



CODE DE CONDUITE

CRÉDIT AGRICOLE S.A.



CRÉDIT AGRICOLE
S.A.

PRÉFACE



OLIVIER GAVALDA

En plaçant les intérêts de nos clients et de la société au cœur de notre Raison d'être, nous nous engageons à dépasser le cadre de la simple conformité pour embrasser pleinement la dimension éthique de nos actions. La conformité représente un fondement essentiel et incontournable qui nous permet d'organiser nos activités dans le strict respect des obligations légales et des standards professionnels qui s'imposent à nous.

L'éthique, quant à elle, nous invite à aller plus loin : elle incarne l'ambition supérieure de notre ADN, profondément ancré dans la volonté d'apporter une utilité tangible au plus grand nombre. Par cette démarche, nous affirmons également notre différenciation positive sur le marché.

Nos principes fondamentaux et nos engagements collectifs sont formalisés dans notre Charte Éthique Groupe. Cette charte trouve sa traduction concrète et opérationnelle dans les Codes de conduite élaborés par chaque entité et au sein de Crédit Agricole S.A.

Le Code de conduite constitue le référentiel incontournable de l'attitude éthique et professionnelle attendue de chacun d'entre nous. Ce guide pratique nous offre des repères clairs et des exemples concrets pour agir quotidiennement avec confiance et de manière alignée à nos valeurs communes.

En l'adoptant, nous renforçons notre expertise professionnelle, sécurisons nos actions et contribuons activement à notre réputation d'excellence dans l'accompagnement de nos clients et partenaires.

Je compte personnellement sur votre engagement à intégrer pleinement ces principes dans vos processus décisionnels et dans l'ensemble de vos actions.

Ensemble, faisons de l'éthique le moteur de notre performance durable dans un monde où la confiance et la réputation sont devenues des actifs stratégiques essentiels.

Olivier Gavalda,

Directeur Général de Crédit Agricole S.A.

SOMMAIRE

COMPRENDRE CE CODE 4

NOS ENGAGEMENTS ÉTHIQUES EN UN CLIN D'ŒIL	5
QUI SOMMES-NOUS ?	6
QUE SIGNIFIE AVOIR UN COMPORTEMENT ÉTHIQUE ?	7
POURQUOI UN CODE DE CONDUITE ?	8
COMMENT METTRE EN ŒUVRE CE CODE ?	9

ACCOMPAGNER ET PROTÉGER NOS CLIENTS ET PARTENAIRES 10

PROTECTION DE LA RÉPUTATION	11
ACCOMPAGNEMENT ET LOYAUTÉ ENVERS NOS CLIENTS	12
CONCURRENCE LOYALE	13
TRAITEMENT CONFIDENTIEL DES INFORMATIONS	14
SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION	15
CHOIX ÉQUITABLE DU FOURNISSEUR EN CAS D'APPEL D'OFFRES	16
RELATIONS RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS	17

RESPECTER LES DROITS DE TOUS 18

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	19
PROMOTION DE LA DIVERSITÉ ET INCLUSION	20
LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS	21
LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT	22
PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	23
ENCADREMENT DES ACTIVITÉS EXTRA-PROFESSIONNELLES	25

AGIR POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS JUSTE ET DURABLE 26

CONTRIBUTION AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX	27
CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES	29
UTILISATION DE RÉSEAUX SOCIAUX	30
USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE	31
LUTTE CONTRE LA FRAUDE	32
PRÉVENTION DES ABUS DE MARCHÉS	33
LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE	35
LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME	36
RESPECT DES RÉGLEMENTATIONS EN MATIÈRE DE	

SANCTIONS INTERNATIONALES 38

AGIR AVEC INTÉGRITÉ : CODE DE CONDUITE ANTICORRUPTION 39

CODE DE CONDUITE ANTICORRUPTION	40
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	41
LUTTE CONTRE LE TRAFIC D'INFLUENCE ET INTERACTION AVEC LES AGENTS PUBLICS	42
LUTTE CONTRE LES PAIEMENTS DE FACILITATION	43
PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS	44
ENCADREMENT DES CADEAUX ET INVITATIONS	45
ENCADREMENT DES ACTIONS DE REPRÉSENTATION D'INTÉRÊTS OU DE FINANCEMENT DE PARTIS POLITIQUES	46
ENCADREMENT DU MÉCÉNAT ET DES SOUTIENS	47
ENCADREMENT DU SPONSORING	48

UTILISER CE CODE 49

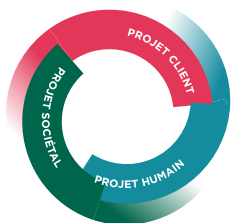
SE POSER LES BONNES QUESTIONS	50
ALERTE INTERNE	51

COMPRENDRE CE CODE

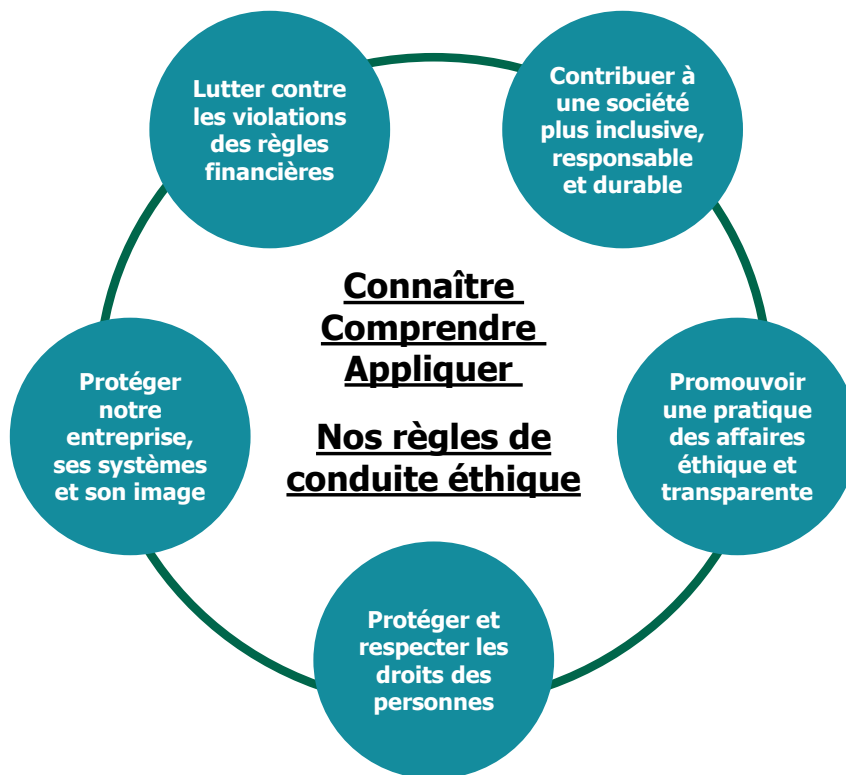


NOS ENGAGEMENTS ÉTHIQUES EN UN CLIN D'ŒIL

Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la Société



Agir avec éthique



En cas de doute, dans une situation à risque ou contraire à nos principes : **Faire un signalement**

QUI SOMMES-NOUS ?

Au cœur de notre modèle de banque universelle de proximité (BUP), notre Raison d'être «Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société» nous engage collectivement. Nos comportements et nos principes d'actions doivent l'incarner, partout et tout le temps.

NOS ACTIVITÉS

Notre modèle de banque universelle de proximité repose sur l'association étroite de nos banques de proximité en France et à l'international avec nos métiers spécialisés. Les Caisses régionales, LCL et nos banques de proximité à l'international sont au cœur de ce modèle. Notre **savoir-faire reconnu**, en France et à l'international, notre capacité à répondre aux besoins de tous nos clients en leur proposant un large éventail de produits et services nous permettent d'être le **partenaire de confiance de nos clients**.

À travers ce modèle, nous souhaitons accompagner tous nos clients et répondre à **l'ensemble de leurs besoins** : financement, paiements, assurances, gestion de l'épargne, immobilier, développement à l'international, accompagnement sur les enjeux de transition énergétique, services technologiques...

Dans ce cadre, Crédit Agricole S.A. qui assure la **coordination**, la **cohérence** et les **synergies** entre les entités poursuit trois missions principales :

- Représenter le Groupe auprès des autorités monétaires et bancaires et de contrôle ;
- Garantir l'unité et la répartition financière en tant qu'organe central du Groupe ;
- Superviser les filiales nationales et internationales du Groupe.

NOS ENGAGEMENTS

L'engagement porté par notre Raison d'être doit s'opérer de façon éthique. Il engage chacun d'entre nous et doit s'incarner dans toutes nos actions.

Pour nos clients

La finalité du Crédit Agricole est d'être le partenaire de confiance de tous ses clients :

- Sa solidité et la diversité de ses expertises lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme.
- Rechercher et protéger les intérêts de ses clients dans tous ses actes. Le Groupe les conseille avec **transparence, loyauté et pédagogie**.
- Faire bénéficier à tous ses clients des meilleures pratiques technologiques et leur garantir l'accompagnement d'hommes et de femmes compétents et disponibles pour eux.

Pour la société ¹

- Nous sommes fiers de notre culture coopérative et mutualiste qui se traduit notamment par une gouvernance intégrant des représentants de nos clients.
- Nous nous mobilisons pour les territoires en soutenant l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation.
- Nous nous engageons pour le progrès social et la transition environnementale.
- Nous sommes au service de tous : des plus fragiles aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

Pour nos collaborateurs

Le Projet du Groupe s'exprime également à travers le Projet Humain centré sur la mise en responsabilité des collaborateurs. Notre ambition est d'offrir à nos clients un accès permanent à un interlocuteur formé, autonome et agissant dans un cadre de délégation clair.

Parce que nous plaçons la responsabilité individuelle et collective au cœur de notre transformation managériale, culturelle et humaine, nous reconnaissons l'engagement et la performance des collaborateurs. Nous favorisons le développement de leurs compétences en leur offrant de larges opportunités de carrière et de mobilité.

Nous agissons résolument en tant qu'employeur responsable auprès de l'ensemble de nos collaborateurs, face aux nombreuses mutations numériques, environnementales et sociales dans un environnement en constante évolution.

NOS VALEURS

Le groupe Crédit Agricole promeut les valeurs **coopératives de gouvernance démocratique**, de relation de **confiance** et de **respect** de chacun. Ces valeurs sont facteurs de solidité et de développement. Elles impliquent un comportement fondé sur une **éthique irréprochable**.

Nos valeurs historiques de **proximité, responsabilité et solidarité** placent les personnes à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités. Nous sommes animés par notre **sens des responsabilités** et notre **esprit d'entrepreneuriat** pour satisfaire nos clients, développer les territoires et rechercher la performance dans la durée.

¹ <https://www.credit-agricole.com/notre-groupe/le-projet-societal-du-groupe-credit-agricole>

QUE SIGNIFIE AVOIR UN COMPORTEMENT ÉTHIQUE ?

DÉFINITION

Agir avec éthique, signifie nous interroger en permanence sur nos actions au regard de nos valeurs, de nos principes et des attentes sociétales. L'éthique donne des repères quant à nos prises de décision.

Nos valeurs sont déclinées en **principes éthiques** et en **règles de conduite** professionnelle. Ces règles sont le fondement de notre déontologie. Elles vont au-delà du prérequis du respect des normes et nous permettent, dans l'exercice de nos activités, de mettre en avant nos singularités en cohérence avec notre Raison d'être.

Nos règles de conduite professionnelles et nos valeurs sont définies et portées par les dirigeants de l'entreprise, notamment le Conseil d'Administration et le Comité Exécutif. Ces règles sont garantes de notre identité et de la confiance de nos parties prenantes.

En plus d'agir avec éthique, nous nous attachons à être conformes aux lois et réglementations applicables. Cela signifie que :

- Nous mettons en place des procédures internes transposant les lois et réglementations ;
- Nous avons une fonction de prescription et de contrôle, assumée par un cadre dirigeant. Elle permet à l'entreprise, notamment dans les secteurs d'activités réglementés, de prévenir les risques majeurs de non-conformité.

L'éthique va au-delà de la conformité : elle incite au respect des valeurs et des règles de conduite afin de nous permettre de faire plus pour servir au mieux nos clients. La conformité vise à la prévention des violations du référentiel éthique et du droit afin de protéger l'entreprise et sa réputation.

NOS RÈGLES DE CONDUITE ÉTHIQUE

1 ÊTRE RESPONSABLES DANS NOS RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS

Nos relations sont fondées sur les principes de loyauté, de solidarité, et de respect de nos engagements. Nous nous assurons, dans nos décisions, que **l'intérêt du client prime**, nous choisissons nos fournisseurs de façon **équitable** et nous **respectons les règles de concurrence**.

2 RESPECTER LES PERSONNES

Nous respectons les **droits humains et les droits sociaux fondamentaux** de nos collaborateurs et de toute partie prenante. Ces principes nous permettent de créer un **climat de travail favorable**, source de performance et de satisfaction.

3 RESPECTER LES ENGAGEMENTS ENVERS LA SOCIÉTÉ ET L'ENVIRONNEMENT

Nous voulons être utiles à nos clients et à la société en accompagnant **la transition vers une économie plus durable**.

Chaque administrateur, dirigeant et collaborateur, porte le Projet Sociétal du Groupe et intègre la question du climat et de la cohésion sociale au cœur de ses activités.

4 PRÉVENIR ET DÉTECTER LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

La lutte contre la corruption est un objectif majeur : **l'honnêteté, l'intégrité, la loyauté, la transparence, l'impartialité**. Nous appliquons une politique de **tolérance zéro** vis-à-vis de la corruption et du trafic d'influence. Nous mettons en place les mesures pour prévenir, détecter et dissuader ces pratiques. Nous disposons de formations obligatoires pour l'ensemble des collaborateurs ainsi que pour les collaborateurs exerçant des activités plus exposées.

5 FAIRE PREUVE DE VIGILANCE AU QUOTIDIEN

Nous faisons tous preuve d'une vigilance particulière afin de protéger les **intérêts des clients** et maintenir **la confiance de nos parties prenantes**. Nous utilisons des ressources et des informations accessibles dans l'entreprise de manière **responsable**. Nous prévenons les conflits d'intérêts et protégeons les informations confidentielles dont nous disposons.

6 PROTÉGER NOTRE RÉPUTATION

Nous sommes tous responsables de la réputation de l'entreprise, tant en interne qu'en externe. Pour la protéger, nous respectons nos règles de conduite et restons vigilants dans les propos que nous tenons qui pourraient engager le Groupe et affecter la confiance de nos parties prenantes.

POURQUOI UN CODE DE CONDUITE ?

Chacun au sein du Crédit Agricole, doit adopter et promouvoir les valeurs et principes présentés dans ce Code de conduite. Nous devons tous connaître et comprendre les règles de conduite qui y sont présentées, et les respecter dans l'exercice de nos fonctions.

L'élaboration du présent Code de conduite est le fruit d'un travail collectif associant des représentants de différentes directions de Crédit Agricole S.A. et il a été présenté à son Conseil d'administration.

À QUI S'APPLIQUE CE CODE ?

Le Code de conduite s'applique à tous : administrateurs, dirigeants, managers et collaborateurs quelles que soient leur situation et leur fonction au sein de Crédit Agricole S.A.

COMMENT LIRE CE CODE ?

Le Code de conduite de Crédit Agricole S.A. expose des règles concrètes et décrit les comportements à adopter au quotidien.

Ce Code de conduite est un document de référence et un outil pour guider les collaborateurs dans leurs actions et décisions qu'ils doivent mettre en œuvre au quotidien.

Vous y trouverez des cas pratiques illustrant l'application concrète de ces principes.

Les règles de conduite sont présentées en quatre volets :

- Accompagner et protéger les clients et partenaires ;
- Respecter les droits de tous ;
- Agir pour une société plus durable ;
- Agir avec intégrité : le Code de conduite anticorruption.

Le contenu du Code pourra être amené à évoluer dans le temps. Il ne se substitue pas aux règlements et procédures internes de Crédit Agricole S.A.

OÙ TROUVER CE CODE DE CONDUITE ?

Le Code de conduite est un document public et partagé avec les parties prenantes. Il est accessible sur le site internet et intranet de Crédit Agricole S.A.

Les formations proposées sur les thèmes du Code de conduite sont obligatoires pour les collaborateurs.

COMMENT METTRE EN ŒUVRE CE CODE ?

Le dispositif éthique vise à protéger les clients et protéger individuellement et collectivement les collaborateurs. Les managers, par leurs fonctions, assument une responsabilité dans la diffusion des principes éthiques.

CHAQUE COLLABORATEUR DOIT :

AGIR EN CONFORMITÉ

- Connaître et appliquer le cadre éthique et les règles établies par les Codes et procédures qui lui sont applicables ;
- Suivre les formations annuelles obligatoires ;
- Respecter les instructions hiérarchiques et les règles de fonctionnement des services ;

FAIRE PREUVE DE VIGILANCE

- En matière d'intégrité des affaires et des marchés, de la finance responsable ;
- Vis-à-vis des engagements sociétaux et environnementaux ;

PROMOUVOIR L'ÉTHIQUE

- Être exemplaire dans le respect des principes éthiques ;
- Être porteur de ces principes, en interne et en externe.

CHAQUE COLLABORATEUR PEUT :

• ÊTRE ACCOMPAGNÉ DANS SA CONDUITE ÉTHIQUE LORSQUE QU'IL A DES QUESTIONS SUR UNE MISE EN ŒUVRE PRATIQUE.

L'entreprise offre un soutien constructif et bienveillant aux collaborateurs en matière d'éthique. Chacun peut être écouté par son manager et par les équipes Juridique ou Conformité de son entité en cas d'interrogations ou de situations risquées ou difficiles pour soi-même, ses collègues ou le Groupe ;

• LANCER DES ALERTES QUAND IL EST CONFRONTÉ À UNE SITUATION CONTRAIRE AUX PRINCIPES ÉTHIQUES.

Toute personne qui est victime ou témoin d'un délit, d'un crime, d'une violation de la loi ou des règles de conduite éthique du Groupe, doit remonter un signalement. Elle peut le faire via la voie hiérarchique qui est le canal à privilégier ou via le dispositif d'alertes internes, en particulier si le signalement par la voie hiérarchique s'avère inopérant ou inadapté. Pour en savoir plus, rendez-vous dans la partie « Lancer une alerte ».

CHAQUE MANAGER DOIT :

- Incarner les valeurs du Groupe ;
- Faire preuve d'une exemplarité particulière en matière de respect des règles éthiques et du Règlement intérieur ;
- Être à l'écoute et créer un climat de confiance avec ses collaborateurs afin qu'ils se sentent à l'aise de le consulter en cas de difficulté ;
- Pouvoir expliquer ce Code à ses équipes et répondre à leurs questions ;
- Faire preuve de vigilance et de transparence pour démontrer que l'atteinte des objectifs peut et doit se faire dans le respect des valeurs et des standards éthiques.

ACCOMPAGNER ET PROTÉGER NOS CLIENTS ET PARTENAIRES



PROTECTION DE LA RÉPUTATION

Chaque prise de parole, sur le web ou dans la vie réelle, concernant notre métier, notre quotidien professionnel ou le Groupe, peut être interprétée, reprise et diffusée. En étant prudents, en nous protégeant, nous protégeons la réputation du Groupe et la nôtre.

DÉFINITION

La réputation est l'un des actifs immatériels du Groupe qui résulte de sa notoriété et de son image. La réputation désigne notamment l'opinion générale que les parties prenantes portent à l'organisation, la marque ou l'entité en fonction notamment de ses actions passées, de son comportement et de la perception qu'elles en ont. La réputation est un capital confiance qui évolue et se construit dans le temps à travers les interactions avec les parties prenantes, les expériences partagées et les informations diffusées notamment via les médias, le bouche-à-oreille ou les évaluations publiques.

DANS LE DÉTAIL

Dans une société de plus en plus clivante, les avis exprimés sont de plus en plus tranchés et les conditions d'un dialogue serein de plus en plus difficiles à réunir. Le Groupe peut être critiqué voire pris à partie. Les risques de réputation peuvent porter atteinte de manière significative à la confiance dans l'intégrité du Groupe et/ou de ses entités. Ils sont considérés comme des risques pour lesquels le Groupe a une tolérance nulle.

Ces risques de réputation surviennent lorsqu'une perception négative du groupe Crédit Agricole ou de ses entités / marques, fondée ou non, devient publique. Cette perception peut émaner de **diverses parties prenantes** telles que des clients, collaborateurs, fournisseurs, actionnaires, investisseurs, superviseurs, consommateurs, presse, ONG, etc.

Ces risques peuvent être :

- **Internes** (endogènes) :
 - Gouvernance et gestion des risques ;
 - Qualité des produits et services ;
 - Stratégie, engagements environnementaux et sociétaux ;
 - Fraude ou dysfonctionnements internes...
- **Externes** (exogènes) :
 - Cyberattaques ;
 - Amendes ;
 - Fraudes externes...

La perception négative peut nuire à la réputation du Groupe et entraîner une perte de confiance en celui-ci ou en l'une de ses entités ou marques. Les impacts pour le Groupe peuvent être **significatifs et rapides**. Les impacts **matériels** peuvent se matérialiser en pertes financières, baisse de liquidité... Ces impacts peuvent également être **immatériels** : affaiblissement de la marque, difficulté à attirer de nouveaux talents, manque à gagner commercial...

NOTRE ENGAGEMENT

La réputation du groupe Crédit Agricole est un **capital confiance** essentiel pour assurer son développement. Nous nous engageons à :

- **Préserver notre réputation** grâce à une communication responsable ;
- Maintenir une **gouvernance solide** et assurer la **qualité** des produits et des services ;
- Veiller au **respect de nos engagements** environnementaux et sociétaux.

Chaque collaborateur doit :

- Anticiper l'impact potentiel de ses actions et paroles sur la réputation du Groupe ;
- Intégrer l'analyse du risque de réputation lors de la création de nouveaux produits ou offres ;
- Se référer au guide de bonnes pratiques des réseaux sociaux ;
- Adopter une ligne de conduite éthique et raisonnée sur le web et les réseaux sociaux en particulier sur les réseaux où le collaborateur est associé à l'entreprise.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Répondre directement à un journaliste sans être accompagné par le service de presse ;
- Parler au nom du Crédit Agricole sur les réseaux sociaux sans autorisation ;
- Répondre à des conversations négatives sur le groupe Crédit Agricole S.A. ou ses filiales même dans l'intention de les défendre. On ne maîtrise pas tous les sujets et notamment les plus polémiques ;
- Adopter un comportement inadéquat avec un client, un fournisseur ou toute partie-prenante externe au Groupe dans le cadre de ses fonctions au sein du Groupe.

Pour en savoir plus, consultez le guide des [Bonnes pratiques sur les réseaux sociaux | Crédit Agricole \(credit-agricole.com\)](#) (document interne)

ACCOMPAGNEMENT ET LOYAUTÉ ENVERS NOS CLIENTS

Au sein du groupe Crédit Agricole, nous plaçons la confiance et la satisfaction de nos clients et des sociétaires au cœur des actions. Chaque collaborateur contribue à cette relation en mettant l'intérêt du client au premier plan.

DÉFINITION

Trois dispositifs permettent d'analyser puis de répondre aux attentes des clients :

- **Enquêtes de satisfaction** : en liaison avec les banques de proximité et les métiers et sur l'ensemble des marchés, nous recueillons régulièrement les retours des clients pour améliorer la qualité des services et maintenir une relation de qualité ;
- **Traitement des réclamations clients** : chaque réclamation est traitée avec soin pour rechercher des solutions et améliorer les offres ;
- **Formation des collaborateurs** : les compétences et le savoir-être sont renforcés en permanence pour garantir un accompagnement adapté.

NOTRE ENGAGEMENT

Au Crédit Agricole, notre objectif est d'établir une relation **solide** et **durable** avec les clients fondée sur un véritable partenariat. Nous les accompagnons à **chaque étape de leur vie** en simplifiant leurs démarches. Nous les aidons à réaliser leurs projets, en leur conseillant des solutions adaptées à leurs besoins.

Nous accompagnons également les clients en difficulté, notamment ceux touchés par des événements de vie imprévus, en les aidant à rééquilibrer leur budget. Enfin, nous **innovons** constamment pour améliorer l'expérience client en combinant **l'humain** et le **digital**. Notre modèle de banque **multicanale** conjugue efficacité, proximité et accessibilité pour tous.

Chaque collaborateur doit :

- Identifier / recenser les besoins des clients et agir dans leur intérêt ;
- Proposer des conseils personnalisés ;
- Fournir à ses clients une information claire, exacte et non trompeuse ;
- Respecter les procédures internes pour protéger l'intérêt de ses clients et s'assurer que toutes les offres mises en marché ont bien été analysées et validées dans le cadre d'un processus appelé « NAP » (Nouveaux produits / nouvelles activités) ;
- Participer activement aux formations pour mieux servir ses clients ;
- Faire remonter à son manager tout dysfonctionnement de conformité lié au respect de la réglementation bancaire et financière.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Placer ses intérêts personnels ou ceux du groupe Crédit Agricole avant ceux de ses clients ;
- Encourager ou faciliter des actions non conformes aux lois et règlements ;
- Proposer des produits ou des services qui n'ont pas été validés conformément aux procédures internes (i.e. Comité NAP validation des nouvelles offres).

CAS PRATIQUE

Mon dossier a été examiné en Comité NAP, qui a posé une condition pour son approbation. Puis-je lancer rapidement le produit sur le marché malgré cette condition, pour rester compétitif ?

Non, le processus NAP est crucial pour garantir la protection des clients et éviter la commercialisation de produits non conformes et qui pourraient leur nuire.

Si le Comité NAP donne un accord sous conditions, ces dernières doivent être respectées avant de lancer le produit ou le service. Vous ne pouvez pas le commercialiser tant que toutes les exigences ne sont pas réunies.

CONCURRENCE LOYALE

Nous agissons dans le strict respect du droit de la concurrence, notamment dans nos relations avec nos clients, nos fournisseurs et nos concurrents.

DÉFINITION

Le droit de la concurrence garantit une concurrence libre et loyale sur les marchés au bénéfice notamment des consommateurs. Il s'applique aux entreprises, privées ou publiques, qui exercent une activité économique.

Le respect du droit de la concurrence constitue un **enjeu triple pour les entreprises et leurs collaborateurs** :

- **Économique** : en France par exemple, les violations peuvent entraîner de lourdes amendes pour les entreprises pouvant aller jusqu'à 10% du chiffre d'affaires mondial consolidé. Elles peuvent également donner lieu à des actions civiles en réparation du préjudice subi ;
- **Réputation** : tout manquement peut nuire à la réputation de l'entreprise et des collaborateurs impliqués ;
- **Juridique** : En cas d'infraction, les collaborateurs impliqués risquent des sanctions pénales dont des peines d'emprisonnement et des amendes (en France, une peine d'emprisonnement de 4 ans et une amende de 75 000 euros).

De nombreux comportements peuvent enfreindre le droit de la concurrence :

- **Ententes** : se mettre d'accord ou se concerter avec une entreprise ne faisant pas partie du Groupe pour limiter la concurrence, comme la fixation des prix ou le partage de marchés ;
- **Abus de position dominante** : exploiter une position dominante sur un marché de manière abusive envers ses partenaires commerciaux ou ses concurrents ;
- **Abus de dépendance économique** : profiter de l'état de dépendance économique dans laquelle se trouve un fournisseur ou un client ;
- **Pratiques restrictives** : imposer à un partenaire commercial des conditions créant un déséquilibre significatif ou rompre brutalement des relations commerciales établies.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous respectons le droit de la concurrence avec toutes les parties prenantes concernées. En particulier, avec nos concurrents, **il est strictement interdit de s'engager dans un cartel ou de s'échanger des informations confidentielles** (non-publiques) **et stratégiques**. À l'inverse, il est généralement permis d'échanger entre concurrents certaines informations, dès lors qu'elles sont publiques, non stratégiques, historiques ou suffisamment agrégées et anonymisées par un tiers indépendant.

Chaque collaborateur doit respecter les dispositions de la note de procédure relative au droit de la concurrence et suivre les formations qui lui sont demandées (par exemple, la formation obligatoire pour tous les collaborateurs « Ethique professionnelle et déontologie »).

Chaque collaborateur doit :

- S'abstenir d'adopter un comportement qui enfreindrait le droit de la concurrence ;
- Fixer sa stratégie de manière individuelle et autonome, sans concertation avec les concurrents ;
- Lors des réunions avec des concurrents, limiter l'échange à l'ordre du jour et consigner les discussions par écrit ;
- Si un sujet sensible est abordé au cours d'une réunion avec des concurrents, mettre un terme à la conversation et quitter la réunion si la discussion se poursuit en demandant que son départ soit consigné dans le compte-rendu ;

- En cas de position dominante sur un marché, éviter d'adopter des pratiques commerciales visant à éliminer la concurrence ou à obtenir des avantages injustifiés de la part de clients ou fournisseurs ;
- Être attentif au langage utilisé dans ses correspondances internes et externes en évitant tout propos excessif ou ambigu ;
- En cas de doute ou de risque, consulter le responsable juridique et/ou conformité de son entité.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Échanger des informations confidentielles et stratégiques avec un concurrent ;
- Conclure avec un concurrent des accords pour fixer les prix, répartir les marchés, coordonner les offres, limiter la production ou boycotter un tiers ;
- Adopter un comportement ou négocier des clauses contractuelles pouvant créer un déséquilibre significatif dans les relations avec ses partenaires commerciaux ;
- Ignorer ou ne pas signaler une discussion ou une situation anticoncurrentielle au responsable juridique et/ou conformité de son entité.

CAS PRATIQUES

Je participe à une réunion ou à des échanges en tant que représentant de Crédit Agricole S.A. au sein d'une association professionnelle. De quels sujets ai-je le droit de discuter et quelles dispositions dois-je prendre ?

Vous pouvez discuter de sujets intéressant la profession et mettre en œuvre certaines actions avec des concurrents, à condition que ces échanges et ces actions ne violent pas le droit de la concurrence. Rappelez-vous que :

- Le fait d'assister, même passivement, à une réunion anticoncurrentielle entre concurrents est une adhésion à une entente ;
- Le soutien ou la présence de représentants d'autorités publiques à une réunion anticoncurrentielle entre concurrents ne supprime pas votre responsabilité ;
- Les réunions entre concurrents doivent être formalisées par des ordres du jour et des comptes rendus précis. Vous devez réagir de manière active et claire face à une situation qui vous semble risquée. En cas de doute, vous devez demander conseil auprès du responsable juridique et/ou conformité de votre entité pour connaître l'attitude à adopter avant, pendant et après ces réunions.

Je représente Crédit Agricole S.A. dans le cadre de sa participation à un pool bancaire : quelles sont les précautions à prendre ?

Le recours au pool doit être justifié par la nature de l'opération et des raisons objectives, comme le partage de risques.

Règles à suivre :

- Obtenez toujours l'accord écrit de l'emprunteur avant d'échanger des informations avec les autres prêteurs du pool ;
- Assurez-vous que la coordination entre prêteurs respecte strictement les instructions de l'emprunteur et se limite aux besoins spécifiques de l'opération de financement.

TRAITEMENT CONFIDENTIEL DES INFORMATIONS

Crédit Agricole S.A. veille à ce que la confidentialité soit respectée en toutes circonstances, notamment sur les réseaux sociaux. Les collaborateurs sont tous responsables de l'utilisation des informations sensibles et doivent les traiter uniquement dans un cadre professionnel autorisé.

DÉFINITION

La **confidentialité**, notamment le secret bancaire, est une obligation fondamentale pour tous les collaborateurs. Le secret bancaire vise à protéger les informations sensibles et garantir qu'elles ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées.

Aussi, toutes les **informations, précises et non publiques** collectées (personnes physiques ou morales, clientes ou non clientes) pour exercer nos activités sont confidentielles et ne peuvent pas être divulguées en dehors de l'entreprise.

NOTRE ENGAGEMENT

La confidentialité et le secret bancaire doivent être respectés par tous.

La confidentialité doit également être respectée pour toutes les **informations relatives au fonctionnement et à l'organisation de Crédit Agricole S.A.** Cela inclut également les données relatives aux systèmes d'information des fournisseurs et des sous-traitants.

Les responsabilités pénale, administrative et professionnelle de l'établissement et du collaborateur, sont engagées en cas de divulgation d'une information confidentielle. Lorsqu'il s'agit d'informations non publiques d'une société cotée, le non-respect de leur confidentialité peut être sanctionné pénalement, administrativement et professionnellement.

Ces informations **ne doivent pas être partagées en dehors de l'entreprise.** À l'intérieur de l'entreprise et même si les personnes sont également soumises au secret bancaire, elles ne peuvent être communiquées qu'aux personnes qui en ont besoin pour exercer leurs fonctions.

CAS PRATIQUES

Je suis dans les transports en commun et souhaite profiter du trajet pour avancer mon travail, puis-je le faire ?

L'écran, sans filtre de confidentialité, d'un ordinateur portable, d'une tablette ou d'un téléphone est facilement lisible par les autres passagers. Vous ne devez pas consulter des documents confidentiels sur un ordinateur portable ou une tablette dans un lieu public, à moins que l'écran ne soit protégé par un filtre de confidentialité.

Je dois réaliser le compte rendu du Comité stratégique et un collègue me propose de m'aider à le mettre en page. Puis-je lui transférer par messagerie électronique ?

Vous devez garantir la confidentialité de ce document et en limiter la circulation. Si le collègue n'a pas participé à une réunion et n'a pas d'habilitation, il ne doit pas recevoir les documents relatifs à cette réunion. Vous ne pouvez donc pas lui confier cette tâche.

Chaque collaborateur doit :

- Respecter strictement la confidentialité des informations concernant les clients, Crédit Agricole S.A. et le Groupe ;
- Toujours obtenir l'autorisation expresse écrite préalable des clients avant de partager des informations confidentielles les concernant ;
- Partager des informations confidentielles au sein de Crédit Agricole S.A. ou du Groupe uniquement avec les personnes concernées et pour les besoins de leur fonction ;
- Classer les messages électroniques selon leur niveau de confidentialité ;
- Utiliser un accord de confidentialité avant de transmettre des informations confidentielles à un prestataire externe ;
- Protéger les informations confidentielles contre toute utilisation illicite et accès non autorisé ;
- En cas de doute sur des informations à diffuser sur les réseaux sociaux, demander conseil à son manager ou son responsable conformité avant toute diffusion.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Divulguer des informations confidentielles et non publiques sur les clients ou sur le groupe Crédit Agricole ;
- Envoyer des informations confidentielles sur une adresse email personnelle ;
- Diffuser, notamment sur les réseaux sociaux, des informations susceptibles de compromettre la confidentialité ou la réputation de l'entreprise ou de ses clients.

SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Les collaborateurs de Crédit Agricole S.A. et du Groupe, sont tous responsables à leur niveau du bon usage des systèmes d'information auxquels ils ont accès.

DÉFINITION

La sécurité des systèmes d'information (SSI) regroupe l'ensemble des moyens techniques, organisationnels, juridiques et humains utilisés pour protéger les systèmes d'information contre les utilisations non autorisées, les erreurs et les cyberattaques.

NOTRE ENGAGEMENT

Le groupe Crédit Agricole dispose de systèmes d'information qui sont **massivement utilisés** chaque jour par les clients, partenaires, fournisseurs et collaborateurs.

Cependant, si ces systèmes ne sont pas adaptés ou s'ils sont défaillants, cela peut entraîner des **pertes financières, nuire à la réputation** du Groupe ou **l'exposer à des sanctions**. Il est donc crucial de gérer efficacement les risques informatiques pour préserver la confiance de l'ensemble des parties prenantes.

Avec l'augmentation des cyberattaques dans le monde, maîtriser ces risques est devenu encore plus important, quels que soient les métiers concernés.

Concrètement, les risques informatiques peuvent provenir de :

- La **mauvaise organisation** des systèmes d'information ;
- Une défaillance de leur **fonctionnement** ;
- Une insuffisance dans leur **sécurité**.

Une **gestion rigoureuse de ces aspects est indispensable** pour protéger le Groupe et garantir la fiabilité de ses opérations. Nous appliquons les **normes les plus strictes pour protéger ces systèmes** et garantir la sécurité des données. Cela inclut des mesures de prévention, de détection et de réponse en cas d'incident.

La sécurité des systèmes d'information s'appuie sur des mesures organisationnelles et techniques visant à protéger les composants du système. Ces mesures permettent :

- De **prévenir, détecter et réagir** face aux activités malveillantes ou négligences ;
- De garantir la **confidentialité, l'intégrité** ou la **disponibilité** des systèmes et des données.

Elles assurent également :

- **L'authenticité** des informations ;
- **L'imputabilité** des actions (pouvoir attribuer une action à une personne ou un système) ;
- La **responsabilité** des utilisateurs.

Chaque collaborateur doit :

- **Utiliser des mots de passe sécurisés** : créer des mots de passe complexes et uniques pour chaque compte, et les mettre à jour régulièrement. Les collaborateurs ont accès au gestionnaire de mot de passe Keepass qui stocke les mots de passe de façon sécurisée et peut générer des mots de passe répondant aux exigences mentionnées ;
- **Protéger ses équipements** : sécuriser le(s) matériel(s) (PC, tablettes, smartphone, etc.) mis à sa disposition, ne pas laisser son matériel sans surveillance, en cas d'absence verrouiller son poste, attacher son PC avec un câble de sécurité, ne pas le prêter, ne pas brancher de câbles ou appareils externes dont il ne maîtrise pas l'origine et utiliser un filtre de confidentialité ;

- **Mettre à jour ses logiciels** : installer sans délai les mises à jour proposées par les services techniques ;
- **Participer aux formations sur la sécurité informatique** : se tenir informé des nouvelles menaces et des bonnes pratiques.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- **Mélanger vie professionnelle et personnelle** : utiliser son adresse email professionnelle à des fins personnelles ou l'inverse ;
- **Ne pas être vigilant face aux emails suspects** : cliquer sur les liens ou ouvrir les pièces jointes provenant d'expéditeurs inconnus ou suspects. En cas de doute, signaler ces mails grâce au bouton dédié ou contacter les équipes de sécurité ;
- **Utiliser son matériel personnel (PC, smartphone, tablette etc.) pour ses activités professionnelles** ;
- **Enregistrer ses identifiants / mots de passe sur les sites internet** ;
- **Partager des identifiants** : communiquer ses mots de passe.

CAS PRATIQUES

Je reçois un mail qui me semble douteux, mais je clique sur le lien. Que dois-je faire ?

Il n'est jamais trop tard pour signaler un mail douteux : signalez-le via le bouton « Signaler un mail suspect - phishing » présent sur votre messagerie Outlook, et contactez sans attendre l'équipe RSSI.

Je dois échanger des documents volumineux avec un prestataire externe. Le volume des fichiers dépasse la capacité des pièces jointes dans les mails. Quel outil puis-je utiliser ?

Utilisez des outils autorisés comme Postfiles pour échanger des fichiers de taille importante. L'usage d'outils comme WeTransfer ou Dropbox est interdit.

CHOIX ÉQUITABLE DU FOURNISSEUR EN CAS D'APPEL D'OFFRES

DÉFINITION

Choisir équitablement un fournisseur, c'est avant tout réserver le même traitement à toutes les entreprises participant à l'appel d'offres.

Le choix équitable du fournisseur doit être le résultat d'une mise en concurrence loyale entre les entreprises interrogées dans le cadre d'un appel d'offres. Ce choix doit respecter certains principes et s'appuyer sur des critères objectifs.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous nous engageons à :

- Traiter les fournisseurs de manière identique et équitable pendant toute la durée de l'appel d'offres ;
- Adopter une attitude responsable à l'égard des entreprises interrogées. Toute décision liée au choix d'un fournisseur doit être basée uniquement sur des critères professionnels et objectifs, les intérêts personnels et/ou individuels ne devant jamais influencer ce choix ;
- Respecter les principes de loyauté, de bonne foi, de transparence et d'égalité de traitement.

Chaque collaborateur doit :

- Signaler tout risque potentiel de conflit d'intérêts (par exemple, un lien personnel avec un fournisseur participant à l'appel d'offres) ;
- S'assurer que toutes les entreprises interrogées disposent d'un délai de réponse suffisant et identique et, à cet effet, diffuser le dossier d'appel d'offres une fois qu'elles ont toutes été identifiées et ne pas ajouter de nouveaux soumissionnaires une fois l'appel d'offres lancé ;
- S'assurer que toutes les entreprises interrogées disposent des mêmes informations et données (dossiers d'appels d'offres, cahier des charges, documents techniques, fonctionnels, etc.) ;
- En cas de soutenance, s'assurer que toutes les entreprises interrogées sont conviées à une ou plusieurs séances de soutenance, dont la durée doit être identique pour chacune d'elles.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Partager des informations différentes avec les entreprises interrogées dans le cadre de l'appel d'offres ;
- Communiquer à certaines entreprises interrogées des indications sur le contenu ou le niveau de réponse des autres entreprises participant à l'appel d'offres ;
- Accepter des cadeaux, invitations et/ou tout autre avantage de la part des entreprises participantes pendant la durée de l'appel d'offres. Le régime des « cadeaux et invitations » (voir fiche spécifique) s'applique uniquement après l'achèvement de l'appel d'offres et de la négociation contractuelle qui a suivi l'appel d'offres ;
- Modifier les critères de sélection et/ou la pondération de la grille de notation après la date de réception des réponses à l'appel d'offres.

CAS PRATIQUES

J'ai entendu dire que, pendant la durée d'un appel d'offres, tout cadeau doit être refusé. Est-ce exact ?

Oui, tout cadeau, même publicitaire, ou tout autre avantage comme des invitations à des restaurants, expositions ou autres événements doit être refusé. Accepter ces propositions pourrait influencer votre jugement dans le cadre du processus de sélection du fournisseur.

J'ai rencontré une entreprise qui va répondre exactement à mon besoin. Elle me fait même des propositions complémentaires. Je décide de transmettre ses coordonnées à un acheteur du groupe Crédit Agricole pour qu'elle fasse partie des entreprises à consulter dans le cadre d'un appel d'offres. Est-ce la bonne démarche ?

Commencez par définir clairement votre besoin et rédigez un cahier des charges. Ne confiez pas ce travail à un fournisseur potentiel qui pourrait être enclin à proposer sa solution, son outil ou des prestations qui ne correspondraient pas forcément à votre besoin, voire qui pourrait proposer des prix non conformes à ceux du marché.

Prenez ensuite contact avec les équipes Achats du groupe Crédit Agricole afin qu'un acheteur vous aide à établir une liste de fournisseurs à consulter. Elles vous accompagneront tout au long du processus, en phase d'appel d'offres, puis en phase de négociation contractuelle, le cas échéant.

RELATIONS RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS

DÉFINITION

Nous mettons en œuvre des diligences raisonnables pour nous assurer que les acteurs de notre chaîne d'approvisionnement agissent dans le respect d'un certain nombre d'engagements et de principes et notamment, le respect des obligations liées au devoir de vigilance. Ces diligences nous permettent d'éviter des dommages en termes de réputation, d'image et de performances.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous nous engageons notamment au respect des principes suivants :

- Équité financière : régler les factures des fournisseurs dans les délais de paiement légaux applicables ;
- Respect des droits humains et des libertés fondamentales (en ce compris les dispositions de la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relatives aux principes et droits fondamentaux au travail de 1998, telle que révisée), de la réglementation française liée au travail, de la lutte contre toute forme de discrimination, la promotion de la diversité ainsi que la protection de l'environnement et de l'éthique des affaires ;
- Égalité de traitement ;
- Transparence dans les processus du groupe Crédit Agricole ;
- Promotion de relations durables et équilibrées ;
- Prévention de la corruption ;
- Analyse en coût complet, soit l'ensemble des composantes des coûts générés au cours de la durée de vie des biens ou services ;
- Prise en compte de critères RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises en matière économique, sociale et environnementale) lors de la sélection des fournisseurs, notamment en termes d'inclusion, de décarbonation et d'impact environnemental ;
- La promotion des territoires en choisissant des fournisseurs de proximité lorsque c'est pertinent.

La diversité de ces engagements et principes implique non seulement les acheteurs mais également l'ensemble des collaborateurs du groupe Crédit Agricole concernés par une relation commerciale avec un fournisseur.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Après réception des prestations et/ou services, ne pas en assurer le suivi et ignorer les délais légaux applicables au règlement des factures ;
- Sélectionner un fournisseur sans avoir évalué au préalable le risque de dépendance économique du fournisseur et poursuivre l'évaluation de ce risque tout au long de la relation commerciale ;
- Mettre fin à un contrat sans accorder au fournisseur un délai de préavis suffisant pour lui permettre d'adapter ses activités.

CAS PRATIQUES

Je souhaite lancer un appel d'offres et je dispose d'un délai de cinq jours pour choisir le fournisseur. Est-ce possible ?

Le fournisseur a besoin d'un délai minimum afin de pouvoir répondre de manière pertinente et exhaustive. Ce délai participe également à l'instauration d'une relation de respect à son égard.

Je souhaite continuer à travailler avec un fournisseur qui me donne entière satisfaction. Cela fait 10 ans que je le connais et il réalise son chiffre d'affaires quasi exclusivement avec les entités du groupe Crédit Agricole. Y a-t-il un risque ?

Vous devez évaluer les risques liés à son état de dépendance économique et rechercher des solutions alternatives avec l'aide des équipes Achats et Juridique. En effet, si la relation commerciale venait à s'arrêter brutalement, le risque encouru pourrait être d'ordre financier, opérationnel, réputationnel et/ou juridique et ce, quand bien même le délai de préavis de résiliation prévu au contrat aurait été respecté.

Chaque collaborateur doit :

- Agir loyalement avec les fournisseurs pour établir une relation de confiance, qu'elle soit ponctuelle ou de longue durée ;
- Faire appel aux équipes Achats suffisamment en amont afin de garantir un processus d'achat conforme et la maîtrise des risques notamment opérationnels, commerciaux, financiers et juridiques ;
- Comparer les offres soumises par les fournisseurs interrogés dans le cadre d'un appel d'offres, sur la base de l'ensemble des critères d'interrogation et en intégrant le coût global ;
- Informer les entreprises non retenues à l'issue d'un appel d'offres en justifiant de critères objectifs ;
- Pendant la relation contractuelle, respecter un délai suffisant pour tout changement de fournisseur, notamment dans le cas de relations commerciales établies au sens des dispositions du Code de commerce ;
- Prévenir les situations pouvant nuire à des relations durables et équilibrées avec les fournisseurs ;
- Être vigilant sur les précautions à prendre en cas de risque identifié lié notamment à l'état de dépendance économique ou de viabilité financière d'un fournisseur.

RESPECTER LES DROITS DE TOUS



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Nous veillons à préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs au quotidien.

DÉFINITION

Nous devons prendre des mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de nos collaborateurs. Cela inclut notamment :

- les actions de prévention des risques professionnels ;
- les actions d'information et de formation.

NOTRE ENGAGEMENT

Dans le cadre de la loi française sur le devoir de vigilance, nous nous engageons à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des collaborateurs. Chacun de nos collaborateurs doit s'épanouir dans un **environnement de travail sûr, collaboratif et respectueux**.

La sécurité au travail dépend aussi de chacun de nous. Chacun de nos collaborateurs doit prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé, ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.

Chaque collaborateur doit :

- Prendre connaissance et appliquer les règles de santé et de sécurité de Crédit Agricole S.A. ;
- Se présenter aux visites médicales obligatoires dans le cadre du travail ;
- Veiller à ce que ses actions n'entraînent aucun risque pour lui-même ou pour autrui ;
- Participer aux exercices et formations de sécurité et signaler toute situation à risque à la Direction des Ressources Humaines.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Ignorer les règles de Crédit Agricole S.A. de santé et de sécurité au travail ;
- Passer sous silence une situation dangereuse, c'est-à-dire de nature à compromettre la sécurité et la sûreté de notre environnement de travail.

CAS PRATIQUES

J'ai remarqué une modification du comportement d'un collègue : il est très stressé, il s'isole, déjeune seul depuis quelques temps et refuse toute discussion. Que puis-je faire ?

Cette situation vous inquiète. Parlez-en à votre manager ou aux Ressources Humaines, pour qu'ils interviennent rapidement, dans l'intérêt de cette personne.

Les deux personnes chargées de l'évacuation des locaux de mon unité étaient absentes en même temps lors du dernier exercice incendie. Un collègue ne savait pas quoi faire. Dois-je le signaler ?

Vous avez ici identifié un problème qui pourrait compromettre la sécurité des personnes. Vous devez impérativement en informer par écrit le responsable de la sécurité. Il pourra ainsi apporter des correctifs et prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes présentes sur le site.

PROMOTION DE LA DIVERSITÉ ET INCLUSION

Nous nous engageons à créer un environnement de travail où chaque collaborateur peut s'épanouir pleinement, indépendamment de son genre, son âge, son origine, son handicap ou toute autre caractéristique personnelle car nous sommes attentifs à ce que la diversité soit un levier de performance durable au cœur de notre stratégie et en soutien de notre responsabilité sociale et sociétale.

DÉFINITION

Conformément à la loi, nous avons conclu un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Cet accord s'appuie sur un diagnostic des écarts de situations entre les femmes et les hommes et se traduit, notamment, par l'élaboration d'une stratégie pour les réduire, ainsi que par le suivi et la promotion des actions en faveur de l'égalité professionnelle. Nous avons également pour ambition d'employer des personnes en situation de handicap à hauteur d'au moins 6 % de l'effectif total de l'entreprise.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous avons pour objectif **d'amplifier l'égalité professionnelle** en donnant à l'ensemble des salariés les mêmes opportunités d'accéder à des postes, des promotions et des avantages sur la base de leurs **compétences** et de leurs **performances**.

Au sein de Crédit Agricole S.A., nous croyons que la diversité renforce la performance et l'attractivité. Nous nous engageons à promouvoir toutes les diversités. Nous encourageons l'égalité des chances, l'ouverture et la curiosité, la représentativité, la solidarité et la responsabilité. Cela crée une culture d'entreprise ouverte et responsable. Cette culture renforce la **cohésion interne**.

Nous nous engageons à :

- Favoriser **l'égalité des chances** dans les promotions et les avantages ;
- Encourager la **représentation équilibrée des genres** et l'inclusion des personnes en situation de handicap ;
- Promouvoir une **culture ouverte, solidaire et respectueuse** de chacun.

Chaque collaborateur doit :

- Être attentif à porter un jugement objectif orienté vers les compétences et les performances dans toute décision managériale ;
- Croiser les avis pour garantir des décisions objectives ;
- Maintenir un équilibre hommes-femmes dans les équipes, chaque fois que cela est possible.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Prendre une décision sur des critères non objectifs ;
- Mettre en place des processus qui pourraient créer des inégalités, même involontairement.

CAS PRATIQUES

Mon équipe est principalement composée d'hommes. Un de mes collaborateurs doit prendre sa retraite dans quelques semaines et je m'interroge sur son remplacement par une personne de l'équipe. Dois-je privilégier la promotion d'une femme ?

Dans cette situation, vous devriez analyser les compétences et les performances de chacun et privilégier la personne qui sera à même de remplir au mieux les missions du poste.

J'ai reçu des candidatures pour un poste à pourvoir dans mon équipe. Après plusieurs entretiens, il s'avère que la personne dont les compétences sont le plus en adéquation avec les attentes du poste est en situation de handicap. Comment mon équipe va-t-elle réagir ?

Le recrutement doit toujours se baser sur les compétences. Si vous avez des préoccupations concernant l'intégration de ce nouveau collaborateur, contactez les Ressources Humaines. Le Responsable Intégration Handicap de votre entité vous accompagnera pour mettre en place les mesures nécessaires afin d'intégrer le collaborateur harmonieusement au sein de l'équipe.

LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Au Crédit Agricole, nous ne tolérons aucune discrimination, directe ou indirecte. Nous agissons en faveur des diversités, sources de performance et de motivation.

DÉFINITION

Une discrimination est **une inégalité de traitement** fondée sur un critère interdit et dans un domaine visé par la loi. Concrètement, discriminer, c'est distinguer quelqu'un à partir de critères ou de caractères distinctifs.

À ce jour, la loi française reconnaît **25 critères de discrimination** notamment :

- L'origine ;
- Le sexe ;
- Le nom de famille ;
- Le lieu de résidence ;
- L'apparence physique ;
- Les mœurs ;
- La domiciliation bancaire...

La discrimination peut être :

- **Directe** : une personne est désavantagée de façon claire par rapport à une autre dans une situation comparable ;
- **Indirecte** : une règle ou une pratique apparemment neutre crée un désavantage pour certains, sans justification légitime.

NOTRE ENGAGEMENT

Toute discrimination peut donner lieu aux sanctions mentionnées dans notre règlement intérieur.

Nous nous engageons à **sensibiliser les dirigeants, les managers et les collaborateurs** aux enjeux de la non-discrimination car :

- Agir en faveur de la mixité et de la diversité, c'est permettre aux collaborateurs de se sentir considérés avec équité dès l'embauche, et tout au long de leur carrière dans l'entreprise ;
- Promouvoir un environnement de travail dans lequel chacun se sent respecté, quelle que soit sa singularité, renforce la performance et la motivation.

Chaque collaborateur doit :

- Refuser toute forme de discrimination à l'égard de collaborateurs, clients, fournisseurs, prestataires ou autres personnes avec qui il entretient des relations ;
- Agir s'il est victime ou témoin d'un comportement discriminatoire en le signalant à son manager ou aux Ressources Humaines ou via la plateforme sécurisée de signalement des alertes (cf. fiche Alerte Interne) ;
- En tant que manager, baser ses décisions uniquement sur des critères objectifs et professionnels.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Traiter différemment des personnes sur des critères non autorisés par la loi conduisant à en désavantager certaines par rapport à d'autres ;
- Ignorer ou minimiser une situation de discrimination, qu'il en soit témoin ou informé.

CAS PRATIQUE

Je suis manager et un collaborateur proche de la retraite me demande de bénéficier d'une formation liée à ses fonctions, proposée par un organisme extérieur. Que dois-je faire ?

En tant qu'employeur, vous avez l'obligation d'assurer l'adaptation de vos collaborateurs, quel que soit leur âge, à leur poste de travail et de veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. Refuser cette formation sous prétexte que le collaborateur approche de la retraite constituerait une discrimination basée sur l'âge qui est prohibée. Vous devez donc évaluer la demande sur la pertinence de la formation par rapport à ses fonctions, et non sur son âge.

LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT

Nous voulons garantir à nos collaborateurs un environnement de travail respectueux, dans lequel chacun se sent en sécurité. Nous ne tolérons aucun acte de harcèlement moral ou sexuel.

DÉFINITION

Le harcèlement moral se manifeste par des propos ou comportements répétés qui dégradent les conditions de travail d'une personne, portent atteinte à ses droits, à sa dignité, impactent sa santé physique ou mentale ou compromettent son avenir professionnel. Ces actes sont punis par la loi.

Le harcèlement peut être :

- **Moral** : propos désobligeants, humiliations ou brimades, insultes...
- **Sexuel** :
 - Le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ;
 - Le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous nous engageons à **prévenir, détecter et agir contre toute forme de harcèlement**. Ces agissements constituent des **délits lourdement sanctionnés** et peuvent donner lieu aux sanctions mentionnées dans notre règlement intérieur.

En France, chaque entreprise de plus de 250 salariés nomme un référent chargé de lutter contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Vous pouvez contacter la Direction des Ressources Humaines pour connaître le nom du référent désigné.

Chaque collaborateur ou une organisation syndicale représentative peut saisir directement une commission paritaire sur la prévention et le traitement du harcèlement moral ou sexuel.

Les collaborateurs, les personnes en formation ou en stage ne peuvent pas être sanctionnées pour avoir subi ou refusé le harcèlement. Ils ne peuvent pas être licenciés ni faire l'objet de discrimination pour avoir témoigné de tels faits.

Chaque collaborateur doit :

- S'informer sur les **politiques et procédures internes** de l'entreprise pour pouvoir prévenir et agir contre le harcèlement ;
- **Parler à son manager ou aux Ressources Humaines** s'il est victime ou témoin de harcèlement ou utiliser la plateforme sécurisée de signalement des alertes (cf. fiche Alerte Interne).

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Passer sous silence une situation de harcèlement dont il a connaissance, qu'il en soit victime ou témoin, et ce, quelle qu'en soit la raison ou la conséquence supposée.

CAS PRATIQUES

Un collègue subit de manière répétée et dans des termes humiliants des critiques sur son activité et des reproches devant le reste de l'équipe. Son travail est systématiquement remis en cause. Des reproches lui sont faits sans même vérifier la réalisation de ses tâches. Ce collègue est de plus en plus fréquemment arrêté pour maladie.

Dans cette situation :

- Rappelez à tous que les relations au travail doivent être correctes et respectueuses ;
- Contactez rapidement votre manager ou votre interlocuteur aux Ressources Humaines pour engager des actions qui mettront rapidement un terme à cette situation de harcèlement.

Une collègue se montre particulièrement intimidante et humiliante. Elle fait fréquemment des allusions sexuelles me concernant et a des gestes déplacés. Malgré mes remarques pour qu'elle cesse son comportement, elle continue en insistant pour avoir un rendez-vous.

Signalez rapidement ce comportement inacceptable à votre manager ou aux Ressources Humaines. Vous pouvez aussi demander de l'aide d'un représentant du personnel pour vous accompagner et vous soutenir afin de mettre fin à cette situation le plus rapidement possible.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Nous nous engageons à traiter les données personnelles avec éthique, responsabilité, transparence et pédagogie. Ces principes s'appliquent à nos clients, nos collaborateurs et toute personne concernée par ces données.

DÉFINITION

La protection des données personnelles garantit le respect de la vie privée de chaque individu qu'il s'agisse de clients, collaborateurs, candidats ou partenaires. Elle est encadrée par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), qui fixe des règles strictes pour la collecte, l'utilisation et la conservation de ces informations.

NOTRE ENGAGEMENT

L'utilisation des données personnelles est strictement encadrée par des règles claires applicables à tous :

- **Information et droits des personnes** : toute personne concernée doit être informée de l'utilisation de ses données personnelles. Elle dispose de droits, notamment :
 - D'accès et de rectification de ses données,
 - De s'opposer à leur traitement pour des raisons légitimes ;
- **Minimisation des données** : seules les données pertinentes et nécessaires pour atteindre des objectifs définis à l'avance doivent être utilisées ;
- **Durée de conservation** : les données personnelles ne doivent pas être conservées indéfiniment ;
- **Confidentialité et sécurité** : des mesures doivent être mises en place pour garantir la confidentialité des données et empêcher tout accès non autorisé ;
- **Registre des traitements** : tous les traitements de données personnelles doivent être enregistrés dans un document appelé « Registre des traitements » qui doit être régulièrement mis à jour.

La destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou un accès non autorisé à des données personnelles peuvent nuire aux **droits des individus**, y compris ceux des collaborateurs. Le **respect des règles et procédures internes** est donc indispensable.

Au-delà des obligations légales, le Groupe s'est doté d'une charte d'utilisation des données clients fondée sur cinq principes clés :

- **Utilité et loyauté** : les données sont utilisées dans l'intérêt des clients ;
- **Ethique** : les traitements respectent des règles morales strictes ;
- **Transparence et pédagogie** : les clients sont informés de manière claire sur l'usage de leurs données ;
- **Sécurité** : les données sont protégées contre les risques de perte ou d'accès non autorisé ;
- **Maîtrise des clients** : les clients gardent le contrôle sur leurs données.

Cette charte est le cadre de référence pour tous les collaborateurs amenés à traiter des données personnelles.

Adoptons les bons réflexes

Pour aider les collaborateurs à bien réagir aux situations relatives à la protection des données personnelles, le Pôle Conformité Data de la Direction de la Conformité propose des fiches pratiques « **Adoptons les bons réflexes** ».

Elles expliquent les actions essentielles à adopter, notamment dans les situations suivantes :

- Réception d'une demande de droit d'une personne (accès, opposition, effacement, etc.) ;
- Création d'une liste de contacts professionnels ;
- Détection d'une violation de données personnelles.

Les fiches peuvent être consultées en suivant ce lien : [02 - Fiches Adoptons les bons réflexes \(document interne\)](#)

Chaque collaborateur doit :

- Vérifier que les données collectées sont utiles et nécessaires à l'atteinte d'un objectif précis ;
- Collecter et utiliser les données personnelles en toute transparence vis-à-vis des personnes concernées en les informant sur les traitements mis en œuvre ;
- Garantir le droit au respect de la vie privée des personnes, notamment en ne transmettant pas d'informations à des personnes non habilitées et en s'assurant que les données personnelles sont conservées de façon sécurisée ;
- S'assurer que les sous-traitants respectent ces mêmes principes ;
- Contacter le référent RGPD de sa Direction ou le Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) en cas de doute ;
- S'assurer que tout nouveau projet prenne en compte dès la conception et par défaut la protection des données personnelles (ce qui nécessite notamment de solliciter le Chief Information Security Officer – CISO) ;
- Signaler immédiatement toute violation de données (fuite de données, altération ou destruction accidentelle ou malveillante de données personnelles) au CISO et au DPO.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Effectuer tout usage des données à caractère personnel qui ne respecterait pas les grands principes indiqués dans la charte ;
- Collecter et/ou traiter des informations personnelles qui ne correspondent pas à un usage déterminé et nécessaire ou sans que les personnes concernées (clients, collaborateurs, candidats, administrateurs, etc.) en aient été informées au préalable ;
- Transmettre des données à des personnes non autorisées ;
- Conserver des données personnelles sans limite de temps.

CAS PRATIQUES

J'ai l'intention d'enrichir ma base de données clients avec des informations qui paraissent publiques (profils sur les réseaux sociaux). Je pourrai ainsi effectuer des analyses plus poussées et mieux connaître leur vie privée. Ai-je le droit de le faire ?

Même si ces informations sont accessibles au public, vous pouvez les utiliser uniquement si :

- Les clients sont informés de cette collecte ;
- Leur accord est obtenu si nécessaire, selon l'usage prévu.

Cependant, ces données peuvent être peu fiables. Avant d'agir, demandez-vous si leur utilisation est vraiment appropriée.

Pour avancer de manière sécurisée :

- Consultez la charte des données personnelles pour vous guider sur les bonnes pratiques ;
- Faites appel aux experts des services juridique, conformité et délégué à la protection des données pour valider votre démarche.

J'ai copié des données personnelles de collaborateurs pour continuer mon travail en déplacement mais ma sacoche contenant mon ordinateur portable et mes documents a été volée dans le train. Dois-je le signaler ?

Oui, vous devez immédiatement signaler ce vol à votre manager, au Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (CISO) et au Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO).

Le vol de votre ordinateur, contenant des données personnelles, peut avoir des conséquences graves pour l'entreprise et les collaborateurs concernés. Cela inclut des risques juridiques, financiers et de réputation.

Pour éviter ce type de situation à l'avenir :

- Limitez autant que possible l'extraction de données depuis des outils et applications sécurisées vers des supports bureautiques, qui offrent un niveau de sécurité moindre ;
- Assurez-vous de travailler dans des environnements sécurisés et de ne jamais transporter des données sensibles sans protection adéquate.

Agir rapidement permet de minimiser les impacts et de protéger les personnes concernées.

ENCADREMENT DES ACTIVITÉS EXTRA-PROFESSIONNELLES

Nous sommes vigilants à ce que nos activités ou engagements extra-professionnels ne nuisent pas à l'entreprise et ne provoquent pas de conflits d'intérêts.

DÉFINITION

Une activité extra-professionnelle est une activité que l'on pratique en dehors de ses horaires de travail. La pluriactivité est l'exercice simultané par une même personne de deux ou plusieurs activités de nature professionnelle, syndicale, politique...

NOTRE ENGAGEMENT

Les activités exercées en dehors du cadre professionnel, comme les engagements associatifs, politiques ou commerciaux, sont **libres**. Toutefois, elles doivent **respecter certaines règles** pour éviter tout conflit d'intérêts ou impact négatif sur l'entreprise.

Le salarié doit respecter une **déontologie** professionnelle vis-à-vis de son employeur. Pendant toute la durée du contrat de travail, il est tenu à une **obligation de loyauté** à l'égard de son employeur. Cette obligation consiste à ne pas nuire à la réputation ou au bon fonctionnement de l'entreprise, notamment par des actes de dénigrement ou de concurrence contraires à l'intérêt de l'entreprise.

Chaque collaborateur doit :

- Informer au préalable son manager de l'exercice d'une activité rémunérée en dehors de son temps de travail (hors production d'œuvres scientifiques, littéraires ou artistiques) ;
- Déclarer le cas échéant l'état de sa situation au responsable conformité ;
- Respecter l'obligation de discrétion, de secret professionnel et de secret de fabrication ;
- Bien prendre connaissance de son contrat de travail afin d'appliquer les clauses qu'il est tenu de respecter. Au besoin se le faire expliquer par le service des Ressources Humaines.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Exercer une activité concurrente à celle de l'entreprise pendant la durée de son contrat de travail (y compris utiliser une période de congés pour effectuer une activité rémunérée ou une formation au sein d'une entreprise concurrente ou non) ;
- S'engager dans une activité personnelle susceptible de créer un conflit d'intérêts avec son rôle au sein de l'entreprise ;
- Exercer son ou ses activité(s) extra-professionnelle(s) pendant le temps de travail défini dans son contrat ;
- Utiliser le matériel, les informations ou les locaux de l'entreprise pour des activités personnelles.

CAS PRATIQUE

Je suis bénévole dans une association locale dont les valeurs me semblent très proches de celles du Crédit Agricole. Puis-je utiliser la photocopieuse du bureau pour imprimer les documents publicitaires de cette association ?

Non, vous ne pouvez pas utiliser le matériel de l'entreprise, ni aucune autre ressource de l'entreprise pour soutenir une quelconque activité extra-professionnelle.

AGIR POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS JUSTE ET DURABLE



CONTRIBUTION AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Nous cherchons à accompagner la transition vers une économie vectrice d'innovation et de progrès, tout en respectant les limites environnementales, en favorisant la justice sociale et en défendant les droits humains fondamentaux.

DÉFINITION

La Commission Européenne définit la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) comme l'intégration volontaire des préoccupations sociales et environnementales des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs partenaires. Nos partenaires sont nos clients, sociétaires, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs et l'ensemble des acteurs avec lesquels nous interagissons.

En d'autres termes, la RSE est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable.

NOTRE ENGAGEMENT

En matière d'environnement, nous nous engageons à :

- Prendre en compte les attentes de nos partenaires ;
- Satisfaire pleinement aux obligations juridiques voire aller au-delà ;
- Mettre en œuvre le Projet Sociétal du Groupe ;
- Prévenir et atténuer nos impacts sur l'environnement, la santé et la sécurité des personnes, les droits humains et la liberté fondamentale (devoir de vigilance).

Crédit Agricole S.A. accompagne la transition environnementale et intègre progressivement la question du changement climatique, de la protection et la préservation de la nature et de la cohésion sociale au cœur de ses activités.

Notre engagement se concrétise à travers cinq axes majeurs :

- **Développer les énergies renouvelables :**
 - Financer et investir dans des projets d'énergie verte ;
 - Proposer à nos clients des solutions d'épargne dédiées à la transition énergétique, comme celles portées par Crédit Agricole Transitions & Énergies ;
- **Accompagner les transitions de tous nos clients :**
 - Offrir des solutions pour l'innovation et l'accès à l'énergie bas carbone, comme le « Livret engagé sociétaire » et « J'écoréno mon logement » ;
 - Encourager une mobilité et un habitat bas carbone avec des offres comme celles proposées par Crédit Agricole Personal Finance & Mobility ou « Immobilier bas carbone » ;
 - Poursuivre nos engagements Net Zero pour nos activités de financement et d'investissement.
- **Réduire notre dépendance aux énergies fossiles :**
 - Ne plus accorder de financements aux nouveaux projets d'extraction d'énergies fossiles ;
 - Cesser de financer les producteurs indépendants consacrés exclusivement à l'exploration et à la production de pétrole ou de gaz.
- **Protéger la biodiversité et le capital naturel :**
 - Évaluer les impacts de la perte de biodiversité sur nos activités ;
 - Intégrer des critères de biodiversité dans nos politiques ;
 - Mobiliser des ressources pour des projets qui bénéficient à la nature ;
 - Soutenir des initiatives collectives contre le déclin des écosystèmes ;
 - Réduire l'impact de nos activités et promouvoir la biodiversité sur nos sites.

- **Réduire notre empreinte environnementale :**

- Optimiser notre consommation d'énergie, la gestion des bâtiments, des Data Centers et les déplacements professionnels ;
- Préserver les ressources naturelles ;
- Promouvoir la biodiversité sur nos sites.

La réglementation sur le devoir de vigilance vient renforcer la protection des droits humains et des libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes et la protection de l'environnement.

Chaque collaborateur doit :

- Prendre en considération les impacts directs et indirects sur l'environnement générés par son activité professionnelle ;
- S'engager à contribuer au rôle du Groupe d'accompagnateur de la transition climatique et d'influenceur pour une économie plus durable, notamment lors des échanges avec les clients et les parties prenantes, lors des prises de paroles externes.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Ignorer les objectifs et engagements pris par le Groupe en matière de politique environnementale ;
- Ignorer les questions liées aux droits humains et à la sécurité des personnes.

CAS PRATIQUES

Un collègue me dit que dans la mesure où nous respectons le droit de l'environnement, il est inutile de mettre en place de nouvelles actions dans ce domaine.

Vous pouvez lui expliquer que l'engagement environnemental du Groupe va bien au-delà du respect des lois et réglementations. Notre politique environnementale et notre démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) sont des leviers de performance et des éléments clés de notre identité.

Voici les principaux avantages :

- Réduction des coûts : en diminuant notre consommation de matières premières, nous réduisons significativement nos charges ;
- Gestion des risques : anticiper les impacts environnementaux nous permet de limiter les risques tant pour nous que pour nos clients ;
- Opportunité de croissance : financer la transition écologique représente une occasion de développer des activités innovantes et durables, essentielles pour l'avenir.

Ces engagements génèrent des impacts positifs pour toutes nos parties prenantes, renforçant ainsi notre position de leader responsable.

Je ne vois pas bien en quoi nous sommes concernés par l'environnement. Nous ne sommes pas une entreprise industrielle avec des usines.

Nous sommes un acteur majeur du secteur bancaire, notre position de leader nous confère un devoir d'exemplarité. Nos décisions peuvent orienter des projets industriels vers des techniques plus vertueuses.

Nos propres activités ont un impact environnemental, même si nous ne sommes pas une industrie. Par exemple :

- La construction et la gestion de nos bâtiments ;
- Les déplacements de nos collaborateurs ;
- L'utilisation de nos systèmes informatiques ;
- Le tri et la gestion de nos déchets.

Notre politique environnementale est totalement intégrée à l'ensemble de nos activités et de nos métiers. Elle est porteuse d'innovation au service de nos clients et de la société.

CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Nous mettons notre modèle coopératif au service d'un avenir plus solidaire, durable et inclusif pour tous et nous nous engageons pour le dynamisme et l'attractivité des territoires.

DÉFINITION

Plus que jamais attachés à faire vivre nos valeurs coopératives et mutualistes, nous contribuons chaque jour au développement des territoires. Nous soutenons leur dynamisme et nous œuvrons pour un développement économique plus juste.

NOTRE ENGAGEMENT

Une mission au service des clients et de la société

Notre Raison d'être place au même niveau l'utilité pour nos clients et l'utilité pour la société. Cet engagement se traduit notamment par :

- La participation au développement social et économique des territoires ;
- Le soutien à l'entrepreneuriat local ;
- L'orientation de l'épargne vers des projets à impact positif ;
- L'amélioration des infrastructures publiques dédiées à l'éducation.

Nous encourageons nos collaborateurs à participer à diverses initiatives de développement économique, social et culturel.

Des actions concrètes pour la solidarité et l'inclusion

Nous agissons également pour prévenir et soutenir les situations de fragilité ou de précarité et contribuer au développement des pays émergents en luttant contre la pauvreté et les exclusions et en soutenant l'agriculture et le développement rural.

Des valeurs ancrées dans un contexte en mutation

Depuis notre création, nous plaçons l'utilité et l'universalité au cœur de notre modèle coopératif et mutualiste. Ces valeurs sont aujourd'hui plus essentielles que jamais pour accompagner les transformations sociétales et répondre aux incertitudes du monde actuel.

- **Universalité** : être au service de tous, sur tous les territoires, et offrir des solutions financières accessibles via tous les canaux ;
- **Accompagnement global** : soutenir les acteurs économiques et les territoires dans leurs évolutions, grâce à une gamme complète d'offres environnementales et sociales.

Une stratégie sociale en action

Nous exprimons cette combinaison d'utilité sociétale et d'universalité à travers une stratégie sociale ambitieuse :

Offres inclusives

- Des produits accessibles aux clients les plus fragiles ;
- Un soutien particulier pour les jeunes et les populations vulnérables ;
- Une politique de prévention en assurance.

Redynamisation des territoires fragiles

- Investissement dans le logement social et le financement d'obligations sociales (social bonds) ;
- Accompagnement des acteurs de l'économie sociale et solidaire ;
- Soutien à des initiatives ayant un fort impact sociétal.

Employeur responsable

- Promotion de l'attractivité du Groupe ;
- Engagement pour la sécurité et le bien-être des collaborateurs.

Un cadre réglementaire renforcé

La réglementation sur le devoir de vigilance complète cet engagement en protégeant :

- Les droits humains et les libertés fondamentales ;
- La santé et la sécurité des personnes ;
- L'environnement.

Chaque collaborateur doit :

- Comprendre et traiter la manière dont nos activités (opérations, produits et services) peuvent avoir des incidences négatives sur les droits humains des personnes ;
- Comprendre que l'accompagnement des territoires fait partie intégrante de la culture du Groupe. Proximité, responsabilité et solidarité sont des valeurs qui doivent l'inciter à contribuer à des actions permettant d'améliorer les conditions de développement des territoires ;
- Prendre systématiquement en considération les spécificités locales dans ses activités professionnelles ;
- Œuvrer pour la cohésion sociale et le bien-vivre ensemble sur le territoire où ses activités professionnelles s'exercent, en cohérence avec la Raison d'être du Groupe.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Engager Crédit Agricole S.A. dans des actions ne respectant pas les engagements du Groupe pour les territoires.

CAS PRATIQUE

Je ne vois pas très bien pourquoi Crédit Agricole S.A. est concerné par la contribution aux territoires, n'est-ce pas plutôt le rôle des Caisses régionales ?

Trois exemples démontrent que Crédit Agricole S.A. contribue à son niveau au développement économique des territoires :

- Crédit Agricole S.A. émet régulièrement des obligations sociales (social bond) pour soutenir une croissance locale, durable et inclusive des territoires. Cela vise à redynamiser les territoires et à réduire les inégalités sociales, en encourageant notamment l'emploi, via des financements dans les territoires les plus sévèrement touchés par la crise ;
- Une partie de nos achats de fonctionnement est effectuée auprès de fournisseurs locaux. Le groupe Crédit Agricole est attentif, lors de chaque projet achats, à inclure des acteurs locaux si cela est pertinent : pour le développement de l'emploi dans les territoires (TPE-PME, entreprises implantées dans des zones de revitalisation rurales – ZRR, dans les quartiers prioritaires de la ville – QPV ou encore les entreprises de l'économie sociale et solidaire – ESS) et comme levier d'emploi des publics fragilisés (structures du travail protégé et adapté, structures d'insertion) ;
- C'est avec son ambition de contribuer à une économie durable que le Crédit Agricole a décidé de créer deux nouveaux métiers : Crédit Agricole Transitions & Energies (énergéticien des territoires en rendant les transitions accessibles à tous et en accélérant le développement des énergies renouvelables sur les territoires) et Crédit Agricole Santé & Territoires.

UTILISATION DE RÉSEAUX SOCIAUX

Nous avons un usage raisonnable des réseaux sociaux et veillons à ne pas y tenir des propos portant atteinte au Groupe ou à nos collaborateurs.

DÉFINITION

Le terme « réseaux sociaux » désigne généralement l'ensemble des sites internet permettant de se constituer un réseau de connaissances personnelles ou professionnelles et permettant des échanges d'opinions ou d'informations. C'est un terme générique qui recouvre à la fois une technologie et des interactions sociales impliquant la création et la publication de textes, d'images, de vidéos et d'audio.

Les réseaux sociaux, blogs, forums, messageries instantanées et autres médias numériques sont aujourd'hui omniprésents dans notre quotidien, que ce soit à titre **personnel ou professionnel**. Cependant, avec le grand nombre de plateformes et la circulation massive d'informations, il est essentiel de **maîtriser sa communication** pour éviter tout impact négatif.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous sommes présents sur de nombreux réseaux sociaux (X, Facebook, LinkedIn, Instagram, Tik Tok, Youtube, Discord etc.) pour interagir avec les clients et parties prenantes, tout en veillant **au respect des propos échangés**.

Les collaborateurs conservent leur liberté d'expression dans et hors du cadre professionnel. Toutefois, cette liberté doit être exercée de **manière responsable** :

- L'utilisation personnelle des réseaux sociaux au travail est autorisée, à condition d'être **ponctuelle et raisonnable** ;
- Les propos tenus ne doivent **jamais porter atteinte** au Groupe, à ses dirigeants, à ses clients ou à vos collègues.

Chaque collaborateur doit :

- Respecter les règles de confidentialité et du secret bancaire auxquelles il est tenu par obligation professionnelle ;
- Prendre connaissance des conditions générales d'utilisation sur l'usage qui pourra être fait de ses données personnelles et des éléments mis en ligne ;
- Faire particulièrement attention aux réseaux sociaux dont les serveurs sont abrités dans un pays étranger. Ils peuvent ne pas disposer des mêmes règles de protection des données à caractère personnel qu'en France ;
- Étudier les fonctionnalités de paramétrage permettant d'assurer la confidentialité de son profil et de ses propos ;
- Préciser que ses propos n'engagent que soi et que l'opinion exprimée est personnelle ;
- Ne pas intervenir directement en cas de commentaires négatifs ou calomnieux concernant le Groupe pour ne pas leur donner plus de visibilité. En présence de tels commentaires, penser à les transmettre à la Direction de la Communication Groupe ;
- En cas de doute sur la nature de l'information, s'abstenir d'interagir sur les réseaux sociaux et se renseigner auprès de son manager.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Exercer son activité professionnelle sur les réseaux sociaux sans autorisation préalable ;
- S'exprimer officiellement au nom de Crédit Agricole sans être un porte-parole désigné ;
- Relayer des informations internes sans l'accord de la Direction de la Communication Groupe ;

- Publier des propos diffamatoires, injurieux, malveillants ou divulguer des informations confidentielles ;
- Utiliser des contenus protégés par un droit à la propriété intellectuelle de Crédit Agricole S.A. sans autorisation écrite.

CAS PRATIQUES

J'ai pris des photos lors du pot de départ d'un de mes collègues et je souhaite les publier sur ma page personnelle en souvenir.

Demandez l'autorisation des personnes concernées afin de respecter leur droit à l'image. Interrogez-vous sur le risque qu'elle a de nuire à votre réputation ou à celle d'autres personnes physiques ou morales.

Dans le cadre d'un nouveau projet, un collègue me propose de créer un groupe sur LinkedIn pour pouvoir échanger entre nous et partager des documents.

Refusez : nous n'autorisons pas, sauf exception, à exercer son activité professionnelle sur les réseaux sociaux. Proposez plutôt d'ouvrir une équipe Teams pour faciliter ce travail collaboratif.

Je souhaite créer ou mettre à jour mon compte LinkedIn, et y publier des informations relatives à mon activité chez Crédit Agricole S.A.

Vous pouvez y présenter vos fonctions et l'activité de l'entreprise en général. Ne communiquez aucune information confidentielle et ne mentionnez pas vos fonctions « sensibles ».

Je souhaite relayer une actualité parue dans la newsletter interne sur mon compte LinkedIn.

Demandez conseil auprès de la Direction de la Communication Groupe. Une information envoyée pour les collaborateurs n'a pas forcément vocation à être relayée sur le web auprès d'audiences externes.

USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Nous développons et utilisons des outils d'intelligence artificielle de façon responsable, en respectant la vie privée, les réglementations, et nos règles internes en la matière.

DÉFINITION

L'Intelligence Artificielle (IA), dont l'IA générative, est utilisée pour automatiser, optimiser et personnaliser nos processus préexistants ou nouveaux.

Lors de la phase d'apprentissage, elle cherche le lien entre données d'entrée et résultats attendus pour créer un modèle. Une fois utilisé en production, ce modèle d'IA pourra être utilisé pour prédire des comportements, émettre des recommandations ou aider à la prise de décisions par exemple.

L'IA est de plus en plus présente **dans notre vie personnelle et professionnelle** et peut avoir un grand impact. Elle doit être utilisée **de manière responsable**, en tenant compte des avantages et des risques.

Toute IA utilise des données pour son apprentissage, et lors de son utilisation en production. **Les règles et principes relatifs aux usages des données** s'appliquent pleinement dans le cadre d'un projet intégrant de l'IA (sécurité, confidentialité, règles d'usage, données personnelles...).

NOTRE ENGAGEMENT

Nous sommes engagés à promouvoir une IA digne de confiance et responsable, en cohérence avec notre Raison d'être.

Utilisation des données

La gestion des données s'appuie sur :

- **La gouvernance** en place ;
- Les **règles applicables** aux données comme le RGPD et les positions définies par le Groupe ;
- Des **comités dédiés** pour accompagner les porteurs de projets.

Un exemple est le **Comité des Usages de la Data Groupe**, qui veille à ce que l'utilisation des données respecte les réglementations et les règles du Groupe. Ce comité rend, à la demande des entités porteuses de projets, un avis consultatif sur tous les types d'usages de la donnée, y compris pour les projets liés à l'intelligence artificielle (IA).

Développement et utilisation de l'IA

Pour encadrer le développement et l'utilisation de l'intelligence artificielle, un **cadre normatif** spécifique a été mis en place. Ce cadre :

- Est basé sur la réglementation européenne et les engagements du groupe Crédit Agricole ;
- Est disponible sous forme de **Note de Procédure et Lettre Jaune** ;
- Précise les règles à suivre pour toutes les solutions IA, qu'elles soient développées en interne ou par des tiers.

Ces règles s'appliquent à tous les collaborateurs, quel que soit leur rôle, pour garantir une utilisation conforme et responsable des technologies liées aux données et à l'IA.

Chaque collaborateur doit :

- Respecter l'ensemble des règles du Groupe relatives à l'usage des données ;
- Solliciter en cas de besoin l'avis des instances du Groupe telles que le Comité des usages de la Data Groupe (via le Data Management Office Groupe) ;

- Se référer au cadre normatif IA Groupe en cas de développement, d'exploitation ou d'utilisation d'une solution d'IA ;
- Appliquer les principes éthiques du Groupe et être transparent dans l'utilisation de l'IA.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Utiliser des IA accessibles publiquement, non validées par le Groupe ;
- Envoyer des données de l'entreprise, de clients, ou toutes autres données à une IA sans en avoir vérifié au préalable les conditions d'utilisation validées.

CAS PRATIQUES

Puis-je utiliser une IA accessible sur Internet pour m'aider à rédiger des documents professionnels ?

Avant d'utiliser une IA dans un contexte professionnel, vous devez :

- Vérifier si la solution respecte le cadre normatif IA du groupe Crédit Agricole ;
- Prendre en compte toutes les autres règles et normes applicables au sein du Groupe.

J'ai un doute sur une réponse proposée par un système d'IA validé par le Groupe. Que dois-je faire ?

Tous les systèmes d'IA peuvent commettre des erreurs.

- Il est de votre responsabilité de vérifier les informations fournies, même si elles semblent cohérentes ;
- Si vous n'êtes pas sûr ou en désaccord avec le résultat, ne l'utilisez pas.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Pour lutter efficacement contre la fraude, l'implication de chaque collaborateur est essentielle. Chacun a la responsabilité de prévenir les actes frauduleux en respectant le cadre légal et réglementaire et les règles d'éthique et les procédures internes.

DÉFINITION

La fraude est un acte intentionnel, qui vise à obtenir un avantage matériel ou immatériel, au détriment d'une personne ou d'une organisation. Ce comportement contrevient aux lois, règlements ou règles internes.

DANS LE DÉTAIL

En matière de risques opérationnels, il existe deux types de fraude :

- **La fraude externe** est commise par des tiers, qu'ils soient clients ou non, agissant seuls ou en groupe. Ils peuvent utiliser leur véritable identité, une fausse identité ou agir au nom d'une personne morale. Leur objectif est d'obtenir des fonds, des documents ou des informations à leur avantage, au détriment d'une entité du Groupe, de ses clients ou de tiers ;
- **La fraude interne** implique la participation d'un collaborateur du Groupe, soit exclusivement seul ou en collaboration avec des personnes extérieures (fraude mixte).

NOTRE ENGAGEMENT

Lutter contre la délinquance financière, dont la lutte contre la fraude fait partie, est utile à la société. La lutte contre la fraude contribue aussi à **réduire les risques de réputation**, et à contribuer à la **protection de nos clients**. Le renforcement du dispositif de lutte contre la fraude s'inscrit donc dans notre Projet de Groupe.

Notre dispositif doit détecter et prévenir les fraudes grâce à une gouvernance, une organisation et des outils adaptés.

La fraude : un enjeu majeur.

La fraude entraîne non seulement des pertes financières mais aussi des dommages importants à la réputation du Groupe. Elle peut également être liée à des activités illégales, comme le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme, ce qui relève des **risques réglementaires**.

Chaque collaborateur doit :

- Connaître les bonnes pratiques et la réglementation qui correspond à son activité et veiller à les appliquer de façon responsable. La responsabilité individuelle de chacun peut être engagée, quelles que soient sa fonction, l'entité à laquelle il appartient ou encore sa localisation géographique ;
- Alerter sans délai son manager et l'équipe Pilotage de la lutte contre la fraude Groupe de la Direction de la Conformité pour qu'ils puissent agir rapidement en cas de soupçon de fraude ou de doute ;
- En cas de doute sur l'identité de l'expéditeur d'un courriel, utiliser la fonction « Signaler un mail suspect - Phishing » afin que les équipes de Sécurité informatique puissent effectuer les vérifications nécessaires ;
- En tant que manager, évaluer le risque de fraude et les dispositifs de maîtrise de risque des activités de son périmètre, et faire respecter les principes de bonne conduite ainsi que les règles prévues dans le Règlement Intérieur ;
- Procéder à l'analyse des risques de fraude lors de la conception de nouveaux produits ou de nouvelles activités ;
- Respecter le principe de séparation des tâches qui veut qu'une personne qui réalise ou exécute une opération ne peut ni la valider ni en effectuer le règlement.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Communiquer ses mots de passe, prêter son badge d'accès, laisser des documents ou informations confidentiels sur son bureau ;
- Ouvrir un courriel ou une pièce jointe d'un expéditeur inconnu ;
- Discuter de sujets sensibles ou confidentiels dans les lieux publics ;
- Utiliser des supports externes (disques durs externes ou clés USB) non vérifiés au préalable au regard des risques de fraude.

CAS PRATIQUES

Je viens de recevoir un courriel par lequel l'expéditeur me demande de communiquer mon numéro de portable personnel afin d'échanger sur un sujet confidentiel et urgent. Que dois-je faire ?

Je ne communique pas mon numéro de portable personnel suite à une demande par courriel.

Ce type de courriel est souvent utilisé par des fraudeurs pour mettre sous pression les collaborateurs, et ce en dehors des systèmes Groupe. Leur but est d'obtenir un virement ou des informations sensibles (exemple : organigrammes).

Je viens de recevoir une demande d'un fournisseur m'indiquant qu'il faudra désormais payer les factures de ce dernier sur un nouveau RIB, comment réagissez-vous ?

Il s'agit potentiellement d'une fraude au virement.

Suivez impérativement la procédure Groupe et confirmez avec le fournisseur la légitimité de sa demande en appliquant le contre-appel. Si la fraude est avérée, contactez l'équipe Pilotage de la lutte contre la fraude Groupe de la Direction de la Conformité

Je viens de recevoir un courriel d'une adresse externe me demandant de modifier le RIB sur lequel sont versés les salaires d'un collaborateur. L'expéditeur prétend être le collaborateur concerné. Comment traitez-vous cette demande ?

Il s'agit potentiellement d'une fraude au virement. Je rappelle à l'expéditeur la procédure pour ce type de demande et l'outil à utiliser. Si la fraude est avérée, contactez l'équipe Pilotage de la lutte contre la fraude Groupe de la Direction de la Conformité.

Une personne vous contacte via un réseau social. Elle vous demande l'organigramme de votre entreprise et vous propose de vous rémunérer. Que faites-vous ?

Il s'agit d'un individu collectant des informations afin de commettre une fraude au président. Il ne faut pas donner suite à ses sollicitations.

PRÉVENTION DES ABUS DE MARCHÉS

Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour préserver l'intégrité des marchés financiers. Pour cela, nous respectons les procédures mises en place par l'entreprise.

DÉFINITION

Les abus de marché regroupent les comportements illégaux liés aux activités sur les marchés financiers. Ils comprennent :

- **Le délit d'initié** qui consiste à faire usage d'une information privilégiée en :
 - acquérant ou en cédant, pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers, directement ou indirectement, des instruments financiers auxquels cette information se rapporte ;
 - annulant ou modifiant un ordre concernant un instrument financier auquel cette information se rapporte, lorsque l'ordre avait été passé avant que la personne concernée ne détienne l'information privilégiée.
- **La manipulation de marché** qui se répartit en manipulation de cours et diffusion d'informations fausses ou trompeuses :
 - **La manipulation de cours** consiste à effectuer une transaction, passer un ordre ou adopter tout autre comportement qui i) donne ou est susceptible de donner des indications fausses ou trompeuses en ce qui concerne l'offre, la demande ou le cours d'un instrument financier, ii) fixe ou est susceptible de fixer à un niveau anormal ou artificiel le cours d'un ou de plusieurs instruments financiers pour en tirer un avantage ;
 - **La diffusion d'informations trompeuses** consiste à diffuser des informations susceptibles de donner des indications fausses ou trompeuses en ce qui concerne l'offre, la demande ou le cours d'un instrument financier, ou qui fixent ou sont susceptibles de fixer à un niveau anormal ou artificiel le cours d'un ou de plusieurs instruments financiers, y compris le fait de répandre des rumeurs, alors que la personne ayant procédé à une telle diffusion savait ou aurait dû savoir que ces informations étaient fausses ou trompeuses.

Ces pratiques nuisent à la confiance des investisseurs, à la transparence des marchés et à leur bon fonctionnement.

Il est donc fait appel à la responsabilité de chacun pour respecter le principe d'égalité de l'information entre les investisseurs.

Les entités qui ne respectent pas ces règles s'exposent à de sévères sanctions disciplinaires, pécuniaires, civiles et pénales.

DANS LE DÉTAIL

Délits d'initiés et manipulations de marché

Qu'est-ce qu'une information privilégiée ?

Une information est considérée comme privilégiée si elle répond cumulativement à ces critères :

- **Non publique** : n'ayant pas fait l'objet d'une diffusion sur le site de l'émetteur concerné ou par un canal reconnu par l'Autorité des Marchés financiers (AMF) ;
- **Précise** : se rapportant à des faits ou un projet qui se sont produits ou ayant de réelles chances de se produire ;
- **Liée à une entreprise cotée ou à un instrument financier coté** : elle porte sur une entreprise ou un actif financier coté en bourse ;
- **Impact sur le cours** : elle est susceptible d'influencer le cours de l'instrument financier ou des actifs qui y sont liés si elle était rendue publique.

Utiliser cette information, la transmettre ou en recommander l'usage en dehors du cadre normal de ses fonctions, que ce soit pour soi-même ou pour autrui, constitue un délit d'initié qui pourra être sévèrement sanctionné.

Manipulations de marché

Les manipulations de marché sont également détectées grâce à nos dispositifs mis en place pour garantir l'intégrité des marchés financiers.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous participons à l'intégrité des marchés financiers et protégeons nos collaborateurs de tout soupçon de délit d'initié. Ainsi, nous mettons en place des « barrières à l'information » qui protègent les informations de nature privilégiée. Ces dispositions consistent à soumettre les personnes y ayant accès au dispositif d'encadrement de l'information privilégiée.

Les barrières veillent également à l'étanchéité des échanges entre les personnes y ayant accès et celles qui n'y ont pas accès, notamment par la séparation physique des personnes exerçant des activités ou des fonctions sensibles.

Chaque collaborateur doit :

- Être attentif et prendre toutes les mesures nécessaires pour ne pas divulguer une information privilégiée. Cela passe par le respect des barrières à l'information mises en place ;
- S'il est inscrit sur une liste d'initiés, respecter les obligations d'abstention qui y sont rattachées ou, le cas échéant, déclarer ses transactions personnelles sur des instruments financiers ;
- S'il pense détenir une information privilégiée, en parler à son manager qui en informe le responsable conformité ;
- Faire remonter sans délai toute opération suspecte au regard des abus de marché à la Direction de la Conformité ;
- Préserver le caractère de confidentialité de la déclaration d'une opération suspecte et donc ne pas communiquer auprès des personnes concernées par le soupçon d'abus de marché, avéré ou non.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Utiliser (ou tenter d'utiliser) une information privilégiée en acquérant ou en cédant des instruments, contrats ou titres financiers ou boursiers pour son propre compte, pour le compte de Crédit Agricole S.A. ou encore celui d'un tiers ;
- Communiquer (ou tenter de communiquer) une information privilégiée à un tiers en dehors du cadre normal de ses fonctions, à des personnes externes à Crédit Agricole S.A., mais aussi à des collaborateurs n'étant pas habilités à accéder à une telle information ;
- Recommander à un tiers quel qu'il soit une valeur sur la base d'une information privilégiée.

CAS PRATIQUES

Lors de ma pause-café matinale, j'entends une conversation. J'apprends qu'une entreprise cotée a pour projet de racheter une autre entreprise, elle aussi cotée. Après vérification, je comprends qu'à l'heure actuelle cette information n'a pas été rendue publique. Puis-je réaliser une opération financière sur ces entreprises même si l'information ne m'a pas été donnée directement et distinctement ?

Non. L'Autorité des Marchés Financiers (AMF) considère comme « initiée » toute personne détenant une information privilégiée obtenue dans le cadre de ses fonctions, de sa profession ou par tout autre moyen. Utiliser une information privilégiée pour réaliser une transaction à son profit et en dehors du cadre normal de ses fonctions constitue un délit d'initié.

Je suis avec un collègue dans le métro et je souhaiterais revenir sur un élément abordé durant une réunion. Puis-je en parler tout de suite ?

Attendez d'être dans un lieu discret pour en discuter : vous limiterez ainsi le risque de divulguer une information pouvant être qualifiée de privilégiée et d'être entendu par un individu malveillant.

LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE

Notre politique fiscale repose sur la transparence et la responsabilité, en veillant à ce que toutes nos pratiques fiscales soient conformes aux règles en vigueur dans les pays où nous opérons, en France comme à l'étranger.

DÉFINITION

Nous considérons qu'une **approche cohérente et responsable** de la fiscalité constitue un élément essentiel de notre stratégie à long terme. Nous traitons avec intégrité et transparence toute question fiscale nous concernant.

Sous l'autorité de notre Direction générale, notre procédure interne, régulièrement actualisée, prévoit des autorisations préalables aux investissements pour compte propre dans des États listés dans cette procédure.

NOTRE ENGAGEMENT

Absence d'implantation dans les territoires non coopératifs

Crédit Agricole S.A. ne possède aucune implantation dans les États et territoires figurant sur la liste des territoires non coopératifs établie par la France.

Transactions responsables

Le Groupe ne propose pas de transactions à ses clients qui auraient pour objectif l'évasion fiscale.

Formation des collaborateurs

Tous les collaborateurs de Crédit Agricole S.A. s'engagent à suivre le programme de formation dédié aux réglementations fiscales pour garantir leur conformité.

Échange automatique d'informations (OCDE et UE)

En application de la norme internationale de l'OCDE adoptée par plus de 100 pays, les entités du Groupe :

- identifient les titulaires de comptes fiscaux résidents dans les pays ayant signé un accord d'échange ;
- transmettent chaque année les informations fiscales de ces clients à l'administration locale, qui les communique aux autorités des pays concernés.

Conformité avec la réglementation américaine FATCA

En vertu de la loi FATCA, les entités financières du groupe Crédit Agricole :

- collectent et documentent les informations sur les comptes détenus par des contribuables américains (US Persons) à l'étranger ;
- transmettent ces données à l'administration fiscale américaine (IRS).

Chaque collaborateur doit :

- Respecter en toute transparence les lois et réglementations en vigueur dans les États et territoires où sont exercées ses activités ;
- Demander une autorisation à la Direction de la Conformité Groupe et à la Direction de la Fiscalité, avant tout investissement d'une entité dans un État ou territoire étranger non coopératif.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Soustraire volontairement Crédit Agricole S.A. à ses obligations fiscales ;
- Participer à une opération ayant pour but l'évasion fiscale.

CAS PRATIQUE

Que faire si une opération d'investissement est proposée dans une juridiction considérée comme risquée ou non coopérative sur le plan fiscal selon la politique du Groupe ?

Je recueille toutes les informations disponibles sur le dossier pour ensuite le soumettre à la Direction de la Conformité Groupe et à la Direction de la Fiscalité.

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Nous devons tous faire preuve d'une vigilance constante pour prévenir et détecter tout flux financier qui relèverait du blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme.

DÉFINITION

Le **blanchiment d'argent** consiste à **dissimuler l'origine criminelle de fonds** pour les intégrer dans l'économie. Cela peut inclure des actions comme :

- L'introduction de fonds illégaux dans le système financier ;
- La dissimulation ou le déplacement de ces fonds pour brouiller leur origine ;
- Leur réintroduction via des activités licites.

Le blanchiment d'argent consiste à réintroduire dans l'économie des fonds issus d'infractions graves, punies par la loi d'une peine d'emprisonnement de plus d'un an. Cela inclut également le fait de participer à des opérations visant à placer, convertir ou intégrer ces fonds, qu'ils proviennent directement ou indirectement d'un crime ou d'un délit.

Contrairement au blanchiment d'argent, qui cherche à légitimer des fonds illégaux, le **financement du terrorisme** consiste à utiliser des fonds, qu'ils soient légaux ou illégaux, pour soutenir des activités terroristes. On parle alors de « **noircissement de fonds** » lorsqu'une origine légale est détournée à des fins criminelles.

DANS LE DÉTAIL

Le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ont des conséquences graves, non seulement pour les pays concernés mais aussi à l'échelle mondiale.

- **Pays vulnérables** : les pays avec une réglementation faible ou inefficace attirent particulièrement les blanchisseurs de capitaux et les financeurs du terrorisme. Ils utilisent la complexité du système financier mondial, les différences entre les législations nationales et la rapidité des transferts d'argent pour cacher leurs activités criminelles ;
- **Impacts globaux** : ces pratiques menacent la stabilité des sociétés en général et freinent le développement économique. Les criminels peuvent infiltrer les institutions financières, contrôler certains secteurs économiques, corrompre ses dirigeants ou des gouvernements et mettre en danger la démocratie et la sécurité des citoyens.

Ces phénomènes, d'une ampleur sans précédent, nécessitent une vigilance et une action collective pour protéger les institutions financières, les citoyens et les principes fondamentaux de la démocratie.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous participons à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme. Ainsi, nous surveillons les flux financiers tout en respectant :

- Le droit à la protection de la **vie privée** ;
- Les **libertés individuelles** et les droits fondamentaux ;
- Les principes de **lutte contre la discrimination**.

Chacun doit participer, à son niveau, à cette vigilance constante.

Toute violation des obligations expose les dirigeants, les administrateurs, les collaborateurs à une **responsabilité civile**, pénale, administrative et disciplinaire. **Notre réputation** est également en jeu.

Chaque collaborateur doit :

- Se tenir informé sur ces sujets même s'il n'est pas directement exposé ;
- En tant que manager, s'assurer que ses collaborateurs soient sensibilisés ;
- Appliquer d'une façon proactive les procédures anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme ;
- Apporter une vigilance particulière à la connaissance de ses clients à l'ouverture du compte et tout au long de la relation ;
- Rester vigilant en permanence et repérer les opérations inhabituelles, atypiques, complexes, sans justification économique apparente, qui pourraient être manifestement illicites ;
- Demander au client de fournir des explications justifiées concernant ses opérations ;
- Refuser de réaliser toute opération non justifiée économiquement ou dont l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires reste douteuse le temps d'avoir les résultats de son investigation ;
- Reporter à la Direction de la Conformité toute opération suspecte.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Ne pas appliquer strictement les procédures pour des raisons qui seraient, par exemple, commerciales ;
- Informer un client ou un tiers qu'il fait l'objet de soupçons ;
- Participer ou faciliter des activités de placement (introduction de fonds illégaux), de conversion (éloignement de fonds de leur source délictueuse) ou d'intégration (réintroduction de fonds par le biais d'activités licites).

CAS PRATIQUES

Je constate qu'une transaction est passée par différentes juridictions. Le client donneur d'ordre, la banque dans laquelle il a son compte, le client bénéficiaire et sa banque sont tous domiciliés dans des pays différents. Comment faire pour lever le doute sur la possibilité d'un circuit de paiement opaque ?

Vérifiez, d'abord si les juridictions concernées ne sont pas des juridictions considérées comme risquées selon la politique du Groupe ou si elles sont listées comme des juridictions n'étant pas coopératives d'un point de vue fiscal. Effectuez des recherches sur les donneurs d'ordres et bénéficiaires, afin de vérifier si ces derniers génèrent bien une activité sur leurs localisations géographiques (pour détecter une société écran).

Intéressez-vous également aux éléments permettant de lier les adresses du donneur d'ordre et du bénéficiaire avec les localisations de leurs banques. Le cas échéant, interrogez la banque qui possède un compte dans les livres de Crédit Agricole S.A. et qui est impliquée dans la transaction. Si les éléments fournis ne vous permettent pas de lever le doute sur la transaction, prenez contact avec la Direction de la Conformité.

Je constate qu'une transaction est à destination d'un pays listé dans les pays considérés à risque. Comment l'analyser ?

Recueillez des informations sur le donneur d'ordre et sur le bénéficiaire via les bases de données en votre possession, afin de vérifier la cohérence de la transaction et si les secteurs couverts par les deux parties sont des secteurs autorisés par la politique du Groupe. Si vous n'arrivez pas à identifier la cohérence de l'opération, interrogez la banque qui possède un compte dans les livres de Crédit Agricole S.A. et qui est impliquée dans la transaction. Si les éléments fournis ne vous permettent pas de lever le doute sur la transaction, prenez contact avec la Direction de la Conformité.

Mon prospect est une personne morale dont la chaîne actionnariale complexe crée une opacité sur l'identification du bénéficiaire effectif.

Dans cette situation :

- Remontez la chaîne de détention jusqu'à identifier la personne physique qui détient 25 % ou plus des parts ou droits de vote de l'entité. Cette analyse peut se révéler difficile en cas de structures juridiques complexes comme des trusts ou des fiducies ;
- Obtenez les pièces justificatives nécessaires pour confirmer ces informations ;
- Vérifiez le pays de résidence du bénéficiaire effectif et déterminez s'il est lié à une juridiction à risque ou non coopérative ;
- Vérifiez également si le bénéficiaire effectif est, ou non, une personne politiquement exposée.

RESPECT DES RÉGLEMENTATIONS EN MATIÈRE DE SANCTIONS INTERNATIONALES

Nous devons tous connaître, comprendre et appliquer le programme de conformité en matière de sanctions internationales.

DÉFINITION

Les sanctions internationales sont des mesures prises par un ou plusieurs États contre :

- des personnes physiques et/ou morales (ex : gel des avoirs) ;
- des pays ou des gouvernements (ex : mesures d'embargo).

Elles visent à lutter notamment contre :

- le terrorisme ;
- la prolifération nucléaire ;
- les cyberattaques ;
- le crime organisé ;
- les violations des droits de l'Homme.

Elles sont émises, administrées ou mises en application par :

- le Conseil de Sécurité de l'ONU ;
- l'Union européenne ;
- la France ;
- les États-Unis ;
- des autorités locales compétentes.

Par exemple, depuis l'invasion de l'Ukraine par la Russie en 2022, l'Union Européenne et les États-Unis ont imposé des sanctions massives à l'encontre de la Russie.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous nous assurons de **respecter strictement les sanctions internationales**, même lorsqu'elles sont complexes ou s'appliquent au-delà des frontières des pays où le Groupe exerce ses activités.

Pour garantir ce respect, nous avons renforcé le **programme de conformité** permettant de s'assurer de l'ensemble des obligations réglementaires. Ce programme s'applique à tous les collaborateurs, dans toutes les entités et pour toutes les activités, y compris non bancaires.

Le Crédit Agricole applique une politique de tolérance zéro envers toute violation des sanctions internationales.

Chaque collaborateur doit :

- Prendre connaissance et comprendre les politiques et procédures internes du Groupe, et s'y conformer ;
- Suivre la formation annuelle obligatoire pour tous les collaborateurs ;
- Savoir identifier les situations et pratiques à risques afin de sécuriser les opérations commerciales ;
- Rester attentif, identifier et signaler sans délai à son Responsable Conformité toute violation ou tentative de violation des sanctions internationales, et toute action visant à les contourner directement ou indirectement ;
- Disposer d'un dossier de connaissance client complet et à jour ;
- Contrôler la conformité des opérations au regard des sanctions internationales ;
- En cas de doute, s'adresser à son Responsable Conformité.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Participer à une opération financière dont la complexité est inexpliquée ;
- Supprimer ou dissimuler des informations visant à masquer le lien d'une opération avec des pays ou personnes faisant l'objet de sanctions internationales ;
- Modifier des outils ou des processus informatiques entraînant une suppression d'informations utiles à la détection de risques de sanctions internationales ;
- Conseiller un client et/ou participer à un montage financier ayant pour but de contourner des sanctions internationales ;
- Remettre des fonds à un client visé par une mesure de gel des avoirs française ou européenne.

CAS PRATIQUE

Je suis titulaire de la double nationalité franco-américaine et je suis salarié de Crédit Agricole S.A. À quelle réglementation dois-je me référer ?

Vous êtes alors désigné comme « U.S. Person » affiliée au Groupe. Ainsi dans tous les cas, vous devez :

- Informer la Direction des Ressources Humaines de votre statut ;
- Lire attentivement la note technique sur ce sujet. Ceci afin de vous conformer aux dispositions légales de l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) vous concernant ;
- Respecter, dans l'exercice de vos missions, les sanctions internationales décidées par les États-Unis.

AGIR AVEC INTÉGRITÉ : CODE DE CONDUITE ANTICORRUPTION



CODE DE CONDUITE ANTICORRUPTION

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les valeurs historiques de notre Groupe et notre Raison d'être impliquent un comportement de chacun fondé sur une éthique irréprochable.

Dans ce contexte, le Code de conduite anticorruption a été élaboré afin de rassembler les lignes de bonne conduite en matière de lutte contre la corruption et de trafic d'influence et d'affirmer notre politique de tolérance zéro en cas de violation des règles décrites dans ce Code. Le Groupe dispose également de la certification ISO 37001 pour son dispositif anticorruption.

Ce Code aborde de manière synthétique les situations auxquelles nous pouvons tous être confrontés, identifiés dans les cartographies des risques de corruption de chaque entité du Groupe. Il fournit les informations nécessaires pour agir conformément aux lois et réglementations en vigueur, en particulier la loi dite « Sapin II », et également en adéquation avec les valeurs et les principes du Groupe.

Ce Code doit être lu en complément de la Charte Ethique du Groupe et doit être respecté.

Il nous concerne tous, quelle que soit la fonction occupée, ou le pays d'exercice. Il sert également de référence à nos partenaires (fournisseurs, clients, etc.).

Chacun est acteur du développement et de la protection de notre Groupe.

Je compte sur vous.

Olivier Gavalda

PRÉCISIONS SUR L'APPLICATION DE LA PARTIE ANTICORRUPTION DU CODE DE CONDUITE

Les règles générales relatives à l'utilisation du Code de conduite s'appliquent à la partie anticorruption, en particulier l'exercice du droit d'alerte.

À QUI S'APPLIQUENT LES RÈGLES DE CONDUITE ANTICORRUPTION ?

Le Code de conduite anticorruption s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, dirigeants, les employés (CDI, CDD, apprentis, alternants et stagiaires), quelle que soit leur situation et leur fonction au sein du groupe Crédit Agricole, et les collaborateurs extérieurs et occasionnels du groupe Crédit Agricole (ci-après « les collaborateurs »). Il est applicable dans le Groupe et ses filiales dans le monde.

QUELLES OBLIGATIONS POUR LES COLLABORATEURS ?

Le Code de conduite anticorruption aborde des situations identifiées dans les cartographies des risques de corruption de chaque entité du Groupe. Il est intégré au Règlement intérieur et a une portée obligatoire. Chacun de nous doit en prendre connaissance et agir conformément aux principes et règles qui y sont présentés dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Nous sommes tous responsables de nos actes et nous devons donc assurer un devoir de vigilance constant.

Si nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe ou à la réglementation ou lorsque nous faisons l'objet de pressions nous obligeant à commettre un acte contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe ou au droit, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager. Nous disposons aussi d'un droit d'alerte nous permettant d'effectuer le signalement d'une anomalie auprès du Responsable de la Conformité, ou dans certains cas, auprès des Autorités de tutelle.

QUELLES CONSÉQUENCES EN CAS DE VIOLATION DU CODE ?

Les règles de conduite présentées dans ce Code anticorruption, sont liées au Règlement Intérieur de Crédit Agricole S.A. Conformément à ce dernier, des sanctions pourront être prises en cas de violation de ces principes et obligations légales.

À RETENIR

En tant que collaborateur, tout acte de corruption est passible de sanctions disciplinaires, telles qu'exposées dans le Règlement Intérieur, mais également de sanctions administratives et pénales pouvant aller en France pour une personne physique à 5 ans d'emprisonnement et 500.000 euros pour la corruption dans le secteur privé et jusqu'à dix ans d'emprisonnement et 1.000.000 d'euros d'amende pour la corruption publique.

En tant que personne morale, Crédit Agricole S.A. peut non seulement encourir des amendes, mais aussi des exclusions de marché et retraits d'agrément, l'interdiction de lever des fonds avec, de plus, un impact sur sa réputation.

Pour aller plus loin : l'ensemble du dispositif et des procédures mis en place au sein du Groupe pour lutter contre la corruption est disponible dans votre espace intranet.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Nous appliquons une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption, sous toutes ses formes. Chacun au sein du groupe Crédit Agricole doit faire preuve de vigilance afin de prévenir et détecter des actes de corruption.

DÉFINITION

La corruption est le fait, pour une personne exerçant une fonction publique ou privée, de demander, proposer ou accepter un avantage (don, offre, promesse), afin d'influencer une action ou une omission liée à ses fonctions, directement ou indirectement.

La corruption **fausse la libre concurrence et freine le développement économique**. Elle peut entraîner de **graves conséquences** financières, commerciales et légales pour le Groupe et porter atteinte à notre réputation.

Les deux types de corruption :

- La **corruption active** (le corrupteur) consiste à offrir ou proposer un avantage (promesse, don, présent, etc.) à une personne publique ou privée pour réaliser ou ne pas réaliser une action dans le cadre de ses fonctions ;
- La **corruption passive** (le corrompu) concerne une personne publique ou privée qui accepte ou sollicite un avantage pour :
 - Réaliser ou ne pas réaliser une action liée à ses fonctions ;
 - Bénéficier elle-même ou faire bénéficier quelqu'un d'autre.

En droit français, la corruption (active ou passive) dans un contexte public peut entraîner :

- Jusqu'à dix **ans d'emprisonnement** ;
- Des amendes importantes et d'autres sanctions pour les individus et les entités impliquées ;

La corruption, qu'elle soit publique ou privée, constitue un **délit grave** qui nuit à l'intégrité des institutions, des entreprises et des relations économiques.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous appliquons une politique de **tolérance zéro** en matière de corruption, y compris pour les **paiements de facilitation** (voir fiche spécifique).

Aucun collaborateur ne doit se livrer à des actes de corruption, quelle qu'en soit la forme ou la raison. Tout collaborateur impliqué dans un acte de corruption s'expose à des **sanctions disciplinaires** et, le cas échéant, à des **poursuites pénales**.

Chaque collaborateur doit :

- En cas de pressions ou de sollicitations exercées par des tiers, prévenir son manager ainsi que la Direction de la Conformité ;
- Déclarer en interne tout cadeau et avantage offert ou reçu dans l'outil de déclaration dédié sur le site intranet de Crédit Agricole S.A. ;
- Pour les cadeaux et avantages offerts ou reçus d'une valeur équivalente ou supérieure à 150 euros et dans les cas spécifiques mentionnés dans la procédure concernant les cadeaux et invitations (ex. cadeaux et invitations reçus au domicile, reçus en période d'appel d'offres...), l'accord de son manager doit être obtenu ;
- Respecter les procédures existantes de validation des frais engagés ;
- Faire preuve d'une vigilance constante et mettre en œuvre un contrôle des relations avec les intermédiaires ou fournisseurs ;
- Respecter les procédures de recrutement définies par le Groupe ;
- S'assurer que tout paiement fait l'objet d'une justification, d'une documentation et d'une autorisation appropriée.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Offrir, promettre ou consentir à un tiers un avantage, financier ou autre, dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission ;
- Solliciter, recevoir ou accepter un avantage, financier ou autre, en contrepartie de l'exercice d'une mission, d'un consentement dans le cadre d'un accord commercial ou de toute autre action dans le cadre de ses fonctions ou d'une activité ;
- Privilégier un tiers dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres ;
- Offrir ou accepter des cadeaux et avantages autres que ceux autorisés ;
- Faire prendre en charge par un tiers tout ou partie d'un voyage, même professionnel.

CAS PRATIQUES

Un fournisseur m'offre un week-end à la mer en échange d'un délai de paiement réduit. Puis-je accepter ?

Non, cela constitue une tentative de corruption. Il est interdit de recevoir des cadeaux ou avantages en lien avec vos fonctions. Informez immédiatement :

- Votre manager ;
- La Direction de la Conformité ;
- La Direction des Achats.

Un fournisseur propose de financer une partie d'un voyage pour un salon professionnel à l'étranger. Que dois-je faire ?

Refusez poliment cette offre. Pour garantir l'indépendance du Groupe et de ses collaborateurs, aucune prise en charge partielle ou totale d'un voyage par un tiers n'est autorisée, même dans un cadre professionnel.

Un supérieur me demande de suggérer à un prestataire d'embaucher un membre de sa famille. Comment réagir ?

Refusez poliment cette demande et informez votre responsable direct. Cette requête n'est pas conforme aux règles d'éthique du Groupe.

LUTTE CONTRE LE TRAFIC D'INFLUENCE ET INTERACTION AVEC LES AGENTS PUBLICS

Nous sommes particulièrement vigilants dans nos interactions, directes ou indirectes, avec les agents publics et nous nous assurons que nous sommes conformes aux réglementations applicables.

DÉFINITION

Le trafic d'influence consiste pour une personne exerçant une fonction publique, remplissant une mission de service public, ou détenant un mandat électif public, à :

- Solliciter ou accepter des avantages (offres, promesses, dons, présents, etc.) pour elle-même ou pour une autre personne ;
- Utiliser son influence, réelle ou supposée, dans le but d'obtenir une décision favorable d'une autorité ou d'une administration publique.

Cela peut concerner l'attribution de distinctions, d'emplois, de contrats ou tout autre avantage.

Le trafic d'influence implique trois acteurs :

- Le bénéficiaire qui fournit des avantages ou des dons ;
- L'intermédiaire qui utilise le crédit qu'il possède du fait de sa position ;
- La personne cible qui détient le pouvoir de décision (autorité ou administration publique, magistrat, expert...).

Le droit pénal distingue le trafic d'influence **actif** – du côté du bénéficiaire – et le trafic d'influence passif – du côté de l'intermédiaire. Les deux délits sont autonomes et sont punis de la même manière avec des peines pouvant aller jusqu'à **dix ans d'emprisonnement** (en France).

NOTRE ENGAGEMENT

Tous les collaborateurs doivent adopter une **conduite des affaires conforme** à la réglementation anticorruption française et applicable dans les pays dans lesquels nous sommes présents.

Les **cadeaux, avantages ou opérations de relations publiques** offerts aux agents publics sont strictement interdits. Certaines opérations impliquant des agents publics nécessitent une **vigilance particulière**.

Chaque collaborateur doit :

- En cas de pressions ou sollicitations exercées par un agent public, alerter son manager ainsi que la Direction de la Conformité ;
- Faire preuve d'une vigilance constante et d'un contrôle régulier sur les opérations impliquant des agents publics ;
- S'assurer que tout paiement ou dépense impliquant un agent public est correctement autorisé, comptabilisé et documenté.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission ;
- Privilégier le proche d'un agent public dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres ou de recrutement ;
- Remettre des espèces à un agent public.

CAS PRATIQUES

Pour ouvrir une filiale dans un pays étranger, nous devons obtenir une licence bancaire. Un employé d'un service gouvernemental de ce pays se propose d'influer sur la personne en charge de l'octroi des licences et me propose de verser une partie de la somme demandée sur un compte bancaire. Que dois-je faire ?

Refusez et avisez au plus vite votre manager. Demandez conseil au Responsable Conformité afin d'éviter de rentrer dans un processus de corruption.

Je suis responsable d'un service commercial au sein du Groupe. Une commune cherche un financement et se renseigne auprès des banques locales, y compris de notre groupe. Une de mes connaissances, adjoint du maire de la commune, me propose d'user de son influence afin d'obtenir du maire, en toute discrétion, une copie des offres concurrentes. En échange, il réclame un cadeau de valeur.

Refusez cette sollicitation qui constitue un trafic d'influence actif et parlez-en à votre manager.

Je suis manager en charge d'un projet marketing ou informatique au sein du Groupe. Un consultant me propose de m'offrir un séjour tous frais payés en échange d'être choisi à l'issue de l'appel d'offres lancé pour une prestation d'assistance conseil dans le cadre de ce projet.

Refusez cette sollicitation et informez au plus vite votre manager et la Direction de la Conformité.

LUTTE CONTRE LES PAIEMENTS DE FACILITATION

Nous ne tolérons pas les paiements de facilitation et sommes vigilants à toute interaction avec des membres d'administrations publiques dans le respect des lois et conventions applicables.

DÉFINITION

Les paiements de facilitation sont des sommes d'argent généralement modestes, versées directement ou indirectement à un agent public, pour exécuter ou accélérer des formalités administratives. Ces paiements interviennent notamment dans le cadre du traitement d'une demande de visa, de la délivrance d'une autorisation, d'un permis ou d'une licence ou de formalités douanières.

Les **paiements de facilitation sont assimilés à des actes de corruption**. Ils sont interdits par la Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales du 17 décembre 1997 et la loi dite « Sapin II » du 9 décembre 2016.

NOTRE ENGAGEMENT

Les paiements de facilitation sont **strictement interdits**. Ils ne peuvent être envisagés que dans des situations exceptionnelles, par exemple si la sécurité ou l'intégrité physique d'un collaborateur est menacée. Dans ce cas :

- Informez immédiatement le Responsable Conformité ;
- Assurez-vous que le paiement soit correctement identifié et enregistré dans les livres et documents comptables de l'entreprise.

Chaque collaborateur doit :

- Consulter son manager ou le Responsable Conformité s'il est confronté à une demande de paiement de facilitation de la part d'un agent public ;
- Alerter son manager ou le Responsable Conformité si, dans le cadre d'une situation exceptionnelle, il effectue une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation ;
- Conserver toute documentation relative à une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public dans le cadre de l'exécution d'une tâche administrative courante ;
- Arbitrer seul lorsqu'il fait face à une demande de paiement de facilitation.

CAS PRATIQUES

Un fonctionnaire propose d'accélérer l'obtention d'un permis de construire en échange d'une gratification. Dois-je accepter ?

Non. Cette somme ne représente pas des frais légitimes. Accepter un tel paiement peut être considéré comme un acte de corruption. Informez immédiatement votre manager ou votre Responsable Conformité.

Lors de ma demande de visa pour un déplacement professionnel, un agent de l'ambassade me propose d'accélérer le traitement en échange de places de spectacle. Que dois-je faire ?

Refusez poliment. Offrir un tel avantage pourrait être perçu comme un acte de corruption. Signalez cette situation à votre manager ou au Responsable Conformité sans délai.

PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Nous prévenons et gérons les conflits d'intérêts avec transparence afin de garantir que les décisions professionnelles soient prises dans l'intérêt de nos clients et du Groupe.

DÉFINITION

Un conflit d'intérêts survient lorsque les intérêts personnels d'un collaborateur entrent en contradiction avec ceux :

- D'un client ;
- D'un tiers externe ;
- Ou de Crédit Agricole S.A.

En d'autres termes, c'est une situation où les intérêts personnels d'un dirigeant, d'un collaborateur ou de tout membre de l'entreprise peuvent influencer son jugement ou ses décisions dans l'exercice de ses fonctions professionnelles.

Types et exemples de conflits d'intérêts :

- **Personnels** : relations familiales pouvant influencer une décision ;
- **Professionnels** : relations commerciales où des préférences personnelles entrent en jeu ;
- **Financiers** : prêts personnels ou investissements conflictuels ;
- **Politiques** : pressions politiques pouvant influencer les décisions de l'entreprise.

NOTRE ENGAGEMENT

Crédit Agricole S.A. s'engage activement à **prévenir les situations de conflit d'intérêts**.

Ces situations peuvent :

- Être assimilées à des faits de corruption ou de trafic d'influence ;
- Exposer l'entreprise et ses collaborateurs à des accusations de partialité ou de malhonnêteté ;
- Nuire à la réputation du Groupe et de ses collaborateurs.

Chaque collaborateur doit :

- Respecter les principes et mesures de prévention concernant les cadeaux et avantages, les opérations de relations publiques et les activités extra-professionnelles, pour conserver son indépendance de jugement et éviter les situations de conflits d'intérêts ;
- Déclarer au Responsable Conformité les mandats* d'administration, de gestion ou de direction rémunérés ou non, détenus à titre privé au sein de tout organisme, à but lucratif ou non, ainsi que les mandats électifs. Le Responsable Conformité pourra contacter son manager en cas de risque de conflit d'intérêts détecté ;
- Respecter les restrictions aux transactions personnelles qui lui sont applicables ;
- Déclarer ses transactions personnelles sur des instruments financiers lorsqu'il est concerné ;
- Informer son manager des éventuels liens personnels ou familiaux qu'il peut avoir avec un tiers en relation avec son entreprise ;
- Informer son Responsable Conformité de tout conflit d'intérêts potentiel, direct ou indirect et s'abstenir de participer aux débats et à la prise de décision sur les sujets concernés.

* les mandats détenus dans des SCI familiales ou dans des organismes dont l'objet est en lien avec les orientations religieuses, philosophiques, ou sexuelles ou l'état de santé des collaborateurs sont exclus, sauf si le collaborateur s'estime être en conflit d'intérêts et qu'il souhaite les déclarer au Responsable Conformité.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Prendre des décisions, dans le cas où son pouvoir d'appréciation ou de décision peut être influencé ou altéré par des considérations d'ordre personnel ou par un pouvoir de pression émanant d'un tiers ;
- Dissimuler des informations sur tout conflit d'intérêts ou toute situation susceptible de créer un conflit d'intérêts ;
- Accepter une invitation d'une valeur supérieure à 150 euros sans avoir obtenu l'autorisation de son manager et du Responsable Conformité ;
- Proposer la candidature d'un proche à un poste, sans respecter le processus de recrutement fondé sur des critères objectifs ;
- Divulguer des informations confidentielles à des membres de sa famille ou à des proches ;
- Effectuer des opérations sur des instruments financiers pour son propre compte sur la base d'informations confidentielles, voire privilégiées, obtenues dans l'exercice de ses activités professionnelles ;
- Prendre des positions d'intérêts chez un concurrent, un client ou un fournisseur.

CAS PRATIQUES

Mon manager me demande de choisir entre deux fournisseurs mais l'un des directeurs est un ami d'enfance. Que faire ?

Informez votre manager de cette relation par écrit et retirez-vous du processus de sélection pour éviter tout conflit d'intérêts.

Mon frère est prestataire dans un organisme de formation, et ses offres correspondent à nos besoins. Puis-je y faire appel ?

Signalez cette situation par écrit à votre manager. Il devra s'assurer que vous ne participez pas au processus de sélection du prestataire pour éviter tout conflit d'intérêts.

Je suis collaborateur de Crédit Agricole S.A. et administrateur dans une entreprise où Crédit Agricole S.A. est actionnaire. Que dois-je faire ?

Déclarez cette situation au Responsable Conformité et abstenez-vous de participer aux discussions et décisions sur des sujets pouvant créer un conflit d'intérêts.

ENCADREMENT DES CADEAUX ET INVITATIONS

Nous sommes vigilants lorsque nous offrons ou recevons des cadeaux ou des invitations à ce que cela ne compromette pas notre impartialité et respecte nos procédures internes en la matière.

DÉFINITION

Les **cadeaux d'entreprise** sont offerts dans le cadre des relations professionnelles. Certains, comme des voyages ou des équipements électroniques, peuvent avoir une valeur élevée. Pour éviter tout risque de **corruption** ou de **conflit d'intérêts**, leur acceptation est strictement encadrée.

« Les invitations » regroupent toutes les formes de relations sociales ou invitations offertes ou reçues, notamment :

- Repas, hébergements, séminaires, conventions ou conférences ;
- Manifestations sportives, culturelles ou sociales ;
- Voyages d'affaires ou voyages de presse.

NOTRE ENGAGEMENT

Limite de valeur

Les cadeaux ou invitations acceptés ou offerts en autonomie doivent avoir une valeur maximale de **150 euros**. Si leur valeur dépasse ce montant, l'approbation de votre manager est nécessaire avant de l'accepter.

En cas de doute, le manager peut consulter le Responsable Conformité.

Relations publiques

Le groupe Crédit Agricole autorise les opérations de relations publiques (ex : manifestations de courtoisie ou de bienvenue) lorsqu'elles ont une **justification stratégique et/ou commerciale claire**. Ces opérations doivent être réalisées dans un cadre professionnel et accompagnées par le collaborateur qui a procédé à l'invitation.

Chaque collaborateur doit :

- Refuser tout cadeau ou invitation pouvant entraîner un conflit d'intérêts ;
- S'il est manager, s'assurer que ses collaborateurs sont informés des règles en matière de cadeaux et invitations, relations publiques et voyages d'affaires ;
- Déclarer en interne tous les cadeaux et invitations offerts ou reçus via l'outil dédié. Au-delà de 150 euros ou pour les cadeaux et invitations directement adressés au domicile personnel ou dans les autres cas spécifiques mentionnées dans la procédure « Cadeaux et invitations », une autorisation hiérarchique et un avis de la conformité sont également requis ;
- Être transparent vis-à-vis de son manager pour éviter toute suspicion ;
- Éviter les invitations à des manifestations de valeur élevée ;
- En cas d'acceptation d'une invitation, régler les frais de déplacements et d'hébergement associés.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Accepter des cadeaux ou des invitations qui pourraient compromettre son indépendance, impartialité ou intégrité, même de façon involontaire ;
- Solliciter des cadeaux auprès de partenaires d'affaires actuels ou potentiels du Groupe ;
- Accepter ou octroyer des cadeaux ou des avantages d'une valeur supérieure au montant fixé sans l'accord de son manager ou les recevoir à son domicile, quel qu'en soit le montant ;

- Solliciter pour son propre compte ou celui de tiers toute forme de cadeaux ou avantages ;
- Recevoir d'une contrepartie, d'un intermédiaire, d'un fournisseur ou d'un client, directement ou indirectement, une rémunération sous quelque forme que ce soit ;
- Donner ou recevoir des cadeaux en espèces ou équivalent (cartes ou chèques cadeaux) ou sous une autre forme (chèques bancaires ou virements), hors cas particulier des challenges commerciaux internes ;
- Offrir ou accepter des invitations à des opérations de relations publiques qui pourraient nuire à l'image du Groupe.

Dans le cas particulier des challenges commerciaux, la réception de chèques cadeaux peut être autorisée si :

- Elle s'inscrit dans un cadre validé par l'entreprise ;
- Le chèque cadeau est d'un montant raisonnable ;
- Le collaborateur concerné ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêt vis à vis de la société donatrice.

CAS PRATIQUES

Je suis invité par un de nos fournisseurs à un salon professionnel à l'étranger. Quelle est la bonne attitude à adopter ?

Les voyages, même strictement professionnels et aux frais d'une entreprise tierce, ne sont pas admis. Déclinez poliment cette offre et donnez-en clairement les raisons. En effet, il appartient à votre entité de prendre en charge tous vos frais professionnels (transport, hébergement...). Si vous êtes accompagné d'un proche, c'est à vous d'assumer les frais relatifs à ce dernier.

Ai-je le droit d'offrir des places de spectacle à un client sans y assister ?

Non, vous devez être présent au titre de votre activité professionnelle lors de cette sortie. Appliquez la même règle vis-à-vis d'une invitation d'un fournisseur.

J'ai reçu des petits cadeaux de l'une de mes relations d'affaires, envoyés à mon adresse personnelle. Je suis mal à l'aise car mon manager n'est pas au courant : que faire ?

La bonne démarche est d'aviser votre manager et de demander conseil au Responsable Conformité pour trouver le moyen le plus approprié de traiter cette situation et éviter une situation de corruption.

ENCADREMENT DES ACTIONS DE REPRÉSENTATION D'INTÉRÊTS OU DE FINANCEMENT DE PARTIS POLITIQUES

Nous menons nos actions de représentation d'intérêts de façon responsable et transparente. Nous ne soutenons jamais de partis politiques, de quelque manière que ce soit.

DÉFINITION

La représentation d'intérêts consiste à communiquer, directement ou indirectement avec des responsables publics pour influencer leurs décisions.

Elle permet aux législateurs de comprendre comment les lois sont appliquées et d'identifier des pistes d'amélioration. Elle aide également les décideurs publics à mieux cerner les attentes de la société civile.

Cette activité est **strictement réglementée** et soumise à des obligations précises pour garantir la transparence et l'éthique de ces échanges.

Par ailleurs, le **financement de partis politiques est totalement interdit** aux personnes morales (entreprises, fondations...).

NOTRE ENGAGEMENT

Avec l'appui d'experts des différentes entités du Groupe, le Crédit Agricole contribue positivement aux débats publics internationaux, européens ou nationaux sur des sujets politiques ou techniques.

L'objectif est :

- d'apporter une analyse argumentée des conséquences des décisions publiques ;
- de défendre les intérêts des clients, de la société, du financement de l'économie et du Groupe ;
- d'assurer une concurrence équitable dans les secteurs concernés.

Outre le respect total de **l'interdiction de tout soutien, financier ou autre, des partis politiques**, y compris dans les pays où cela est autorisé, le Groupe demande à ce que les convictions et les engagements politiques des collaborateurs du Groupe restent personnels, afin de ne jamais engager ou entacher sa réputation. Ces activités doivent s'exercer en dehors du temps de travail et à l'extérieur du Groupe.

Chaque collaborateur doit :

- Être transparent sur ses activités de lobbying, au sein comme en dehors du Groupe ;
- Signaler à la Direction des Affaires publiques tout contact avec un décideur public ;
- Rendre compte de ses mandats dans les différentes associations professionnelles ;
- Asseoir ses argumentaires sur des informations fiables ayant fait l'objet d'une analyse et d'une expertise internes ;
- Faire apparaître les conséquences sur les différentes parties prenantes ;
- Figurer sur les registres des représentants d'intérêts, quand ils existent et s'il est concerné, des organisations auprès desquelles il est amené à exercer ses activités de représentation d'intérêts ;
- Tenir à jour la liste de ses contacts avec des décideurs publics, et ce, afin de pouvoir rédiger le rapport annuel de ses activités prévues par la réglementation ;
- Déclarer à son manager et à son Responsable Conformité ses mandats électifs publics ;
- S'assurer qu'il n'engage pas le Groupe par ses opinions et actions politiques ;
- Refuser toute sollicitation de soutien politique, sous quelque forme que ce soit, qui pourrait engager la responsabilité du Groupe.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Recourir à la corruption et à des pratiques malhonnêtes ou abusives ;
- Utiliser les ressources ou les fonds du Groupe pour l'engager dans des activités de financement ou de soutien politique ;
- Offrir ou accepter des cadeaux et avantages interdits par la politique Groupe en la matière.

CAS PRATIQUES

Que dois-je faire si un décideur public me contacte ou que je souhaite solliciter un décideur public ?

Informez-en la Direction des Affaires publiques qui pourra vous accompagner le cas échéant dans l'échange avec le décideur public.

Que dois-je faire si l'un de nos clients me sollicite afin de soutenir sa campagne politique aux élections locales ?

Refusez cette demande de contribution afin d'assurer la neutralité politique du Groupe et informez sans délai votre manager ou votre Responsable Conformité.

Je travaille dans un pays où il est de coutume pour les grandes entreprises étrangères de faire des contributions aux principaux partis politiques. Une contribution au nom du groupe Crédit Agricole est-elle possible ?

Non. Même si cette contribution est admise par la loi et les coutumes locales, elle peut engager la responsabilité du Groupe. Informez votre manager et le Responsable Conformité sans délai.

ENCADREMENT DU MÉCÉNAT ET DES SOUTIENS

Nous soutenons des organismes œuvrant pour l'intérêt général dans le respect de nos valeurs et de nos principes éthiques.

DÉFINITION

Le **mécénat** permet à une entreprise de faire un don sous forme d'une aide financière, matérielle (en nature comme le prêt de locaux ou le don d'équipement) ou encore en compétences à un organisme d'intérêt général éligible au mécénat.

NOTRE ENGAGEMENT

Crédit Agricole S.A. choisit de soutenir des associations menant des projets en cohérence avec le Projet Sociétal ou plus largement l'utilité au territoire ou encore en nécessité avec des besoins urgents (exemple : catastrophe naturelle).

Principes d'action

Les soutiens doivent respecter la **Charte Éthique** du Groupe. Nous privilégions des soutiens aux projets dans les pays où les entités du Groupe sont présentes.

Les domaines concernés sont notamment :

- L'inclusion (insertion professionnelle, éducation et soutien à la précarité) ;
- La santé ;
- L'environnement ;
- Les chaires universitaires ;
- Les soutiens en lien avec l'urgence.

Ethique des contributions

Les contributions caritatives ne doivent jamais être utilisées pour déguiser un avantage illégal ou influencer ou donner l'apparence d'influencer une prise de décision.

Chaque collaborateur doit :

- Consulter l'équipe Mécénat de la Direction de la communication Groupe pour tout projet de soutien à un organisme ou une œuvre caritative. Les projets de Mécénat doivent toujours être sélectionnés avec précaution et prendre notamment en compte l'expérience de l'organisme sélectionné, ses référents et sa réputation ;
- Soutenir les œuvres caritatives dont les comptes sont publiés et régulièrement visés ;
- Identifier un projet, objet du soutien, assorti de ressources financières et en personnel nécessaires à sa réalisation ;
- Établir une convention de mécénat avec les organisations concernées intégrant les clauses de conformité et s'assurer d'être en mesure de vérifier l'usage des fonds ;
- S'assurer que tout soutien en lien avec une association est correctement autorisé, comptabilisé et documenté.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Faire des dons à des particuliers ou à des organismes à but lucratif ;
- Réaliser des dons bénéficiant indirectement à des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches, ou contrôlés par eux ;
- Soutenir une organisation qui pourrait avoir un impact négatif sur la réputation de l'entreprise ;
- Effectuer des paiements en espèces.

CAS PRATIQUES

Un agent public sollicite le Groupe pour financer une association dirigée par sa femme. Que faire ?

Informez immédiatement votre manager ou votre Responsable Conformité. Cette situation doit être analysée pour s'assurer qu'elle respecte les règles du Groupe et définir la marche à suivre.

Je découvre qu'une association caritative financée par le Groupe utilise des fonds à des fins non prévues, comme l'impression de tracts dans une imprimerie appartenant à la sœur du trésorier. Que faire ?

Signalez cette situation sans attendre à votre manager ou à votre Responsable Conformité. Une évaluation devra être réalisée pour décider si le financement doit être maintenu, en tenant compte :

- du risque de conflit d'intérêts ;
- de l'utilisation inappropriée des fonds fournis par le Groupe.

ENCADREMENT DU SPONSORING

Nous sommes vigilants à ce que nos activités de sponsoring soient menées en toute transparence et avec intégrité, conformément à nos règles et procédures internes.

DÉFINITION

Le **sponsoring**, ou parrainage, est une forme de marketing par laquelle l'entreprise paie tout ou partie des coûts associés à un projet ou un programme, en échange d'une visibilité sur des supports de communication ou des événements.

L'entreprise bénéficie de la possibilité d'afficher ses logos et marques auprès de l'organisme en charge du projet ou programme, accompagnés de la mention spécifique indiquant qu'elle a contribué au financement. Ceci peut concerner des organisations à but non lucratif et des entités commerciales.

NOTRE ENGAGEMENT

Le sponsoring est un élément clé de la stratégie marketing et communication du groupe Crédit Agricole. Il contribue à promouvoir son image à travers ses partenariats, notamment dans des domaines comme le football ou le judo.

Tous les sponsorings doivent être conformes aux **principes et règles internes** du Groupe. Le sponsoring ne doit jamais :

- offrir un avantage indu ;
- influencer de manière inappropriée un décideur ;
- donner l'impression de chercher à influencer abusivement une décision.

Chaque collaborateur doit :

- Sélectionner avec précaution l'organisme sponsorisé, au vu de son expérience et de sa réputation ;
- Préférer les organisations sponsorisées dont les comptes sont publiés et audités ;
- Soumettre une demande écrite à la Direction Générale. Lorsque des événements ou activités sponsorisés sont contrôlés par des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches, cette information doit être mentionnée dans la requête ;
- Établir un contrat avec l'organisme sponsorisé, intégrant les clauses de conformité ;
- Faire connaître le sponsoring par toutes les parties prenantes ;
- Virer les fonds en plusieurs versements et s'assurer que chaque versement est correctement utilisé ;
- Obtenir et conserver les reçus pour toutes les dépenses engagées et les recettes perçues dans le cadre de sponsorings et les enregistrer dans les livres conformément aux règles comptables.

Chaque collaborateur ne doit pas :

- Accorder un sponsoring sur suggestion d'un agent public ;
- Accorder un sponsoring à une organisation bénéficiant indirectement à des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches ou contrôlée par eux ;
- Accorder un sponsoring à une organisation liée à des projets dans lesquels le groupe Crédit Agricole est impliqué à des fins commerciales.

CAS PRATIQUES

Un trésorier propose un sponsoring en échange d'un contrat de plusieurs millions d'euros. Que faire ?

Refusez immédiatement cette offre, car cela constitue un acte de corruption. Informez sans délai votre manager ou le Responsable Conformité.

Un club sportif sponsorisé est impliqué dans un scandale. Que faire ?

Signalez cette situation immédiatement à votre manager ou au Responsable Conformité. Cela permettra d'évaluer les mesures à prendre, car cette situation pourrait affecter la réputation du Groupe et de ses collaborateurs.

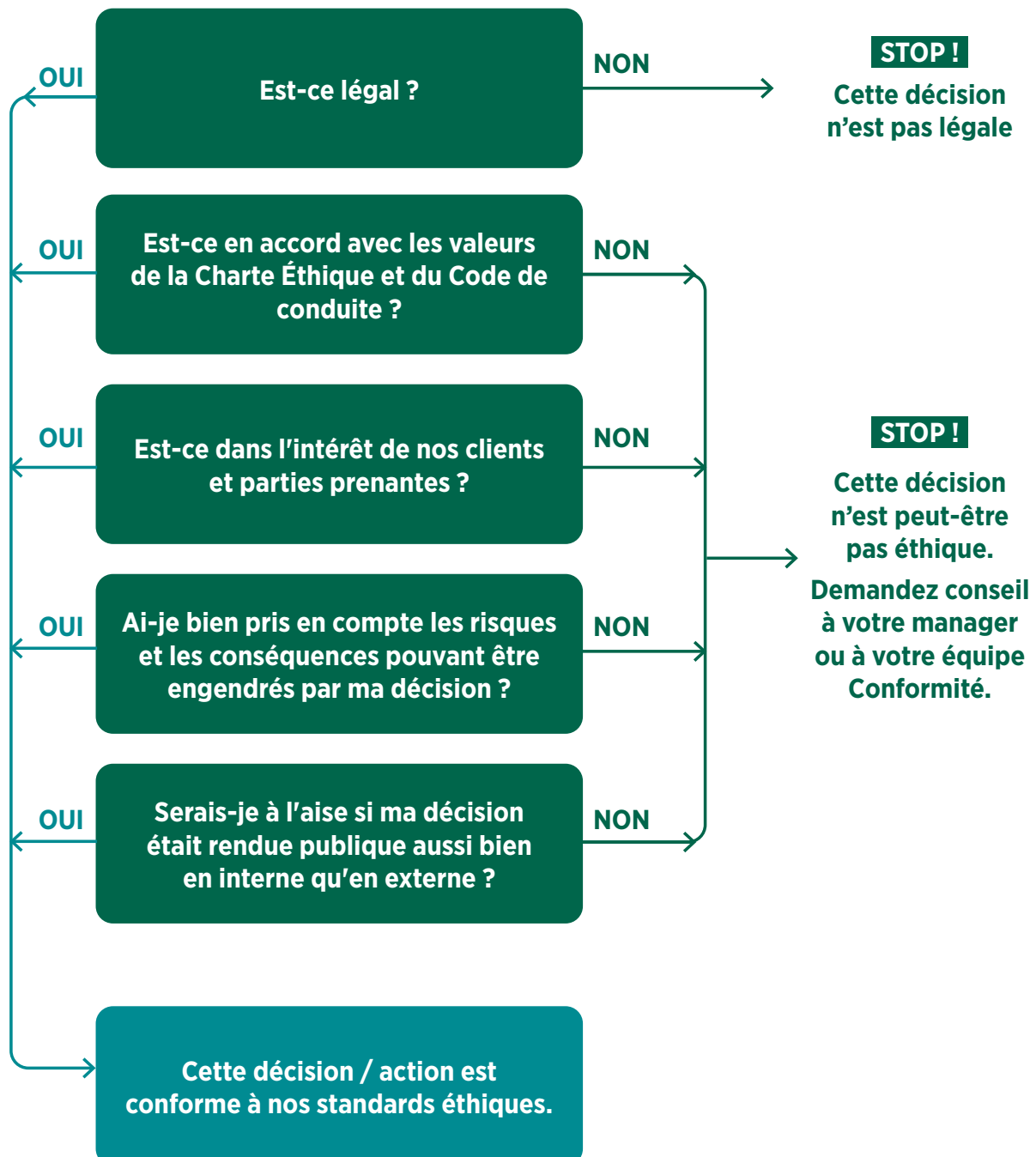
UTILISER CE CODE



SE POSER LES BONNES QUESTIONS

Ce Code de conduite ne peut pas être exhaustif et répondre à toutes les interrogations. C'est la raison pour laquelle, dans chaque situation ou pour toute décision prise, faites appel à votre sens de l'éthique.

Les 5 questions à se poser pour un comportement éthique



Si la réponse à l'une de ces questions est négative, ou en cas de doute, il est nécessaire d'en parler préalablement à toute action. Pour cela, vous pouvez consulter votre manager, les directions de la Conformité, des Ressources Humaines, de l'Engagement Sociétal, des Affaires Juridiques ou toute autre direction appropriée en fonction du cas de figure et devez garder une trace du problème rencontré.

ALERTE INTERNE

Si vous êtes confronté à une situation contraire à nos règles de conduite éthique, l'entreprise vous incite à le signaler. En tant que lanceur d'alerte, vous êtes protégé et la confidentialité est garantie.

Qu'est-ce qu'un lanceur d'alerte ?

Est qualifiée de « Lanceur d'Alerte » toute personne physique qui signale ou divulgue sans contrepartie financière directe et de bonne foi des informations concernant une violation des lois, des règlements, de nos standards éthiques ou une atteinte grave à l'intérêt général.

L'auteur d'un signalement peut faire le choix d'être accompagné par des facilitateurs dans sa démarche de signalement. Les **facilitateurs** peuvent être des personnes physiques (ex : proche du lanceur d'alerte, collègue), des personnes morales (ex : association, syndicat).

En tant que lanceur d'alerte, comment suis-je protégé ?

En tant que lanceur d'alerte, l'entreprise et la loi vous **protègent contre toute forme de représailles**. Cela signifie que vous ne pouvez pas, notamment, faire l'objet de sanctions disciplinaires, être licencié, faire l'objet de mesures discriminatoires directes ou indirectes, à cause de votre alerte.

Vous pouvez décider de faire un signalement de façon **anonyme** en utilisant la plateforme sécurisée en ligne. Que vous choisissiez de faire un signalement de façon anonyme ou non, votre identité et celle des personnes concernées par les faits signalés sont gardées **strictement confidentielles**.

Qui peut lancer l'alerte ?

- Les collaborateurs de l'entreprise ;
- Les candidats à un emploi (lorsque les informations ont été obtenues dans le cadre de leur candidature) ;
- Les anciens collaborateurs (lorsque les informations ont été obtenues dans le cadre de leur relation de travail) ;
- Les actionnaires, les associés et les titulaires de droits de vote au sein de l'assemblée générale ;
- Les membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance ;
- Les collaborateurs extérieurs et occasionnels, ainsi que les membres de leurs organes d'administration, de direction ou de surveillance ;
- Les collaborateurs des co-contractants et sous-traitants.

Quels faits peuvent faire l'objet d'une alerte ?

Pour être recevable, un signalement doit concerner des **informations obtenues dans le cadre des activités professionnelles** et relatives à :

- un crime ou d'un délit ;
- une violation des lois ou des règlements ;
- une violation des règles de conduite éthiques ;
- une atteinte grave à l'environnement ;
- une atteinte grave aux droits humains ou à la santé sécurité ;
- un risque en matière d'intégrité des affaires.

Lorsque les informations objet du signalement n'ont pas été obtenues dans le cadre des activités professionnelles, vous devez en avoir eu personnellement connaissance.

Vous pouvez par exemple signaler une tentative de corruption, des faits de harcèlement, un conflit d'intérêt à l'appui de données factuelles et vérifiables.

Un signalement non recevable est par exemple :

- un signalement pour escalader un désaccord avec mon manager sur la prise de mes congés ;
- un signalement dans le but de monnayer des informations ;
- un signalement sur la base d'informations que je sais fausses dans le but de nuire à mon collègue.

L'auteur d'un signalement divulguant des faits ou des informations dont la communication est interdite (ex : secret de la défense nationale, secret médical, secret de l'enquête ou de l'instruction judiciaires, ...) ne bénéficie pas de la protection prévue par la loi.

Comment remonter une alerte ?

En parler ou écrire :	Déposer un signalement en ligne sur la plateforme sécurisée :
<ul style="list-style-type: none">• à votre manager direct ou indirect ;• à la Direction de la conformité ;• à la Direction des Ressources Humaines.	<ul style="list-style-type: none">• accessible 24 h/24, 7 j/7 ;• Disponible en plusieurs langues dont le français et l'anglais.• https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientinfo?cin=3CAgr18&c=-1&language=fre

Comment est traitée mon alerte ?

Crédit Agricole S.A. s'attache à traiter les alertes dans un délai raisonnable (3 mois) avec **impartialité**, en toute **confidentialité**.

Les examinateurs en charge du traitement des signalements signent tous un engagement de confidentialité. Que vous ayez choisi de rester anonyme ou non, vous pouvez échanger avec les examinateurs en toute confidentialité via la « boîte de dialogue » cryptée et sécurisée interne à l'outil.

Les signalements dits « sensibles » sont examinés en Comité de gestion des alertes. Ce Comité est composé du Référent Alertes internes (Directeur de la conformité), des examinateurs et d'experts métiers qui se réunissent notamment, pour convenir des suites à donner aux signalements et pour élaborer un plan d'action et de remédiation. Les membres du comité signent tous un engagement de confidentialité.

Vous

Lancez l'alerte sur la plateforme sécurisée

7 jours

Accuse réception

Analyse la recevabilité

Recevable

Non recevable

**Examineur(s)
de l'alerte**

Mène l'investigation

Décide des mesures / plans d'action

**DURÉE DE
TRAITEMENT
CIBLE = 3 MOIS**

Retour information
de l'examineur
au lanceur d'alerte
dans un délai de 3
mois.
Clôture finale
pouvant aller au-
delà selon la
complexité des
investigations.

Informe le lanceur d'alerte

Clôture l'alerte

Archive l'alerte en anonymisant les données

www.credit-agricole.fr

**AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ**

