

RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE

21



Voir loin,
parler franc,
agir ferme.

Pierre de Coubertin



édito



**Jacques
PROST**

Directeur Général, Indosuez Wealth Management

Quelle que soit la nature des crises qui se sont succédées ces dernières années, la dynamique de notre Projet Sociétal, ainsi que l'esprit de solidarité et de responsabilité de nos équipes, n'ont en aucun cas été contrariés mais souvent confortés ; la trajectoire de transformation visant à consolider l'utilité d'Indosuez dans les enjeux sociétaux et à améliorer l'expérience offerte à nos clients s'est bien au contraire accélérée.

Ainsi, la crise de la COVID-19 aura été un accélérateur de notre transformation digitale, les taux bas auront inspiré une proposition de valeur encore plus diversifiée et créative et la guerre en Ukraine n'a fait que confirmer la nécessité d'une transition énergétique.

Pour nos clients comme pour la société, notre regard se porte au loin, nos constats sont clairement établis et nous agissons, convaincus que notre pouvoir d'influence ne se limite pas à orienter les flux en faveur des investissements responsables.

Ce rapport n'est pas un recensement exhaustif des projets que nous menons et des initiatives que nous prenons mais bien l'expression de la culture d'Indosuez, un groupe engagé, nourri de convictions profondes mais aussi de la détermination et de l'enthousiasme de ses collaborateurs.

Derrière les propos tenus et les illustrations choisies vous découvrirez que nos actions servent nos ambitions qui sont déclinées de notre vision d'un monde plus durable et responsable.

Excellente lecture.



– 01 –

Au cœur d'un Groupe engagé	6
LES ENGAGEMENTS ET LES AMBITIONS DU CRÉDIT AGRICOLE	7
L'ACCÉLÉRATION DU PROJET SOCIÉTAL DU GROUPE EN 2021 AUTOUR DE 3 PRIORITÉS ET 10 ENGAGEMENTS	11
UN DISPOSITIF INTERNE DE DIFFUSION DE LA CULTURE ESG DU GROUPE ET DE SA MESURE	12



– 02 –

Une organisation à la faveur du Projet Sociétal	13
LA DÉMARCHE FRED	14
UNE LIGNE MONDIALE DÉDIÉE AU PROJET SOCIÉTAL	15
UN CODE DE CONDUITE ÉTHIQUE ET PROFESSIONNEL, EXPRESSION DE NOTRE UTILITÉ EN FAVEUR DU PLUS GRAND NOMBRE	16



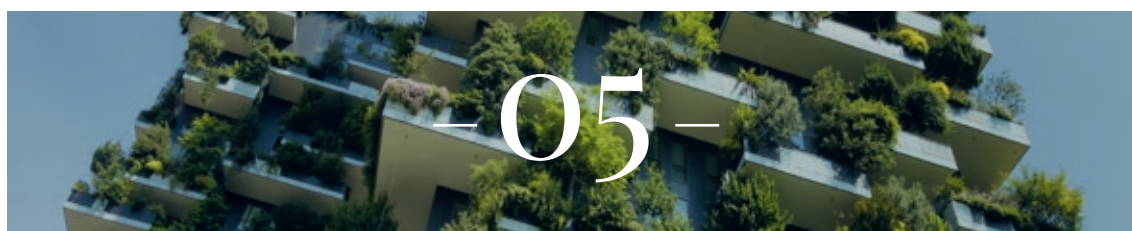
– 03 –

Le Projet Client : l'excellence, le noyau central de la relation client	17
REGARDS CROISÉS	18
FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE	20
• Les voix de plus de 1 000 clients pour piloter l'Expérience Client	20
• La mission zéro irritant des Customer Champions	20
• Le renforcement de la connaissance de nos clients	21
• Une approche singulière des segments spécifiques	21
• Une meilleure expérience digitale	22



Le Projet Humain : le développement des collaborateurs au service des clients et de la société 23

REGARDS CROISÉS	24
FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE	26
• La culture collaborative favorable à la transversalité et aux synergies	26
• Une dynamique d'innovation entrepreneuriale au sein d'une culture de la responsabilisation	26
• Un dispositif pour renforcer les compétences et être acteur de la transformation	27
• Une première pour les « new comers »	28
• Des récompenses pour nos actions en faveur de la diversité	28
• Des initiatives en faveur du bien-être au travail	29
• Le programme Tremplin pour accompagner le développement de collaboratrices en début de carrière	30
• Un index égalité femmes/hommes supérieur de 7 points à la moyenne nationale en France en 2021	30



Le Projet Sociétal : la transition vers un nouveau modèle de croissance et d'inclusion 31

REGARDS CROISÉS	32
FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE	35
• Les avancées en matière de finance responsable	35
• L'acculturation à la RSE	36
• L'offre de finance solidaire et innovante, CFM Indosuez Océano	37
• La création d'un Comité Solidaire dédié à l'attribution des commissions de surperformance	37
• Le mécénat de compétences inscrit dans l'ADN d'Indosuez	38
• Des rencontres inédites pour les 10 ans de La « Fondation Indosuez » en France	39
• La santé, un axe d'intervention encore renforcé	39
• Les actions spécifiques en faveur des jeunes	40
• « L'homme sans culture est un arbre sans fruit » Antoine de Rivarol	41
• La réduction de l'empreinte	42



— 01 —

Au cœur
d'un Groupe
engagé



01 • Au cœur d'un Groupe engagé

LES ENGAGEMENTS ET LES AMBITIONS DU CRÉDIT AGRICOLE

Depuis plus de 20 ans, la RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale) est au cœur des préoccupations et des engagements du Crédit Agricole. Depuis 2019, elle est intégrée à l'ensemble de sa stratégie et de sa Raison d'Être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » traduite par son Projet Groupe « Ambitions 2025 », ce qui l'implique résolument.

L'engagement du groupe Crédit Agricole est reconnu par ses parties prenantes.

En témoignent ses prises de position et sa participation à la dynamique internationale protéiforme visant les composantes E (Environnement), S (Sociétal) et G (Gouvernance) de la RSE.

SIGNATAIRE

- Pacte mondial des Nations Unies depuis 2003 ;
- Principes de l'Investissement Responsable depuis 2006 ;
- Charte de la diversité depuis 2008 ;
- Charte de la parentalité depuis 2008 ;
- Charte des achats responsables depuis 2010 ;
- Charte pour l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires depuis 2013 ;
- Science Based Targets depuis 2016 ;
- RE100 depuis 2016 ;
- Principles for Responsible Banking et Collective Commitment to Climate Action depuis 2019 ;
- Business For Inclusive Growth (B4IG) depuis 2019 ;
- Poseidon Principles depuis 2019 ;
- One Planet Sovereign Wealth Fund Asset Manager Initiative depuis 2019 ;
- Tobacco Free Finance Pledge depuis 2020 ;
- Principes pour une assurance durable depuis 2021 ;
- Net-Zero Banking Alliance, Net-Zero Asset Owner Alliance, Net-Zero Asset Managers Initiative depuis 2021.

MEMBRE CO-FONDATEUR

- Principes Équateur depuis 2003 ;
- Green Bonds Principles depuis 2014 ;
- Portfolio Decarbonization Coalition depuis 2014 ;
- Mainstreaming Climate Action Within Financial Institutions depuis 2015 ;
- Catalytic Finance Initiative depuis 2015 ;
- French Business Climate Pledge depuis 2015 ;
- Association BBKA (développement des bâtiments bas carbone) depuis 2015 ;
- IIRC (International Integrated Reporting Council) depuis 2016 ;
- Finance for Tomorrow depuis 2017.

PARTICIPANT

- Appel à la tarification du carbone à l'initiative du groupe Banque Mondiale en 2014 ;
- Montreal Carbon Pledge depuis 2015 ;
- Appel de Paris sur le climat depuis 2015 ;
- Task Force on Climate Disclosure depuis 2017 ;
- Climate Action 100+ depuis 2017 ;
- Contribution au fonds de dotation de RH Sans Frontières depuis 2018 ;
- AIGCC (Asia Investor Group on Climate Change) depuis 2020.

AUTRE POSITION

- Déclaration sur l'esclavage moderne depuis 2017.



Stratégie
ESG

RECONNAISSANCE DE LA PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

En s'appuyant sur sa stratégie ESG et l'ensemble des actions mises en place par les entités, Crédit Agricole S.A. consolide sa performance extra-financière. Le titre Credit Agricole S.A. se maintient dans les principaux indices internationaux socialement responsables, qui regroupent les entreprises les plus performantes au regard de critères ESG stricts :



Noté B par CDP en 2021



Noté A par MSCI
(Morgan Stanley Capital
International) depuis 2017



Présent depuis plusieurs années
dans l'indice britannique
FTSE4Good,
confirmé en 2020



Noté 63 par Vigeo-Eiris
depuis 2019 et présent, depuis mai 2013,
dans les indices NYSE-Euronext



Noté Prime par ISS-ESG
depuis décembre 2015

Et encore...

Noté 24,9 par Sustainalytics
depuis 2021
(plus la note est basse,
plus le risque ESG est faible)

Piloté par
une gouvernance
guidée par
une approche
scientifique

L'ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL DE CRÉDIT AGRICOLE

ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS ENTREPRISES ET PARTICULIERS DANS LEUR STRATÉGIE DE TRANSITION



8 000

Clients Entreprises
ayant une note de
transition climatique



**46 Mds
DOLLARS**

Arrangement
d'obligations vertes,
sociales et durables
en 2021
(top 5 mondial)



**35 Mds
EUROS**

Solution thématique
environnement
et social⁽¹⁾



**2,6 Mds
EUROS**

Financements
individuels de véhicules
< 95g CO₂/km⁽²⁾

RÉALLOCATION PROGRESSIVE DES PORTEFEUILLES DE FINANCEMENTS ET D'INVESTISSEMENTS VERS DES ACTIFS VERTS



**2,5 Mds
EUROS**

Investissement
en capital dans
les énergies
renouvelables⁽³⁾

#1

Financier privé
en énergies
renouvelables
en France
(2,6 Mds euros)⁽⁴⁾



**13,2 Mds
EUROS**

Portefeuille de
green loans⁽⁵⁾



100 %

Fonds ouverts
en gestion active
avec un score ESG
> score moyen
de l'univers
de placement⁽⁶⁾



**13 Mds
EUROS**

Investissements
en Green Social
Sustainability
Bonds dans
nos portefeuilles
de liquidité⁽⁷⁾

NOUVEAUX ENGAGEMENTS PRIS EN 2021⁽⁸⁾

**NET ZERO
ASSET OWNER
Alliance**

**NET ZERO
BANKING
Alliance**

**NET ZERO
ASSET MANAGERS
Initiative**



-20 %

Exposition CACIB
à l'extraction de pétrole
d'ici 2025



+60 %

Exposition CACIB
sur les énergies
non carbonées



X2

Capacité de production
des installations d'énergies
renouvelables financées par CAA
pour atteindre 10,5 GW d'ici 2025
(par rapport à 2020)



+50 %

Croissance du
financement de projets
d'énergies renouvelables
en France d'ici 2025
par Unifergie

1 - Amundi.

2 - CACF.

3 - CAA ; soit une capacité de 8,5 GW.

4 - CAL&F Marché Sofergie ASF - source CAL&F fin 2021.

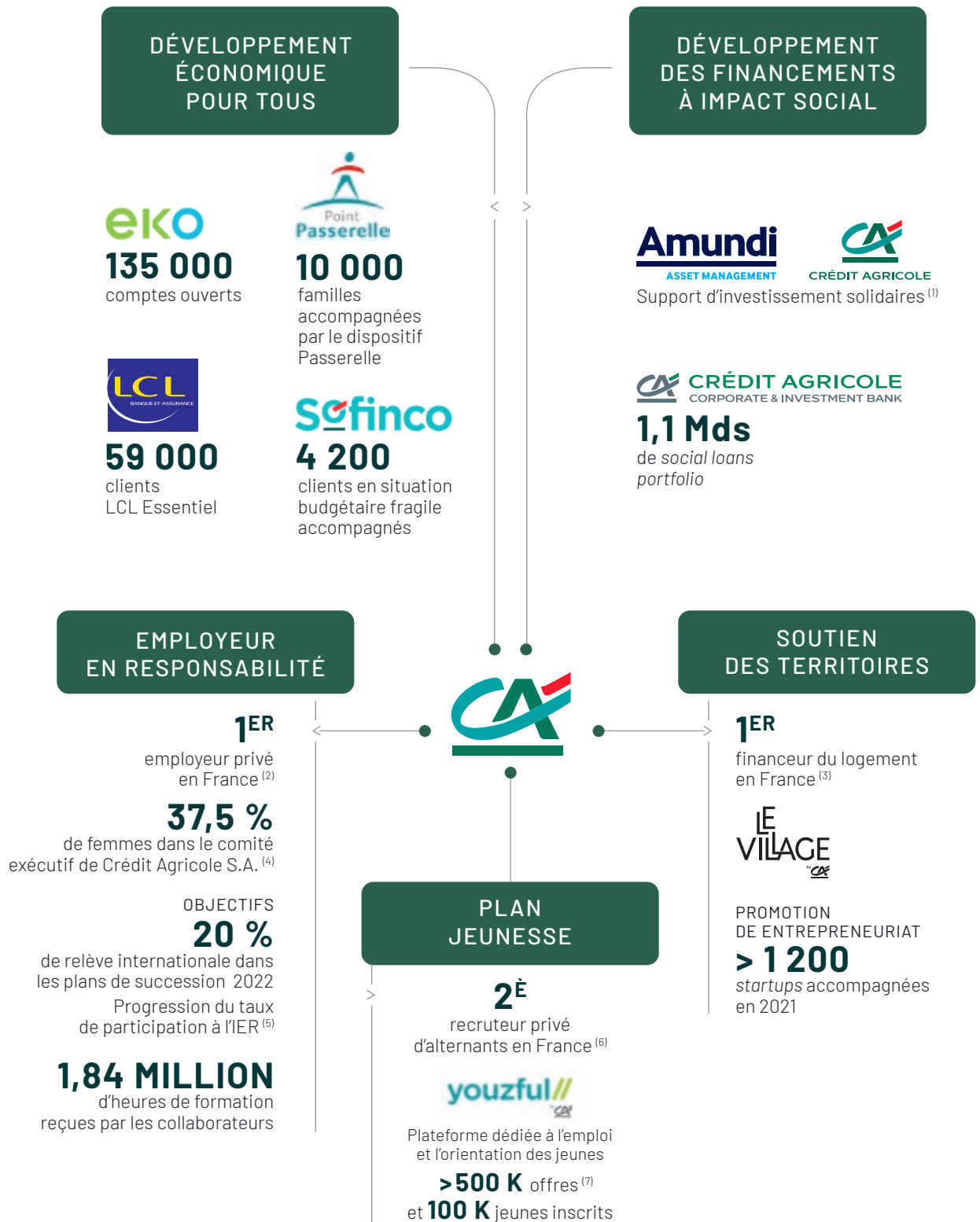
5 - Encours de prêts verts et de transition au bilan de CACIB. Ne tient pas compte des prêts à impact (Sustainability Linked Loans).

6 - Quand une méthodologie ESG est applicable.

7 - Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

8 - Liste non exhaustive des nouveaux engagements pris en 2021.

L'ENGAGEMENT SOCIAL DE CRÉDIT AGRICOLE



1 - Amundi Finance et Solidarité : contrat solidaire CAA.

2 - Groupe CA, source *Challenges* mars 2021.

3 - Groupe CA.

4 - Au 01.01.2022.

5 - Indice d'Engagement et de Recommandation.

6 - Stages, alternants, CDD, CDI.

7 - Groupe CA, classement *Le Figaro* 2020.

L'ACCÉLÉRATION DU PROJET SOCIÉTAL DU GROUPE EN 2021 AUTOUR DE 3 PRIORITÉS ET 10 ENGAGEMENTS

Face aux enjeux sociétaux et environnementaux, le Crédit Agricole a choisi fin 2021 de renforcer l'impact de son Projet Sociétal. Il s'est engagé à accompagner tous ses clients dans les transitions sociétales en adoptant un plan-programme construit autour de 3 priorités et de 10 engagements.



AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

-1-

Atteindre la neutralité
carbone d'ici 2050

-2-

Conseiller et accompagner
100 % de nos clients dans
leur transition énergétique

-3-

Intégrer des critères
de performance
extra-financière dans 100 %
de l'analyse de nos
financements aux
entreprises et
aux agriculteurs



RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

-4-

Proposer des solutions
pour favoriser l'inclusion
sociale et numérique et
s'adapter aux évolutions
économiques et sociétales

-5-

Contribuer à redynamiser
les territoires les plus
fragilisés et réduire
les inégalités sociales
en favorisant l'emploi,
les solidarités, l'accès aux
biens et services essentiels
ainsi qu'au numérique

-6-

Favoriser l'insertion
des jeunes par l'emploi
et la formation

-7-

Amplifier la mixité
et la diversité dans toutes
les entités du Crédit Agricole
ainsi qu'au sein
de sa gouvernance



RÉUSSIR LES TRANSITIONS AGRICOLE ET AGRO- ALIMENTAIRE

-8-

Accompagner l'évolution
des techniques vers
un système agro-alimentaire
compétitif et durable
en lançant un fonds
de *Private Equity* et de dette
Pan européen :
objectif 1 milliard d'euros

-9-

Permettre à l'agriculture
française de contribuer
pleinement à la lutte
contre le changement
climatique

-10-

Contribuer à renforcer
la souveraineté alimentaire

UN DISPOSITIF INTERNE DE DIFFUSION DE LA CULTURE ESG DU GROUPE ET DE SA MESURE

Mis en place en 2012, FReD se positionne depuis 2019 – date de la définition de la Raison d’Être du Groupe et de l’intégration des enjeux sociétaux et environnementaux au sein du PMT Groupe « Ambitions 2019 » – comme un outil d’appropriation et de déclinaison opérationnelle des enjeux ESG pour les 17 entités¹ qui y participent.



Une démarche globale...

FIDES
Respect du client

RESPECT
Respect du salarié

EMETER
Respect de la planète

...qui s'appuie sur trois référentiels...

F raude	R econnaissance	D ialogue
I ntérêt du client	E galité	E xternalité
D éontologie	S écurité	M archés
E quilibre des marchés	P articipation	E cosystèmes
S écurité financière	E quité	T ransports
	C ohérence	E nergie
	T erritoire	R essources

...en relation avec les 3 piliers ESG

Pilier économique

Pilier social

Pilier environnemental

Source : Crédit Agricole S.A.



Indice Groupe :

1,37
en 2021

Volontairement participatif, le dispositif FReD leur permet de définir un ensemble de projets cohérents avec le Projet Groupe, répartis par tiers dans chacun de ses trois référentiels que sont : le respect du client, le respect du salarié et le respect de la planète.

Chaque entité mène six actions (deux par référentiel) :

- **3 actions dites « Groupe »** (1 par référentiel) : elles sont définies par Crédit Agricole S.A. avec la contribution des entités puis validées par le Comité de pilotage du dispositif avant d’être déclinées dans l’entité ;
- **3 actions propres à l’entité** (1 par référentiel).

L’avancement de chaque projet est mesuré par un indice : noté de 1 lors de son démarrage à 4 lorsque le projet est terminé.

Chaque année, l’indice FReD mesure le progrès réalisé projet par projet, en calculant l’évolution de la note entre les années N et N-1 pour chaque entité. Les indices atteints sont ensuite consolidés pour aboutir à l’indice Groupe qui est de 1,37 en 2021.

A noter que chaque année, un audit est effectué par un cabinet indépendant pour s’assurer de la robustesse des plans d’actions et de la fiabilité de l’évaluation.

1- Amundi, Avem, CA Assurances, CA Bank Polska, CACEIS, CACF, Crédit Agricole CIB, CA Italia groupe bancaire, CA Immo, CA-GIP, CAL&F, CAPS, Crédit Agricole S.A., Crédit du Maroc, CA Indosuez, LCL, Uni-médias.



— 02 —

Une organisation à la faveur du Projet Sociétal



02 • Une organisation à la faveur du Projet Sociétal

LA DÉMARCHE FRED






Indice FReD
d'Indosuez :

1,17
en 2021

Indosuez participe activement à la démarche FReD menée par le Groupe. Elle repose sur les trois axes communs à l'ensemble des entités investies : l'axe Humain, l'axe Client et l'axe Sociétal. Elle est pilotée dans le cadre du Comité de Direction puis est déclinée dans les Comités exécutifs des entités.

Sur chacun des axes, un référent travaille en étroite collaboration avec la Responsable Développement Durable et Projet sociétal, les Responsables RSE locaux et les collaborateurs investis opérationnellement dans les missions poursuivies.

Indosuez a défini deux actions pour chacun des référentiels dont l'une est commune aux autres entités du Groupe. En 2021, l'indice FReD d'Indosuez atteint 1,17.

RÉFÉRENTIEL	ENGAGEMENT	LIBELLÉ COURT DU PLAN	RATTACHEMENT PILIER PLAN GROUPE	NOTE DÉBUT 2021	NOTE FIN 2021	
	FIDES	Connaissance client	Intégration des critères d'appétence ESG dans le questionnaire de connaissance client	Client	1	2
	FIDES	Connaissance client	Action Groupe : chasse aux « irritants » clients	Client	2	3
	RESPECT	Insertion des jeunes	Action Groupe : intégration des jeunes	Humain	3	4
	RESPECT	Management responsable	Culture Risques : onboarding des fonctions commerciales sur les valeurs de Conformité	Humain	3	4
	DEMETER	Sensibilisation client	Action Groupe : sensibilisation clients aux enjeux environnementaux	Sociétal	3	4
	DEMETER	Intégration de l'ESG dans le parcours client	Intégration de l'ESG dans le parcours client	Sociétal	1	3

02 • Une organisation à la faveur du Projet Sociétal

UNE LIGNE MONDIALE DÉDIÉE AU PROJET SOCIÉTAL

En 2020, une ligne mondiale dédiée rattachée aux offres et au développement commercial a été créée avec notamment l'ambition de promouvoir le développement économique, social et culturel des territoires d'implantation d'Indosuez.

Transversale et orientée client, elle compte 11 collaborateurs en 2021 et a pour missions de :

- renforcer la présence et l'impact d'Indosuez auprès de ses clients ;
- mieux répondre à leurs attentes ;
- mieux coordonner l'élaboration et la diffusion des offres responsables dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- insuffler une culture et une dynamique de développement durable pérenne au sein d'Indosuez.

Dans chaque entité, y compris Azqore, un binôme formé du responsable RSE local et d'un collaborateur « *Front* » porte le Projet Sociétal, les convictions et la dynamique du Groupe et nourrit un esprit de responsabilité et de solidarité.

Dans certaines géographies, par exemple au Luxembourg, un réseau d'ambassadeurs engagés, constitué de volontaires de toutes les directions, partagent leurs convictions, échangent les bonnes pratiques et participent à l'acculturation de l'ensemble des collaborateurs.



02 • Une organisation à la faveur du Projet Sociétal UN CODE DE CONDUITE ÉTHIQUE ET PROFESSIONNEL, EXPRESSION DE NOTRE UTILITÉ EN FAVEUR DU PLUS GRAND NOMBRE



Depuis toujours l'esprit de responsabilité et la dimension humaine font partie de l'identité d'Indosuez. Ils sont traduits non seulement dans sa raison d'être et sa charte éthique partagées avec le groupe Crédit Agricole mais aussi dans son Code de conduite.

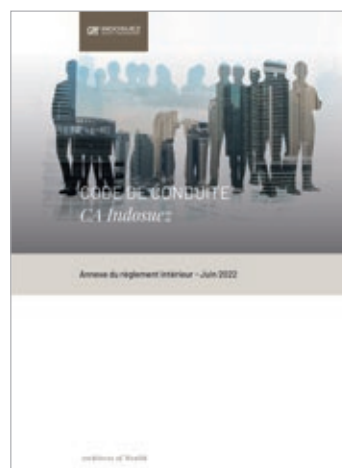


Fruit d'une
co-construction
**ENTRE
L'ENSEMBLE
DES MÉTIERS**

Ce document de référence commun reprend les principes d'action et de comportement que chaque collaborateur doit respecter vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes.

Fruit d'une co-construction de l'ensemble des métiers et ainsi expression concrète des valeurs partagées par les collaborateurs, il est régulièrement actualisé et constitue un véritable élément de différenciation positive.

La conduite éthique et professionnelle est inscrite dans la culture d'entreprise d'Indosuez qui a en outre fait de la conformité l'une des composantes stratégiques de son projet d'entreprise lancé en 2018 puis de son Plan à Moyen Terme « Ambitions 2025 ».



— 03 —

Le Projet Client :
l'excellence,
le noyau central
de la relation client



03 • Le Projet Client : l'excellence, le noyau central de la relation client

REGARDS CROISÉS

**Jean-François
DEROCHE**

Directeur Général,
Indosuez Wealth Management en Suisse



**Guillaume
RIMAUD**

Directeur Général, Business Unit France



Comment le Projet Client s'inscrit-il dans le champ de la RSE ?

Guillaume Rimaud : La simple définition de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) par la Commission européenne comme « l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes » répond à cette question.

En effet, les entreprises ont pris conscience de l'imbrication croissante de l'environnement et du social qui les incite à infuser leur stratégie des 3 composantes de la RSE tout en conservant leurs clients au cœur du dispositif. Pour Indosuez, il s'agit de rendre visible l'invisible et de donner vie à notre Raison d'Être qui est embrassée par toutes les entités du groupe Crédit Agricole.

Jean-François Deroche : Notre responsabilité sociale et environnementale oriente nos choix, guide nos initiatives et anime notre quotidien. Elle dessine de fait les contours de la relation que nous entretenons avec nos parties prenantes. Afin de perfectionner notre approche, de renforcer notre valeur ajoutée et de répondre au plus près des aspirations de nos clients, nous avons mesuré leur degré de satisfaction et sollicité leurs suggestions dans le cadre de la première enquête menée à l'échelle de l'ensemble des entités. Ils nous ont accordé un indice de recommandation client (IRC¹) de très bon niveau, +22, ce qui est une véritable reconnaissance de la qualité du service que nous leur apportons et de notre démarche d'excellence.

Une fois décryptés, ces résultats nous servent de boussole pour piloter la satisfaction de nos clients, clarifier nos axes d'amélioration et renforcer notre proposition de valeur et la qualité de nos prestations. Ainsi, nous avons mis en place un plan d'actions concret visant l'excellence au niveau du Groupe et décliné pour chaque entité.

Pourrions-nous illustrer la démarche d'excellence d'Indosuez par l'affirmation issue des Pensées de Léonard de Vinci « les détails font la perfection, et la perfection n'est pas un détail » ?

G.R. : La relation client est une alchimie singulière qui requiert notamment écoute, connaissance, expertise, qualité, réactivité et souplesse si bien que l'on parle davantage d'expérience client. La perfection ne se décrète pas. La démarche d'excellence, à la fois opérationnelle et relationnelle, passe par une bonne connaissance de nos clients. Elle est ensuite un ensemble de détails qui nourrissent leur expérience dans notre établissement, laquelle se construit de façon continue dans le temps. Il appartient à chaque collaborateur à son niveau d'y contribuer dans le strict respect de notre Code de conduite, de prévenir l'apparition de tout nouvel irritant et sans cesse de se perfectionner.

Pour entretenir cette dynamique, Indosuez a pris des mesures et mis en place des dispositifs ciblés dont certains sont déclinés de ceux du groupe Crédit Agricole axés autour de la qualité et du zéro défaut.



Pour Indosuez,
il s'agit de rendre

**VISIBLE
L'INVISIBLE**

1- L'indice IRC est obtenu en soustrayant du pourcentage de prescripteurs d'Indosuez le pourcentage de ses détracteurs.



La profondeur de notre offre et la multiplicité de nos outils nous permettent une approche commerciale *coverage* sur tous nos segments de clientèle.

Jean-François DEROCHE



Objectif :
être le 1^{er} en

IRC

J-F. D. : Le groupe Crédit Agricole s'est en effet donné pour objectif d'être le 1^{er} en IRC sur tous les marchés et dans tous les pays. Nous poursuivons notamment 3 actions collectives pour y parvenir : piloter par la satisfaction client, développer la culture de l'excellence relationnelle et déployer des dispositifs « 0 irritant ». Indosuez a en outre inscrit dans son projet d'entreprise l'ambition de parvenir à une culture « 0 défaut » et de simplifier les parcours et la digitalisation des process/outils. Pour remplir nos objectifs, dans toutes nos entités, nous nous appuyons sur un réseau de *Customer Champions*. Ce sont de véritables porte-paroles du client avec comme mission essentielle d'identifier des leviers d'amélioration de sa satisfaction, de lever les dysfonctionnements en mettant en place les plans d'actions adéquats.

Estimez-vous que satisfaction rime avec simplification et digitalisation ?

G.R. : La crise sanitaire a considérablement accéléré la transformation digitale, l'érigeant au rang de commodité. Aussi, incontestablement, l'amélioration du parcours de nos clients passe par une meilleure expérience digitale qui participe au renforcement de notre proposition de valeurs. Pour répondre au plus près des attentes de notre clientèle, nous procédons fréquemment par co-construction de solutions notamment au sein de notre Innovation Lab à Paris.

Je pense par exemple à notre *e/mBanking* né d'une démarche collaborative source de valeur ajoutée et différenciante.

Notre système d'information commun à toutes les entités sous la houlette de notre filiale dédiée Azqore permet structurellement d'accueillir les solutions digitales de *startups* à la pointe de l'innovation et de fournir ainsi de nouveaux services.

J-F. D. : Ajoutons que notre ambition est bien de servir tous nos clients et que la profondeur de notre offre et la multiplicité de nos outils nous permettent une approche commerciale *coverage* sur tous nos segments de clientèle.

La digitalisation dite « augmentée » participe au caractère sur mesure de notre approche mais pas seulement. Elle complète aussi notre offre standard pour répondre à des attentes spécifiques ou des contraintes de temps ou d'espace.

Je pense par exemple à notre application *Startup Connections* qui digitalise le processus de mise en relation entre nos clients-investisseurs et les *startups* du réseau du Village by CA en phase de levée de fonds.

03 • Le Projet Client : l'excellence, le noyau central de la relation client

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

#1 LES VOIX DE PLUS DE 1 000 CLIENTS POUR PILOTER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Pour la première fois de son histoire, Indosuez a sollicité une enquête auprès de ses clients dans 9 pays. Plus de 1 000 d'entre eux se sont exprimés et ont décerné la bonne note moyenne de 7,9. Les résultats indiquent qu'Indosuez est reconnu comme étant une banque proche de ses clients, proposant une gamme de produits et services performante et experte sur les marchés financiers.

L'indice de recommandation client (IRC) calculé sur base des résultats à la question unique « Seriez-vous prêt à recommander Indosuez à des proches » en faisant la soustraction de la part des détracteurs à la part des promoteurs a obtenu le très bon résultat de +22.

Près d'un client sur deux a attribué une note d'excellence (9 ou 10), véritable reconnaissance de la qualité du service que nous leur apportons et de notre démarche d'excellence.

La clientèle très fortunée dite « *Ultra High Net Worth*¹ » nous attribue la note plus élevée de +33, résultante d'une intensité relationnelle plus importante sur ce segment qui permet de gommer les irritants.

En dépit du bon niveau de satisfaction exprimé, les attentes et les sources d'insatisfaction partagées par nos clients ont donné lieu à une analyse rigoureuse. Elle a permis de dresser des plans d'actions ciblés afin de renforcer encore davantage notre proposition de valeur et la qualité de nos prestations.

#2 LA MISSION ZÉRO IRRITANT DES CUSTOMER CHAMPIONS

Les *Customer Champions* sont au cœur d'un processus de traitement des irritants unifié qui permet à l'ensemble des clients d'Indosuez à travers le monde de profiter des améliorations mises en place.

Il se déroule en 4 phases :

RECENSER LES IRRITANTS

grâce aux retours des clients et des collaborateurs.

ANALYSER ET QUALIFIER L'IMPACT

de ces irritants (fréquence, nombre, typologie de clients concernés...).

IDENTIFIER LES PROJETS

et les initiatives qui peuvent permettre de corriger ces irritants.

SUIVRE L'AVANCÉE

des résolutions et communiquer sur les progrès réalisés.



1 - *Ultra High Net Worth*, fortune globale supérieure à 100 millions d'euros, actionnaires d'ETI ou de grandes entreprises à capital familial.

#3

LE RENFORCEMENT DE LA CONNAISSANCE DE NOS CLIENTS

Convaincu que bien connaître son client, c'est également bien l'accompagner, Indosuez a mené un projet d'envergure dans l'ensemble de ses entités visant à encore mieux organiser son processus de connaissance client.

L'articulation des attributions des équipes concernées a été révisée pour une plus grande fluidité et complétude des informations recueillies, des outils ont été adaptés et/ou créés pour renforcer l'efficacité opérationnelle.

Ces initiatives ont contribué à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à l'apport de la conformité pour répondre aux besoins du client et garantir sa protection et sa satisfaction.

L'une des démarches FReD qui a pris fin en 2021 visait ainsi à renforcer la connaissance des équipes commerciales sur les notions de conformité.

Elle s'accompagne de modules de formation qui seront proposés régulièrement.



#4

UNE APPROCHE SINGULIÈRE DES SEGMENTS SPÉCIFIQUES



PROCESSUS
adaptés et
OFFRE
enrichie

Pour toujours mieux servir ses clients, Indosuez développe une approche dédiée à certains segments de sa clientèle parmi lesquels figurent les UHNWI¹ mais aussi les family office et les tiers gérants ou encore les Next Gen.

Pour augmenter son attractivité auprès de ces typologies de clients, les processus ont été adaptés et l'offre enrichie autorisant des réponses plus rapides très ciblées et homogènes dans l'ensemble des entités.

Ainsi, par exemple, il existe désormais des équipes qui, à travers le monde, sont exclusivement dédiées à l'activité avec **les tiers gérants** avec l'ambition de la développer, d'automatiser les processus de gestion de cette clientèle dans l'ensemble des entités et d'organiser des synergies entre elles pour proposer des solutions homogènes et différenciantes.

De la même façon, des équipes chargées d'accompagner la clientèle UHNWI ont été constituées. En France, une direction dédiée au développement de **la clientèle UHNWI** a été créée fin 2021 à l'instar des équipes déjà en place à Monaco, à Luxembourg et en Suisse avec l'ambition d'enrichir ainsi la proposition de valeur. Elle travaille en étroite collaboration avec les banquiers privés d'Indosuez et la division Private Investment Banking. Créée conjointement avec Crédit Agricole CIB et dédiée à l'accompagnement des *holdings* familiales, cette dernière s'appuie sur le réseau international du groupe Indosuez et l'ensemble des métiers du Crédit Agricole.

Sur un autre segment, les clients qualifiés de **Next Gen**, des réflexions se poursuivent quant à la définition de prestations personnalisées.

1 - Ultra High Net Worth.

#5 UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE DIGITALE

Faire évoluer le parcours de nos clients passe par une expérience digitale améliorée à la hauteur des plus hauts standards du marché. Une étude réalisée par KPMG en avril 2021 révèle que 74 % des entreprises de gestion de patrimoine ont accéléré leur transformation digitale alors qu'elles n'étaient que 50 % en 2020.

Aussi, Indosuez accompagne ses clients dans un nouvel écosystème et renforce sa proposition de valeur digitale.

Il s'agit notamment de simplifier la relation que le client entretient avec la banque et de lever les contraintes administratives qui peuvent l'être en proposant « **le digital réhaussé par l'humain** »

autrement dit en lui offrant la possibilité d'une **relation hybride**. Ainsi, le client bénéficie d'une expérience autonome, d'autant plus appréciable en cas de « nomadisme ».

Cette évolution de l'approche a été rendue possible grâce à l'ouverture du système d'information d'Indosuez à des solutions digitales de *startups* à la pointe de l'innovation et susceptibles de fournir de nouveaux services.

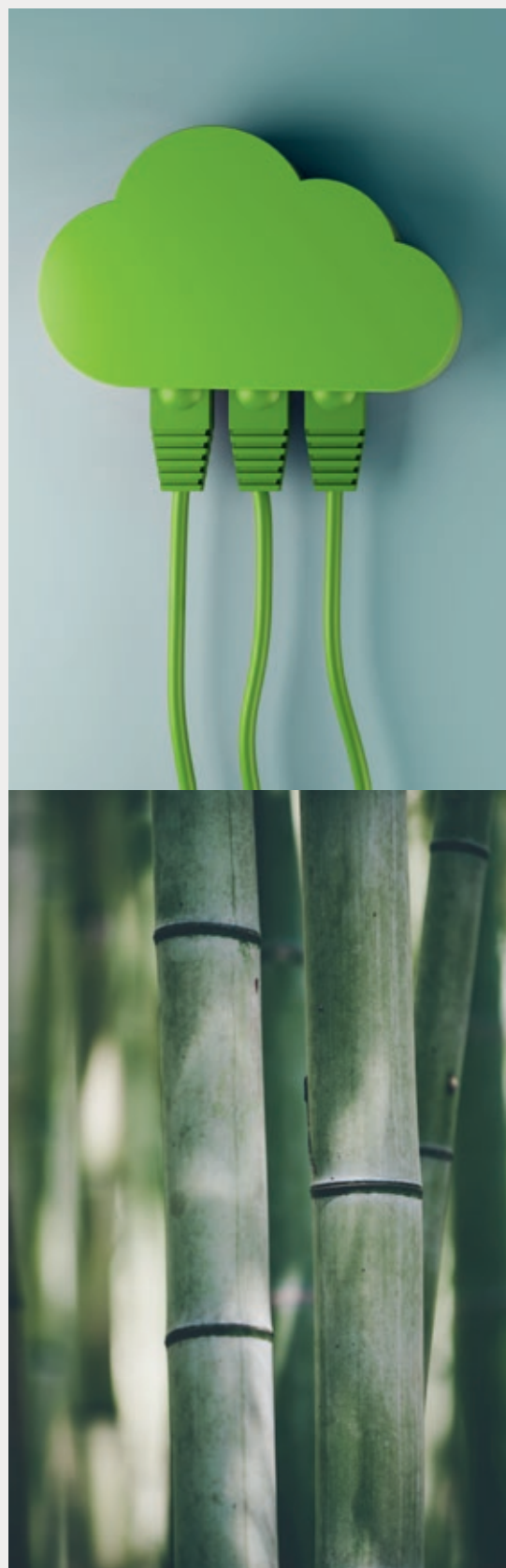
C'est le cas par exemple de la proposition d'investissement qui, développée dans le cadre du partenariat entre la Fintech Evoq et Azqore, permet de

mieux analyser les portefeuilles des clients et aide à la création d'un document personnalisé contenant **la proposition d'investissement**. L'outil facilite la gestion du portefeuille du client et fournit des simulations en temps réel des impacts des conseils des *Advisors*.

Une plateforme de souscription *Private Equity* permettant de digitaliser le processus de souscription des fonds jusqu'à la signature électronique est en cours de déploiement dans les différentes entités.

L'amélioration de l'expérience client passe aussi par des outils de communication sécurisés, complets, intuitifs et mobiles. C'est pourquoi, après avoir procédé à la construction et à l'enrichissement de son **eBanking**, Indosuez multiplie ses canaux digitaux et projette de permettre à l'ensemble de ses clients de bénéficier du **mBanking**.

Simplifier
la relation que
le client entretient
avec la banque
et lever
les contraintes
administratives
qui peuvent l'être
en proposant
« le digital réhaussé
par l'humain »





— 04 —

Le Projet Humain :
le développement
des collaborateurs
au service des clients
et de la société



REGARDS CROISÉS

**Anne-Laure
BRANELLEC**

Directrice des Ressources Humaines,
Indosuez Wealth Management



**Olivier
CHATAIN**

Directeur Général,
Indosuez Wealth Management pour l'Europe



La crise de la COVID-19 aura été un exceptionnel accélérateur des transformations engagées du point de vue du capital humain. Pouvez-vous nous en rappeler les essentiels ?

Anne-Laure Branellec : Les turbulences sanitaires inédites que nous avons traversées ont considérablement amplifié les valeurs qui sont au cœur de notre Projet Humain et ont mis en lumière le rôle fondamental des collaborateurs dans l'accélération de la transformation et leur capacité à nous différencier de nos concurrents. En effet, chacun a été amené à se remettre en question, à s'adapter, à acquérir la maîtrise de nouveaux modes de communication, de nouveaux outils, à endosser plus de responsabilités pour toujours agir avec discernement dans l'intérêt de nos clients. L'engagement et la détermination sans faille de tous ont fait la différence, facilités par des outils et un accompagnement spécifique qui ont été utiles et appréciés.

Olivier Chatain : Les collaborateurs bénéficient d'un environnement de travail métamorphosé tant du point de vue des outils, que de la responsabilité ou de l'organisation managériale. La digitalisation a participé à l'amélioration de l'expérience de nos collaborateurs.

D'ailleurs, tous ceux qui se sont exprimés dans le cadre de l'enquête annuelle d'engagement ont partagé leur satisfaction sur l'environnement de travail et les relations humaines de notre groupe si bien que l'engagement a atteint un niveau historiquement élevé.

Incontestablement les initiatives et la formation en faveur du développement personnel de chacun ont contribué à l'autonomie des colla-

borateurs et à leur employabilité mais aussi à la dynamique d'innovation individuelle et collective. Le changement culturel visant une organisation plus agile et résiliente - essentielle dans un environnement très exigeant - est en cours.

L'ambition affirmée du groupe Crédit Agricole et de ses filiales est d'être un employeur en responsabilité en termes d'opportunités professionnelles, formation, diversité, qualité de vie au travail, création de valeur. Quel progrès réalisé en 2021 retiendriez-vous ?

A-L. B. : Si les évolutions en matière de formation et de mixité ont été notoires, je retiendrais personnellement pour 2021 le renforcement de la culture du *feedback* qui me semble indispensable à l'amélioration continue de toute entreprise. Recevoir et donner du *feedback* est un formidable outil de développement individuel et d'amélioration de la performance collective. Anticipant la pérennisation du travail à distance post pandémie, nous avons fait le choix de donner l'accès aux collaborateurs de toutes nos géographies, à une application dédiée, accessible à chacun, qui permet en l'espace de quelques minutes de demander et de recevoir un *feedback* sur une compétence spécifique ou dans le prolongement d'une présentation auprès de collègues ou de clients.

Concomitamment à ce déploiement, des formations sur cette thématique ont été dispensées. Cette initiative contribue à améliorer les relations de travail entre collègues, à insuffler une nouvelle culture d'entreprise plus collaborative, favorisant la prise d'initiatives à tous les niveaux et in fine à améliorer les prestations délivrées à nos clients.



L'ENGAGEMENT
et la
DÉTERMINATION
ont fait la différence

O.C. : Je reviendrais pour ma part sur la promotion de la diversité qui est inscrite au cœur de notre Projet humain mais également rappelée dans notre Charte de l'égalité des chances. Fin décembre 2021, Indosuez comptait 31 % de femmes dans ses instances dirigeantes, preuve de la pertinence et de l'efficacité de sa stratégie volontariste en matière de mixité qui a d'ailleurs été récompensée à 4 reprises en Europe et en Asie au cours de l'année.

Nos engagements sont forts et inspirent de multiples initiatives qui s'installent dans la durée. Je pense par exemple à la sensibilisation des instances dirigeantes aux enjeux de la mixité, au programme de mentorat par les dirigeants qui est renouvelé en 2022. Les prises de paroles de femmes dans le cadre notamment de portraits sont régulièrement diffusées en interne et en externe. Les formations dédiées aux collaboratrices sont également des atouts précieux et nous avons mis l'accent en 2021 sur un programme destiné aux femmes en début de carrière.

Par ailleurs, en parfaite cohérence avec l'engagement du Crédit Agricole en faveur de l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation, Indosuez a souhaité faciliter l'accès au monde professionnel des jeunes diplômés et des étudiants. Dans le cadre du dispositif FReD, plus de 120 jeunes ont ainsi été accueillis en 2021 pour un stage, un contrat de professionnalisation ou bien un VIE dans nos différentes entités.

La formation s'inscrit en filigrane de l'ensemble de vos propos. Considérez-vous qu'elle est indissociable du changement ?

A-L. B. : Tout changement impose un accompagnement qui facilite à la fois l'adhésion, la cohésion et le sentiment d'appartenance ; la formation en est l'une des composantes. Que nous parlions d'éthique, d'outils, de développement personnel, d'innovation, ou d'expertise... Elle est essentielle.

Elle s'invite d'ailleurs très vite dans le parcours d'un collaborateur nouvel arrivant avec un ensemble d'apprentissages visant à renforcer ses connaissances notamment sur le corpus réglementaire, le Groupe, la RSE...

Elle participe ensuite au renforcement de l'expertise de chacun, donc à son développement personnel et par conséquent à son employabilité ; sujet auquel nous sommes très attentifs.

Je dirais que la crise financière de 2008 suivie de la pandémie conjuguée aux obligations légales en termes de RSE mais aussi à notre engagement à accompagner le développement de nos collaborateurs et de nos talents nous ont conduits à nous remettre en cause.

Anne-Laure BRANELLEC

Aussi, de la seule acquisition de connaissances, la formation est aujourd'hui devenue un mode d'accompagnement continu. Je prendrais l'exemple de la philosophie qui a fait son entrée dans notre dispositif de formation offrant aux collaborateurs d'autres clés pour décrypter leur environnement grâce au média en ligne *Philonomist*, centré sur les grandes questions de philosophie appliquées à l'entreprise.

O.C. : Pour accéder à cet écosystème de formation, les collaborateurs bénéficient de dispositifs spécifiquement créés ; qu'il s'agisse par exemple de la plateforme dédiée à l'apprentissage sur des thématiques aussi différentes que les langues, la bureautique, les nouvelles technologies, les compétences comportementales et même la philosophie comme l'indiquait Anne-Laure. Des *Lunch & Learn* sont également organisés autour de thèmes liés à l'innovation. Par ailleurs, les nouvelles technologies ont favorisé des échanges plus fréquents au sein des différentes lignes d'expertises. Il n'est désormais pas rare que l'ensemble de leurs collaborateurs soient réunis lors d'un séminaire dédié qui contribue à leur cohésion, à l'échange et à la création de valeur.

A-L. B. : Face aux nouvelles attentes des collaborateurs et au contexte de complexité et d'incertitude croissantes de notre environnement qui justifient la transformation de notre Groupe, il me semble désormais indispensable de faire évoluer notre culture managériale. C'est pourquoi nous avons initié un programme de transformation managériale ambitieux visant notamment à favoriser la mise en responsabilité et à adapter les modes d'animation collectifs aux exigences renouvelées de nos équipiers et de nos clients.



#1 LA CULTURE COLLABORATIVE FAVORABLE À LA TRANSVERSALITÉ ET AUX SYNERGIES



Le programme
TOGETHER

La structure organisationnelle d'Indosuez à travers ses différentes lignes Métier, expressions de ses expertises multiples, facilite la coopération entre les entités, **le travail des équipes en transversalité et l'ancrage de la méthode agile** dans le fonctionnement.

Le programme Together d'Indosuez, qui a réuni en 2021 une cinquantaine de collaborateurs de toutes les entités, est emblématique. En effet, il a vocation à renforcer leur connaissance du métier de Gestion de Fortune et à développer leur réseau au travers de réflexions collaboratives sur la stratégie du Groupe et le rôle de chacun.

En outre, le cross sell et la contribution à des projets fédéraux sont valorisés mais aussi facilités par **des outils collaboratifs adaptés**.

Qu'il s'agisse de Webex ou de tout autre outil collaboratif, tous contribuent à la transformation des modes de fonctionnement pour encore plus d'efficacité au quotidien.

Le réseau social d'entreprise, né début 2022 de la collaboration entre la ligne Métier Ressources Humaines, l'Innovation Lab d'Indosuez et 30 utilisateurs-pilotes, est un exemple très significatif de la dynamique en cours. En permettant à chacun, quel que soit sa fonction, son expertise ou son entité d'appartenance, de créer une communauté autour d'un thème qui lui est cher, cette plateforme d'échange professionnel est un nouveau vecteur de cohésion et de développement. Elle permet aux collaborateurs qui partagent des centres d'intérêt professionnel ou personnel de bénéficier pleinement de la richesse née de la diversité du groupe Indosuez et de ses collaborateurs.

#2 UNE DYNAMIQUE D'INNOVATION ENTREPRENEURIALE AU SEIN D'UNE CULTURE DE LA RESPONSABILISATION

L'innovation chez Indosuez est polymorphe et infuse la dynamique de l'ensemble de ses équipes et de ses collaborateurs grâce notamment au **réseau des Transformers**, véritables ambassadeurs et relais de la transformation culturelle, dans l'ensemble des entités.

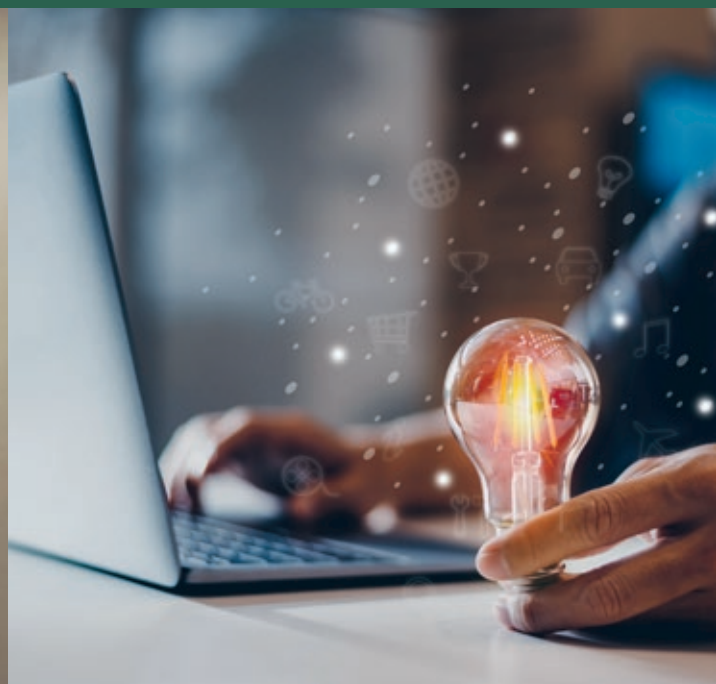
Elle est la représentation à la fois de leur créativité et mais aussi de leur recherche d'une optimisation de l'existant et parfois une solution aux imperfections.

En témoignent la vingtaine de projets en cycle court qui ont été déployés ces dernières années qui ont été portés par un réseau de **Product Owners** chargés de coordonner tous les acteurs nécessaires à la création de valeur de leur projet, dans un environnement agile.

Accompagné d'une équipe Produit (développeurs, *designer*, production, etc), chacun d'entre eux s'est organisé pour recueillir l'appréciation

des utilisateurs et développer des fonctionnalités à plus forte valeur ajoutée. Tous ont ainsi obtenu rapidement des résultats concrets et ont contribué en fonction de la nature de leur projet à l'amélioration de l'expérience client et/ou de l'expérience collaborateur.

Intrapreneuriat et responsabilisation ont aussi motivé l'organisation du **premier challenge idée d'Indosuez**. Il a permis aux collaborateurs de partager des idées visant à répondre à une ou plusieurs problématiques identifiées sur une plateforme en ligne avant qu'elles ne soient soumises à une série de votes. Les idées lauréates ont ensuite été développées dans le cadre de projets en cycle court et toutes les bonnes idées ont été exploitées pour contribuer au processus de transformation et de progrès d'Indosuez.



#3 UN DISPOSITIF POUR RENFORCER LES COMPÉTENCES ET ÊTRE ACTEUR DE LA TRANSFORMATION

Depuis 2020, la bibliothèque de contenus, **Digital Academy** permet aux collaborateurs d'Indosuez de se développer à leur rythme sur des thématiques variées telles que les langues, le dépassement de soi, la bureautique, la philosophie...

Pour aller encore plus loin, la communauté des responsables **Learning & Development** d'Indosuez, accompagnée de la DRH Groupe, propose chaque mois **des temps forts sur des thématiques d'actualité et de développement personnel**. Ainsi, ont par exemple été abordés la connaissance du Groupe, la culture Agile, les fondamentaux de la RSE, l'économie circulaire, le bien-être au travail, la diversité et l'inclusion, la transition managériale, l'importance du *feedback*, le dépassement de soi...

Un grand nombre de ces thèmes ont pu être approfondis par les collaborateurs grâce à la **Digital Academy** ou dans le cadre de programmes dédiés à l'image de la formation agile dispensée à 140 collaborateurs des métiers Organisation/MOA & Digital d'Indosuez et d'Azqore.

En outre, des **Lunch & Learn** consacrés à des sujets connexes à l'innovation ou directement liés aux produits et process proposés par Indosuez sont régulièrement organisés. Ils permettent à tous les collaborateurs qui le souhaitent de s'acculturer à ces sujets, de croiser leurs points de vue et de partager les bonnes pratiques. Ainsi, par exemple, la proposition d'investissement, l'Innovation Lab ou encore le rôle du *Product Owner* ont été présentés lors de ces séances.

#4 UNE PREMIÈRE POUR LES « NEW COMERS »

Après 2 années compliquées par la crise sanitaire, les 470 collaborateurs qui ont rejoint Indosuez sur cette période ont été invités à une **webconférence** organisée pour la première fois au niveau mondial. À travers des témoignages et des illustrations, elle avait vocation à présenter une vision à la fois panoramique et précise du groupe Indosuez et de sa culture d'entreprise afin de renforcer les connaissances des nouveaux arrivants, leur sentiment d'appartenance et leur cohésion.

Cette initiative complète le **protocole spécifique d'accueil des nouveaux entrants** qui débute le jour de la signature du contrat de travail et se prolonge plusieurs mois après leur arrivée afin de recueillir leur appréciation.

Au-delà de la remise de la documentation indispensable, le collaborateur nouvel arrivant bénéficie d'un programme personnalisé afin de faciliter son intégration. Dans certaines entités, un système de parrainage est mis en place pour lui permettre d'appréhender plus aisément la culture d'entreprise. Ailleurs, ce sont des journées de formation dédiées qui permettent aux nouveaux arrivants de se rencontrer mais aussi de découvrir les missions et les enjeux de l'ensemble des Directions ou encore de bénéficier d'éléments de formation et d'information. En outre, un corpus de formations réglementaires mais aussi dédiées à la connaissance du Groupe ou encore aux enjeux de la RSE leur est destiné. Généralement accessibles en ligne, certaines d'entre elles sont obligatoires.

#5 DES RÉCOMPENSES POUR NOS ACTIONS EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ

Indosuez a reçu en novembre 2021 le prix de **la meilleure banque privée pour la diversité et l'inclusion** (Outstanding Private Bank for Diversity and Inclusion) décerné à l'occasion des Private Banking and Wealth Management Awards de Londres.

Ce prix européen s'ajoute aux deux récompenses obtenues lors des Wealth Briefing Awards 2021 Europe et Asie dans des catégories consacrées à la diversité et à la mixité. Il témoigne de la pertinence et de l'efficacité du plan d'actions déployé dans le cadre du Projet humain, pour garantir l'équité, la mixité et faire du collectif une force où chaque singularité peut s'exprimer.

Parmi les initiatives qui ont été valorisées : la publication de la **Charte de l'égalité des chances** ou encore l'obtention du **certificat « Fair-ON-Pay »** pour Indosuez en Suisse.

À noter qu'en Suisse, Indosuez a rejoint le réseau de l'association suisse « *Advance* », réunissant plus de 110 entreprises activement engagées à promouvoir l'égalité des genres et permettant aux collaborateurs de participer à des ateliers de formation et à des conférences sur le *leadership* inclusif.

#6 DES INITIATIVES EN FAVEUR DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



Équilibre
VIE PRO
VIE PRIVÉE

Pour la 3^{ème} année consécutive, Indosuez Europe a organisé en septembre le **Mois de la santé**. Pour la première fois, les autres entités du groupe Crédit Agricole au Grand-Duché se sont jointes à l'événement. Pendant 4 semaines, les thèmes de la gestion du stress, la nutrition, le sport, l'équilibre vie professionnelle/vie privée ont été traités à travers des ateliers et des visioconférences en présence de spécialistes. En parallèle et tout au long du mois, des fiches recettes ont été partagées, des défis quotidiens ont été proposés aux collaborateurs, comme par exemple une journée sans sucre raffiné ou la journée des 10 000 pas. Enfin, un tournoi de *ping-pong* entre collaborateurs a remporté un franc succès.

Depuis trois ans, **le projet IndoLife** rassemble les collaborateurs d'Indosuez en Suisse, en Asie et au Moyen-Orient autour d'initiatives communes afin de renforcer leur cohésion et leur fierté d'appartenance.

Elles s'inscrivent dans le cadre du Projet sociétal avec pour ambition d'encourager les collaborateurs à veiller à leur équilibre vie professionnelle et vie personnelle. En 2021, de petits événements ont été proposés avec notamment des **cours de yoga** en *zoom*, des marches rapides et des ateliers de danse pour les enfants des collaborateurs.

Les collaborateurs du Groupe ont également été invités à suivre les cours de yoga en ligne proposés par le Crédit Agricole sur des thèmes aussi variés que la gestion de son énergie, son stress et sa fatigue, la respiration pour soulager les différentes parties du corps...

La protection de la santé et des revenus des salariés pendant la crise sanitaire aura contribué à leur bien-être au travail. Certains dispositifs tel que le travail partiel à distance demeurent et des réflexions sont menées pour **adapter l'organisation du travail** aux nouvelles attentes et aux progrès technologiques.



#6 LE PROGRAMME TREMPLIN POUR ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE COLLABORATRICES EN DÉBUT DE CARRIÈRE

Les collaboratrices en début de carrière (28-32 ans) issues de lignes Métiers différentes et reconnues pour leur engagement, leur motivation à progresser leur adaptabilité peuvent bénéficier d'un programme de développement. Animé par un cabinet expert en *coaching* personnel et développement du *leadership*, il est dédié au **développement de femmes non managers**. Il a notamment vocation à les aider dans leur posture et leurs comportements, à prendre en main leur projet de carrière, à s'affirmer et à se projeter efficacement dans les 3 à 5 ans.

#7 UN INDEX ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES SUPÉRIEUR DE 7 POINTS À LA MOYENNE NATIONALE EN FRANCE



L'index de l'égalité :

93

pour Indosuez
en France

L'index de l'égalité professionnelle femmes/hommes qui évalue dans les entreprises françaises de plus de 50 salariés les différences de rémunération entre les femmes et les hommes et vise à mettre en lumière les disparités et à les corriger, a atteint 93 pour Indosuez en France.

Cette note reflète la stratégie volontariste adoptée par le groupe Indosuez sur le thème de la mixité, dont la signature en novembre 2021 en France du 3^{ème} accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Il traduit toute une série d'engagements concrets tels que l'examen d'au moins une candidature féminine et masculine au niveau du processus de sélection lors du recrutement, le rééquilibrage du nombre moyen d'heures de formations suivies par les femmes et les hommes, la mise en place annuellement d'un budget d'augmentations de salaire dédié à la correction d'éventuels déséquilibres de rémunération, le suivi des promotions accordées afin qu'elles soient équitables.



A woman with dark hair, wearing a bright yellow t-shirt, is lying on her back in a field of tall, green grass. She is smiling and looking towards the right, with her right hand raised near her face. The background features a modern building with a vertical garden facade, where numerous balconies and terraces are filled with lush green plants and trees. The sky is clear and blue.

— 05 —

Le Projet Sociétal :
la transition vers
un nouveau modèle
de croissance
et d'inclusion

Virginie BOURGEOIS
Responsable Développement Durable et Projet sociétal, Indosuez Wealth Management



Mathieu FERRAGUT
Directeur Général, CFM Indosuez Wealth Management à Monaco

Le 6^{ème} rapport du GIEC dont le 3^{ème} et dernier volet a été publié en 2022 pointe l'urgence climatique et la nécessité d'agir immédiatement et directement sur nos modes de vie, nos habitudes de consommation et de production.

Quelle est la position du groupe Indosuez face à ce constat alarmant ?

Virginie Bourgeois : En premier lieu je rappellerais que la stratégie d'Indosuez s'inscrit dans le prolongement des choix et de la politique très active du Crédit Agricole depuis plus de 20 ans. Très mobilisé, pionnier de la finance verte, le Groupe a précisé fin 2021 son projet sociétal autour de 3 priorités : agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, renforcer la cohésion et l'inclusion sociale et enfin réussir les transitions agricole et agro-alimentaire.

Elles répondent aux convictions profondes de ses dirigeants et de ses collaborateurs mais aussi à leur certitude que les acteurs financiers sont des vecteurs indispensables pour orienter les flux financiers vers des projets à forts impacts environnementaux et sociétaux. Ils ont à cœur de prouver jour après jour qu'ils sont des maillons utiles à la transition vers un modèle plus juste.

Mathieu Ferragut : 99 % de la population mondiale exposée à une trop forte concentration de particules fines, un réchauffement planétaire catastrophique de 2,7°C, 132 millions de personnes menacées de basculer dans l'extrême pauvreté d'ici 2030, 1 milliard d'habitants des régions côtières menacés par la montée des eaux d'ici 2050... Si nous n'agissons pas...

Le risque climat progresse et induit des coûts exorbitants. Selon Swiss RE, les événements climatiques auraient coûté 250 milliards de dollars en 2021, en hausse de 24 % par rapport à l'année précédente.

Aussi, le GIEC invoque des mesures immédiates et dans tous les secteurs pour « garantir un avenir viable » et se conformer aux accords de Paris (2015) qui prévoyaient de limiter le réchauffement à 1,5°C par rapport à l'ère préindustrielle. Le groupe d'experts estime que le pic des émissions doit être atteint au plus tard en 2025 ! Nul ne peut ignorer l'urgence.

C'est pourquoi, depuis plusieurs années déjà, le groupe Indosuez s'investit en faveur d'un environnement plus durable et d'une économie plus responsable avec des résultats tangibles et des ambitions toujours plus fortes.

La plupart des grands établissements financiers ont d'ailleurs défini une stratégie visant à agir pour le climat et une transition plus juste dans le respect d'un cadre réglementaire qui se précise (taxonomie européenne, SFDR¹...) et de critères de durabilité toujours plus exigeants.

Chez CFM Indosuez, nous avons matérialisé nos engagements collectifs et nos actions sociétales et environnementales dans une Charte qui rappelle nos valeurs communes : l'éthique, la responsabilité, le partage et l'engagement sociétal ainsi que l'action, en vue d'obtenir des résultats visibles. Elle a vocation à être signée par tous les collaborateurs. Nous allons l'adresser à nos clients et à nos partenaires qui peuvent également exprimer leur soutien et leur engagement pour une économie plus responsable et inclusive en signant cette charte à nos côtés.



Projet sociétal
autour de
3 PRIORITÉS

1- Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Au-delà de cette Charte à Monaco, comment le groupe Indosuez est-il organisé pour répondre à ses ambitions stratégiques sociétales ?

V.B. : Notre Projet sociétal est l'une des composantes essentielles de notre projet d'entreprise. Pour répondre à ses ambitions, nous avons mis en place une organisation spécifique et construit une offre complète et innovante en faveur d'un développement plus durable. À cet effet, une ligne mondiale a été créée en 2019. Elle a pour mission de renforcer la dimension offre de notre Projet Sociétal et de soutenir les actions solidaires concrètes, souvent portées par des collaborateurs volontaires dans le cadre de missions spécifiques ou par le biais de nos fondations en France et en Suisse.

En complément, nous avons décidé en 2021 que désormais une part de nos commissions de surperformance serait allouée à des initiatives solidaires.

M.F. : Nous poursuivons des objectifs très clairs qui tendent à la fois à accompagner nos clients dans leur engagement environnemental et sociétal, au-delà d'une logique purement financière, et à être utile à la transition qui s'impose. Pour cela, nous avons inscrit les critères ESG dans l'ensemble de nos processus, créé une gamme complète de solutions d'investissement responsable permettant à nos clients de donner du sens à leur patrimoine. Grâce au dévouement de nos collaborateurs nous avons aussi mené de multiples projets solidaires.


Une gamme complète de solutions d'investissement responsable permettant à nos clients de donner du sens à leur patrimoine.

Mathieu FERRAGUT

Vous évoquez vos solutions d'investissement responsable, quelles sont vos récentes réalisations ?

M.F. : Je tiens à indiquer au préalable que notre offre est construite pour répondre aux attentes de nos clients. À travers leurs investissements, ils recherchent non seulement du sens mais aussi un levier d'action contre le réchauffement climatique, la perte de la biodiversité, ou encore l'insécurité alimentaire qui concerne désormais 270 millions de personnes à l'échelle mondiale...

Aussi, nous nous sommes appuyés sur tous nos pôles d'expertises et ceux du groupe Crédit Agricole pour élaborer une offre large qui est désormais régulièrement récompensée.



V.B. : Après le lancement en novembre 2019 du fonds actions internationales Indosuez Objectif Terre (classé article 9 selon la réglementation SFDR) qui permet d'investir dans des titres de sociétés participant à la lutte contre le réchauffement climatique et à la préservation des ressources naturelles, nous avons en effet poursuivi le déploiement de notre offre responsable, conformément à nos ambitions.

Les critères ESG sont désormais intégrés dans nos différents modes d'accompagnement (*Advisory*/Gestion sous mandat), nos processus d'élaboration et de sélection de produits financiers, nos gestions, nos fonds et participations sous-jacentes en *Private Equity* mais aussi notre politique d'octroi de crédit. Nous sommes naturellement très attentifs à la notation de nos fonds selon la nomenclature de la réglementation SFDR. Aujourd'hui 2/3 des fonds gérés par nos sociétés de gestion sont classés 8 ou 9.

Notre gamme de produits structurés s'est également enrichie de nombreux produits « verts » principalement émis par Crédit Agricole CIB et d'un mandat Produits Structurés verts. Par exemple, CFM Indosuez, en collaboration avec Crédit Agricole CIB, ont inauguré au cours de l'été 2021 une offre de finance solidaire innovante, CFM Indosuez Océano, assortie d'un don en faveur de l'Institut océanographique de Monaco, partenaire de la banque.

Comment les clients sont-ils informés de la qualité ESG des produits qu'ils souscrivent ?

V.B. : Notre communication est transparente et, depuis fin 2021, les relevés de portefeuilles périodiques communiqués à nos clients sont complétés de notes ESG établies par Amundi pour tous les titres vifs actions et obligations de notre univers d'investissement. Elles seront progressivement étendues aux autres classes d'actif.

Par ailleurs, nous nous assurons de l'acculturation à ces thématiques ESG par le biais d'événements et de supports de communication réguliers. Une webconférence exclusivement dédiée leur a par exemple été proposée en 2021, des documents pédagogiques sont à leur disposition et nos experts traitent régulièrement du sujet dans nos publications.

Vous évoquez des actions solidaires concrètes. Pouvez-vous nous en dire davantage ?

M.F. : Je crois que l'esprit de responsabilité et de solidarité des collaborateurs est commun à toutes les entités d'Indosuez et qu'il contribue au développement économique, social, environnemental et culturel des territoires qu'elles occupent et parfois au-delà.

Le mécénat de compétences, les « Fondations Indosuez » en France et en Suisse mais aussi les initiatives solidaires plus ponctuelles permettent à chacun d'exprimer son engagement, sa solidarité et sa générosité.

Toutes les actions menées agissent comme des catalyseurs de transformation à la fois à titre professionnel et personnel et constituent un vecteur d'acculturation de l'ensemble des collaborateurs de la banque aux thèmes de la Philanthropie et de l'impact.

Par ailleurs, elles offrent une légitimité et une expertise supplémentaires à Indosuez dans le cadre de la promotion auprès de ses clients de la finance responsable et à impact mais aussi de la Philanthropie.

V.B. : Nos opérations solidaires s'expriment aussi hors de la sphère environnementale dans les domaines solidaires et culturels, notamment. Dans chacune des entités Indosuez s'affirme aux côtés d'acteurs majeurs de la protection des plus vulnérables mais aussi de la promotion de la culture ou des arts. Certaines de ces initiatives s'inscrivent dans la durée mais d'autres s'organisent très spontanément face à l'urgence. Je pense notamment en mars 2022 aux actions ciblées de collecte de produits de première nécessité au Luxembourg, à Monaco et

en Suisse en faveur des ukrainiens mais aussi au travail mené par les équipes d'Indosuez aux côtés des associations les plus engagées dans le soutien aux réfugiés.

Nos démarches visent aussi à réduire notre propre empreinte. Il s'agit par exemple de l'économie de papier et d'énergie, la dématérialisation d'un certain nombre de tâches, l'adoption de la signature électronique, la limitation des déchets, le recyclage, la mobilité douce... Les exemples sont nombreux.

Elles sont essentielles simplement par ce que tel que l'écrivait Charles Baudelaire, « Une suite de petites volontés fait un gros résultat ».

Une suite de petites volontés fait un gros résultat

Charles BAUDELAIRE



Un esprit de
**RESPONSABILITÉ
ET DE SOLIDARITÉ**
commun à toutes
les entités

#1 LES AVANCÉES EN MATIÈRE DE FINANCE RESPONSABLE

Avec un taux de pénétration de la finance durable en hausse, passé de 9 % à 14 % avec 1,3 milliard d'euros d'actifs supplémentaire, Indosuez chemine vers son objectif à long terme de proposer une offre 100 % responsable (100 % des propositions d'investissement avec un classement SFDR 8/9).

Aussi, toutes les classes d'actifs connaissent une accélération de leur transformation en faveur d'une transition plus juste. Quelques exemples :

LA GESTION SOUS MANDAT

Les critères extra-financiers sont désormais intégrés dans l'analyse et les processus d'investissement des gérants de portefeuilles et de fonds. En particulier, la stratégie de gestion People & Planet, axée sur les thématiques Environnement et Social, permet aux clients de participer aux grands défis du développement durable et de l'économie responsable tout en saisissant l'opportunité de nouveaux leviers de croissance.

Fin 2021, la moitié des mandats d'Indosuez étaient classés articles 8 et 9 selon la réglementation SFDR.

LES FONDS D'INVESTISSEMENT

La gamme d'OPC en architecture ouverte d'Indosuez a été enrichie de fonds ESG, sélectionnés sur la base de critères de performance et extra-financiers. Indosuez s'appuie notamment sur le savoir-faire de toutes les sociétés de gestion du groupe Crédit Agricole.

Créé en 2019 et géré par Indosuez Gestion, le fonds Indosuez Objectif Terre propose aux clients domiciliés en France d'investir dans des titres de sociétés cherchant à répondre à ces enjeux environnementaux au travers de deux axes principaux : la lutte contre le réchauffement climatique et la préservation des ressources naturelles.

Depuis avril 2021, cette stratégie d'investissement est accessible pour les clients du groupe Indosuez via Indosuez Funds Sustainable Planet (fonds nourricier d'Indosuez Objectif Terre).

L'actif du fonds s'établissait à plus de 500 millions d'euros fin 2021 (vs 180 millions d'euros fin 2020).

Aujourd'hui, 2/3 des fonds gérés par les sociétés de gestion du groupe Indosuez sont classés 8 ou 9.

LES PRODUITS STRUCTURÉS

Construits pour la plupart d'entre eux en collaboration avec Crédit Agricole CIB, Top 5 mondial en arrangement d'obligations vertes, sociales, durables avec 46 milliards de dollars en 2021, les produits structurés verts d'Indosuez rencontrent un vif succès avec 270 millions d'euros souscrits en 2021. Ils permettent de financer les prêts du portefeuille vert de Crédit Agricole CIB et ainsi de participer à des projets visant à favoriser la lutte contre le changement climatique. Ils concernent essentiellement les énergies renouvelables (construction et maintenance d'éoliennes, d'infrastructures solaires, de géothermie...), l'immobilier (financement des bâtiments à haute efficacité énergétique...), les transports publics, les eaux et déchets et l'efficacité énergétique (réseaux de chauffage urbains...). Selon Amundi, 1 million d'euros investi dans les *green bonds* permettrait d'éviter 847 tonnes d'émissions de CO₂ par an.

LE PRIVATE EQUITY

Les méthodes de sélection des partenaires d'Indosuez et son niveau d'exigence quant aux fonds et aux participations sous-jacentes ont été renforcés afin de générer une source de performance supplémentaire à long terme.



La moitié des mandats d'Indosuez

CLASSÉS
ARTICLES
8 & 9

#2 L'ACCULTURATION À LA RSE

Convaincus que leur pouvoir d'influence ne se limite pas à l'orientation des flux en faveur d'investissements à caractère responsable, les femmes et les hommes d'Indosuez se consacrent également à l'acculturation des clients. Ainsi une webconférence visant à répondre aux idées reçues sur la finance responsable a été organisée. CFM Indosuez a reçu Alexandra Cousteau, petite-fille de l'explorateur et cinéaste Jacques-Yves Cousteau, créatrice de la fondation « Océans 2050 », venue expliquer l'urgence environnementale. Une documentation pédagogique est également mise à la disposition des clients qui bénéficient des nombreux articles consacrés à l'offre fréquemment publiés par les experts d'Indosuez.

En effet, les prises de parole de ces derniers sont régulières aussi bien dans les publications dédiées à la clientèle que dans la presse ou lors d'événements publics.

Ainsi, par exemple, Indosuez en Suisse s'est associé à trois initiatives concrètes en faveur de la finance durable. En premier lieu, il s'est illustré aux Building Bridges, un forum d'action unique au monde consacré à la finance durable qui réunit des acteurs aussi divers que le secteur financier, le secteur public, la société civile et bien sûr tout le système des Nations unies.

L'objectif est de traduire en actes concrets les ambitions de cette communauté d'intérêts durables, pour contribuer et accélérer la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations unies, en mobilisant la finance et en se basant sur des données scientifiques mesurables. Indosuez a également organisé un *hackathon* pour la finance durable en collaboration avec l'Université de Genève.

Collaborateurs, spécialistes et étudiants étaient invités à réfléchir ensemble sur le rôle des femmes en tant que moteurs de la transformation. Enfin, un dîner-événement didactique sur les critères ESG dans un cadre plus intimiste a réuni grands clients et experts.

L'acculturation des collaborateurs est également très active avec les interventions régulières des professionnels notamment lors des webconférences, une documentation dédiée, une communication continue sur l'intranet, le relais des initiatives et prises de parole des professionnels du groupe Crédit Agricole...

#3 L'OFFRE DE FINANCE SOLIDAIRE ET INNOVANTE, CFM INDOSUEZ OCÉANO

CFM Indosuez a créé, en collaboration avec Crédit Agricole CIB, une offre à la fois responsable et solidaire qui s'inscrit dans le cadre de son partenariat avec l'Institut océanographique de Monaco. Cet acteur essentiel qui agit auprès du plus grand nombre pour sensibiliser à la protection de l'Océan et de sa biodiversité bénéficie de la composante solidaire du produit sous la forme d'un don d'une partie des commissions versées par les investisseurs (30 %) et complétées par CFM Indosuez (40 %) et Crédit Agricole CIB (30 %).

Construite sur un indice en ligne avec les objectifs de l'Accord de Paris sur le climat de 2015, l'offre CFM Indosuez Océano a remporté un vif succès auprès de la clientèle. Le don reçu par l'Institut océanographique sera affecté à son programme « Pôles » visant à mieux faire connaître les mondes polaires et les menaces qui pèsent sur leur écosystème.

Repère : 30 à 50 % des terres et des mers doivent faire l'objet d'une protection alors même qu'aujourd'hui seuls 15 % des terres, 21 % des écosystèmes d'eau douce et 8 % des océans sont protégés (GIEC, 2022).



#4 LA CRÉATION D'UN COMITÉ SOLIDAIRE DÉDIÉ À L'ATTRIBUTION DES COMMISSIONS DE SURPERFORMANCE

En 2021, il a été décidé qu'une partie du montant des commissions de surperformance générées par les fonds gérés par les sociétés de gestion du groupe Indosuez (a minima 5 %) serait allouée à des projets solidaires en complément des budgets existants (« Fondations Indosuez », mécénats, partenariats). Aussi, un Comité de Sélection a été constitué afin de déterminer les projets qui en bénéficieront. Il a vocation à renforcer l'impact, diversifier les actions des entités et assurer une cohérence entre les initiatives solidaires d'Indosuez dans toutes ses

géographies ; tout en étant aligné avec les missions de mécénat du groupe Crédit Agricole.

Au terme du premier Comité Solidaire qui s'est tenu fin 2021, il a été décidé de soutenir le projet de « Fonds de Contrat à Impact Social » (100 K d'euros) et le projet de sponsoring « Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt - Sauvegarde de la Biodiversité » (30 K d'euros accordés sur 3 ans).

#5 LE MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES INSCRIT DANS L'ADN D'INDOSUEZ

Depuis plus de 10 ans, la « **Fondation Indosuez en France** », sous l'égide de la « Fondation de France », soutient des projets associatifs concrets en faveur des personnes fragilisées. Près de 80 associations dont une quinzaine de *startups* à impact social ont ainsi bénéficié du mécénat de compétences et du don de temps professionnel de près de la moitié des collaborateurs en France.

En Suisse, la « **Fondation Indosuez** » a financé, depuis 2012, 30 projets environnementaux à fort impact économique et social en faveur de communautés vulnérables en Suisse et dans le monde. Ils visent à accompagner des communautés locales au travers de projets, favorisant notamment la transmission de savoirs, l'émancipation des jeunes et la préservation des patrimoines naturels.

Avec son **programme de volontariat d'entreprise** au niveau national (« Citizen Days »), elle offre chaque année aux collaborateurs du groupe Indosuez en Suisse (Indosuez et Azqore) la possibilité de valoriser leurs compétences pluridisciplinaires.

Près de 300 collaborateurs ont pris part à cette belle aventure humaine regroupant 31 projets menés par 25 associations locales. Le principe est simple : les directions des entités offrent la possibilité aux collaborateurs qui le souhaitent de s'investir de manière très concrète en faveur d'associations, en lieu et place d'une journée de travail.

Ils prouvent ainsi leur engagement en faveur d'une société plus inclusive, respectueuse de la diversité et de l'environnement.

En partenariat avec l'association « **Planète Urgence** », Indosuez propose par ailleurs à ses collaborateurs de bénéficier d'un congé solidaire et de participer activement à des projets créés et gérés par des acteurs locaux, dans différents pays du monde.

Pendant deux semaines (sur le temps de leurs congés), les collaborateurs apportent une aide technique (transfert de compétences) à des projets solidaires, de coopération, de développement ou de protection de l'environnement, contribuant ainsi à renforcer l'autonomie des populations concernées. Les missions de volontariat à l'étranger ont été suspendues en 2020 et 2021 en raison de la pandémie de COVID-19. Une partie des dons a cependant été affectée à des actions de reforestation.

Au Luxembourg, un mécénat de compétences établi **en partenariat avec « l'ABBL' »** invite les collaborateurs volontaires à participer à des missions ponctuelles liées à la sensibilisation des jeunes aux enjeux sociaux, environnementaux et économiques de la finance durable et solidaire dans le cadre du programme « La finance responsable à portée de tous ».

En outre, un mécénat de compétences avec « **CARITAS** » consiste à encadrer pendant 5 semaines des ateliers de formation destinés à des réfugiés et demandeurs de protection internationale. Cette formation dénommée « Passeport pour l'emploi » leur permet d'acquérir une autonomie dans le cadre de leur recherche d'emploi sur le territoire luxembourgeois.

Les collaborateurs d'Indosuez Europe les accompagnent tout au long de cette formation dont les principaux objectifs sont d'identifier les compétences personnelles et professionnelles des bénéficiaires, de développer leur potentiel ou encore de faire le lien avec le monde du travail.

En 2021, le programme « Citizen Days » a été reconduit en Suisse, à Monaco, et a vu le jour au Luxembourg



#6 DES RENCONTRES INÉDITES POUR LES 10 ANS DE LA « FONDATION INDOSUEZ » EN FRANCE

C'est à la « Maison de l'Océan », un lieu chargé d'histoire inauguré en 1911, qu'ont été célébrés, en novembre 2021, les 10 ans de la « Fondation Indosuez » en France. Les Clients d'Indosuez étaient réunis pour écouter les témoignages de 4 entrepreneurs sociaux qui, après avoir réussi leur carrière professionnelle, ont décidé de ré-entreprendre socialement, prouvant à chacun que rien n'est impossible.

Les collaborateurs d'Indosuez en France étaient quant à eux conviés à une rencontre inédite avec les acteurs du **projet Vaugirard Solidarité**. Ce projet emblématique mené au cœur du 6^{ème} arrondissement de Paris a bénéficié d'une subvention exceptionnelle de la « Fondation Indosuez » pour son caractère à la fois ambitieux, audacieux et novateur.

En effet, il consiste à faire de l'ancien monastère de la Visitation situé rue de Vaugirard, des lieux de vie et de partage réservés aux bénéficiaires de 3 associations partenaires bien connues d'Indosuez (la « Fondation Indosuez » a soutenu par le passé un ou plusieurs des projets de maisons partagées de l'« APA » (Association pour l'Amitié), « La Maison de Marthe et Marie » et « Simon de Cyrène »). Poumon solidaire au cœur de Paris, ce lieu unique sera également ouvert aux riverains pour provoquer des rencontres autrement improbables et offrir un autre regard sur l'histoire difficile de chacun.

#7 LA SANTÉ, UN AXE D'INTERVENTION ENCORE RENFORCÉ

Deux ans de crise sanitaire inédite auront renforcé l'esprit de solidarité à l'égard des malades et les réflexions autour de la santé mentale. Ainsi, par exemple, dans le cadre de son programme CFM Indosuez Philanthropie, plusieurs projets en lien avec la santé des jeunes ont été retenus. Cela traduit un regard attentif aux initiatives favorables au bien être des jeunes après la COVID-19.

Elle a également prolongé son soutien financier, mais aussi humain, à **l'association « Fight Aids Monaco »** qui, créée en 2004 par la Princesse Stéphanie de Monaco, œuvre en faveur des

personnes atteintes du VIH (animation d'ateliers dans le cadre des « Citizen Days », participation aux campagnes de communication).

Au Luxembourg, Indosuez soutient **les malades du cancer** et leurs proches et contribue à la recherche scientifique. En 2021, près de 100 collaborateurs d'Indosuez et de CA Indosuez Wealth (Asset Management) ont participé au « Relais pour la Vie », une course solidaire organisée par la « Fondation Cancer » à laquelle un don de 7 000 euros a été octroyé.

#8 LES ACTIONS SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DES JEUNES

Soutenir et accompagner les jeunes est au cœur de la mission solidaire d'Indosuez. Leur **insertion** fait l'objet d'une action menée dans le cadre du programme FREd. Au Luxembourg comme en France, Indosuez a reçu des jeunes pour leur présenter les métiers de la banque. L'espace d'une journée, ils ont été accueillis par les experts pour mieux comprendre leur quotidien et la valeur ajoutée de leur profession. Au Luxembourg, dans le cadre du « dayCARE », une journée de présentation du métier de banquier, les jeunes ont bénéficié d'un atelier consacré à la rédaction d'un CV. Cette initiative a été complétée d'un don en faveur l'organisation humanitaire CARE qui assure la formation de jeunes sages-femmes au Niger et au Laos.

Les jeunes défavorisés sont également accompagnés par Indosuez dans le cadre du partenariat de CFM Indosuez avec l'« **AMADE** », l'association mondiale des amis de l'enfance, fondée en 1963 à l'initiative de la Princesse Grace de Monaco et présidée par S.A.R. la Princesse Caroline de Hanovre.

Engagé depuis 2015 aux côtés de l'association pour apporter un soutien aux enfants et jeunes vulnérables, CFM Indosuez s'engage concrètement à travers le financement de deux projets. Le projet « Tutorat scolaire d'excellence pour collégiens talentueux issus de milieux modestes » vise à accompagner des élèves scolarisés au sein des 3 collèges REP+ de Nice à travers un dispositif de tutorat d'excellence.

Le second projet « Réussite connectée - Prévention du décrochage scolaire et réduction de la fracture numérique » s'attache à lutter contre la fracture numérique et le décrochage scolaire des enfants de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) des Alpes-Maritimes.

Pour aider les jeunes les plus en difficulté, une **collecte de matériel de bureau et de livres** a été organisée au Luxembourg en collaboration avec l'association CARITAS.

A Monaco, les collaborateurs ont participé à la « **No Finish Line** », une course solidaire placée sous le Haut Patronage de S.A.S. Albert II. Pour chaque kilomètre parcouru, « Children & Future » reversait 1 euro pour soutenir des projets en faveur d'enfants défavorisés ou malades. Un tiers des collaborateurs de CFM Indosuez était mobilisé en 2021. L'équipe est arrivée à la 12^{ème} place avec 3 470 kilomètres parcourus. En Italie, il a été décidé d'effectuer un don annuel de 10 000 euros pendant 3 ans en faveur de « **Save the**

Children », dans le cadre d'une action commune organisée par toutes les entités de Crédit Agricole en Italie.

En fin d'année, des collectes de jouets destinés aux enfants défavorisés sont fréquemment organisées. Ainsi, par exemple, fin 2021, Indosuez en Suisse a lancé la campagne solidaire « **Cadeaux du cœur** », en partenariat avec les Colis du Cœur et Caritas Zurich visant à offrir un cadeau aux enfants démunis pour les fêtes.

En Belgique, la Banque a participé pour la première fois à l'opération « **Papa Noël.be** » et a ainsi parrainé le Noël de 43 enfants placés en famille d'accueil ou en centre d'hébergement. À Monaco, une collecte de jouets a été organisée au profit de l'association Monégasque « **Les Semeurs d'Espoir** ». L'ensemble de la collecte a été ensuite trié et rangé par catégorie lors d'un « Citizen Day ». Les jouets ont été nettoyés, testés et emballés.

L'enfance est bien au centre des préoccupations d'Indosuez. Ainsi, CFM Indosuez a créé en 2019 le programme **CFM Indosuez Philanthropie** auquel sont associés ses collaborateurs. Il est destiné à soutenir financièrement la mise en œuvre de projet en faveur des enfants et des jeunes à Monaco, en France, avec une priorité à la région PACA, portés par des associations reconnues pour leur professionnalisme et la pertinence de leur action. Le champ d'intervention peut couvrir les domaines de la solidarité, de l'environnement, de la santé, de l'éducation ou de la culture. Les dossiers sélectionnés sont instruits par des collaborateurs volontaires et le comité décisionnel est composé de membres permanents et de collaborateurs. En trois ans, 17 associations ont bénéficié d'une aide financière de CFM Indosuez.

Pour marquer leur soutien aux enfants du Monde, les collaborateurs d'Indosuez Europe se sont habillés en bleu à l'occasion de la « Journée Mondiale de l'Enfance » et de la **campagne de sensibilisation de l'UNICEF #GO BLUE**. Ils ont également été invités à faire des dons sur le site internet de l'UNICEF qui ont été abondés par la Banque.

En Suisse, la Banque est partenaire de « **J'aime ma Planète** », une association à but non lucratif qui s'engage pour la protection de l'environnement et la transition vers des modes de vie durables et propose des programmes et des activités d'éducation des jeunes à l'environnement et à la durabilité, dans les écoles.

#9

« L'HOMME SANS CULTURE EST UN ARBRE SANS FRUIT »

ANTOINE DE RIVAROL

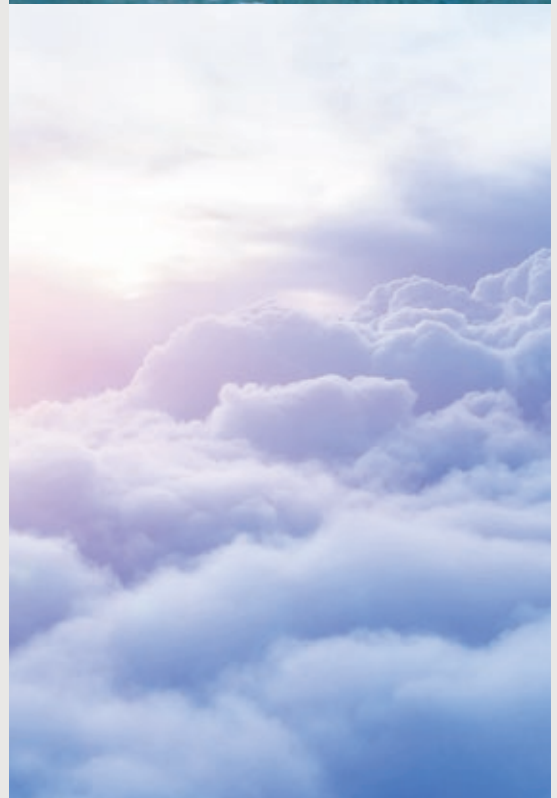
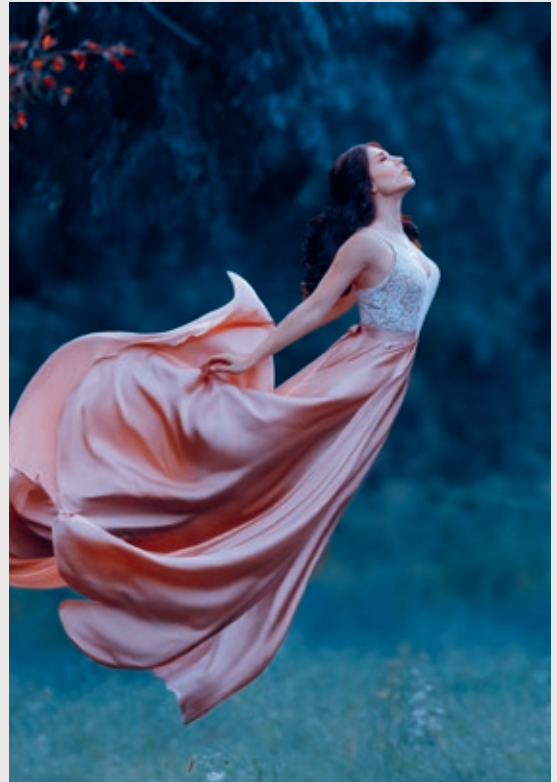
Convaincus que la culture est indispensable à la vie et à l'équilibre de chacun, les femmes et les hommes d'Indosuez sont investis en faveur de la promotion des arts, la transmission des savoir-faire et de l'excellence.

L'engagement de CFM Indosuez auprès de la « **Fondation Prince Pierre de Monaco** » répond à sa volonté d'encourager les acteurs culturels qui font rayonner la Principauté. Aujourd'hui présidée par S.A.R. la Princesse de Hanovre, la Fondation a vocation à favoriser la création contemporaine. Chaque année, S.A.S. le Prince Souverain décerne des prix, sur proposition des trois conseils, littéraire, musical et artistique, composés de personnalités internationalement reconnues. CFM Indosuez a renouvelé son soutien financier jusqu'en 2024.

Partenaire de la prestigieuse « **Philharmonie Luxembourg** » depuis sa création, Indosuez a élargi ce mécénat en soutenant la « **Luxembourg Philharmonic Orchestra Academy** » qui offre à 7 jeunes musiciens internationaux une formation d'excellence sur une période de 2 ans. Le cursus prévoit des représentations sous la baguette de chefs majeurs, l'opportunité de travailler avec de brillants musiciens et un vaste programme de *coaching* qui vise à apprendre aux jeunes musiciens la pratique de l'orchestre professionnel incluant des projets de musique de chambre.

En Suisse, Indosuez est le partenaire principal du « **Ballet du Grand Théâtre de Genève** ». En 2021, ses clients ont été conviés à plusieurs représentations d'exception mais aussi à des rencontres exclusives avec les chefs d'orchestre, les artistes ou la Direction du Grand Théâtre.

Indosuez en Suisse est également partenaire d'« **Art en Vieille-Ville** » qui a pour objectif de faire rayonner l'art dans la ville de Genève, au travers de ses galeries. En 2021, la 29^{ème} édition a donné naissance à des événements pour la plus grande satisfaction des clients invités.



#10 LA RÉDUCTION DE L'EMPREINTE

Dans toutes les géographies, la réduction de l'empreinte carbone est un enjeu quotidien et fait l'objet d'un ensemble d'actions qui ont vocation à rompre avec les habitudes du passé.

Les initiatives sont multiples dans des domaines aussi divers que :



LA RÉDUCTION DES DÉCHETS

Dans le cadre de la « Semaine européenne de la Réduction des Déchets », CFM Indosuez a reçu un certificat récompensant ses actions de sensibilisation à la réduction des déchets. En 2020, la Banque avait par exemple organisé conjointement avec l'« Institut Océanographique » de Monaco une conférence sur le tri et des ateliers de sensibilisation ainsi qu'une collecte de vêtements et de jouets. En 2021, cette initiative s'est conjuguée à l'organisation d'un webinaire dédié et de pauses cafés zéro-déchet.

REPÈRE :

Chaque année, on estime qu'un tiers de tous les aliments produits, soit l'équivalent de 1,3 milliard de tonnes (représentant une valeur d'environ 1 000 milliards de dollars) finit en déchets.



LE RECYCLAGE

Dans toutes les entités des mesures incitatives sont prises en matière de recyclage dans les espaces communs dans le cadre d'un dispositif organisé avec des acteurs spécialisés (capsules de café, papier, verre, cannettes...).

REPÈRE :

Au cours de la seule année 2019, les déchets en plastique mondiaux ont représenté l'équivalent du poids de 35 000 tours Eiffel. Entre 1950 et 2021, leur production est passée de 0 à 450 millions de tonnes. Entre 2010 et 2019, leur volume a plus que doublé. 91 % des déchets plastiques ne sont pas recyclés (OCDE).



LA DÉMATÉRIALISATION

Souscription d'un produit de *Private Equity*, signature électronique, fiches de paye, tickets restaurant, notes de frais... La dématérialisation s'invite dans un nombre croissant de processus et d'actes du quotidien qui contribuent à l'expérience client, comme à l'expérience collaborateur. Elle est parfois le résultat d'une collaboration étroite avec une *startup* du réseau Village by CA.

REPÈRE :

1 kg de papier consomme 2 kg de bois et jusqu'à 60 litres d'eau. Produire une feuille de papier A4 consomme en moyenne 5 litres d'eau. (Ademe) – 1,2 million d'arbres abattus pour rien si on considère qu'1 page sur 6 imprimée ne sert pas.



LA PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

Depuis 2018 à Paris mais aussi désormais à Genève et Monaco, Indosuez a choisi d'installer des ruches, accompagné de partenaires spécialisés dont l'ambition est d'agir en faveur de la protection de la biodiversité.

Ces ruches urbaines offrent aux abeilles la proximité des mellifères, des espèces de plantes très présentes en ville et souvent peu traitées aux pesticides.

Elles participent à l'équilibre des écosystèmes tout en ayant un rôle éducatif très apprécié des clients et des collaborateurs mais aussi un intérêt gustatif certain.

REPÈRE :

Selon l'Institut National de la Recherche Agronomique (INRA), 35 % de notre alimentation, 84 % des espèces cultivées en Europe et 80 % des espèces sauvages dépendent de la pollinisation des abeilles.



LA MOBILITÉ DOUCE

Un parc automobile plus propre est constitué au profit de véhicules électriques ou hybrides et CFM Indosuez fait la promotion de la plateforme de covoiturage mise en place par la Principauté. En France, une enquête consacrée à la mobilité douce a été lancée afin de construire un plan d'incitation favorable à un transport moins carboné.

Au Luxembourg, des bureaux ont été ouverts aux frontières luxembourgeoises afin de limiter les kilomètres parcourus et le temps de trajet des collaborateurs frontaliers.

REPÈRE :

D'ici à 2050, la demande en mobilité urbaine dans le monde devrait doubler (Urban Mobility Index 3.0).



L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Une vente de matériel de bureau de la banque a été organisée en faveur des collaborateurs d'Indosuez et de CA Indosuez Wealth (Asset Management) qui ont eu la possibilité d'acheter du mobilier d'occasion, en bon état, à des prix modestes.

Les fonds récoltés ont été doublés par la banque afin d'être reversés à la fondation « Écouter pour Mieux s'Entendre » de la Philharmonie Luxembourg. Ce partenaire historique d'Indosuez Luxembourg accompagne des populations en difficulté (santé, social...) au travers de projets liés à la musique.

REPÈRE :

Selon le rapport 2021 de l'organisation Circle Economy, l'économie mondiale n'est aujourd'hui circulaire qu'à hauteur de 8,6 %, ce qui signifie que seulement 8,6 % des plus de 100 milliards de tonnes de matériaux consommés sont réutilisés chaque année.

AVERTISSEMENT

Ce document intitulé « Rapport de développement durable 2021 » (la « Brochure ») est publié exclusivement à titre de communication marketing.

Les langues dans lesquelles la Brochure est rédigée font partie des langues de travail de Indosuez Wealth Management.

Les informations publiées dans la Brochure n'ont pas été revues ni soumises à l'approbation ou l'autorisation d'une quelconque autorité de régulation ou de marché dans aucune juridiction.

La Brochure n'est pas pensée pour, ou destinée à des personnes d'un pays en particulier.

La Brochure n'est pas destinée à des personnes citoyennes, domiciliées ou résidentes d'un pays ou d'une juridiction dans lesquels sa distribution, sa publication, sa disponibilité ou son utilisation contreviendraient aux lois ou réglementations applicables.

Le présent document ne constitue ni ne contient une offre ou une invitation à acheter ou à vendre un instrument et/ou un service financier, quel qu'il soit. De même, il ne constitue en aucune manière un conseil ou une recommandation de stratégie, d'investissement ou de désinvestissement personnalisé ou général, ni un conseil juridique ou fiscal, un conseil en matière d'audit ou tout autre conseil de nature professionnelle. En aucun cas ce document n'affirme qu'un investissement ou une stratégie est adapté et approprié à une situation individuelle ou qu'un investissement ou une stratégie constitue un conseil d'investissement personnalisé pour un investisseur.

Sauf indication contraire, la date pertinente dans ce document est la date d'édition mentionnée à la dernière page du présent avertissement. Les informations contenues dans le présent document sont fondées sur des sources considérées comme fiables. Nous faisons de notre mieux pour assurer l'actualité, l'exactitude et l'exhaustivité des informations contenues dans ce document. Toutes les informations, ainsi que tous les prix, valorisations de marché et calculs indiqués dans le présent document sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les prix et les performances passés ne préjugent pas nécessairement des prix et des performances futurs.

Les risques incluent, entre autres, les risques politiques, les risques de crédit, les risques de change, les risques économiques et les risques de marché. Avant toute transaction, vous devez consulter votre conseiller en investissement et, si nécessaire, obtenir l'avis d'un conseiller professionnel indépendant concernant les risques et toutes les conséquences juridiques, réglementaires, fiscales comptables et de crédit. Nous vous recommandons de contacter vos conseillers habituels afin de prendre vos décisions de manière indépendante, à la lumière de votre situation financière et de vos connaissances et expérience financières.

Les taux de change sont susceptibles d'affecter négativement la valeur, le prix ou les revenus de l'investissement après conversion dans la monnaie de référence de l'investisseur.

CA Indosuez, société de droit français, maison mère de l'activité de gestion de fortune du groupe Crédit Agricole, et ses filiales ou entités apparentées, à savoir CA Indosuez (Switzerland) SA, CA Indosuez Wealth (Europe), CFM Indosuez Wealth, leurs filiales, succursales et bureaux de représentation respectifs, quel que soit leur lieu d'implantation, exercent leurs activités sous la marque unique Indosuez Wealth Management. Chacune des filiales, leurs propres filiales, succursales et bureaux de représentation, ainsi que chacune des autres entités de Indosuez Wealth Management sont désignés individuellement par la « Entité » et collectivement par les « Entités ».

Les Entités ou leurs actionnaires et plus généralement les entreprises du groupe Crédit Agricole (le Groupe) ainsi que, respectivement, leurs mandataires sociaux, dirigeants ou employés peuvent, en leur nom personnel ou au nom et pour le compte de tiers, réaliser des transactions sur les instruments financiers présentés dans la Brochure, détenir d'autres instruments financiers liés à l'émetteur ou au garant de ces instruments financiers, ou fournir ou chercher à fournir des services concernant les titres, des services financiers ou tout autre type de service pour ou à partir des Entités. Lorsqu'une Entité et/ou une entité du Groupe Crédit Agricole agit en tant que conseiller et/ou gérant, administrateur, distributeur ou agent de placement pour certains produits ou services mentionnés dans la Brochure, ou exécute d'autres services dans lesquels une Entité ou le Groupe Crédit Agricole détient ou est susceptible de détenir un intérêt direct ou indirect, votre Entité accorde la priorité à l'intérêt de l'investisseur.

Certains investissements, produits et services, y compris la garde des titres, peuvent être soumis à des restrictions légales et réglementaires ou ne pas être disponibles dans le monde entier sans restriction, compte tenu de la législation de votre pays d'origine, de votre pays de résidence ou de tout autre pays avec lequel vous pourriez avoir des liens. En particulier, les produits et services présentés dans la Brochure ne sont pas destinés aux résidents des États-Unis et du Canada. Ces produits ou services peuvent être fournis par les Entités selon leurs prix et conditions contractuels, conformément aux lois et réglementations applicables et sous réserve de leur licence. Ils peuvent être modifiés ou retirés à tout moment sans notification.

Veuillez contacter votre chargé de relations clientèle pour plus d'informations.

Chaque entité met la Brochure à la disposition de ses clients conformément aux réglementations applicables :

- **en France** : la présente publication est distribuée par CA Indosuez, société anonyme au capital de 584 325 015 euros, établissement de crédit et société de courtage d'assurances immatriculée au Registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 07 004 759 et au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 572 171 635, dont le siège social est situé 17, rue du Docteur Lancereaux - 75008 Paris, et dont les autorités de contrôle sont l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution et l'Autorité des Marchés Financiers ;
- **au Luxembourg** : la Brochure est distribuée par CA Indosuez Wealth (Europe), une société anonyme de droit luxembourgeois au capital de 415 000 000 euros, ayant son siège social au 39 allée Scheffer L-2520 Luxembourg, inscrite au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro B91.986 et bénéficiant du statut d'établissement de crédit agréé établi au Luxembourg et contrôlé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) ;
- **en Espagne** : la Brochure est distribuée par CA Indosuez Wealth (Europe) Sucursal en Espana, supervisée par le Banco de Espana (www.bde.es) et la Commission nationale espagnole du marché des valeurs mobilières (Comisión Nacional del Mercado de Valores, CNMV, www.cnmv.es), une succursale de CA Indosuez Wealth (Europe), un établissement de crédit dûment enregistré au Luxembourg et supervisé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). Adresse : Paseo de la Castellana numero 1, 28046 Madrid (Espagne), enregistrée auprès de la Banque d'Espagne sous le numéro 1545. Enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de Madrid sous le numéro T 30.176.F 1,S 8, H M-543170, CIF (Numéro d'identification fiscale) : W-0182904-C ;

- **en Belgique** : la Brochure est distribuée par CA Indosuez Wealth (Europe) Belgium Branch, située au 120 Chaussée de la Hulpe B-1000 Bruxelles, Belgique, enregistrée au Registre du Commerce de Bruxelles sous le numéro 0534 752 288, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises (base de données des entreprises belges) sous le numéro de TVA 0534.752.288 (RPM Bruxelles), une succursale de CA Indosuez Wealth (Europe), ayant son siège social au 39 allée Scheffer L-2520 Luxembourg, inscrite au Registre du commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B91.986, un établissement de crédit agréé établi au Luxembourg et contrôlé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) ;
- **en Italie** : la Brochure est distribuée par CA Indosuez Wealth (Europe), succursale d'Italie basée à Piazza Cavour 2, Milan, Italie, inscrite au Registre des Banques n° 8097, code fiscal et numéro d'enregistrement au Registre du Commerce de Milan, Monza Brianza et Lodi n. 97902220157 ;
- **au sein de l'Union européenne** : la Brochure peut être distribuée par les entités Indosuez Wealth Management autorisées dans le cadre de la Libre circulation des services ;
- **à Monaco** : la Brochure est distribuée par CFM Indosuez Wealth, 11, Boulevard Albert 1^{er} - 98 000 Monaco, enregistrée au Registre de l'Industrie et du commerce de Monaco sous le numéro 56S0034, agrément : EC/2012-08 ;
- **en Suisse** : la Brochure est distribuée par CA Indosuez (Switzerland) SA, Quai Général-Guisan 4, 1204 Genève et par CA Indosuez Finanziaria SA, Via F. Peilli 3, 6900 Lugano, ainsi que par leurs succursales et/ou agences suisses. La Brochure est un document marketing et ne constitue pas le produit d'une analyse financière au sens des directives de l'Association suisse des banquiers (ASB) concernant l'indépendance des analyses financières au sens de la loi suisse. En conséquence, ces directives ne sont pas applicables à la Brochure ;
- **dans la Région administrative spéciale de Hong Kong** : la Brochure est distribuée par CA Indosuez (Switzerland) SA, Hong Kong Branch, 29th floor Pacific Place, 88 Queensway. Aucune information contenue dans la Brochure ne constitue une recommandation d'investissement. La Brochure n'a pas été soumise à l'avis de la Securities and Futures Commission (SFC) ou de toute autre autorité réglementaire à Hong Kong. La Brochure et les produits qu'elle peut mentionner n'ont pas été autorisés par la SFC au sens des sections 103, 104, 104A ou 105 de l'Ordonnance sur les titres et les contrats à terme (Cap. 571)(SFO). La Brochure est susceptible d'être distribuée exclusivement à des Investisseurs professionnels (tels que définis par le SFO et les Règles sur les titres et les contrats à terme) (Cap. 571D) ;
- **à Singapour** : la Brochure est distribuée par CA Indosuez (Switzerland) SA, Singapore Branch, 168 Robinson Road #23-03 Capital Tower, Singapour 068912. À Singapour, la Brochure est destinée exclusivement aux personnes considérées comme Particuliers fortunés, conformément à la Directive No.FAA-007 des Autorités monétaires de Singapour, ou Investisseurs qualifiés, Investisseurs institutionnels ou Investisseurs experts au sens de la Loi sur les titres et les contrats à terme de Singapour, chapitre 289. Pour toute question concernant la Brochure, les destinataires de Singapour peuvent contacter CA Indosuez (Switzerland) SA, Singapore Branch ;
- **à Dubaï** : la Brochure est distribuée par CA Indosuez (Switzerland) SA, Dubai Representative Office, The Maze Tower - Level 13 Sheikh Zayed Road, P.O. Box 9423 Émirats arabes unis (E.A.U.) via son bureau de représentation, placé sous le contrôle de la Banque Centrale des E.A.U. Conformément aux règles et réglementations applicables aux E.A.U., le bureau de représentation de CA Indosuez (Switzerland) SA ne peut exercer aucune activité bancaire. Il est uniquement autorisé à commercialiser et promouvoir les activités et produits de CA Indosuez (Switzerland) SA. La Brochure ne constitue pas une offre destinée à une personne spécifique ou au grand public ni une invitation à soumettre une offre. Elle est distribuée sur une base privée et n'a pas été revue ou approuvée par la Banque Centrale des E.A.U. ou par une autre autorité réglementaire des E.A.U. ;
- **à Abu Dhabi** : la Brochure est distribuée par CA Indosuez (Switzerland) SA, Abu Dhabi Representative Office, Zayed - The 1st Street- Al Muhairy Center, Office Tower, 4th Floor, P.O. Box 44836 Abu Dhabi, Émirats arabes unis. CA Indosuez (Switzerland) SA conduit ses activités aux Émirats arabes unis (E.A.U.) via son bureau de représentation, placé sous le contrôle de la Banque Centrale des E.A.U. Conformément aux règles et réglementations applicables aux E.A.U., le bureau de représentation de CA Indosuez (Switzerland) SA ne peut exercer aucune activité bancaire. Il est uniquement autorisé à commercialiser et promouvoir les activités et produits de CA Indosuez (Switzerland) SA. La Brochure ne constitue pas une offre destinée à une personne spécifique ou au grand public ni une invitation à soumettre une offre. Elle est distribuée sur une base privée et n'a pas été revue ou approuvée par la Banque Centrale des E.A.U. ou par une autre autorité réglementaire des E.A.U. ;
- **autres pays** : les lois et réglementations des autres pays sont aussi susceptibles de limiter la distribution de cette publication. Les personnes en possession de cette publication doivent s'informer sur les éventuelles restrictions légales et les respecter.

La Brochure ne peut être photocopiée, reproduite ou distribuée, en partie ou en totalité, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable de votre Banque.

© 2022, CA Indosuez (Switzerland) SA/Tous droits réservés.

Crédits photos: iStock, Getty Images.

Achevé de rédiger le 01.07.2022.

