

Objet : réponse au questionnaire du 14 avril 2011

I. Spéculation et prises de risques

1. Votre groupe bancaire a-t-il des filiales, ou participations dans des filiales, domiciliées dans les paradis fiscaux, selon l'indice d'opacité financière du *Tax Justice Network* ?

Il existe aujourd'hui deux listes officielles qui identifient les paradis fiscaux ou Etats ou Territoires Non Coopératifs (ETNC) : la liste grise de l'OCDE qui comprend 8 pays et la liste publiée annuellement par le Ministère de l'Economie des Finances et de l'Industrie qui comprend 17 pays.

Concernant la liste OCDE, le Crédit Agricole ne détient plus aujourd'hui que 2 structures marginales en Uruguay (un bureau de représentation, et, indirectement, une participation minoritaire dans une structure d'affacturage). L'Uruguay a toutefois signé une convention d'échange d'informations fiscales avec la France et, de ce fait, n'est pas répertorié comme un Etat non coopératif par Bercy. Toutes les autres structures que le groupe détenait dans des ETNC listés par l'OCDE (Liberia, Panama) ont été dissoutes (il s'agissait pour la plupart de véhicules dédiés à des opérations de financement d'actifs tels qu'avions et navires).

Concernant la liste de Bercy, le groupe est présent à Brunei (où Amundi dispose d'une succursale de quelques personnes qui fait de la gestion d'actifs), et aux Philippines où le groupe dispose de cinq structures en prise directe avec l'économie locale (succursale bancaire, activité de courtage ou gestion de créances dépréciées). **Cette information figure en page 417 de notre rapport annuel 2010.**

2. A combien s'élève le total des bonus et stock-options distribués au titre des activités des années 2008, 2009 et 2010 au sein de votre groupe bancaire ?

Crédit Agricole SA n'a distribué aucune stock-option en 2008, 2009 et 2010. La rémunération variable attribuée par Crédit Agricole S.A à ses 918 salariés qui ont une rémunération variable régulée au titre de la directive CRD3 au sein du groupe Crédit Agricole S.A. est de 138,8 m€, dont 109,1m€ pour les collaborateurs dont la rémunération est différée au titre du CRD3. **Cette information a fait l'objet d'un communiqué de presse.**

3. Quelle est la part de vos activités de banque de financement et d'investissement et de gestion d'actifs (notamment activités de marché : bourses, marchés de gré à gré, change...) dans votre produit net bancaire ?

Les activités de banque de financement et d'investissement et de gestion d'actifs du groupe Crédit Agricole représentent **20%** environ de son produit net bancaire. **Cette information figure en page 147 de notre rapport annuel 2010.**

4. Quel pourcentage du produit net bancaire, avez-vous distribué à vos actionnaires (ou sociétaires) sur les exercices 2008, 2009 et 2010 ?

Crédit Agricole SA distribue à ses actionnaires une somme équivalent à environ **5%** de son PNB. **Cette information figure en page 256 de notre rapport annuel 2010.**

II. Politique vis-à-vis des clients

5. Vos conseillers de clientèle sont-ils rémunérés individuellement, à la commission, en fonction des produits placés ?

Notre ambition au Crédit Agricole est de proposer à nos clients **le bon produit au bon moment**, dans le respect de leurs intérêts. Pour y parvenir, nous concevons des solutions adaptées et suivons avec attention la satisfaction de notre clientèle.

Respecter les intérêts de nos clients : nous veillons scrupuleusement à ce que nos offres de produits et de services soient élaborées conformément aux dispositions législatives, réglementaires, codes de conduite et procédures internes propres à l'activité bancaire et financière, grâce aux CONAP (Comités Nouvelles Activités et Nouveaux Produits).

Proposer des produits utiles : nous nous efforçons de proposer des produits en phase avec les besoins de nos clients, comme par exemple *Good Loc'* commercialisé par les agences Crédit Agricole ou le Contrat de reconnaissance, inventé par LCL.

Mesurer la satisfaction de nos clients : depuis plusieurs années, les sociétés du Groupe ont développé leurs propres baromètres et études pour sonder la satisfaction de nos clients, mais aussi pour définir les actions prioritaires visant à l'augmenter.

- **Caisses régionales de Crédit Agricole** : 80% des clients interrogés sont satisfaits ou très satisfaits de leur banque
- **Crédit Agricole Assurances** : 95% de taux de satisfaction en 2009 sur le traitement des sinistres
- **Finaref** : 67% des clients tout à fait satisfaits de leur contact avec Finaref (chiffres 1er semestre 2009)
- **Sofinco** : 8,85/10 : c'est la note de satisfaction enregistrée par les clients lors de la souscription d'un crédit (résultat 2009)

Ces informations figurent sur notre site Internet (onglet Développement Durable).

6. Comment a évolué le montant total des commissions prélevées sur la clientèle sur les années 2008, 2009, 2010 ?

Sur 3 ans, de 2007 à 2010, le montant des commissions prélevées sur la clientèle a progressé de 4,5%, soit moins que l'inflation. Ces commissions représentent moins de 15% du PNB du groupe Crédit Agricole. **Cette information figure en page 253 de notre rapport annuel 2010.**

7. Quelle est en 2010 la part des PME/PMI dans votre activité de financement des entreprises ?

Nos encours de crédit sur les TPE / PME représentent 170 milliards d'euros, soit près de 40% du total de nos engagements sur les entreprises. **Cette information a été communiquée lors de réunions avec des analystes financiers.**

8. Quelle est la part des projets d'économie sociale et solidaire dans votre activité de financement des entreprises ?

Les engagements que nous avons sur les sociétés coopératives, les associations, les organismes mutualistes ou professionnels et les fondations, représentent 13 milliards d'euros, et sont donc supérieurs à ceux que nous avons sur les financements de projets. **Cette information a été communiquée lors de réunions avec des analystes financiers.**

9. Quelle part des fonds collectés sur le livret A versez- vous en 2010 à la Caisse des Dépôts et Consignations pour financer le logement social ?

La collecte Livret A et Livret de Développement Durable, non centralisée à la Caisse des Dépôts et Consignations, a contribué significativement au financement des PME (Petites et Moyennes Entreprises) et à la distribution des P.E.E. (Prêts Economie d'Énergie) par le Réseau Crédit Agricole.

Dépôts Livret A et LDD au 21/12/2010

- Total des encours : 38 217 M€
- Total des encours non centralisés à la Caisse des Dépôts et Consignations : 29 446 M€

Emploi des ressources collectées au titre du Livret A et du LDD et non centralisées

- Encours des financements aux micros, petites et moyennes entreprises : 55 404 M€
- Encours de prêts destinés à financer les travaux d'économies d'énergie : 717 M€

Nouveaux financements accordés en 2010

- Prêts aux micros, petites et moyennes entreprises : 27 163 M€
- Prêts travaux d'économie d'énergie : 375 M€

Les obligations réglementaires relatives à l'utilisation de la ressource non centralisée sont globalement respectées. En effet, le taux d'utilisation de la ressource non centralisée ressort à 190,6% et la production des nouveaux crédits représente 92,3% de l'accroissement des encours de collecte.

1er prêteur de l'habitat aux particuliers, le Crédit Agricole est également un acteur majeur de la promotion immobilière et le 1^{er} financeur du logement social via la collecte des dépôts du livret A.

Ces informations figurent sur notre site Internet (onglet Financer l'économie / 1^{ère} banque des entreprises et des pros / 1^{ère} banque de l'habitat).

10. Votre établissement (ou une filiale) propose-t-il des crédits revolving, notamment à ses clients les moins aisés ? A quel taux d'intérêt ?

Dans nos activités de crédit à la consommation, nous répondons aux attentes de nos clients particuliers en leur permettant d'accéder au crédit dans des conditions adaptées à leur situation et à leur capacité financière. Ainsi, Sofinco a mis en place l'Agence nationale d'aide aux particuliers (ANAP), dédiée au traitement du surendettement. Certains de nos collaborateurs sont également membres bénévoles de commissions de surendettement. **Cette information figure sur notre site Internet** (onglet Développement Durable).

11. Quel pourcentage de votre clientèle de particuliers représentent les interdits bancaires, fin 2008, 2009 et 2010 ?

En tant que banque universelle et mutualiste, le Crédit Agricole veut apporter un service à tous ses clients, y compris à ceux qui subissent un accident de la vie. C'est pourquoi nous avons mis en place les points passerelle : il s'agit d'espaces d'écoute et de médiation inscrits dans le cadre d'un savoir-faire bancaire et financier, permettant d'aider les clients en difficulté. **Cette information figure sur notre site Internet** (onglet Développement Durable). Environ 1, 5% de nos clients sont inscrits au Fichier Central des Chèques de la Banque de France.

Relations avec vos salariés

12. Au cours des trois dernières années, combien d'accords salariaux votre banque a-t-elle signés avec les organisations syndicales majoritaires ?

Chez Crédit Agricole SA, les Négociations Annuelles Obligatoires sont gérées de façon décentralisées. Pour l'année 2010 les filiales les plus significatives en termes d'effectifs (**LCL, CACF, Pacifica, Caceis et BGPI**) ont abouti à un accord. **Cette information figure en page 53 de notre rapport annuel 2010.**

13. Quelle est la part des rémunérations variables, liées à la performance individuelle ou collective, dans la masse salariale de votre établissement ?

Les parts variables individuelles (commissions, primes, bonus) et collectives (participation, intéressement) des rémunérations représentent environ **20%** de nos charges de personnel. **Cette information figure en page 334 de notre rapport annuel 2010.**

14. Au cours des trois dernières années, combien d'accords sur les conditions de travail et la souffrance au travail, votre banque a-t-elle signés avec les organisations syndicales majoritaires ?

Des accords sur les conditions de travail comportant des plans d'actions sur les risques psychosociaux existent dans le groupe et s'articulent principalement autour d'actions telles que des mesures de sensibilisation, d'enquête ou encore d'écoute et d'accompagnement. **Cette information figure en pages 50 et 51 de notre rapport annuel 2010.**

15. Quel est le rapport entre le salaire moyen des hommes et celui des femmes dans votre groupe bancaire ?

Le rapport du salaire fixe moyen hommes / femmes est de **137%** (tous niveaux de classification confondus). **Cette information figure en page 55 de notre rapport annuel 2010.**

16. Quelle est la rémunération annuelle moyenne des dix personnes les mieux payées de votre groupe bancaire ?

La rémunération annuelle moyenne des 10 personnes les mieux payées de Crédit Agricole SA est de 1,4 M€ en 2010. **Cette information figure en page 30 de notre bilan social.**

III. Impact social et environnemental de vos activités

17. Votre groupe bancaire publie-t-il la liste des grands projets qu'il finance ?

On trouve sur le site Internet de CA CIB une liste de grands projets, qui, **avec l'accord des clients concernés**, reflète globalement notre activité de banque de financement et d'investissement.

18. Votre groupe bancaire finance-t-il des projets écologiquement controversés (centrales nucléaires ou thermiques, grands barrages, mines...), du type de ceux pointés par les Amis de la Terre ?

Depuis 2003, Crédit Agricole SA applique rigoureusement les **Principes Equateur**, qui posent que les projets doivent être catégorisés (Principe 1) et que ceux considérés comme sensibles doivent faire l'objet d'une évaluation sociale et environnementale (Principe 2), afin d'être rendus conformes aux critères de durabilité sociale et environnementale de la Banque Mondiale (Principe 3). Notons, de plus, qu'un plan d'action revu par un expert indépendant (Principe 7) doit décrire et hiérarchiser les actions requises (Principe 4), et que les communautés affectées doivent être consultées (Principe 5) et bénéficier d'un mécanisme de recours (Principe 6). **Cette information figure en page 62 de notre rapport annuel 2010 et sur notre site Internet** (onglet Développement Durable).

19. Votre groupe bancaire a-t-il adopté des politiques encadrant ses financements et investissements dans tous les secteurs à risques (énergies fossiles, grands barrages, nucléaire, industries extractives agro carburants...) mais aussi transversales (climat, biodiversité, droits humains...) ? Si oui, lesquelles ?

Crédit Agricole SA a publié fin 2009 une Charte des **Droits Humains** et, fin 2010, une politique encadrant ses financements et investissements dans le secteur de **l'armement**. Enfin, après avoir signé les **Principes Climat**, nous préparons la publication d'une autre politique pour le secteur de **l'énergie** (énergies fossiles, grands barrages, nucléaire, industries extractives, agro carburants ...). **Cette information figure en page 64 de notre rapport annuel 2010 et sur notre site Internet** (onglet Développement Durable).

20. Quel est le montant des émissions de gaz à effet de serre induites par les financements et investissements de groupe bancaire ? Que faites-vous pour réduire cet impact climatique ?

Le groupe Crédit Agricole S.A. publie ses consommations en énergie et en eau depuis 2007 (sur les consommations de 2006). **Ces informations figurent sur notre site Internet** (onglet Développement Durable).

21. Quelle est la part du financement des énergies renouvelables dans le total des financements du secteur énergétique de votre groupe bancaire ?

Le financement des énergies renouvelables représente **un quart** du total des financements du secteur énergétique réalisés tant par CAL&F que par CA CIB. **Ces informations figurent en pages 61 et 62 de notre rapport annuel 2010 et sur notre site Internet** (onglet Développement Durable).

22. Votre groupe bancaire informe-t-il ses clients des risques financiers et de l'impact social et environnemental de ses produits, comme proposé par la méthodologie développée par l'ATEPF (Association pour la Transparence et l'Étiquetage des Produits Financiers) ?

Nous contestons formellement la méthodologie développée par les Caisses d'Épargne dans le cadre de l'ATEPF, qui a été conçue pour la banque de détail et ne peut en aucun cas s'appliquer à la banque de financement et d'investissement. De plus, comme cette méthodologie nécessite d'avoir des informations nombreuses et détaillées, elle pallie ce manque de données précises par des hypothèses, approximations, règles de trois, moyennes, et estimations. Enfin, elle ne traite que très imparfaitement des problématiques de double comptage et d'attribution des émissions. Par contre, Crédit Agricole participe aux travaux de la Chaire de finance quantitative et développement durable, de l'Université Paris Dauphine et de l'École Polytechnique, sur la question. **Cette information figure en page 59 de notre rapport annuel 2010.**

IV. Démocratie

23. Comment associez-vous les parties prenantes extérieures (syndicats professionnels et de salariés, associations de défense des plus démunis, de défense de l'environnement...) à la définition de votre politique de crédit ?

Avant tout mise en œuvre d'une politique encadrant nos financements et investissements dans un secteur donné, nous consultons, soit dans le cadre de l'ORSE, soit en dehors, les ONG, associations et syndicats susceptibles d'être concernés. **Cette information figure en page 64 de notre rapport annuel 2010.**

V. Mutualisme

24.- Quelle proportion des sociétaires ont participé aux dernières élections des conseils d'administration ?

Sur les 6 millions de sociétaires du groupe Crédit Agricole, plus de 300 000 (5%) participent chaque année aux Assemblées Générales, et donc à l'élection du conseil d'administration des 2 500 Caisses Locales. **Cette information figure dans l'étude TRAPEZA sur la gouvernance de Crédit Agricole SA.**

25.- Combien de candidats y avait-il par rapport au nombre d'administrateurs à élire ?

Le nombre de candidats est généralement égal au nombre d'administrateurs à élire ou à renouveler. **Cette information figure dans l'étude TRAPEZA sur la gouvernance de Crédit Agricole SA.**

26.- Quelle est la durée maximale d'exercice d'un mandat par un administrateur ?

Un administrateur personne physique ne peut accomplir plus de 4 mandats successifs de trois ans (durée statutaire d'un mandat). **Cette information figure dans l'étude TRAPEZA sur la gouvernance de Crédit Agricole SA.**