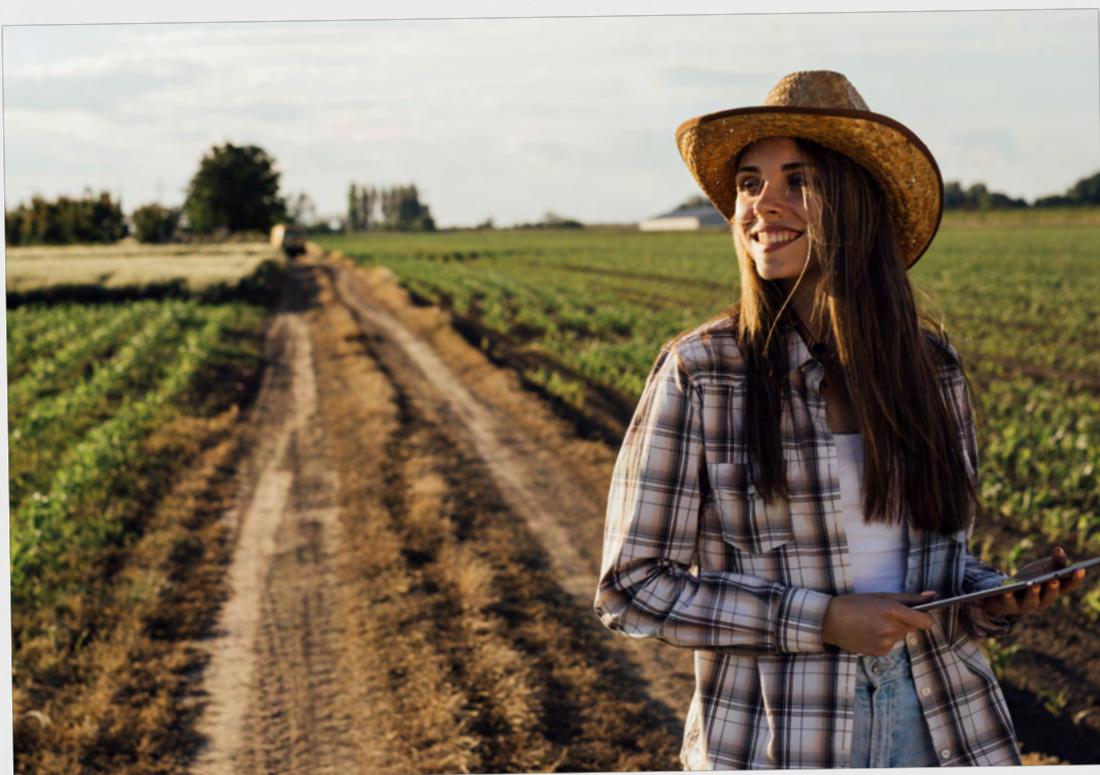


NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE



RAPPORT 2023



PAYMENT SERVICES

Crédit Agricole Payment Services ACTEUR MAJEUR DES SERVICES DE PAIEMENT EN FRANCE

Avec plus de cinquante années d'expertise, Crédit Agricole Payment Services rassemble la majeure partie des activités paiement du groupe Crédit Agricole. Avec près de 30 % de part de marché¹, Crédit Agricole Payment Services est leader sur le secteur des paiements en France et à la 6^e place du Top Européen² en acquisition monétique.



[1] Source : Banque de France 2023 (données 2022).
 [2] Source : Nilson Report 2023 (données 2022).
 * Hors SWIFT, versus 2022



Thomas Absil
 Directeur des Ressources Humaines et RSE
 Crédit Agricole Payment Services

Une politique RSE qui s'amplifie

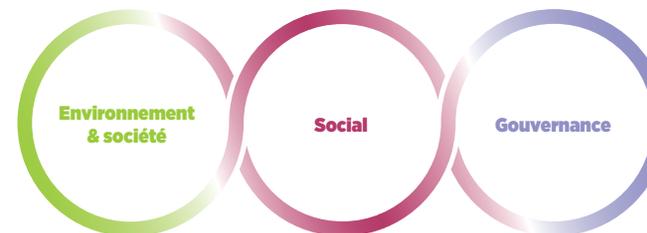
« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » est la raison d'être du groupe Crédit Agricole portée fièrement par Crédit Agricole Payment Services et qui traduit parfaitement nos engagements RSE. Notre politique RSE construite autour de 3 axes **Environnement & Société**, **Social** et **Gouvernance** est inscrite depuis 2022 au cœur de notre stratégie et notre activité paiement.

En 2023, elle s'est véritablement amplifiée et a été un véritable moteur pour des innovations et le développement des solutions de paiement plus responsables répondant aux nouvelles attentes des clients. Crédit Agricole Payment Services s'est aussi emparé du sujet du Numérique Responsable en se dotant d'une feuille de route spécifique, pour accompagner la décarbonation de notre système d'information et développer à terme des produits et offres écoconçus et accessibles.

Nos 8 engagements se sont concrétisés par des actions dans nos différents métiers portés par nos ambassadeurs dans chacune des Directions. Pour la deuxième année consécutive Crédit Agricole Payment Services a obtenu la médaille d'or EcoVadis avec un score à 77/100 ! Ce score en nette augmentation de 9 points nous place parmi les 2 % des entreprises du secteur les plus performantes évaluées par l'agence de notation. Et collectivement, nous poursuivrons nos efforts en 2024 pour aller encore plus loin sur chacun de nos piliers.

Retrouvez dans ce rapport les actions que nous avons entreprises au cours de l'année dernière pour répondre à chacun de nos engagements.

Ensemble, nous allons y arriver !



*Entreprises du secteur d'activités des services financiers, à l'exception des assurances et des caisses de retraite

ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ

NOS ENGAGEMENTS

limiter notre empreinte carbone →

Développer le numérique responsable →

Développer des produits durables et inclusifs →

Apporter conseil & qualité de service →

1

LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE

En lien avec le nouveau projet sociétal du Groupe, Crédit Agricole Payment Services est engagé dans une trajectoire de diminution de son empreinte environnementale : consommation d'énergie des bâtiments, déplacements professionnels, réduction de l'impact carbone de nos activités... Notre objectif : diminuer de 25% notre empreinte carbone de fonctionnement d'ici 2025 et de 50% d'ici 2030.

→ Une nouvelle politique voyage

En 2023, Crédit Agricole Payment Services a fait évoluer sa politique voyage pour ses collaborateurs. La protection de l'environnement doit être prise en considération dans la décision du voyage et dans le mode de déplacement choisi. Les collaborateurs sont encouragés à se déplacer en train et les trajets en avion ne sont autorisés que lorsque la durée du trajet en train est supérieure à 4h.



→ Forfait Mobilité Durable

En 2023, pour encourager l'usage du vélo dans les déplacements domicile-travail, Crédit Agricole Payment Services a mis en place son premier Forfait Mobilité Durable pour couvrir une partie des frais des collaborateurs liés à ce mode de transport (500€ par salarié éligible).

→ Journées mobilité douce

Le 20 avril, une journée Mobilité douce a été organisée avec une présentation du nouveau Forfait Mobilité Durable, des ateliers d'initiation à l'entretien et à la mécanique vélo, des quiz sur la prévention routière et la possibilité de tester gratuitement un vélo électrique pendant quelques semaines. Une quarantaine de collaborateurs volontaires a ainsi pu bénéficier de ce test.

Forfait
Mobilité Durable
500€
par salarié*

* salarié éligible



DÉVELOPPER LE NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Crédit Agricole Payment Services souhaite aller vers davantage de sobriété numérique dans le développement de ses activités. En 2023, nous avons défini une feuille de route numérique responsable structurée autour de quatre chantiers principaux : mesure de l'impact du numérique, sensibilisation des équipes, intégration de bonnes pratiques d'éco-conception et d'accessibilité numérique et développement de pratiques d'achats IT responsables.

➤ Fresques du numérique

Plusieurs Fresques du numérique, ateliers ludiques et collaboratifs, ont été organisés en 2023. Leurs objectifs : sensibiliser et former les participant(es) aux enjeux environnementaux et sociaux du numérique et identifier les actions à mettre en place pour évoluer vers un numérique responsable.

Ces Fresques se poursuivent en 2024 avec pour objectif que 100% des collaborateurs soient sensibilisés à la fin de l'année.

➤ Challenge « Digital Clean Up Days »

En octobre, à l'occasion de la Semaine du Développement Durable, Crédit Agricole Payment Services a encouragé ses collaborateurs à diminuer le poids des données numériques à travers un challenge. L'objectif était de réduire au maximum notre volumétrie de données sur nos boîtes mails, notre espace documentaire, nos espaces personnels et partagés. Avec à la clé si le challenge était relevé, un don à une association.

À la fin du challenge, Crédit Agricole Payment Services a reversé un don de 3 000 € à l'association Emmaüs Connect qui agit pour permettre aux personnes en situation de précarité sociale et fracture numérique d'accéder aux outils en ligne devenus indispensables pour les services essentiels de la vie quotidienne, le retour à l'emploi ou du lien social.

Challenge :
281Go
économisés
en un mois

➤ Mois du Numérique responsable

En juin, Crédit Agricole Payment Services a organisé son premier mois du numérique responsable. En plus des Fresques du numérique, pendant un mois, étaient organisés :

— Une collecte d'équipements IT

Nos collaborateurs ont été invités à faire du tri dans leur placards et bureau. Nous avons ainsi pu collecter près de 700 équipements numériques professionnels obsolètes ou inutilisés (souris, casque, clavier, ordinateur, téléphone, chargeur, tablettes...) ! Ces équipements ont ensuite été remis à notre partenaire Olinn pour être reconditionnés pour la plupart ou recyclés pour ceux hors d'usage.

— Des sensibilisations au numérique responsable

Pendant un mois, les collaborateurs ont été sensibilisés au numérique responsable via le guide du Numérique Responsable, des articles « Le saviez-vous » postés chaque semaine sur leur Intranet ou via un module e-learning. Puis ils ont été invités à répondre à un quiz pour tester leurs connaissances.



➤ Bonnes pratiques d'éco-conception et d'accessibilité numérique

Nous avons mené en 2023 une demi-douzaine d'audits d'accessibilité des pages web et applications mobiles à destination des clients externes afin d'évaluer nos services numériques. L'objectif de ces audits est de mesurer le niveau de conformité au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) et d'identifier les pistes de progrès.

En parallèle, nous avons lancé des travaux pour intégrer davantage de bonnes pratiques liées à l'éco-conception de nos logiciels et à l'accessibilité numérique de nos applications et sites web, répondant aux critères du RGAA (graphisme sobre, contraste, titre, etc.).



Ces bonnes pratiques ont été présentées aux collaborateurs lors de la Semaine Européenne pour l'emploi des Personnes Handicapées.



DÉVELOPPER DES PRODUITS DURABLES ET INCLUSIFS

➤ Une gestion plus responsable des cartes

Le recyclage des cartes bancaires

En 2023, 2,4 millions de cartes ont été recyclées au Crédit Agricole, ce qui représente 12,5 tonnes de cartes collectées. Le principe : les clients rapportent leurs anciennes cartes à leur conseiller ou les déposent dans toutes les agences Crédit Agricole. Celles-ci seront ensuite collectées et broyées pour une valorisation des composants et un recyclage des métaux précieux contenus dans la puce. Depuis 10 ans, plus de 141 tonnes de cartes ont été recyclées au Crédit Agricole !



+141t
de cartes recyclées

Les cartes en plastique recyclé (R-PVC)

Le PVC recyclé est un matériau moins polluant, consommant moins de matière première fossile, et recyclable. Un pilote a eu lieu en 2023 dans 6 Caisses régionales et au LCL pour tester ce nouveau support qui va remplacer le PVC vierge.

L'allongement de la durée de validité des cartes à 4 ans

Dans notre démarche écoresponsable, la durée de validité de la carte a été étendue à un supplémentaire : toutes les cartes de paiement émises par Crédit Agricole Payment Services ont désormais une durée de 4 ans (création / renouvellement / refabrication...). Ce changement moins fréquent des cartes permettra une réduction de l'impact carbone d'environ 450 tonnes/an.

*Plastique issu des produits pétroliers

**Exception faite sur le périmètre des cartes biométriques, cartes à assistance vocale, cartes pour les jeunes, cartes à piste.

➤ Des innovations responsables

Chaque jour, nos équipes œuvrent pour développer les solutions de paiement de demain en respectant nos engagements environnementaux et sociétaux. Parmi ces innovations : les solutions Serenipay et Mon Impact Carbone.

➤ Serenipay

Crédit Agricole Payment Services a développé une solution de Paiement avec assistance vocale baptisée en 2023 « Serenipay ». Cette solution vise à sécuriser les porteurs de carte déficients visuels ou seniors qui ont des difficultés à lire le montant indiqué lors d'un paiement sur le TPE (Terminal de paiement).

La solution repose sur deux éléments :

— **Une carte de paiement Serenipay** connectée en Bluetooth à un smartphone, qui permet au porteur, soit d'entendre par synthèse vocale soit de visualiser en gros caractères sur son mobile le montant et les différentes étapes du paiement : demande de code confidentiel, code OK ou à rejouer, acceptation ou refus du paiement.

— **Une application mobile**, disponible sur iOS et Android, qui restitue vocalement et visuellement les informations transmises par la carte.

La solution est proposée depuis début 2024 dans trois Caisses régionales pendant 6 mois pour mesurer sa bonne prise en main et valider un déploiement commercial au niveau national.



➤ Mon Impact Carbone

Crédit Agricole Payment Services a lancé en 2023 une **nouvelle phase d'expérimentation de l'application « Mon Impact Carbone » qui offre aux clients une vision enrichie de l'empreinte carbone de leurs achats.** Cette application a été développée par Linxo et intègre son service d'agrégation de comptes et le service d'estimation de l'impact environnemental « Åland Index » de la start-up Doconomy. Cette deuxième version de l'application offre aux clients une estimation plus exhaustive en intégrant notamment : **une estimation de la consommation d'eau** et une **estimation de l'empreinte carbone sur tous les mouvements des comptes bancaires agrégés² par le client** et non uniquement sur ses transactions effectuées par carte.

L'application propose aussi aux clients des conseils écoresponsables avec des actualités, des astuces et des défis pour les inciter à réduire leur impact sur l'environnement et à agir en faveur de la transition écologique.

Les clients volontaires ont testé l'ergonomie de l'application et l'usage des différents services proposés pendant plusieurs mois, afin d'en évaluer le bon fonctionnement et le bénéfice qu'elle peut leur procurer au quotidien. Les résultats de cette expérimentation sont attendus prochainement.



[1] Les estimations sont basées sur des données moyennes générales données à titre indicatif qui ne sauraient constituer un quelconque engagement de la Caisse régionale.

[2] Ne peuvent être agrégés les comptes d'épargne (tels que assurance-vie, Livrets, comptes titres, etc.) et les crédits bancaires (crédit immobilier, crédit à la consommation, prêt travaux, crédit automobile, etc.).

4

APPORTER CONSEIL & QUALITÉ DE SERVICE

➤ Crédit Agricole Payment Services à la hauteur des exigences de ses clients

Crédit Agricole Payment Services enregistre en 2023 un niveau d'IRC (Indice de Recommandation Clients) historique : +25 et une note de satisfaction globale à 7,9/10*.

Un indice en amélioration constante depuis 7 ans qui reflète la qualité de nos relations avec les clients, nos compétences et la réactivité des équipes.

La qualité de service augmente également avec un volume d'incidents marquants en baisse de 27% entre 2022 et 2023.

Ces résultats traduisent les exigences de qualité de service de CAPS qui place la satisfaction de ses clients au cœur de ses préoccupations.

IRC 2023
+25

* Du 18 septembre au 30 septembre 2023, 781 clients représentatifs sur les fonctions et les entreprises ont été interviewés par l'institut d'étude BVA sur leur satisfaction quant aux services délivrés par CAPS.

➤ Des analyses data au service des banques du Groupe

En 2023, Crédit Agricole Payment Services développe une offre de services data qui s'appuie sur la richesse et la fiabilité des données issues des paiements émis ou encaissés de ses clients.

Crédit Agricole Payment Services a ainsi été retenu par Atout France **pour fournir des statistiques issues des données de paiement anonymisées et agrégées afin d'analyser les tendances de consommation et de dynamiser le tourisme sur chaque territoire du pays.** Dès 2024, Crédit Agricole Payment Services proposera aux banques du Groupe un observatoire du tourisme qui décryptera les comportements d'achat des touristes et permettra aux Caisses régionales et à LCL de développer des usages auprès des acteurs économiques locaux.



➔ Des offres qui évoluent et s'adaptent aux nouveaux usages des clients

Pour les professionnels

Crédit Agricole Payment Services innove avec le développement d'une nouvelle offre d'encaissement 100% mobile qui vient enrichir l'offre Up2pay Mobile lancée en 2020 : en plus de l'encaissement avec lecteur, il est désormais possible de transformer son téléphone Android en lecteur de carte. Grâce à cette innovation (Soft POS), les clients professionnels peuvent proposer à leurs propres clients une expérience de paiement sans contact quel que soit le montant, et ce, sans s'équiper d'un lecteur de carte.

Pour les montants supérieurs à 50 €, leurs clients saisissent leur code confidentiel de carte de façon sécurisée directement sur le téléphone mobile du commerçant, via l'application Up2pay mobile téléchargée préalablement.

Les clients équipés d'un téléphone mobile Android ont accès à ce nouveau service et peuvent ainsi choisir, entre le service avec lecteur, le service sans lecteur ou une combinaison des deux. Cette évolution s'accompagne d'un parcours de souscription 100% digital et propose une tarification à l'abonnement ou à l'usage.



Pour les clients particuliers

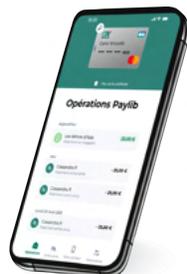
Nouveaux services de gestion en autonomie de la carte

Pour être au plus près des usages des clients, les services liés à la carte sont désormais disponibles 24h sur 24 et 7j/7 en tout autonomie depuis l'application Ma Banque et l'espace en ligne :

- **Verrouillage instantané et temporaire de la carte ;**
- **Vision ergonomique de la consommation des plafonds ;**
- **Augmentation temporaire des plafonds en cas de besoin ;**
- **Activation et désactivation des paiements sans contact, des opérations à distances (VAD) et des opérations à l'étranger.**

Carte virtuelle de dépannage

En cas d'opposition ou de réfection d'une carte bancaire, nous mettons à disposition une carte virtuelle de dépannage qui permet de ne pas se retrouver sans moyen de paiement et de pouvoir régler ses achats faits par paiement mobile ou Internet. Près d'un million de cartes virtuelles ont déjà été mises en place depuis le lancement de l'offre pour les clients du LCL en février 2022. L'offre sera prochainement disponible pour les Caisses régionales.



SOCIAL

NOS ENGAGEMENTS

Promouvoir la diversité ➔

Accompagner les jeunes dans leurs études et favoriser leur accès à l'emploi ➔

Développer les compétences et la mobilité interne ➔

S'ouvrir à de nouveaux modes de coopération et développer la culture du feed-back ➔





PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

Agir en faveur des diversités qui font notre richesse, veiller à l'inclusion, à l'égalité professionnelle hommes/femmes, au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap font partie de nos engagements pour accélérer notre transformation managériale et culturelle.

→ Politique Handicap

Nous agissons en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap. Nos actions s'articulent autour de plusieurs thèmes dont notamment :

- **Emploi et accueil des personnes en situation de handicap ;**
- **Aménagement des postes de travail des collaborateurs en situation de handicap ;**
- **Distribution d'un « welcome pack » inclusif : livret d'accueil, brochure sur les mesures d'accompagnement ;**
- **Sensibilisation des collaborateurs :** témoignages vidéos de collaborateurs en situation de handicap (interne et réseaux sociaux), stands et animations à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'emploi des Personnes Handicapées (bonnes pratiques de l'accessibilité numérique, tennis de table en fauteuil ou avec des accessoires pour simuler un handicap...).



Découvrez en vidéo le témoignage de Bouso Gueye, une collaboratrice en situation de handicap.

→ Promotion de la mixité

Nous accordons une importance majeure à l'égalité professionnelle femmes-hommes et à la mixité dans nos différents métiers et dans les postes à responsabilité, par :

— Le développement de la mixité dans les métiers IT et technologiques.

En lien avec notre accord sur l'égalité professionnelle, nous renforçons notre engagement en faveur de la mixité, en particulier la féminisation des métiers IT et technologiques. Des portraits de collaboratrices sont également diffusés durant la Semaine des Diversités en mars et le Mois des Diversités en novembre.



Découvrez en vidéo le portrait de Magali Tran, Business Analyst au sein de la Data Factory.

— **Une enveloppe dédiée à l'égalité professionnelle**
Une enveloppe budgétaire annuelle est dédiée à la réduction des écarts de salaire hommes/femmes.

— Le soutien et l'accompagnement dans la gestion des carrières des femmes.

Nous accompagnons les femmes vers la prise de poste à responsabilité. Ainsi, à l'occasion de la journée internationale du droit des femmes le 8 mars, Crédit Agricole Payment Services a offert à ses collaboratrices une formation d'une journée 'Réussir sa carrière au féminin' (ateliers, outils...) ayant pour objectif de les aider à renforcer leurs propres leviers (assertivité, affirmation de soi, leadership) et comprendre les spécificités d'une carrière au féminin. En complément, un accès à un parcours d'accompagnement en ligne pour structurer son projet professionnel, leur a été proposé. Enfin, nos collaboratrices ont également accès aux programmes spécifiques Jeunes Talents Feminins proposés par le groupe Crédit Agricole.

— Le Programme de co-mentorat pour développer la culture d'entraide.

Le co-mentorat est un accompagnement personnel, volontaire et bénévole, à caractère confidentiel, apporté mutuellement par deux personnes qui exercent à la fois le rôle de « mentor » et « mentoré(e) ». Il porte principalement sur le développement de soft-skills sans lien direct nécessaire avec le métier et en dehors de tout lien hiérarchique.

En 2023, nous avons poursuivi la démarche initiée en 2022 en l'ouvrant à d'autres publics grâce à la mixité et l'intergénérationnel. 7 binômes ont été ainsi constitués ;



Découvrez en vidéo le témoignage de Priscilla Delgado et Émilie Pierre sur le co-mentorat.

Le saviez-vous ?

→ Accompagnement du retour après une absence longue durée (maternité, maladie)

Afin de favoriser l'accompagnement du retour après une absence longue durée (maternité, maladie), Crédit Agricole Payment Services propose une Box « ça ira encore mieux demain » pour accompagner simultanément le manager et son collaborateur avec des séances de coaching proposées. C'est l'occasion de faire part de besoins éventuels (adaptation poste de travail/temps de travail) et de recréer du lien.

Index d'égalité professionnelle

94%

Pourcentage de femmes dans nos effectifs

43,5%

6

ACCOMPAGNER LES JEUNES DANS LEURS ÉTUDES ET FAVORISER LEUR ACCÈS À L'EMPLOI

Attirer les jeunes talents, les accompagner et transmettre les savoirs sont les trois ambitions fédératrices de notre plan Jeunesse. Tout au long de l'année plusieurs actions ont été déployées.

— **Intégration et développement professionnel d'une soixantaine d'alternants dans les différents métiers de l'entreprise.** Ils sont accompagnés par des tuteurs formés au développement des compétences des alternants. De nombreuses journées leur sont dédiées : Journée d'intégration - Rendez-vous Thématiques pour découvrir d'autres métiers - Evènements « Caps vers l'emploi » et journées Mobilijjeunes pour les accompagner dans leur parcours professionnel et leur recherche d'emploi.



— **Développement de notre politique de partenariat avec des écoles.**

Crédit Agricole Payment Services a noué plusieurs partenariats avec des écoles (Telecom Paris, ENSI Caen, EFREI) dans lesquelles nous intervenons régulièrement pour des conférences ou pour proposer aux étudiants des offres de postes en alternance ou CDI le cas échéant.

— **Accueil d'élèves de 3^e REP+ en stage sur le campus de SQY Park.**

Tous les ans, Crédit Agricole Payment Services accueille des élèves de REP+ pour leur stage de 3^e. Cette année nous avons également accueilli sur le campus de SQY Park, 5 jeunes ambassadeurs RSE en classe de 4^e : des eco-délégués. Pendant 4 jours, ces jeunes engagés ont eu l'opportunité de découvrir l'entreprise, ses métiers du paiement et ses engagements en matière de RSE.



7

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET MOBILITÉ INTERNE

Les métiers évoluent rapidement et le développement des compétences est essentiel pour l'employabilité et l'évolution de carrière de nos collaborateurs.

→ Semaine du développement Professionnel

En décembre 2023, Crédit Agricole Payment Services organisait pour ses collaborateurs la deuxième édition de la Semaine du Développement Professionnel. Au programme : une conférence inspirante sur l'audace, des ateliers consacrés au développement professionnel (Marketing de Soi, l'Art du Pitch, Développer son Assertivité), des rendez-vous avec les Gestionnaires des Ressources Humaines pour échanger sur leur parcours professionnel et aborder, le cas échéant, le sujet de la mobilité.



→ Dispositifs de développement des compétences pour les managers et les collaborateurs

De nombreux dispositifs de formation ont été mis en place pour renforcer les compétences des collaborateurs :

— Une formation à la Méthodologie ITIL

Dans le cadre du projet d'excellence opérationnelle, 135 collaborateurs ont été formés à la méthodologie ITIL dont 19 certifiés. Cette méthodologie reconnue d'amélioration des processus de gestion des services informatiques permet de générer de la valeur pour le Groupe ainsi que pour les clients. Il est ainsi possible de gagner en réactivité et diminuer le nombre d'incidents et les irritants perçus par les clients.

— Un nouveau parcours de formation Gestion de projet

56 chefs de projets ont suivi un nouveau parcours de formation Gestion de Projet permettant la mise en pratique et le partage d'expérience, animé par des experts internes et externes.

— Un programme d'approfondissement sur la thématique de l'intelligence artificielle (IA)

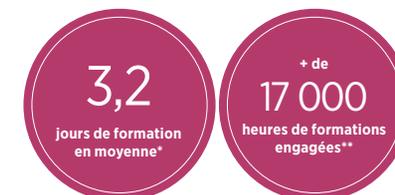
Ce nouveau programme a permis aux collaborateurs d'approfondir leurs connaissances sur l'IA de manière à comprendre sa valeur ajoutée pour les paiements et faciliter son application concrète dans leurs métiers.

— Des formations et sensibilisations sur la RSE

Crédit Agricole Payment Services a enrichi son offre de sensibilisation/formations à la RSE : E-learning transverses ou métiers, ateliers, guides... L'offre a aussi été complétée par la « Fresque du numérique » avec la volonté d'identifier des actions à mettre en place pour évoluer vers un numérique plus responsable. Au total, en 2023, 127 collaborateurs ont participé à une fresque (du Numérique ou du Climat).

— Des nouveaux rendez-vous dédiés aux managers

Crédit Agricole Payment Services propose aux managers de participer à de nouveaux rendez-vous mensuels les « Matinales Managers » pour s'ouvrir sur des thématiques managériales du quotidien et leur apporter des clés pour renforcer la performance collective de leurs équipes et la mise en responsabilité de chacun.



* Dont les formations réglementaires et obligatoires
** Réalisées ou planifiées



S'OUVRIR À DE NOUVEAUX MODES DE COOPÉRATION ET DÉVELOPPER LA CULTURE DU FEED-BACK

Dans le cadre de son Projet Humain, Crédit Agricole Payment Services veut proposer à ses collaborateurs un cadre de travail développant la collaboration, la confiance et la prise d'initiative, afin de renforcer la responsabilité de chacun et l'engagement de tous.

→ Le projet Elan pour mieux coopérer et renforcer l'intelligence collective

En 2023, Crédit Agricole Payment Services a créé et lancé le projet ELAN. Son objectif est de donner à toutes et à tous, managers et collaborateurs, des outils et clés identiques afin d'améliorer ses relations interpersonnelles, mieux coopérer, favoriser la mise en responsabilité et la performance collective.

Le projet ELAN se décline en un parcours comprenant :

- un questionnaire DISC débriefé par un coach. Il permet de connaître son style de comportement et de mieux comprendre celui des autres. Près de 300 collaborateurs et managers ont réalisé le DISC.
- une présentation des fondamentaux suivie d'une journée de sensibilisation pour pratiquer le dialogue autour de 3 séquences : l'écoute empathique, le feedback et les conditions de la coopération.

Cette journée a été suivie par près de 250 collaborateurs et managers. Le déploiement du projet ELAN se poursuit en 2024.



→ Un dispositif de médiation pour prévenir les conflits grâce au dialogue

En 2023, nous avons continué à faire vivre et faire connaître notre dispositif de médiation qui vise à prévenir les conflits grâce au dialogue et améliorer ainsi le bien-être au travail de nos collaborateurs. Tous les mois, des sessions de sensibilisation sont proposées aux collaborateurs.

Une session dédiée est incluse dans le programme de formation des nouveaux managers, une autre est proposée aux alternants. Au cours de l'année 2023, des médiations individuelles ou collectives en interne ou externe ont été proposées et réalisées.

→ L'entretien en responsabilité

En 2023, l'entretien d'évaluation a évolué avec l'arrivée d'un nouvel outil et des actions plus engageantes de la part de chacun des acteurs, collaborateurs et managers :

- Auto-évaluation et proposition d'objectifs par le collaborateur en amont de l'entretien,
- Possibilité d'ajuster avec son manager les objectifs en cours d'année,
- Prise en compte de feedbacks pour identifier les forces et les axes de développement.

Cette évolution des pratiques illustre parfaitement la mise en responsabilité et la confiance, deux axes majeurs de notre Projet Humain et de notre transformation culturelle et managériale.

→ Nouvelle expérience collaborateur

Dans le cadre de l'évolution des modes de travail devenus hybrides avec la généralisation du télétravail, Crédit Agricole Payment Services revêt progressivement l'organisation de ses espaces.

Le pilote « nouvelle expérience collaborateur » lancé en 2022 sur le site de Saint-Quentin en Yvelines dans un principe de Test & Learn s'est poursuivi en 2023. Les collaborateurs des deux directions concernées ont pu expérimenter un environnement de travail

dynamique à utiliser en fonction des besoins individuels et collectifs. Cette nouvelle expérience est par ailleurs devenue une réalité pour les 70 collaborateurs de Lyon qui ont réintégré courant juillet 2023 le site totalement rénové de la Caisse régionale Centre-Est qui les héberge : Terralunia. Les étages occupés par Crédit Agricole Payment Services ont été co-conçus avec les équipes concernées lors d'ateliers visant à imaginer le meilleur aménagement possible des espaces plus collaboratifs et en flex office.

En 2024, le déploiement des nouveaux espaces se poursuit sur le site de Saint-Quentin-en-Yvelines.



Le saviez-vous ?

→ Arrondi solidaire sur salaire

Nous proposons aux collaborateurs l'Arrondi Solidaire sur salaire. Les collaborateurs volontaires versent sur une cagnotte les centimes pour arrondir leur salaire net, la cagnotte est abondée par l'entreprise puis reversée à une association partenaire choisie par les collaborateurs : Project Rescue Ocean depuis 2021.



GOUVERNANCE

NOS ENGAGEMENTS

Mise en place d'une gouvernance RSE ➔

Atteindre les plus hauts standards de sécurité et d'éthique ➔

Deployer une politique d'achats responsables ➔

9

MISE EN PLACE D'UNE GOUVERNANCE RSE

Crédit Agricole Payment Services s'est engagé pleinement dans le projet sociétal du Groupe et souhaite y contribuer activement. C'est pourquoi nous nous sommes dotés d'une véritable gouvernance RSE :

— Sur le plan stratégique,

avec un comité RSE mensuel représentatif des métiers et activités de l'entreprise : cette année deux nouveaux ambassadeurs ont été désignés. Ils sont des relais en proximité au sein des équipes et viennent contribuer à la feuille de route RSE.

— Sur le pilotage,

avec une équipe RSE et une collaboratrice dédiée au déploiement de la feuille de route Numérique Responsable, enjeu majeur pour l'entreprise.

10

ATTEINDRE LES PLUS HAUTS STANDARDS DE SÉCURITÉ ET D'ÉTHIQUE

➔ Lutte contre la Fraude

En tant qu'acteur majeur dans la lutte contre la fraude aux paiements, Crédit Agricole Payment Services a développé une solution robuste pour sécuriser les transactions : SECURIBAN.

Ce dispositif permet de vérifier en moins d'une minute la cohérence entre l'IBAN et le détenteur du compte (particulier ou personne morale). Elle rencontre un vrai succès tant auprès de nos clients internes (banques et filiales du Groupe) que de leurs clients particuliers ou entreprises. En 2023, SecuriBan a été commercialisé par les Caisses régionales et LCL. 1,8 million de demandes de vérifications ont été émises par le groupe en 2023.



385 millions d'euros de fraude ont été évités* en 2023 notamment grâce aux dispositifs mis en place par Crédit Agricole Payment Services : amélioration continue des modèles de détection de fraude en temps réel, solutions d'authentification fortes (SecuriPass pour les Caisses régionales, « Mes comptes » pour LCL, Sécuriclé pour CACF, Sherpa pour CACEIS), SMS Fraude Interactif, SecuriBan.

*Périmètre virement, chèque, carte (dont authentification)

Le saviez-vous ?

➔ Machine Learning

Afin d'être à la pointe de la technologie en matière de lutte contre la fraude aux moyens de paiement, Crédit Agricole Payment Services a débuté en 2023 des travaux pour mettre en place des modèles de « machine learning » (apprentissage automatique en temps réel). Cette solution d'intelligence artificielle permettra d'identifier des comportements de fraude toujours plus complexes afin d'assurer un très haut niveau de protection des clients du Groupe Crédit Agricole.

→ Sensibilisations à la cybersécurité

Tous les ans, les collaborateurs de Crédit Agricole Payment Services sont formés à la cybersécurité. Pour cela, des formations obligatoires et des sensibilisations sont dispensées tout au long de l'année pour l'ensemble des collaborateurs.

→ Forte culture éthique

Crédit Agricole Payment Services reste engagé aux côtés du groupe Crédit Agricole dans la promotion de la culture éthique auprès des collaborateurs. L'entreprise adhère ainsi à la Charte éthique du groupe Crédit Agricole et au Corpus Fides*. Elle dispose également de son propre Code de conduite, déclinaison opérationnelle de la Charte éthique du Groupe.

En parallèle, des actions de sensibilisation à l'éthique sont régulièrement menées auprès des collaborateurs : formations en e-learning, quiz « L'éthique et vous »...

Sur le plan opérationnel, le service Conformité de Crédit Agricole Payment Services accompagne les équipes au quotidien dans le déploiement d'une démarche d'amélioration continue de la conformité qui se décline en deux axes :

- Respecter les réglementations et préserver la banque des risques financiers, d'image et de réputation ;
- Optimiser l'efficacité opérationnelle de la conformité pour protéger le client, ses intérêts et préserver la confiance de nos parties prenantes (clients, collaborateurs investisseurs, régulateurs, fournisseurs, sociétés).

→ Lutte contre la corruption

Un dispositif anti-corrupcion d'envergure est mis en place depuis plusieurs années : politique de tolérance zéro, Code de conduite anticorrupcion, dispositif de protection des lanceurs d'alerte, cartographies des risques, dispositif d'évaluation des tiers fournisseurs, procédures et engagements contractuels avec les parties prenantes sur les comportements éthiques à respecter... En complément de celui-ci, en 2023, 97% de nos collaborateurs ont été formés à la lutte anti-corrupcion.



Le saviez-vous ?

→ Audit de conformité

Crédit Agricole Payment Services a repassé un audit de conformité en 2022 et a atteint les niveaux d'exigences demandés en obtenant sa certification ISO 37001 pour son système de management anticorrupcion. Cette certification illustre les efforts déployés en vue d'adhérer à des normes internationales élevées en matière d'anticorrupcion.

97%

de nos collaborateurs formés à la lutte anti-corrupcion

11

DÉPLOYER UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Les achats de Crédit Agricole Payment Services s'inscrivent dans la Politique Achat Responsable du groupe Crédit Agricole. Nous avons engagé des travaux articulés autour de trois axes prioritaires :

→ Assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs

- Amélioration des délais de paiement de nos fournisseurs : - 37% de délais par rapport à 2022. Le groupe Crédit Agricole a obtenu le « Label Fournisseurs et Achats Responsables » qui distingue les entreprises ayant apporté la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.
- Formation de tous les collaborateurs de l'équipe Achat sur les achats responsables.

→ Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats

- Notation Ecovadis exigée pour chaque fournisseur sollicité dans le cadre d'un appel d'offres.
- Intégration systématique de critères RSE dans la grille d'analyse multicritères des appels d'offres.
- Intégration systématique de la Charte Achats Responsables signée par le fournisseur et d'une clause de réduction des GES (Gaz à Effet de Serre) dans chaque contrat.



→ Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs

Mise en place des comités annuels avec nos fournisseurs stratégiques avec un focus sur leurs actions RSE.

27 jours
délai moyen de règlement de nos fournisseurs

*Le Corpus Fides est un recueil composé de procédures identifiant les règles auxquelles les entités du Groupe, dirigeants et collaborateurs sont assujettis et traduisant les évolutions réglementaires en matière de conformité.

**Sur les formations obligatoires et réglementaires : « Conformité au quotidien », « Sécurité et lutte contre la fraude (interne et externe) », « Lutte contre la corruption », « Protection des données personnelles, sanctions internationales ».

■ DONNÉES ENVIRONNEMENTALES

Thème	Indicateur	Unité	2021	2022	2023	Objectif 2025
Emissions de Gaz à effet de serre	Scope 1 : émissions de gaz à effet de serre directes, liées à nos produits et services	tCO2e	135,8	182,8	202,9	131,5
	dont gaz	tCO2e	135,8*	106,7	88,9	88,8
	dont fioul	tCO2e	0	0	0	N/A
	dont essence et diesel (flotte de véhicules)	tCO2e	ND**	76,1	66,8	42,7
	Scope 2 : émissions indirectes liées aux consommations énergétiques	tCO2e	62,2	5,1	4,2	9
	dont électricité non renouvelable	tCO2e	62,2	5,1	4,2	9
	Scope 3 : autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (amont)	tCO2e	116,1	49,2	81,7	94,2
	Émissions liées à l'énergie non incluses dans les scopes 1 et 2 (électricité renouvelable)	tCO2e	ND**	5,9	5,9	
	Déplacements professionnels	tCO2e	116,1	43,3	75,8	94,2
	Total émissions de gaz à effet de serre (scopes 1,2,3)	tCO2e	314,1	237,1	288,7	234,7
Énergie	Consommations d'énergie	MWh	1 689	1 540	1 424	
	dont électricité non renouvelable	ND**	89,2	52,8		
	dont électricité renouvelable		1 091	982	980	
	dont gaz		598	469	391,4	
	Part d'électricité renouvelable	%	ND**	92%	95%	
Surfaces	m² occupés	m²	15 673	15 604	15 421	
Déplacements professionnels	Distances parcourues	Km	407 094	884 022	1 103 967	
	dont distances parcourues en train	Km	313 692	674 839	858 779	
	dont distances parcourues en avion	Km	93 402	209 183	245 188	
Eau	Consommations d'eau	m³	2 197	3 183	3 562	
Déchets	Quantité totale de déchets générés	tonnes	43	43	35	
	dont déchets réutilisés, valorisés ou recyclés	tonnes	38,1	41,6	34	
	Part de déchets réutilisés, valorisés ou recyclés	%	89%	97%	97%	
Papier	Consommation totale de papier	tonnes	118,8	153	137,1	
	dont papier responsable	tonnes	118,8	153	137,1	
	Part de papier responsable	%	100%	100%	100%	
Recyclage	Nombre de tonnes de cartes bancaires collectées pour recyclage**	tonnes	13,7	13,7	12,5	
	Part de cartes bancaires recyclées***	%	56%	64%	52%	

■ ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Thème	Indicateur	Unité	2021	2022	2023	Objectif 2025
Mobilité douce	Versement Forfait mobilité durable	€	N/A	N/A	18 102,5€	
	Participation de l'employeur au remboursement des abonnements transports en commun	€	230 838	249 456	281 631	
Compétences	Nombre de collaborateurs sensibilisés par an lors de l'atelier Fresque du climat	nombre	90	100	61	100% des collaborateurs (effectif CDI)
	Nombre de collaborateurs sensibilisés par an lors de l'atelier Fresque du numérique	nombre	N/A	N/A	66	100%
	Part des effectifs qui ont suivi l'elearning sur le projet sociétal du groupe Crédit Agricole	%	N/A	0	42	
Solidaire	Taux de salariés adhérent à l'arrondi solidaire sur salaire	%	8%	9%	16,6%	22%

** Donnée non disponible

*** Total nombre de cartes collectées pour recyclage divisé par le nombre de cartes éligibles au recyclage (Caisses régionales, hors Caisses régionales outre-mer et Corse). Les cartes perdues, volées sont exclues de ce calcul.

■ DONNÉES SOCIALES

Thème	Indicateur	Unité	2021	2022	2023
Effectifs	Effectif CDI	nombre	666	673	689
	Effectif CDD	nombre	5	5	4
	Effectif alternants	nombre	53	57	54
	Part d'alternants	%	8%	7,8%	7,2%
	Effectif total	nombre	724	735	747
	Part de femmes	%	42,9%	43,7%	43,5%
	Part d'hommes	%	57,1%	56,3%	56,5%
	Part de femmes au CODIR	%	33%	41%	33%
	Âge moyen CDI	nombre	46,5	46,6	46,6
	Répartition des CDI <35 ans	%	12%	12%	13,5%
	Répartition des CDI 35 à 55 ans	%	65%	65%	63,3%
Répartition des CDI > 55 ans	%	23%	23%	23,2%	
Embauches et licenciements	Nombre d'entrées en CDI et CDD	nombre	72	78	71
	Part de mobilités groupe (dans les entrées)	%	21%	20,5%	29,6%
	Nombre de sorties totales	nombre	35	68	56
	Part de mobilités groupe (dans les sorties)	%	34%	40%	43%
Formation	Ancienneté moyenne par salarié en CDI au sein de l'entreprise	Nombre d'années	13,1	12,9	12,9
	Nombre collaborateurs formés	nombre	751	775	780
	Nombre d'heures de formation	heures	13 152	15 733	17 387
	Part de la masse salariale consacrée à la formation	%	3,5%	3,7%	4,6%
Organisation du Travail	Taux de salariés à temps partiel en CDI	%	7,3%	6,8%	7,8%
	Part de femmes dans les effectifs à temps partiel	%	84%	78%	80%
	Taux d'absentéisme	%	2,8%	3,2%	3,5%
Santé sécurité au travail	Nombre d'accidents du travail	nombre	4	4	4
	Nombre de jours d'arrêt d'accident du travail	nombre	50	6	0
Égalité professionnelle	Index d'égalité professionnelle homme/femme	note/100	98/100	93/100	94/100
Handicap	Nombre de salariés en situation de handicap recrutés (CDI, alternants, autres)	%	ND**	5	2

■ PLAN D' ACTIONS RSE 2022-2025

Engagement	Action RSE	Indicateur	Unité	2021	2022	2023	Objectif 2025	
AXE ENVIRONNEMENT & SOCIÉTÉ								
		Indice de recommandation client (IRC) - service client	indice	+10	+21	+25	> ou = +21	
Engagement 1 Limiter notre impact sur l'environnement & numérique responsable	#1 Mesurer l'impact environnemental des moyens de paiement	Facteur d'émission de nos activités paiement	kgCO2e/k€		96,7 kg	N/A	à définir	
	#2 Mettre en place un référentiel de durabilité des produits	Part de nos offres de paiement avec un score RSE	%		Projet à lancer en 2024			
	#3 Développer l'écoconception monétique	Part du parc de cartes bancaires en PVC recyclé	%		Projet à lancer en 2024			
	#4 Développer l'écoconception IT	Note Green IT de nos applications	note		Projet à lancer en 2024			
Engagement 2 Développer l'inclusion numérique	#5 Développer des solutions dédiées aux populations fragiles	Part de de nos sites/applications conformes au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité	%		Projet à lancer en 2024			
Engagement 3 Apporter conseil & qualité de service	#6 Lutter contre les irritants clients	indicateur à définir en 2023			Projet à lancer en 2024			
	#7 Améliorer la lisibilité des informations envers les clients	Note sur la qualité du fond et la forme des communications de l'enquête IRC (Indice de Recommandation Client)	note sur 10	7,3	7,7	7,9	>7,7 en 2024	
	#8 Accompagner les clients avec un service de conseil expert, notamment avec les data	Nombre d'études, webinaires et interventions, infographies faites pour les Caisses régionales et LCL	nombre	52	55	63	maintenir	
Engagement	Action RSE	Axe Projet Humain	Indicateur	Unité	2021	2022	2023	Objectif 2025
AXE SOCIAL								
			Indice de Mise en Responsabilité (IMR)	%	83%	83%	84%	
Engagement 4 Promouvoir la diversité	#9 Accompagner les femmes dans l'expression de leur leadership et de leur potentiel	Engagement sociétal	Part de femmes dans le corps managérial	%	36%	38%	34%	40%
	#10 Garantir l'égalité salariale Femme/Homme	Reconnaissance	Indice d'écart salarial F/H (écart de rémunération)	note/40	38/40	38/40	39/40	38/40
	#11 Développer l'inclusion des personnes en situation de handicap	Engagement sociétal	Part des collaborateurs en situation de handicap dans l'effectif global de l'entreprise	%	ND**	3,6%	4,1%	3% minimum
	#12 Accompagner les jeunes dans leurs études et favoriser leur accès à l'emploi	Engagement sociétal	Part des jeunes embauchés en CDD/CDI à l'issue de leurs études, stage ou alternance	%	5%	30%	17,2%	progression
Engagement 5 Augmenter l'employabilité des collaborateurs	#13 Assurer suivi et accompagnement individualisés	Développement	Nombre de collaborateurs ayant eu un entretien individuel avec leur gestionnaire RH sur l'année	nombre	259	227	279	100%
	#14 Promouvoir la mobilité interne	Développement	Taux de mobilité interne	%	3,7%	4,3%	5,4%	7%
	#15 Développer et adapter les compétences pour l'entreprise de demain	Compétences	Taux de collaborateurs accompagnés par une formation autre que réglementaire et obligatoire	%	71%	73%	86%	maintenir le taux entre 70 et 75%
Engagement 6 S'ouvrir à de nouveaux modes de coopération	#16 Développer la culture de feedback et la communication "bottom-up"	Collectif	Taux de déploiement des fondamentaux du projet qui vise à élargir la dimension relationnelle et professionnaliser le dialogue (développer l'empathie, ancrer le feedback, s'ouvrir à la médiation).	%	Projet à lancer en 2023		60%	100% en 2024
	#17 Encourager de nouvelles méthodes de coopération	Compétences						
	#18 Elaborer une nouvelle expérience collaborateurs	Flexibilité	Taux de déploiement du flex office	%	N/A	15%	28%	100%
Engagement	Action RSE		Indicateur	Unité	2021	2022	2023	Objectif 2025
AXE GOUVERNANCE								
Engagement 7 Atteindre les plus hauts standards de sécurité	#19 Développer la culture et les réflexes éthiques		Taux de participation au Quiz "L'éthique et vœux" annuel	%	29%	22%***	28%	à fixer
	#20 Matérialiser le rôle de tiers de confiance de la banque		Part de la fraude détectée grâce à l'intelligence artificielle	%	10%	20%	21%	30% en 2023 / 40% en 2025
Engagement 8 Développer les achats responsables	#21 Intégrer les critères RSE dans la grille d'analyse des AO		Part des appels d'offres intégrant les critères RSE du fournisseur (sur un échantillon d'appels d'offre)	%	ND**	100%	100%	100%
	#22 Suivre la notation Ecovadis des fournisseurs au CA sup à 100 K€ et les inciter à l'améliorer voire établir la note		Part de nos fournisseurs* non évalués par Ecovadis (* dépense > 100K€)	%	32,5%	30%	56%	10%
	#23 Développer les achats avec le secteur adapté		Pourcentage d'augmentation de la part de chiffre d'affaires réalisée avec des fournisseurs du secteur adapté (l'année 2022 sera l'année de référence)	%	N/A	N/A (année de référence)	+ 5,8%	Augmentation de +200% vs l'année 2022 (année de référence)
	#24 Faire évaluer CAPS par Ecovadis en tant que fournisseur de solutions de paiement		Notation Ecovadis	score/100	N/A	68/100	77/100	progression

ND** : Donnée non disponible
N/A : non applicable
*** : donnée au 31/01/2023



La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par DocAcess

**AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE INTÉRÊT**



**ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ**

PAYMENT SERVICES