



Rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale RSE

**Informations sociales, environnementales et relatives aux
engagements sociétaux en faveur du développement
durable**

Décret n°2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises
en matière sociale et environnementale - JO du 26 avril 2012
Article 225-Loi n°2010-788 portant engagement national pour l'environnement dite « Grenelle 2 » - JO 13 juillet 2010

**Crédit Agricole Normandie
Exercice 2015**

SOMMAIRE

Liste des informations présentes dans le Rapport 2015 :

Informations sociales, environnementales et

Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable p 3

Les indicateurs non reportés dans le présent Rapport et leur justification de non-pertinence.....p 5

Synthèse du Rapport RSEp 6

Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste.....p 8

Atteindre l'excellence dans la relation avec nos clients et sociétaires p 16

Contribuer au développement économique du territoire p 25

Mettre en œuvre une responsabilité sociétale forte sur le territoire.....p 29

Réduire notre empreinte environnementale.....p 37

Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs.....p 49

Utilité territoriale, les indicateurs remarquables.....p 62

Table de concordance des indicateurs Grenelle II et positionnement dans le Rapport 2015.....p 65

Notes méthodologiques.....p 67

Attestation de présence sur les informations sociales, environnementales et sociétales
consolidées figurant dans le rapport de gestion 2015.....p 70

Le présent **Rapport RSE** comporte les informations suivantes :

INFORMATIONS SOCIALES

Emploi

- L'effectif total et répartition des salariés par sexe, âge et par zone géographique
- Les embauches et les licenciements
- Les rémunérations et leur évolution

Organisation du travail

- L'organisation du temps de travail
- L'absentéisme

Relations sociales

- L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information, de consultation et de négociation
- Les bilans des accords collectifs

Santé et Sécurité

- Les conditions de santé et sécurité au travail
- Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail
- Les accidents de travail notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles

Formation

- Les politiques mises en place en matière de formation
- Le nombre total d'heures de formation

Egalité de traitement

- Les mesures prises en faveur de l'égalité entre hommes et femmes
- Les mesures prises en faveur de l'emploi et insertion des personnes handicapées
- La politique de lutte contre les discriminations

Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) relatives :

- Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
- A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession
- A l'élimination du travail forcé ou obligatoire
- A l'abolition effective du travail des enfants

Evolutions de carrière

- Les salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Politique générale en matière environnementale

- L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement
- Les actions de formation ou d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement
- Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions
- Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la Société dans un litige en cours

Pollution et gestion des déchets

- Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

- Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets
- La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité

Utilisation durable des ressources

- La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales
- La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation
- La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables
- L'utilisation des sols

Changement climatique

- Les rejets de gaz à effet de serre
- L'adaptation aux conséquences du changement climatique

Protection de la biodiversité

- Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité

Impacts indirects liés aux métiers

- La valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental
- Le suivi des investissements des énergies renouvelables et financement de l'efficacité énergétique
- L'Investissement Socialement Responsable (ISR)

INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :

- Les impacts en matière d'emploi et de développement régional

- Les impacts sur les populations riveraines ou locales

Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment des associations d'insertion ; les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs

- Les conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations
- Les actions de partenariat ou mécénat

Sous-traitance et fournisseurs

- La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux
- L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale

Loyauté des Pratiques

- Les actions engagées pour prévenir la corruption
- Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

Intérêt du client

- Les pratiques relatives à la satisfaction du client
- La politique pour la conception et la vente juste des produits et services

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

- Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

Les indicateurs non reportés dans le présent Rapport et justification de non-pertinence

Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

Indicateur jugé non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe et à la nature de l'offre bancaire qui, à notre sens, n'a pas d'impact sur la santé physique des consommateurs.

Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

Indicateur jugé non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe : l'activité bancaire est peu émettrice de rejets polluants et la banque respecte les normes de traitement en vigueur en France.

La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité

Indicateur jugé non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe : peu ou pas de nuisances sonores vis-à-vis de l'externe.

La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation

Indicateur jugé non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe : la consommation de matières premières porte essentiellement sur l'énergie dont les consommations sont suivies dans les indicateurs environnementaux. Peu d'impact sur l'eau et pas d'impact sur les ressources rares.

L'utilisation des sols

Indicateur jugé non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe : l'activité bancaire a un impact réduit sur les sols à part celle due à son emprise directe : pas de pollution directe

ou de modification notable de la nature des sols.

L'adaptation aux conséquences du changement climatique

Indicateur jugé non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe : l'impact direct de l'activité de la banque sur le changement climatique est très réduit. Son impact indirect plus important est appréhendé dans les indicateurs métiers.

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

Indicateur jugé non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe : l'impact indirect sur les droits humains est traité notamment dans les achats.

Les accidents de travail notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles

Les maladies professionnelles sont traitées dans l'Absentéisme. Les notions de fréquence et gravité des accidents de travail sont peu pertinentes par rapport aux enjeux de santé de l'activité directe de la banque.

Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) relatives :

- au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
- à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession
- à l'élimination du travail forcé ou obligatoire
- à l'abolition effective du travail des enfants

Indicateurs jugés non pertinents par rapport à l'activité directe du Groupe.

En revanche, les impacts indirects sont traités notamment dans les achats.

Synthèse du Rapport RSE 2015

Gouvernance

Le Crédit Agricole Normandie est une société coopérative à capital variable composée de 101 Caisses locales administrées par 1164 administrateurs élus par les 288 484 sociétaires répartis sur les trois départements de Basse-Normandie. Ses valeurs mutualistes (responsabilité, solidarité, proximité) sont régies par le principe de l'utilité au territoire. Les sociétaires disposent d'un pouvoir de décision et font entendre leur voix au cours des Assemblées Générales de Caisses locales (17 223 présents en 2015). Le sociétariat se développe et se diversifie (près de 15 000 nouveaux sociétaires en 2015). Près de 40% des clients sont sociétaires. Des produits et services dédiés aux sociétaires renforcent la notion d'appartenance et de fidélité.

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale (Président : Daniel Epron depuis 2006) est constitué de 23 administrateurs (dont 30% de femmes), élus par les Présidents de Caisses locales. Le Conseil de Direction est composé de 10 Directeurs. Le Crédit Agricole Normandie fait partie des 5 Caisses Régionales dirigées par une femme. Nicole Gourmelon assure les fonctions de Directeur Général depuis janvier 2011.

Excellence dans la relation avec nos clients

Tous les collaborateurs sont formés à la déontologie et à la lutte contre la fraude tous les deux ans. Une Charte de déontologie édicte les règles de bonne conduite destinées à garantir la protection des investisseurs et la régularité des opérations.

Des enquêtes de satisfaction sont très régulièrement réalisées. L'Indice de Recommandation Clients est en progression constante : +10,6 fin 2015 pour +1,7 fin 2013. Le délai de réponse aux réclamations est de 4,34 jours en moyenne.

Le Crédit Agricole Normandie est la seule banque à être certifiée AFNOR pour la clarté et la confiance de sa démarche conseil. Cette certification, renouvelée pour l'exercice 2016, valorise la qualité des prestations du Crédit Agricole Normandie et son engagement dans une démarche de progrès continu.

Pour la satisfaction de ses clients, le Crédit Agricole Normandie innove dans le domaine digital : application My Britline, site de co-crédation, robot NAO, relation à distance personnalisée via la visioconférence pour l'agence en ligne Normandie Direct. Plus de 20 000 fans suivent les actualités de la Caisse régionale sur Facebook et Twitter. Le site ca-normandie.fr enregistre plus de 30 millions de visites en 2015.

Contribution au développement économique

Le Crédit Agricole Normandie soutient la création et la reprise d'entreprise en partenariat avec les Chambres consulaires. 25% des créations d'entreprises sont accompagnées par la Caisse régionale. Des partenariats sont signés avec des plateformes d'initiatives économiques, avec l'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE) permettant sur l'année 2015 l'accompagnement d'une centaine de projets de micro-entreprises. Le Crédit Agricole Normandie se positionne en tant que membre fondateur du Club Open Innovation dont l'objectif est d'accompagner les entreprises normandes à potentiel de croissance. En ce sens, la Caisse régionale contribue au programme d'incubation Village by CA et à celui d'accélération régionale Fast Forward Normandie.

Le montant des impôts, taxes, charges fiscales et sociales, réglé par le Crédit Agricole Normandie est de 108 millions d'euros en 2015.

Responsabilité sociale

Le Crédit Agricole Normandie est présent sur le territoire avec 193 points de vente et agences spécialisées. 60% des implantations sont en zone rurale.

Les produits et services sont adaptés à la situation des clients en difficulté : cartes bancaires spécifiques, assurance santé solidaire, budget protégé, microcrédit personnel... Le Point Passerelle vient en aide aux clients fragilisés financièrement par un accident de la vie. 328 familles ont bénéficié de ce dispositif en 2015. Le Pôle Tutelles propose une convention de relation avec les organismes tutélares et mandataires. 90% des mandataires professionnels sont signataires de la convention.

Le Crédit Agricole Normandie veille à faciliter l'accès aux services financiers de la clientèle handicapée : armoires-coffres accessibles sans escalier, sonorisation des distributeurs automatiques, transcription des échanges en langage des signes, relevés de compte en braille. La Caisse régionale a déposé son Agenda d'Accessibilité Programmée en septembre 2015 en vue de répondre aux normes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Le Crédit Agricole Normandie apporte son soutien au tissu associatif à travers Initiatives Crédit Agricole Normandie. En 2015, plus de 400 projets ont été soutenus pour un montant global de 372 486 €.

Réduire notre empreinte environnementale

Le Crédit Agricole Normandie intègre dans son fonctionnement les questions RSE. En 2015, plusieurs actions destinées à réduire l'impact environnemental ont été mises en place : généralisation du tri sélectif, dématérialisation des contrats, courriers et relevés de compte, extension de la signature électronique en agence, suivi des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques, recyclage des cartes bancaires. Les kilomètres professionnels parcourus en 2015 sont en baisse de 10%, suite au regroupement des fonctions supports d'Alençon et St Lô à Caen. Le Crédit Agricole Normandie a réalisé son Bilan Carbone® (19 200 TéquCO2) et un audit énergétique de ses sites et agences (sur échantillon).

L'encours total des financements Rénovation énergétique de l'habitat s'élève à 207 millions d'euros. L'encours de financement des énergies renouvelables est de 46 millions d'euros à fin 2015. Le Crédit Agricole Normandie investit une partie de son portefeuille d'excédents de fonds propres en supports ISR (30 millions d'euros).

Pratiques sociales responsables

Au 31 décembre 2015, le Crédit Agricole Normandie compte 2130,3 ETP. Les femmes restent majoritaires (61%) y compris dans les recrutements 2015 (155 embauches en CDI au total). 350 collaborateurs travaillent à temps partiel. 2015 a vu une progression générale des salaires en relation directe avec les montées en compétence des collaborateurs, suite à une évolution de l'organisation du réseau commercial.

Le taux d'absentéisme est de 6,6%. On note une baisse significative du nombre de maladies professionnelles suite, entre autres, à une politique active de prévention des troubles musculo-squelettiques.

L'indicateur de climat social se maintient à 8,6/10. La stratégie d'entreprise suscite l'adhésion et la confiance dans l'avenir du Crédit Agricole Normandie pour 94% des collaborateurs. 98% des collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2015. Le nombre d'heures moyen de formation par salarié est de 27,6.

Le taux de salariés handicapés est de 4,26% (estimation pour 2015). 25 salariés en situation de handicap ont été recrutés en 2015. Le Crédit Agricole Normandie compte 83 salariés en situation de handicap. Le recours au secteur adapté se développe : le nombre d'unités bénéficiaires dégagées au 31 décembre 2015 est de 8,42.

Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste

Le fonctionnement mutualiste du modèle coopératif du Crédit Agricole Normandie

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie est une société coopérative à capital variable. Le capital est souscrit par les **101*** Caisses locales, sociétés coopératives à capital variable, dont le capital est détenu par des clients, les sociétaires, sous la forme de parts sociales nominatives. Le Crédit Agricole est régi par un statut coopératif et animé par des valeurs mutualistes.

Trois principes coopératifs dictent le fonctionnement mutualiste du Crédit Agricole Normandie :

- un système **démocratique**, selon le principe « un homme = une voix »
- un système **équilibré**, selon la règle du double

regard, Président et Directeur Général
- un système **décentralisé** privilégiant le développement du territoire et une vision à long terme.

En 2015, **91 %** du résultat du Crédit Agricole Normandie sont mis en réserve, renforçant les fonds propres de la Caisse régionale pour le financement de ses investissements et activités.

*En 2015, scission de la Caisse locale de Caen en 2 nouvelles Caisses locales : Caen Centre et Caen Ouest

Part des sociétaires dans le portefeuille clients

Les sociétaires constituent la base de la structure coopérative du Crédit Agricole. Le sociétaire élit les administrateurs de sa Caisse locale, qui eux-mêmes élisent le Président de ladite Caisse locale. Chaque sociétaire dispose ainsi d'un **pouvoir de décision** et fait entendre sa voix au sein même de la Caisse locale.

Etre sociétaire est un **engagement réciproque** et concret en agissant sur le territoire pour soutenir des projets locaux, participer au développement économique, aider des personnes en difficulté... Cette relation gagnant-gagnant est l'expression

même des valeurs intrinsèques du Crédit Agricole Normandie : **Responsabilité, Solidarité et Proximité**, toutes régies par un seul et même principe celui de l'**Utilité** au territoire bas-normand.

En 2015, le Crédit Agricole Normandie a élargi son sociétariat de **14 981** nouveaux sociétaires (en net) portant ainsi le nombre total de porteurs de parts sociales au 31 décembre à **288 484**. La part des sociétaires dans le portefeuille clients est de 39.5%.

6 engagements du Crédit Agricole Normandie pour reconnaître et valoriser ses sociétaires

1. **Offrir aux sociétaires des produits et services dédiés** tels que la carte bancaire « Sociétaire » dont chaque opération génère l'abondement par la Caisse régionale *d'Initiatives Crédit Agricole Normandie* de 0,02 € et permet le soutien de projets locaux ; le livret Sociétaire, livret d'épargne à capital garanti et le Dépôt à Terme Sociétaire (infra). L'offre de récompense de la fidélité est réservée aux clients sociétaires.

2. **Informers les sociétaires des actions qui témoignent de l'engagement** du Crédit Agricole Normandie sur le territoire, via le site institutionnel ca-normandie.fr et en particulier par l'espace dédié sociétaires *La Banque Autrement*.



3. **Associer les sociétaires à l'amélioration des produits et services** du Crédit Agricole Normandie. Les différents moments d'échanges (rencontre avec le conseiller, Assemblée Générale, échanges avec les administrateurs lors de réunions ou de manière informelle) sont l'occasion pour les sociétaires de donner leur point de vue et ainsi de faire évoluer les produits et services de leur banque.



La Caisse régionale, offre notamment aux clients et sociétaires la possibilité d'exprimer leurs souhaits et attentes à travers l'espace d'expression Inspirations (infra).

4. **Offrir le droit de vote à chaque sociétaire** afin qu'il élise ses représentants qui participeront aux grandes décisions de l'entreprise : les administrateurs sont les représentants des sociétaires, élus au cours des Assemblées générales de Caisses locales et portent leurs demandes et suggestions au niveau régional. De nombreuses réunions sont organisées dans les Caisses locales pour faciliter ce dialogue. Par ailleurs, le Conseil d'administration de la Caisse régionale composé de 23 membres fixe les grandes orientations de l'entreprise.

5. **Informers les sociétaires sur la gestion, les résultats et les orientations** de la Caisse régionale lors des Assemblées générales de Caisses locales. Chaque sociétaire est invité par courrier personnel à assister à son Assemblée Générale.

6. **Permettre à tout sociétaire de rencontrer chaque année les dirigeants de la Caisse régionale** : dans toutes les Assemblées générales de Caisses locales sont présents un membre de la direction et un représentant du Conseil d'Administration de la Caisse régionale. Tout sociétaire présent en Assemblée Générale peut librement poser les questions qu'il souhaite. Par ailleurs, la convocation transmise par courrier et le dispositif internet d'inscription aux Assemblées Générales permettent à chaque sociétaire de poser ses questions par écrit pour qu'elles soient lues en séance par le Président de la Caisse locale.

L'accueil des nouveaux sociétaires

Près de 15 000 clients sont devenus sociétaires en 2015. Un dispositif de reconnaissance et de valorisation est mis en place : courrier d'accueil, réunion d'information des nouveaux sociétaires à la Caisse locale, accueil personnalisé lors de l'Assemblée Générale. Le 12 septembre, la Caisse régionale a organisé une **Journée Sociétaires** afin de promouvoir le modèle coopératif auprès de ses clients, suscitant ainsi l'adhésion du plus grand nombre aux valeurs mutualistes.



Produits et services Sociétaires

Produits Sociétaires	2015		2014		2013	
	Nombre	Encours	Nombre	Encours	Nombre	Encours
Livret Sociétaire	18 957	106,9	17 568	103,2 M€	14 533	85,1 M€
DAT Sociétaire	1 421	209 M€	1 560	131,1 M€	1 844	177,9 M€
Carte Sociétaire	102003	-	91 026	-	76 021	-

35% des sociétaires du Crédit Agricole Normandie détiennent une carte Sociétaire au 31 décembre 2015.

25% des cartes bancaires commercialisées en 2015 sont des cartes Sociétaire (en progression de 9 points depuis 2012).

Abondement à *Initiatives Crédit Agricole Normandie*

Pour chaque opération de paiement réalisé par une carte bancaire Sociétaire, la Caisse régionale abonde de 0,02 € *Initiatives Crédit Agricole Normandie* (infra) en vue de soutenir les projets locaux. En 2015, l'abondement s'élève à 362 682 €, permettant le soutien de 387 associations du territoire bas-normand.



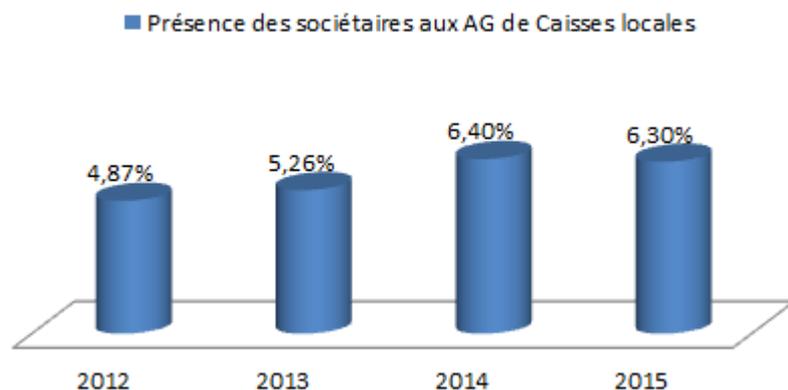
Rémunération des parts sociales de Caisses locales

INTERETS BRUTS VERSES EN		
2015	2014	2013
1,74%	2,31%	2,63%

Les intérêts des parts sociales sont versés aux sociétaires chaque année après la tenue de l'Assemblée Générale de la Caisse régionale.

Le taux de rémunération des parts sociales est plafonné par le TMO, taux moyen des obligations. Après proposition des Conseils d'administration de la Caisse régionale et des Caisses locales, il est soumis au vote des sociétaires chaque année au cours de l'Assemblée Générale de chaque Caisse locale.

Présence des sociétaires aux Assemblées Générales de Caisses locales

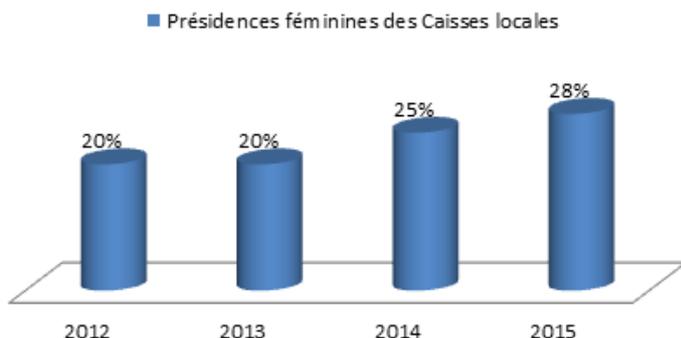


En 2015, **17 223** sociétaires ont participé aux Assemblées Générales de Caisses locales soit une progression de 2,3% (vs 16 826 présents en 2014) liée à de nouveaux modes d'invitation, une communication numérique étoffée avec la mise à disposition du calendrier en ligne, la possibilité de poser des questions par mail et la relance par SMS deux jours avant l'Assemblée Générale. L'animation de la partie informative avec le thème unique régional et le quizz associé "Protection et prévention" ont confirmé l'attrait des Assemblées générales.

Composition des organes de gouvernance

Les Caisses locales

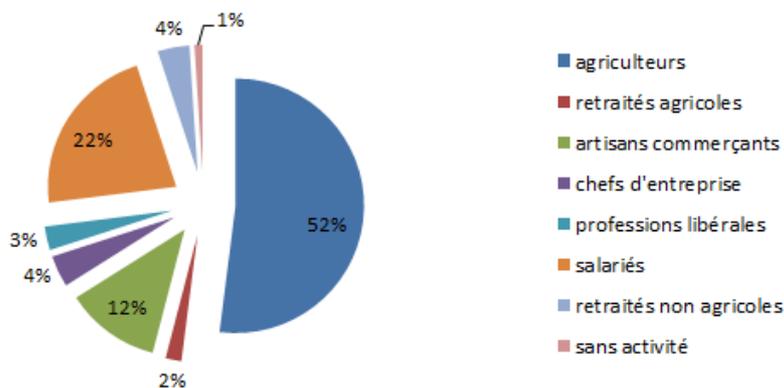
Le Crédit Agricole Normandie compte **1 164** administrateurs au 31 décembre 2015 et **101** Caisses locales. La moyenne d'âge reste stable : 53 ans pour les administrateurs et 56 ans pour les Présidents de Caisses locales.



Les Présidentes de Caisses locales sont de plus en plus nombreuses : **28%** des Présidents sont des femmes en 2015, soit une progression de 8 points depuis 2013.

La proportion d'administratrices au sein des Conseils d'administration de Caisses locales reste stable à 32% .

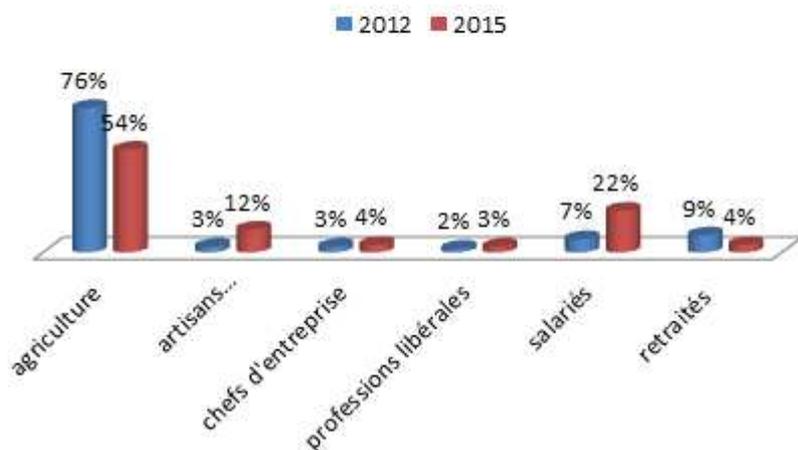
CSP des administrateurs de Caisses locales



Historiquement, les conseils d'administration des Caisses locales sont majoritairement représentés par la profession agricole.

Depuis trois ans, les catégories socio-professionnelles des élus se diversifient nettement améliorant ainsi la représentativité des sociétaires.

Evolution CSP Administrateurs

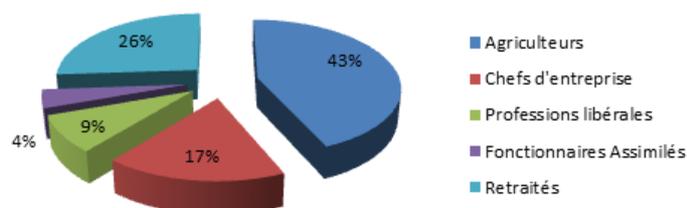


Pour exemple, la proportion de salariés au sein des Conseils d'administration est passée en 3 ans de 7 à 22%, celle des artisans-commerçants de 3 à 12%, alors que les agriculteurs (en activité ou retraités) représentent à présent 54% des administrateurs contre 76% en 2012.

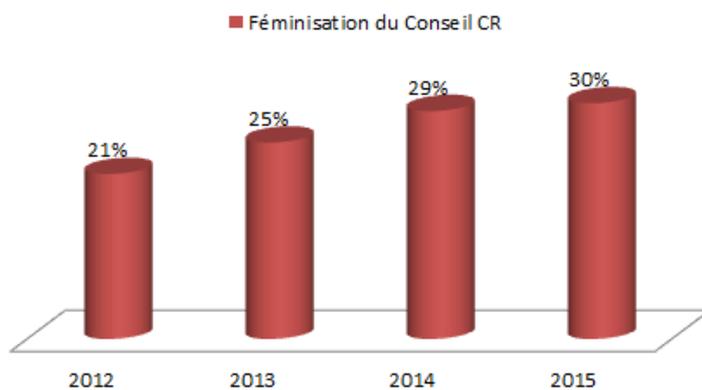
Le Conseil d'administration de la Caisse régionale

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale est composé de **23** administrateurs au 31 décembre 2015. L'âge moyen est de 56 ans.

CSP des administrateurs Caisse Régionale



En 2015, le taux de femmes présentes au Conseil d'Administration de la Caisse régionale est de 30%.



Présence des administrateurs aux Conseils d'Administration de la Caisse régionale

2015	2014	2013
87%	89%	87%

Formation des administrateurs de Caisse régionale et de Caisses locales

Formation des administrateurs de Caisse Régionale	Nb d'heures
Rôle, missions et responsabilités	36
Connaissances financières de l'Administrateur	119
Impacts de la réglementation bancaire	119

Formation des administrateurs de Caisses locales	Nb d'heures
Nouveaux Présidents (prise de parole, animation de réunion)	483
Nouveaux administrateurs (connaître le Crédit Agricole)	204

Total des heures de formation Administrateurs en 2015	961
--	------------

Au total, 60 administrateurs de Caisses locales (soit 5,14%) et 22 administrateurs de Caisse régionale (soit 96%) ont suivi au moins une formation en 2015.

Les 23 administrateurs de la Caisse régionale au 31 décembre 2015

Daniel EPRON, Président

Jean-Luc DUHERON, Vice-Président

Joël JOUAUX, Vice-Président

Michel MAILLET, Vice-Président

Régine ALLIET

Jean-Louis BELLOCHE

Olivier BOREL

Sylvain BOURDET

Olivier HALBOUT

Caroline GENISSEL

Christine HOFACK

Jacques HOUDU

Bernard HULIN

Benoît HULMER

Chantal LE BARS

Sandrine LECOQ

Christian LEGRAND

Hubert LETERRIER

Maryvonne LIGOT

Denis MALBAULT

Pia-Maria ROBINE

Gilles SIMON

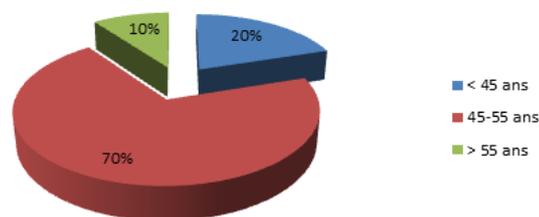
Jean VANRYCKEGHEM

Le Conseil de Direction

Il est composé de **10** membres au 31 décembre 2015, dont 1 femme.

L'âge moyen est de 49 ans.

**Répartition âge Conseil de Direction
au 31.12.2015**



Les 10 membres du Comité de Direction au 31 décembre

Nicole GOURMELON, Directeur Général

Jean-Luc CATHERINE, Directeur Général Adjoint Développement

Jean-Michel GERGELY, Directeur Général Adjoint Fonctionnement

Jean-François BENALET, Directeur de la Communication et de la Banque en Ligne

Stéphane BINET, Directeur des Engagements et des Risques

Matthieu BORAUD, Directeur du Développement des Ressources Humaines et Directeur des Services Bancaires

Eric FELTEN, Directeur des Entreprises et des Clientèles Spécialisées

Christophe JACOLIN-BUFFARD, Directeur du Marketing et des Marchés de Proximité

Claude LE BARS, Directeur Commercial

Nicolas TAVERNIER, Directeur des Finances, du Pilotage et de la Logistique

Atteindre l'excellence dans la relation avec nos clients et sociétaires

Loyauté des pratiques

Actions engagées pour prévenir la corruption : politique de conformité

La **charte de déontologie** de la Caisse régionale édicte les principales règles de bonne conduite, destinées à garantir la protection des investisseurs et la régularité des opérations. Elle précise notamment celles relatives aux conflits d'intérêts, aux informations privilégiées, au secret professionnel, à l'objectivité et à l'indépendance du collaborateur (cadeaux, ...). Elle s'applique à tous les collaborateurs du Crédit Agricole Normandie ainsi qu'à ceux des filiales.

Les bonnes pratiques concernant les cadeaux reçus ont été rappelées en 2015.

Un dispositif de gestion des conflits d'intérêts est mis en place au sein de la Caisse régionale. S'appuyant sur les règles du Groupe, il repose sur :

1. La définition d'une politique,
2. La formalisation des modalités de prévention, détection et gestion,
3. La tenue d'un registre des conflits d'intérêts par la Conformité

Concrètement, si un collaborateur se considère dans une situation de conflits d'intérêts, il doit en informer le Responsable Conformité.

En 2015, 91% des collaborateurs ont été formés à la déontologie et à la lutte contre la fraude. La formation **Lutte Anti Blanchiment et Financement du Terrorisme** est programmée tous les deux ans pour l'ensemble des salariés. Les salariés ont été formés en 2014.

Tous les nouveaux embauchés sont formés à la lutte contre le blanchiment, contre la fraude externe et à la déontologie. De plus ceux qui sont en relation directe avec les clients sur les produits financiers passent l'examen de certification AMF.

Certaines procédures en place en matière de fraude interne contribuent à prévenir et à identifier la corruption interne :

- lutte contre la fraude
- gestion des conflits d'intérêts
- règles de déontologie
- cadeaux et avantages
- remontées des dysfonctionnements de conformité

Les dispositifs de lutte contre le blanchiment d'argent participent à la lutte contre la corruption externe.

Actions engagées pour prévenir la corruption : les domaines d'activité soumis à l'analyse de risque en matière anti-blanchiment

Dans le cadre du **dispositif de Lutte Anti-Blanchiment**, la matrice de la classification des risques de blanchiment de capitaux et financement du terrorisme a été élaborée par un groupe de travail national «Banque de détail France ». Elle est commune à l'ensemble de la banque de détail France du Groupe Crédit Agricole. La Caisse régionale de Normandie a ensuite construit sa classification des risques en adaptant cette matrice à ses propres spécificités.

Elle repose sur une matrice combinant des critères de risques attachés à la relation d'affaires, à la nature des opérations/produits traités, au canal de distribution utilisé et aux modalités de contact avec la relation d'affaires.

A chacun de ces critères est attaché un niveau de risque : faible, standard, élevé.

Les mesures de vigilance à mettre en œuvre (vigilance allégée, standard ou renforcée) sont adaptées au niveau de risque identifié dans la matrice (risque faible, standard, élevé). Cette vigilance s'exerce à l'entrée en relation et au cours de la relation d'affaires.

La classification se traduit en pratique par la mise en œuvre du niveau de vigilance adapté décliné :

- dans l'application de procédures internes conformément au corpus des règles de conformité des Caisses régionales au moment de l'entrée en relation ou en cours de relation
- dans l'utilisation de l'outil Groupe Norkom qui s'appuie sur des scénarii de vigilance standard s'appliquant à tous les clients et sur des scénarii de vigilance renforcée : criblage sur les clients, surveillance des mouvements des comptes des relations d'affaires risquées ou sur les opérations /produits de la clientèle qui sont réputés faciliter le blanchiment de capitaux ou le financement du terrorisme.

Ce dispositif de vigilance implique une coordination avec les agences qui, conformément aux procédures internes de la Caisse régionale, identifient et actualisent la connaissance du client, détectent et remontent à l'unité Sécurité Financière de la Caisse régionale les comportements atypiques ou incohérents au regard du profil du client.

Intérêt du client

Pratiques relatives à la satisfaction client

En 2015, des enquêtes de satisfaction ont été menées auprès de 131 300 clients sous la forme, notamment, de web questionnaires. 18% des clients interrogés ont répondu.

Les clients interrogés correspondent à différents panels : clients vus ou non vus ; clients ayant eu un entretien clientèle ; clients habitant hors périmètre Basse-Normandie ; clients ayant réalisé un financement habitat ou financement professionnel et agri ; clients qui ont changé de portefeuille ou encore clients qui ont déposé une réclamation.

La satisfaction est mesurée au cours des différentes étapes de l'entretien entre le conseiller et le client.

En 2015, tous les indicateurs de satisfaction ont progressé :

- ✓ Le **taux de satisfaction globale** est de 90,7% en progression de près de 1 point / 2014
- ✓ **L'Indice de Recommandation Client** (IRC) pour les agences est un indicateur de fidélité de la clientèle issu de la différence entre le pourcentage des clients détracteurs (note de 0 à 6) et des clients promoteurs (note de 9 ou 10). En décembre 2015, l'IRC est de +10,6 (vs 6,3 en 2014)
- ✓ La **note de satisfaction du client** suite à un entretien avec le conseiller s'établit à 8,2/10 (vs 7,9 en décembre 2014).

Ces progressions matérialisent la mise en œuvre de pratiques visant à améliorer la satisfaction des clients dans le cadre du Projet d'entreprise Respirons 2015. Parmi les pratiques : proposition de deux solutions alternatives, possibilité de se rétracter 30 jours après la souscription d'un produit, l'engagement de répondre sous un délai de 10 jours ouvrés aux réclamations.

Les clients ont la possibilité également de contacter leur conseiller sur une ligne directe.

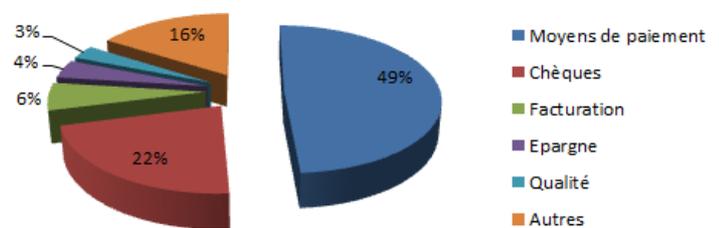
En mars 2015, une nouvelle organisation du réseau commercial a permis d'apporter aux clients la compétence la plus adaptée à leurs besoins.

Qualité Satisfaction Client

Le service « Qualité Satisfaction Client » assure le traitement des réclamations clientèles adressées à la Caisse régionale par courrier, mail, téléphone, site internet et celles, plus complexes, reçues par les agences.

En 2015, le nombre des réclamations agences traitées par le service « Qualité Satisfaction Client » est stable à 1 153. Le délai de réponse s'améliore de nouveau en 2015 : il est de **4,34 jours** en moyenne.

Motifs des réclamations en 2015

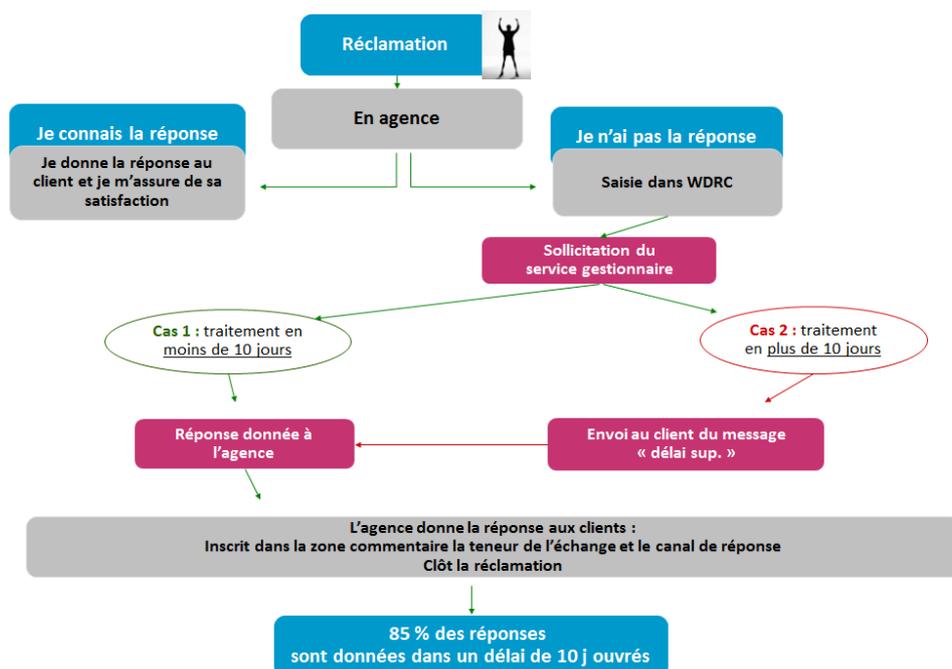


■ Délai moyen de réponse aux réclamations (en jours)



La certification AFNOR engage le Crédit Agricole Normandie à répondre sous 10 jours ouvrés aux réclamations. L'implication des services support et des équipes du réseau ont permis d'obtenir ces résultats. Chaque semestre un bilan des motifs de réclamation est réalisé afin de mettre en œuvre des actions correctives dans le but d'améliorer la qualité de service tant au niveau des délais que de la qualité de la réponse apportée.

Description du processus de réclamations



Le plan d'écoute client mis en place permet de s'inscrire dans une **démarche de progrès continu** de la satisfaction client. Les enquêtes et études planifiées au cours de l'année (Météo Agence, Web Questionnaire, Visite mystères...) ont pour objectif de valoriser la mise en œuvre des engagements du Crédit Agricole Normandie sur la « Clarté confiance de la démarche conseil » certifiée AFNOR (infra).

Le **dispositif de médiation bancaire** prévoit que tout client ayant sollicité au préalable son agence ou le service Qualité Satisfaction Client du Crédit Agricole Normandie, peut faire intervenir le médiateur. Le médiateur est une personnalité extérieure et indépendante du Crédit Agricole Normandie désignée pour une durée de 3 ans. Il peut être saisi pour examiner tous les litiges existants entre le Crédit Agricole Normandie et sa clientèle de personnes physiques, n'agissant pas pour des besoins professionnels. Ces litiges peuvent porter sur les produits bancaires et financiers et les services qui lui sont proposés. Le médiateur peut également être saisi pour les litiges relatifs à la

commercialisation des contrats d'assurances distribués par le Crédit Agricole Normandie.

La Charte de la médiation bancaire répond à la volonté du Crédit Agricole Normandie de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients consommateurs. Elle définit le champ d'action du médiateur. Elle est affichée dans chaque agence et est remise à tout client qui en fait la demande.

En 2015, 11 dossiers de réclamations ont été traités par l'intermédiaire d'un médiateur indépendant.

Certification AFNOR « Clarté confiance de la démarche conseil »

Depuis décembre 2014, le Crédit Agricole Normandie est certifié AFNOR pour son engagement de service relatif à la **Clarté et à la Confiance de sa démarche conseil en solutions Banque et Assurances**. Le périmètre de certification comprend les réseaux de proximité y compris la Banque Privée et Britline, l'ensemble des canaux de commercialisation (agence, téléphone et internet), ainsi que les services du siège. 6 engagements en faveur des clients formalisent la démarche.



La certification de service valorise la qualité des prestations du Crédit Agricole Normandie et son engagement dans une démarche de progrès continu. La certification AFNOR est renouvelée pour l'année 2016.

INDICATEURS DE SUIVI	au 31 décembre 2015
Taux de satisfaction client (confirmation du RDV)	76%
Taux de réponse client*	75%
Taux de satisfaction client sur le choix proposé par le conseiller	95%
Note de satisfaction globale de l'entretien	8,2/10
Taux de réclamations clients clôturés en 10 jours ouvrés maxi	90%
Note de satisfaction globale des clients ayant formulé une réclamation	6,5/10

*précision sur le Taux de réponse client : sur 100 appels clients sur les lignes directes des agences et des conseillers 75 sont décrochés dans l'agence. Les appels non décrochés sont reroutés vers les agences en ligne.

Les Engagements relationnels

A travers la certification AFNOR de sa démarche conseil, le Crédit Agricole Normandie décline les trois Engagements relationnels défini par le Groupe Crédit Agricole, à savoir : l'objectivité des conseillers, le délai de rétractation et la transparence des produits (mise en ligne des fiches descriptives Mémo).

Le Crédit Agricole Normandie propose une **offre modulable** en fonction des besoins du client, le Compte à Composer, constitué d'un socle avec les essentiels pour gérer son compte et de divers modules, à la carte : maîtrise du découvert, budget assurances, compte sécurisé, épargne pilotée, suivi des comptes et des achats à distance et budget protégé (infra).

Les **tarifs** sont mis à jour chaque année et diffusés par l'envoi d'une plaquette tarifaire à chaque client (2 mois au minimum avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs) ; l'affichage des tarifs dans chaque point de vente avec mise à disposition des détails ; la mise en ligne de l'intégralité des conditions tarifaires sur le site www.ca-normandie.fr.

Ces tarifs sont différenciés entre la clientèle des Particuliers et la clientèle des Professionnels ou des Agriculteurs et la clientèle des Entreprises.

6 Engagements clients

1. Nous confirmons votre rendez-vous et nous vous assurons de préparer l'entretien
2. Nous sommes à votre écoute et vous proposons plusieurs offres adaptées à votre projet
3. Nous n'avons pas d'intérêt à vous proposer un produit plutôt qu'un autre
4. Nous nous assurons de votre compréhension et vous laissons la possibilité de vous rétracter, sans incidence financière, dans un délai de 30 jours
5. Nous prenons en charge votre réclamation et y apportons une réponse dans un délai de 10 jours
6. Nous sollicitons vos suggestions pour renforcer la confiance et la satisfaction en votre banque mutualiste

Politique pour la conception et la vente juste des produits et services

Directive Marchés des Instruments Financiers (MIF)

Dans le cadre de la certification AMF des connaissances en matière de valeurs mobilières, les collaborateurs concernés suivent une formation et passent une évaluation avec l'obligation d'obtenir l'examen dans les 6 mois qui suivent leur prise de fonction.

Le **taux de qualification MIF** des comptes titre/PEA est de **95,8%** au **31.12.2015**.
75 salariés ont obtenu la certification AMF en 2015.

La démarche Vente Personnalisée retenue par le Groupe vise à s'assurer de l'adéquation des produits vendus aux besoins du client et à formaliser les différentes étapes liées au conseil : l'analyse de la demande, les propositions du conseiller et les produits souscrits.

Cette démarche est obligatoire pour les valeurs mobilières et l'assurance-vie.

La qualification du client en matière de connaissance et expérience en valeurs mobilières est incontournable.

Dispositif Nouvelle Activité et Produits (NAP) et contrôles par la Conformité

Le dispositif de développement d'une nouvelle activité ou de commercialisation de nouveaux produits (NAP) prévoit une approbation systématique et préalable du Responsable Conformité, sous forme d'un avis écrit.

L'avis de conformité s'appuie sur une analyse des principaux risques de conformité :

- Adéquation produit/client (horizon de placement, risque en capital...)
- Information du client (claire et non trompeuse)
- Modalités de distribution et objectifs, bagage des conseillers

- Conflits d'intérêts
- Fraude et risques informatiques
- Blanchiment et financement du terrorisme
- Pour les produits élaborés par Crédit Agricole S.A. et les filiales métiers du groupe Crédit Agricole S.A, respect des recommandations et conditions figurant dans l'avis de conformité CASA

L'analyse a été adaptée en 2015 aux réglementations Volcker et Fatca (« Foreign Account Tax Compliance Act ») pour approfondir les aspects liés à l'information client (rétrocessions perçues/versées entre le producteur et le distributeur).

Risques de non-conformité

En 2015, le coût des risques de non-conformité (Risques Opérationnels) s'élève à 226 557 €, soit 0,05% du Produit Net Bancaire (vs 0,13% en 2014).

Les risques opérationnels relatifs à la protection de la clientèle répertoriés en 2015 ont porté sur les domaines suivants :

- défaut de conseil
- défaut d'information d'un client

La Banque multicanale de proximité

En 2015, plusieurs innovations majeures ont été portées directement par le Crédit Agricole Normandie particulièrement dans le domaine de la **banque digitale** :

- l'application My Britline, lauréate du Trophée de l'Innovation Banque et Assurance en 2015,
- la refonte du site internet ca-normandie.fr en responsive design
- la réalisation d'animations en agence ou sur les salons avec le robot NAO,
- la création d'un site internet dédié pour la banque directe
- de nouveaux services sur l'application Mobile nationale Ma Banque comme la messagerie sécurisée ou la prise de rendez-vous à distance,
- le lancement du site de co-création Inspirations (infra)

L'agence en ligne **Normandie Direct** propose une relation à distance personnalisée via la visioconférence sans rendez-vous, en plus des canaux traditionnels (chat, téléphone ou email). Cette innovation permet au client de connaître en temps réel les disponibilités d'un conseiller pour obtenir une réponse immédiate par le canal de son choix. Ces fonctionnalités sont accessibles depuis n'importe quel support (ordinateur, tablette ou smartphone).

En interne, une Journée « Tous connectés » a permis d'initier les collaborateurs du site de Caen aux nouveautés et projets innovants liés au numérique.

Le Crédit Agricole Normandie sur les réseaux sociaux

En complément de sa présence sur Facebook, le Crédit Agricole Normandie a lancé son compte Twitter en mai 2015. Au 31 décembre, on compte **20 181 fans** des actualités de la Caisse régionale.

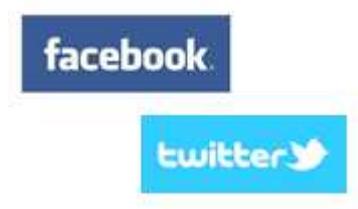
<https://www.facebook.com/ca.normandie>

https://mobile.twitter.com/CA_Normandie

59 261 clients utilisent régulièrement les applications Ma Banque et Mon CA Normandie (en progression de 26% par rapport à 2014).

En 2015, le site www.ca-normandie.fr enregistre **30 278 940** visites.

42% des clients du Crédit Agricole Normandie utilisent régulièrement les services de la banque en ligne pour les opérations courantes telles que consultation des comptes, virements, édition de relevés d'identité bancaires, soit 309 285 clients.



L'expertise de proximité, les métiers spécialisés

En complément des métiers spécialisés présentés ci-après, l'année 2015 a vu la mise en place d'une nouvelle organisation du réseau commercial plaçant l'expertise au plus près des clients : création de pôles multi-marchés, refonte des portefeuilles, augmentation du nombre de conseillers commerciaux entraînant une montée en compétences d'un nombre significatif de collaborateurs.



Les Agences Entreprises & La Banque d'Affaires Entreprises (BAE)

Le dispositif **Entreprises** du Crédit Agricole Normandie se compose de 5 agences Entreprises (situées à Caen, Saint Lô, Flers, Alençon et de l'agence Grandes Entreprises). Chacune met à l'écoute de ses clients et prospects de proximité, une équipe de chargés d'affaires appuyés par des techniciens commerciaux afin de répondre à l'ensemble de leurs besoins (financements, transmission, international, traitement des flux, etc.) Ces agences sont appuyées dans leurs missions par un service Marketing et Développement des Offres dédié et par un service des Affaires Internationales.

La **Banque d'Affaires Entreprises (BAE)** est une agence spécialisée dans les opérations de Haut de Bilan qui facilite et finance la transmission d'entreprises et les grands projets de développement régionaux. Elle met à disposition des dirigeants d'entreprises des expertises internes ou Groupe à haute valeur financière ajoutée. Créée en 2012 en collaboration avec la Caisse de Normandie Seine, elle compte 6 collaborateurs. En 2016, la BAE étendra son périmètre à l'Innovation et au financement des Energies Renouvelables.



La Banque Privée, répartie sur 3 pôles (Caen, Côte Fleurie et Ouest), anime l'ensemble des métiers de **conseil patrimonial** : conseillers privés juniors et seniors, conseillers en gestion de patrimoine, conseiller privé spécialisé en Agriculture ou encore en Professions libérales. En complément, le Centre de service patrimonial appuie les conseillers dans leurs relations clients.

Au total, la Banque Privée rassemble 102 collaborateurs.

En 2015, plusieurs débats et rencontres informatives ont été organisés à l'intention des clients. Parmi ceux-ci : les Patrimoniales le 2 octobre 2015 offrant 3 conférences à un millier de participants ; « Osez la performance de votre épargne » : série de rencontres au plus près des clients (Caen, St Lô et Alençon). Des thématiques entrepreneuriales ont également été abordées en collaboration avec les Agences Entreprises, tel qu'en septembre 2015 : « Anticiper l'application de la loi Macron » avec l'expertise d'avocats praticiens du droit des affaires.



Britline est une agence bancaire dédiée aux clients anglophones. 36 200 clients sont aujourd'hui gérés par 29 collaborateurs basés à Caen. En complément, 9 collaborateurs sont dédiés

à un dispositif de service client en langue anglaise au sein d'une coopération avec les Caisses régionales Atlantique-Vendée, Anjou Maine (et Aquitaine à partir du 1^{er} janvier



2016). Ce sont 10 300 clients qui bénéficient de ce service complémentaire.

Tous les collaborateurs de Britline en relation directe avec la clientèle sont parfaitement bilingues et pour la plupart d'origine britannique, permettant ainsi un conseil non seulement bancaire et financier mais aussi une parfaite compréhension des spécificités culturelles.

Britline se compose d'une agence en ligne (téléphone et internet), d'un service

marketing intégré, d'un pôle Risque et d'un gestionnaire Banque Privée. Le site Britline a enregistré **110 671** visites en 2015.

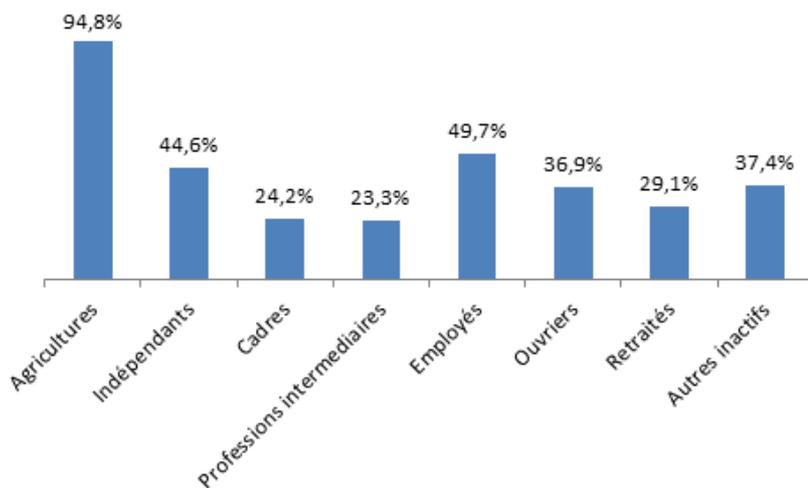
En 2015, une application bancaire en anglais "My Britline" sur smartphone et un service de change en ligne développé en coopération avec un courtier britannique ont complété les services proposés à cette clientèle.

Le Centre d'expertises à Tollevast

Le 15 décembre 2015, le 1^{er} Centre d'Expertises du Crédit Agricole Normandie a ouvert ses portes à Tollevast (Nord-Cotentin). Ce Centre propose le regroupement des diverses compétences commerciales et financières de ses conseillers et chargés d'affaires à destination des clientèles Particuliers, Professionnels, Entreprises ou Banque Privée.

La Banque pour tous

Taux de pénétration par catégorie socio-professionnelle des clients physiques



Contribuer au développement économique du territoire

Impact territorial, économique et social de l'activité de la Caisse régionale en matière d'emploi et de développement régional

Valeur économique directe créée et distribuée par la Caisse régionale

Valeur économique directe	2015	% du PNB	2014	% du PNB	2013	% du PNB
Produit Net Bancaire en M€	386,02		393,7		403,3	
Résultat Net en M€	88,74	22,99%	87,9	22,3%	85,6	21,2%
Rémunération des Parts sociales en M€	1,65	0,43%	2,68	0,68%	3,4	0,84%
Intéressement et Participation en M€	13,58	3,52%	13,4	3,4%	13,1	3,2%
Coût du risque en M€	16,54	4,28%	3,1	0,79%	18,6	4,6%
Investissements CR en M€	8,84	2,29%	23,6	5,90%	19,8	4,9%
Partenariats en €	617000	0,16%	780000	0,19%	535519	0,13%
Initiatives Crédit Agricole Normandie €	372486	0,10%	406140	0,10%	350918	0,09%
Contribution fiscale* en M€	107,92	27,96%	103,10	26%	117,40	29%
<i>dont impôts locaux</i>	<i>1,32 M€</i>		<i>1,32 M€</i>		<i>1,29 M€</i>	

* La contribution fiscale est composée des impôts et taxes, impôt sur les sociétés, charges fiscales et sociales et TVA non récupérable

Achats	2015	2014	2013
Montant total des achats	64,1 M€	78,1 M€	114,8 M€
% achats auprès de fournisseurs locaux	30%	31%	23%

Soutien à la création d'entreprise et à l'initiative économique

En partenariat avec les Chambres consulaires (CCI et Chambres de métiers), le Crédit Agricole Normandie soutient la création et la reprise d'entreprise par la distribution des **Prêts Atout Réussite**. L'objectif est de préserver et d'accroître les bassins d'emplois sur le territoire par un accès facilité au financement. L'enveloppe de prêts d'honneur (prêt Atout Réussite) à 0% d'1,5 million d'euros auprès des CCI et Chambre de Métiers et d'Artisanat de la région permet aux créateurs d'entreprises de bénéficier d'un apport pour

constituer leur entreprise. En 2015, 127 créateurs et entrepreneurs d'entreprises ont bénéficié de prêts d'honneur et de prêts d'aide à la création.

En 2015, la Caisse régionale accompagne un quart des créations d'entreprises de la région. Des partenariats avec les principaux acteurs institutionnels de l'accompagnement aux entreprises innovantes sont conclus afin d'accompagner au moins le tiers des dossiers de créations du territoire.

Des partenariats sont signés avec des **plateformes Initiatives** (notamment, Initiative Pays de la Baie et Initiative Granvillaise) pour favoriser la création d'entreprises par des dotations financières et une enveloppe de prêts d'honneur.

Le Crédit Agricole Normandie apporte son soutien à la **filière du bâtiment** et en particulier à l'action *les artisans messagers* pour développer l'image de ce secteur auprès des jeunes et assurer les renouvellements d'emplois au sein de la filière.

Le Crédit Agricole Normandie s'est associé aux **Cafés de la Création** qui ont rassemblé créateurs et repreneurs d'entreprise autour d'un café. L'idée

étant d'offrir aux futurs entrepreneurs en un seul endroit, en plus de la compétence bancaire, les compétences d'experts comptables, de notaires, de représentants de la Chambre de Commerce d'Industrie de Caen et d'Initiative Calvados.

Depuis 2012, le Crédit Agricole Normandie est partenaire financier de l'**ADIE**, Association pour le Droit à l'Initiative Economique, destinée au financement du microcrédit professionnel en Basse-Normandie. Une ligne de crédit de 250 000 € a été accordée à l'ADIE en 2015 permettant la réalisation de 94 projets. En 2016, l'ADIE disposera d'une ligne de crédit de 300 000 €.

Innovations

En 2015, le Crédit Agricole Normandie se positionne en tant que membre fondateur du *Club Open Innovation* régional, dont l'objectif est d'accompagner les entreprises normandes à potentiel de croissance dans leurs démarches d'Open Innovation et d'aider les startups à accéder à leurs marchés.

Le Crédit Agricole Normandie a rejoint l'initiative fédérale *Village by CA* et a fait incuber au sein du Village by CA (Paris, Rue de La Boétie), la start-up *Séricyne* (création et fabrication d'objets en soie). Le projet avait été présenté par sa fondatrice au cours de l'Assemblée Générale 2014 de la Caisse Locale de la Haye Pesnel.

La Caisse régionale contribue au programme d'accélération régionale *Fast Forward Normandie*. Il s'agit d'un programme public-privé conduit par des experts de l'accompagnement d'entreprises. Le Crédit Agricole Normandie permet ainsi un accès aux locaux du *Village by CA* et facilite l'implantation d'entreprises étrangères dans la

région. En 2015, une enveloppe de financement en fonds propres de 300 000 € a été allouée afin de pouvoir souscrire en capital auprès de certaines entreprises sélectionnées dans le programme *Fast Forward Normandie*.

En 2016, la reconduction du partenariat avec le pôle de compétitivité *Hippolia* va permettre au Crédit Agricole Normandie d'apporter son soutien aux entreprises innovantes de la filière équine.

Depuis 2012, le Crédit Agricole Normandie est partenaire du *Concours Régional de l'Innovation* qui permet de récompenser les projets les plus emblématiques de la Région.

Le Crédit Agricole Normandie apporte également son soutien aux *Trophées de l'Agroalimentaire*, dédiés à la valorisation des produits issus de ce secteur. L'objectif est d'encourager l'innovation et le dynamisme des entreprises de la région.

Les domaines d'Excellence pour accompagner les défis sociétaux

Afin d'accompagner les grands défis sociétaux de ses territoires, le Crédit Agricole a identifié **plusieurs domaines d'Excellence**, parmi ceux-ci : l'agriculture, l'économie de l'énergie et de l'environnement, la santé et le vieillissement. Tous constituent des relais de croissance essentiels pour l'économie locale.

La Caisse régionale de Normandie, consciente de ses responsabilités sociétales, se mobilise sur son territoire dans l'ensemble de ces domaines et s'emploie à confirmer sa présence sur chacun de ces marchés.

Domaine Economie de l'Energie et de l'Environnement

Dans le domaine de l'énergie et de l'environnement, le Crédit Agricole Normandie est particulièrement présent sur le territoire pour les installations d'unités de méthanisation pour lesquelles il constitue un partenaire essentiel dans l'accompagnement technico-économique. En particulier, il mobilise l'expertise du Groupe et de sa filiale Unifergie. A ce jour, sur les 21 unités de méthanisation en production en Basse-Normandie, 15 ont été financées par la Caisse régionale.

L'ensemble du mix énergétique est soutenu. Le Crédit Agricole Normandie s'est engagé auprès du Conseil Général de la Manche en investissant 70 k€ (plus un apport en compte courant d'associés) dans la Société d'Economie Mixte Locale West Energies qui vise à favoriser l'essor des projets dans le domaine des Energies Renouvelables sur le territoire et de financer des projets expérimentaux dans le domaine du stockage de l'énergie décarbonée sous forme d'hydrogène.

Domaine Santé Vieillesse

Pour accompagner au mieux ses clients sur les sujets de santé et de vieillissement, le Crédit Agricole Normandie propose des contrats d'assurance Dépendance et une offre de Téléassistance destinés à prolonger l'autonomie. En 2015, l'offre de téléassistance *SERENICA* a permis le maintien à domicile de 356 personnes. En 2016, le Crédit Agricole Normandie élargira

cette gamme par la mise en marché d'une offre de services à la personne dédiée aux personnes en pertes d'autonomie et à leurs accompagnants : *Mieux Vivre chez soi* et souhaite continuer ses efforts de R&D portant sur la robotique au service du lien social.

Le partenariat avec l'Union Régionale des Médecins Libéraux signé en 2013 a été renouvelé en 2015. Ce partenariat se traduit par des événements comme le colloque organisé le 5 avril 2015 au siège du Crédit Agricole Normandie à Caen, sur le thème *Je fais de l'humainaire*. Les activités en commun visent à lutter contre la désertification médicale dans la région et à identifier les besoins relatifs aux maisons de santé.

Les prêts d'honneur *Santé* en partenariat avec *Initiative Orne* visent à lutter contre la désertification médicale en favorisant l'installation de nouveaux praticiens dans l'Orne. Le 1er prêt d'honneur *Santé* de 5 000€ a été accordé le 17 décembre. Ce financement permettra l'installation d'un cabinet médical à la Ferté Fresnel.

A Caen, le programme *Archade*, futur centre de traitement du cancer en hadronthérapie, est entré dans une phase concrète après l'accord de prêt de 11 millions d'euros donné le 5 novembre par le groupe Crédit Agricole-LCL sous la coordination du Crédit Agricole Normandie qui a permis de boucler le montage financier. Le centre *Cyclhad* devrait fonctionner dès 2018. Il permettra de traiter des malades du cancer grâce à l'hadronthérapie, une méthode très novatrice de traitement des cancers inopérables ou résistants à la chimiothérapie.

Domaine Agriculture

En 2015, le pôle d'excellence *Agriculture 2020* poursuit sa mise en place autour de 3 priorités :

L'installation : par l'accompagnement de 80% des projets d'installations, le déploiement du nouveau Livret Projet agri et le « serious game » *Agrimanager* diffusé à la fois auprès des syndicats des jeunes agriculteurs de la région et des établissements d'enseignement agricole.

L'expertise filière : par la participation aux travaux du Comité Régional Economie et Prospective de la Chambre Régionale d'Agriculture, la diffusion des Etudes Filières du Pôle Agri-Agro, ainsi que les revues Prisme et l'Observatoire.

La sécurisation de l'activité : par l'accompagnement de la Fédération Régionale des CUMA de Basse-Normandie et des Entrepreneurs des Territoires (ETA) ainsi que l'Association de Services de Remplacements, dans leurs actions de vulgarisation, mais également par l'information de plus de 200 agriculteurs réunis par les Caisses

locales du Territoire Bocage sur le sujet de la prévoyance.

Concernant **les aléas climatiques**, Le Crédit Agricole Normandie propose 3 offres destinées à sécuriser les revenus des agriculteurs : Assurances récoltes (protection contre 13 aléas climatiques), Prairies (versement d'un capital pour acheter des aliments de substitution) et Assurance Grêle.

Mettre en œuvre une responsabilité sociale forte sur le territoire

Impact territorial, économique et social de l'activité de la Caisse régionale sur les populations riveraines ou locales

Points d'accès dans les endroits peu peuplés ou défavorisés

Le Crédit Agricole Normandie est présent sur le territoire bas-normand avec 193 points de vente et agences spécialisées. 60% des points de vente Crédit Agricole Normandie sont implantés en zone rurale.

Agences de proximité et agences spécialisées	Nb
Agences de proximité	180
Banque Privée	3
Agences Entreprises	4
Agence Grandes Entreprises	1
Agence des Professionnels de l'Immobilier	1
Agence Promotion Immobilière	1
Agence Institutionnels et Collectivités Publiques	1
Britline (agence en ligne)	1
Normandie Direct (agence en ligne)	1

Le maillage du territoire est complété de 397 automates (DAB et GAB), dont 22 situés hors agences du Crédit Agricole Normandie et 57 chez les commerçants (grandes et moyennes surfaces par exemple). 308 Points Verts complètent le maillage (service permettant le retrait d'espèces chez les commerçants affiliés). En complément, la banque à accès multiple (BAM) permet aux clients de réaliser leurs opérations à distance.

Points d'accès 2015	Nombre	Pour 10 000 habitants
Points de vente ouverts a minima 4,5 jours /semaine	190	1,28
Automates (DAB et GAB)	397	2,68
Points verts	308	2,08

base : INSEE population à fin 2012 en Basse-Normandie

Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers des populations défavorisées

Le Crédit Agricole Normandie adapte ses produits et services à la situation de ses clients en difficulté. Différentes cartes de retrait ou de paiement sont proposées pour répondre aux attentes : *Autre Carte, Maestro, Libre-Service Bancaire* avec contrôle de provision et demande d'autorisation systématique au premier euro pour toute opération.

Dans le cadre de la loi de régulation et de séparation bancaire du 26 juillet 2013, loi dite Moscovici, le Crédit Agricole Normandie renforce la **protection des clients en situation de fragilité financière** par les solutions de plafonnement des commissions d'intervention (4€ par opération et 20 €/mois) et proposition systématique aux clients en

situation de fragilité financière de l'offre spécifique Compte à Composer Budget Protégé. En 2015, 537 clients ont bénéficié du Compte à composer Budget Protégé. Une complémentaire santé (Santé Solidaire) étoffe la gamme de produits et services destinés à la clientèle à faible revenu (avec tiers payant généralisé). 427 clients ont souscrit cette assurance santé en 2015.

Les clients en situation de surendettement, interdits bancaires et les clients dits « sensibles* » sont éligibles à ces dispositions. Les solutions mises en place par la Caisse régionale sont rapportées à l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire (OIB).

*Les clients « sensibles » répondent sur 2 mois consécutifs aux critères suivants : frais de dysfonctionnement > 30 € - frais de dysfonctionnement > 10% des flux créditeurs - frais de dysfonctionnement > épargne disponible

Le **microcrédit personnel** permet à des personnes en situation de précarité mais néanmoins solvables, d'accéder au crédit (de 300 à 3 000 €, voire 5000 € dans certaines conditions liées à un accident de la vie). Les financements accordés sont pour l'essentiel liés à la mobilité : achat de véhicules, réparation, permis de conduire. Mais d'autres besoins sont financés par le microcrédit personnel : frais de santé, de formation, équipement informatique... L'analyse budgétaire des dossiers est réalisée par le Point Passerelle (infra), la décision d'octroi est déléguée aux Comités de Caisses locales, la réalisation des crédits est assurée par le réseau de proximité.

En 2015, 56 dossiers de microcrédit ont été acceptés pour un montant de 110 066 €. Trois microcrédits ont fait l'objet d'une contre-garantie

par la Caisse des Dépôts et Consignations pour un montant de 4 110 €. Le montant moyen emprunté est de 1 965 €. L'accompagnement des emprunteurs est assuré par les accompagnants bénévoles de Passerelle.

La Caisse régionale a signé des conventions de partenariat avec des organismes sociaux afin de promouvoir le microcrédit personnel auprès des requérants : Mission locale de Caen La Mer, Centre d'Information des Droits des Femmes et de la Famille (CIDFF) à Lisieux, Bourse d'Aide aux chômeurs par l'Environnement et la Récupération (BACER) du Pré-Bocage (structures de réinsertion), Centre Communal d'Action Sociale de Honfleur, Secours Populaire de la Manche, Pays du Perche Ornaïs et UDAF de la Manche.

Initiatives pour accompagner les accidents de la vie et les difficultés économiques



Depuis 2008, le **dispositif Point Passerelle** lutte contre l'exclusion bancaire. Ce service gratuit a pour objectif de venir en aide aux clients du Crédit

Agricole Normandie fragilisés financièrement par un accident de la vie. Quatre conseillères dédiées Passerelle réparties sur les 3 départements de Basse-Normandie, ont pour mission d'aider les clients à retrouver un équilibre budgétaire par des solutions financières et un accompagnement personnalisé. Les 59 accompagnants bénévoles (au 31 décembre 2015) sont des administrateurs de Caisses locales en cours de mandat ou atteints par la limite d'âge. Leur rôle est de rencontrer et de conseiller de manière régulière les clients de Passerelle pour leur permettre de garder le cap vers l'équilibre budgétaire. Le taux de remise en selle (incluant les réussites ou en voie de l'être et les orientations surendettement Banque de France) progresse de 3 points pour atteindre 78% en 2015. Le taux de pleine réussite (sorties en réussite rapportées aux dossiers clos dans l'année) progresse également pour atteindre 65% (vs 58% en 2014).

En 2015, 328 nouvelles familles ont été accompagnées par le Point Passerelle. Des prêts Solidaires ont été accordés pour un montant de 43 k€ en 2015, cette solution d'endettement restant marginales pour la clientèle Passerelle. Au total, depuis la création du dispositif en 2008, ce sont

En 2015,
250 sorties en
réussite du Point
Passerelle

2117 familles qui ont bénéficié des services du Point Passerelle.

Afin d'aider la clientèle fragile à lutter contre une situation de **précarité énergétique**, la Caisse régionale, en partenariat avec les énergéticiens ENGIE et EDF SOLIDARITE, répond via le Point Passerelle aux situations d'urgence. Eviter les suspensions de fournitures d'énergie, lutter contre les impayés et le surendettement, faciliter l'accès au droit aux tarifs sociaux de l'énergie, promouvoir la maîtrise des dépenses d'énergie et d'eau, la gestion budgétaire du ménage et de son logement sont parmi les objectifs de ces conventions.

En 2015, 64 familles ont bénéficié de ces conventions de solidarité énergétique, soit 19% des familles accompagnées. Depuis la mise en place de ces partenariats (2012-2013), ce sont 137 familles qui ont pu en bénéficier.

En complément des services d'accompagnement personnalisé du Point Passerelle, des **ateliers d'éducation budgétaire** sont proposés à la clientèle suivie. En 2015, 9 ateliers ont été organisés dans le Calvados et dans la Manche. Ces rencontres ont pour objectif d'aider les clients Passerelle en perte de repères budgétaires à mieux gérer leurs comptes et à mieux comprendre le fonctionnement de la banque à travers l'approche de diverses thématiques : établir et suivre son budget, échanges d'astuces de gestion au quotidien, comprendre ce qu'est un découvert autorisé, la facturation liée aux dysfonctionnements du compte, les différentes cartes bancaires ou encore décrypter le crédit à la consommation.

Accompagner les moments de vie difficiles

Depuis 2013, en complément du dispositif Passerelle, le Crédit Agricole Normandie a mis en place, au cœur du réseau de proximité, une démarche d'accompagnement de ses clients dans cinq moments de vie difficiles que sont : le décès, la perte de revenus, la séparation, la maladie ou encore la mise sous tutelle.

La réflexion a été menée conjointement par les agences et les fonctions support permettant la mise à disposition d'outils spécifiques tels que des fiches d'aide à la préparation des entretiens ou encore des guides destinés aux clients leur permettant d'approcher au mieux ces périodes difficiles. Des avances « Coup de main » sont également proposées dans certaines situations consécutives à un accident de la vie.



Le **Pôle Tutelles** du Crédit

Agricole Normandie propose une convention de relation avec les organismes tutélaires, mandataires judiciaires professionnels et préposés d'établissement permettant de mieux répondre aux attentes de ces derniers dans la gestion quotidienne des comptes des majeurs protégés dont ils ont la responsabilité. Au 31 décembre 2015, 90% des mandataires professionnels sont signataires de la convention de fonctionnement Crédit Agricole-Pôle Tutelles.

Deux offres sont dédiées aux majeurs protégés :

1. le compte courant (compte de flux et compte de retrait spécifiquement identifiés pour sécuriser la relation et adapter le niveau de facturation)
2. des cartes de retrait sécurisées à cotisation minorée facilitant l'accès des clients majeurs protégés au retrait d'espèces, tout en conservant une certaine autonomie

Le Pôle compte 5 collaborateurs, rattachés à la Direction des Entreprises et Clientèles Spécialisées.

Initiatives pour accompagner l'accès aux services financiers des populations handicapées

Suite à un diagnostic de l'ensemble de ses établissements recevant du public (ERP), le Crédit Agricole Normandie a identifié les aménagements à entreprendre dans ses agences pour répondre aux **normes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite**. La Caisse régionale a ainsi finalisé son Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) en septembre 2015. Il comprend trois périodes de travaux sur neuf années : 2016-2018, 2018-2021 et 2021-2025.

Au 31 décembre 2015, le taux de conformité aux normes d'accessibilité par les personnes à mobilité réduite est de 12% pour les agences de proximité et de 50% pour les guichets automatiques situés hors agences.

41% des salles fortes traditionnelles sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour les agences où les salles sont difficilement accessibles en raison de marches à gravir, des armoires-coffres offrant un service sécurisé sans nécessité de descendre en salle forte sont mises à disposition. 53 agences sont équipées d'armoires-coffres au 31 décembre, portant ainsi à **98% le taux d'accessibilité aux coffres** par la clientèle à mobilité réduite. Les 2 agences non encore équipées le seront en 2016.

Afin que les **clients déficients visuels** puissent effectuer des opérations aux guichets et

distributeurs automatiques, la sonorisation de l'opération est possible par l'insertion d'un casque audio. Près de 9 guichets automatiques de banque sur 10 proposent cette option. D'ici la fin 2016, la totalité des automates, soit 397, seront équipés. De plus, le Crédit Agricole Normandie fournit sur demande des relevés de compte en braille.

Le Crédit Agricole Normandie propose à ses **clients sourds et malentendants**, une offre de services relationnelle de leur domicile vers l'agence bancaire. Le client contacte son agence grâce à une connexion internet avec la plate-forme ACCEO, celle-ci fait une transcription simultanée des échanges soit en langage des signes, soit en retranscription sur l'écran de l'ordinateur.

Le Crédit Agricole Normandie continue d'innover en 2016 pour faciliter l'accessibilité de ses services aux personnes en situation de handicap en devenant la première banque à mettre à disposition gratuitement sur son site la solution Head Pilot. Cette solution permet aux **clients polyhandicapés** moteurs de naviguer sur le site Internet du Crédit Agricole Normandie à partir de simples mouvements de la tête reconnus depuis une webcam installée sur un ordinateur. Pour mémoire, cette solution est développée par une start-up locale.

Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Caisse régionale, notamment des associations d'insertion ; les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs

Conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations

En 2015, la démarche de co-création avec les parties prenantes s'est développée : en mars 2015, une journée d'échanges est organisée avec les clients Agriculteurs sous la forme d'ateliers dans une démarche de co-création : installation, transmission, relation client-banque, besoins de trésorerie, risques de marché et climatiques, accompagnement des filières...

En mai 2015, le lancement du site *Inspirations* accessible depuis le ca-normandie.fr ou depuis la page Facebook du Crédit Agricole Normandie, marque un tournant majeur dans le dispositif d'écoute client.

Grâce à ce canal, les clients peuvent insuffler de nouvelles idées pour faire évoluer offres et services. Ce site participatif a permis de nouer un type de dialogue inédit sur les idées nouvelles et les demandes d'évolutions.

Le Crédit Agricole Normandie entretient des relations fortes et ancrées de longue date avec les chambres consulaires, les décideurs économiques, les réseaux de l'initiative économique. En 2015, l'agence Institutionnels et Collectivités Publiques s'est engagée auprès des associations d'insertion et d'enseignement, des chambres consulaires, des décideurs économiques et réseaux de l'initiative

économique pour développer l'accompagnement du Crédit Agricole Normandie dans la réalisation de leurs projets.

En 2015, les relations avec les principaux établissements d'enseignement supérieur régionaux se sont poursuivies par la mise en place de **partenariats avec cinq grandes écoles** du territoire : l'EGC de St Lô, le groupe ISF à Alençon, l'IAE, l'IUP Banque Assurance de Caen et l'Ecole de Management de Normandie. L'objectif est d'accompagner ces écoles dans l'évolution de leurs programmes pour les adapter aux besoins de l'entreprise, aux évolutions du secteur d'activité, des métiers et des enjeux de demain. Des partenariats avec des structures associatives sont également conclus notamment dans l'accompagnement des femmes et des cadres à la recherche d'emploi. Le Forum du réseau Force Femmes (accompagnement des femmes senior en recherche d'emploi) s'est ainsi tenu à la Caisse régionale à Caen, le 18 juin.

Le Crédit Agricole Normandie est membre du *Club NEDD*, Normandie Entreprises Développement Durable, au sein de *l'Association Qualité Management (AQM)*.

Actions de partenariat ou mécénat

La Caisse régionale soutient le tissu associatif par *Initiatives Crédit Agricole Normandie*. Chaque Caisse locale dispose d'un budget annuel délégué lui permettant de soutenir les associations locales. Ce budget est en moyenne de 2 500 €. Les projets plus importants sont présentés en Commission régionale. Cette commission est présidée par un Vice-Président de la Caisse régionale et est composée d'administrateurs. Elle se réunit une fois par trimestre pour statuer sur les dossiers présentés par les Caisses locales.

Initiatives Crédit Agricole Normandie apporte un soutien à des projets locaux selon 5 thématiques :

- ✓ Patrimoine
- ✓ Culture et tourisme
- ✓ Economie, Agriculture, Economie d'énergie, Environnement
- ✓ Social, Logement et Santé-Vieillessement
- ✓ Sport et formation

Les projets soutenus ont une vocation pérenne. Le soutien apporté concerne uniquement l'investissement, les bénéficiaires sont des structures à but non lucratif.

Tout projet est porté par la Caisse locale, qui argumente et justifie son soutien, dans le respect des valeurs mutualistes (supra, Gouvernance).

La Commission Initiatives est vigilante aux arguments proposés par la Caisse locale, notamment en termes d'impact sur l'économie locale.

La Caisse régionale travaille avec les 2 Fondations du groupe : La Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement et la Fondation Crédit Agricole Pays de France, pour les projets conséquents.

En 2015, Le Crédit Agricole Normandie a bénéficié du soutien des Fondations nationales pour 6 dossiers, permettant ainsi de doubler la dotation. Parmi eux :

- ✓ L'association de sauvegarde et de promotion du patrimoine de Bellême pour la restauration du Porche
- ✓ La Cathédrale de Sées pour l'acquisition des 3 cloches monumentales
- ✓ La Fondation du Mont Saint Michel dans le cadre de la rénovation du Prieuré d'Ardevon et la création d'une bibliothèque réelle et virtuelle
- ✓ La Fondation de la Miséricorde pour la création d'une unité mobile de soins dentaires
- ✓ L'association Revivre pour son projet agri-pain ; collecte de pains invendus en vue de le transformer en mouture pour l'alimentation animale
- ✓ Les Amis de Jean Bosco pour la création d'un Foyer de Jeunes travailleurs

402 projets soutenus en 2015
pour un montant global de
372 486 €

Domaine	Projets soutenus en 2015		Projets soutenus en 2014		Projets soutenus en 2013		Evolution 2015/2014
	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre	Montant	
Patrimoine	7	24 500 €	5	20 500 €	9	40 000 €	
Environnement, Economie, DD*	3	7 500 €	7	17 256 €	3	12 500 €	
Culturel	10	40 650 €	11	39 000 €	7	20 000 €	
Social	10	32 140 €	16	76 395 €	10	52 000 €	
Sport & Education	3	8 000 €	7	30 000 €	4	11 500 €	
MUSO Mali*	-	38 210 €	-	17 500 €	-	25 000 €	
Fondation CA Pays de France	3	30 000 €	1	10 000 €	2	16 500 €	
Fondation CASD*	3	17 500 €	3	5 000 €	-	-	
PROJETS REGIONAUX	39	198 500 €	50	215 651 €	35	177 500 €	
PROJETS LOCAUX		173 986 €		190 489 €		173 418 €	
Total Projets en euros		372 486 €		406 140 €		350 918 €	-8,29%

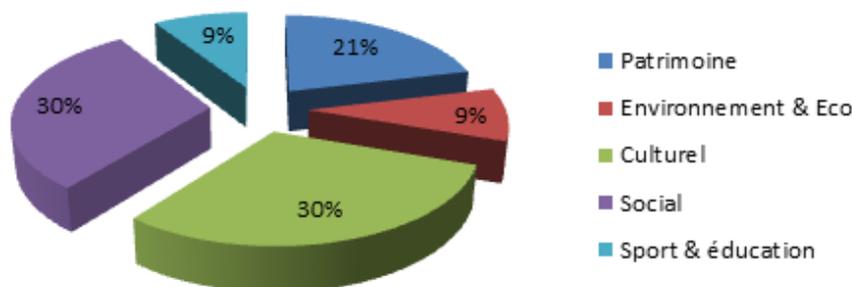
* MUSO Mali : Mutuelles Solidarités au Mali

* CASD : Crédit Agricole Solidarité Développement

*DD : Développement Durable

En 2015, ce sont 372 486 € qui ont été consacrés à *Initiatives Crédit Agricole Normandie* (363 projets locaux et 39 régionaux), soit une baisse des dotations de 8,29 % par rapport à 2014, due à une année 2015 moins riche en événements d'ampleur régionale que 2014.

Domaines soutenus par Initiatives en 2015



Hors dotations Fondation CA Pays de France et Fondation CASD
Hors soutien au: Mutuelles Solidarités Mali

Quelques projets soutenus en 2015 par Initiatives Crédit Agricole Normandie

SANTE ET VIELLISSEMENT

3 projets proposés par les centres hospitaliers et EPHAD de la région ont été accompagnés par *Initiatives Crédit Agricole Normandie* : la création d'une cuisine adaptée avec une approche ergo thérapeutique (Athis de l'Orne), la mobilisation des résidents du centre hospitalier de Mortagne autour de la création d'un CD *La Musique au service de la bientraitance* et le lancement d'une épicerie ambulante pour les résidents du centre hospitalier de l'Aigle.

SOCIAL - SPORT

Afin de proposer des activités sportives aux **jeunes handicapés moteur** de la région Basse-Normandie, le Comité régional Handisport a souhaité mettre en place un programme spécifique en direction des 5-20 ans. L'appui du Crédit Agricole Normandie a permis d'acquérir 10 fauteuils multisports, ainsi que des vélos adaptés réglables permettant ainsi la découverte de sports et la participation à des rencontres sportives.

SOLIDARITE INTERNATIONALE

Depuis 2006, le Crédit Agricole Normandie s'est engagé dans le soutien des *Mutuelles de Solidarité* au Mali. En 2015, la Caisse régionale a décidé de lancer un nouveau programme triennal **d'accompagnement des groupements féminins au Mali**. Ce programme repose sur l'implication d'élus se rendant sur place à fréquence régulière et la confiance dans le partenaire local.

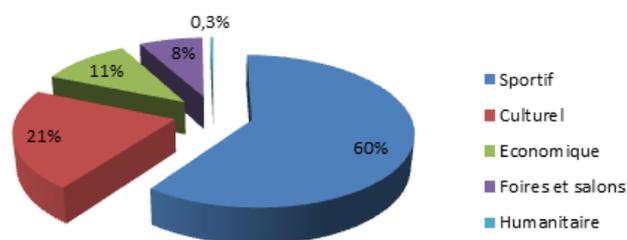
CULTURE

RéciDives, le festival de marionnettes et de formes animées qui se déroule chaque année depuis 30 ans à Dives-sur-Mer (Calvados) a investi en 2015, grâce au soutien du Crédit Agricole Normandie, dans du matériel pérenne pour accueillir artistes et spectateurs, dans les meilleures conditions possibles.

Le Crédit Agricole Normandie est partenaire de nombreux événements locaux et régionaux

En 2015, le Crédit Agricole Normandie s'est engagé auprès d'événements locaux et régionaux pour un montant de 617 000 €, accordés majoritairement aux domaines sportif (football, cyclisme et courses à pied) et culturel. Parmi les temps forts de l'année 2015 : le *Téléthon* relayé dans les agences, le soutien au Comité Handisport de Basse-Normandie et l'organisation du *Trophée des Ecoles*. La Caisse régionale poursuit son engagement auprès du Rectorat de l'Académie de Caen pour l'opération *100 défis pour ma planète* en faveur du développement durable ainsi qu'auprès des jeunes porteurs de projets *Entreprendre pour apprendre* dans le cadre des créations de mini-entreprises.

Répartition des montants alloués aux partenariats par domaine



En 2015, le Crédit Agricole Normandie a renouvelé le concours *JM mon Asso*. Doté de 10 000 €, ce concours est destiné à accompagner le monde associatif pour soutenir les initiatives culturelles, sociales ou sportives utiles au territoire. Deux associations seront récompensées en 2015 via Facebook, par l'attribution d'un Prix du Jury et d'un Prix du Public.

Actions dans le domaine de l'éducation et de la recherche

En 2015, le Crédit Agricole Normandie a permis d'accompagner **53 projets** en Basse-Normandie : projets pédagogiques, acquisition de matériel informatique ou d'instruments de musique, financement de formations.

Les relations avec les principaux établissements d'enseignement régionaux se sont poursuivies en

2015. En cohérence avec sa politique de recrutement, le Crédit Agricole Normandie intensifie sa collaboration avec les établissements qui présentent des formations de niveau bac+3 à 5 en lien avec ses besoins métiers : présence aux forums stages et emploi, participation aux jurys et interventions dans les cursus pédagogiques.

Réduire notre empreinte environnementale

Politique générale en matière environnementale

Organisation de la Caisse régionale pour prendre en compte les questions environnementales

Depuis 2012, le Crédit Agricole Normandie intègre dans son fonctionnement les questions RSE par notamment la mise en place de 3 **réunions de coordination RSE** par an.

Les réunions se déroulent en présence du Référent RSE désigné dans chaque Direction.

En 2015, 3 réunions ont été tenues (1^{er} avril, 2 juillet et 18 novembre).

Le pilotage de la RSE est pris en charge par le Chargé RSE, rattaché à l'Unité Organisation & Transformation Client, sous la responsabilité fonctionnelle directe du Directeur Général Adjoint en charge du Fonctionnement.

Objectifs du pilotage RSE :

- Animer et assurer le suivi des actions de responsabilité sociétale et environnementale par la mise en place des relais internes nécessaires
- Veiller au respect des priorités RSE dégagées par la Direction
- Etre force de proposition pour des projets, innovations et opportunités à visée RSE
- Coordonner les projets et actions, en suivre les impacts

En 2015, la Caisse régionale a consolidé ses procédures de reporting RSE, notamment suite à un exercice d'audit RSE sur les données environnementales. Le **Protocole de reporting extra-financier**, assorti des fiches descriptives des 22 indicateurs prioritaires, est actualisé chaque année.

Actions de formation ou d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

En 2015, la **sensibilisation** des collaborateurs à la protection de l'environnement **progressé significativement** par, notamment, la contribution aux travaux transverses tels que le Bilan Carbone® ou encore l'Audit énergétique (infra).

La mise en place du tri sélectif dans les agences et sur le site de Caen s'est accompagnée d'une

sensibilisation directe des collaborateurs sur l'intérêt de cette démarche environnementale.

Enfin, le 4 décembre 2015, une **réunion d'information présentant le Bilan Carbone®** de la Caisse régionale et le Plan Carbone associé, est organisée à destination des collaborateurs. Cette réunion complète un bagage de démultiplication mis à disposition sur le poste de travail.

Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

Dans le cadre des contrats arrangés par la **Banque d’Affaires Entreprises** (cessions ou acquisitions), un audit environnemental comprenant les éventuels investissements nécessaires pour respecter les normes en vigueur est requis par le repreneur. En cas de refus de la part du cédant de réaliser un audit environnemental, l'émission d'une lettre d'engagement indiquant que l'entreprise respecte ces normes est a minima produite. Un audit social mettant en évidence les éventuelles carences et litiges prud'homaux en cours est également requis. Ces documents sont annexés à la signature du contrat.

Dans le cadre des opérations de financement réalisées pour les **Collectivités publiques**, les

pièces et justificatifs à produire concernant le respect des normes environnementales en vigueur sont indispensables à la constitution de la demande de financement.

Dans le cadre du financement et de l'installation des **Jeunes Agriculteurs**, la charte des prêts bonifiés comprend systématiquement le document de mise aux normes des sites selon les contraintes environnementales.

Dans tous les cas, le respect des normes environnementales est une condition préalable à l'octroi de crédit.

Montant des provisions et garanties pour risques environnementaux sur les bâtiments de la Caisse régionale

La Caisse régionale n'a pas identifié de risques significatifs environnementaux ou de pollutions et, en conséquence, n'a pas constitué de provisions et garanties pour risques environnementaux. Elle fait réaliser néanmoins des plans de retrait amiante / plomb en cas d'acquisitions de nouvelles entités concernées par ces risques.

Pollution et gestion des déchets

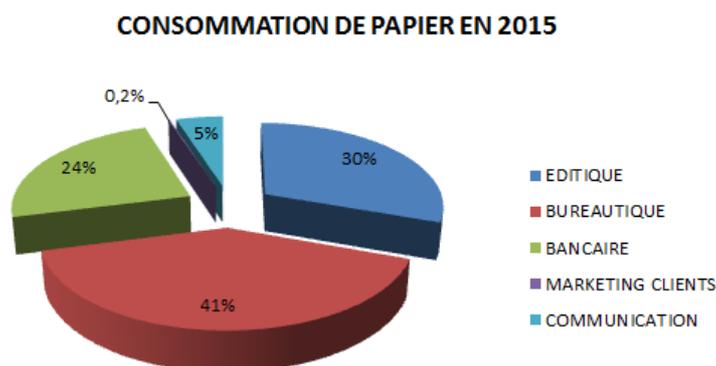
Consommation de papier

DOMAINES	2015	2014	2013
EDITIQUE	122,1	167,16	196,2
BUREAUTIQUE	167,30	173,80	194,60
BANCAIRE	96,09	105,56	124,34
MARKETING CLIENTS	0,67	1,65	4,4
COMMUNICATION	19,65	37,3	26,5
TOTAL en tonnes	405,81	485,47	546,04

En 2015, la consommation de papier est de 405,8 tonnes, en baisse de 16,4% par rapport à 2014, suite notamment à la poursuite de la dématérialisation (e-relevés, e-documents et signature électronique en agence). Au 31 décembre, 141 947 clients sont abonnés aux e-documents, soit **19,4%** des clients.

Les mesures prises depuis 2014 : paramétrage des impressions en recto-verso et, en 2015, mutualisation des imprimantes contribuent à la baisse de la consommation de papier bureautique sur le site de Caen.

En vue de réduire le nombre de chéquiers fabriqués, et par conséquent le nombre de cartonnages pour les couvertures, le nombre de formules est passé de 33 à 44.



La consommation moyenne de papier ramette est de **70 kg** par collaborateur*.

La consommation moyenne de papier par client** est de : 246g

*2130.3 ETP au 31.12.2015

**730 387 clients au 31.12.2015. Dans ce ratio sont pris en compte les courriers clients (y compris les relevés de compte) + chèques et lettres-chèques

Typologie des papiers utilisés

100% du papier utilisé pour l'éditique est certifié PEFC. Pour les prestations Editique, depuis le 1^{er} août 2015, l'impression des courriers de type relevés en continu en envoi clients se fait sur du 75 grammes.

Pour le domaine Bancaire, 91% des achats de papier du prestataire (source COFILMO) sont issus de filière PEFC.

Pour le domaine Bureautique le papier ramette est certifié SFI.

En 2016, les chéquiers Crédit Agricole Normandie seront réalisés exclusivement avec du papier éco-labellisé PEFC, garantissant qu'au moins 70% de fibres de bois utilisées proviennent de forêts gérées durablement.

Taxe Ecofolio

Chaque année, le Crédit Agricole Normandie est soumis à une contribution financière sur les imprimés papiers distribués qu'il émet ou fait émettre, ainsi que sur les papiers à copier, enveloppes et pochettes postales émis en tant que metteur sur le marché.

La contribution est collectée et reversée aux collectivités engagées dans le recyclage des papiers, par l'intermédiaire d'Ecofolio, organisme habilité à recueillir la contribution.

En 2015, le montant de la taxe Ecofolio est de 12 774,29 €.

PEFC : Program for Endorsement of Forest Certification Schemes. Garantit l'origine du bois et sa légalité.
SFI : Sustainable Forestry Initiative. Garantit la provenance de forêts gérés durablement.

Gestion des déchets : mesures de prévention, de recyclage et d'élimination

Déchets au 31.12.2015	en tonnes	tonnage recyclé	Taux de recyclage
Papier et carton	166,4	124,6	74,9%
Consommables informatiques	5,2	5,2	100%
DEEE	11,4	Ecrans	83%
		PAM	74%
Verre	2	2	100%
Ordures ménagères	205	incinération	-
DIB	32	enfouissement	-
Papiers non recyclés	41,8	incinération	-

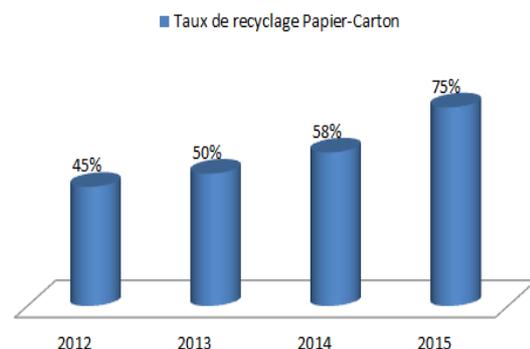
*ordures ménagères : tonnage 2014, tonnage 2015 non disponible

Depuis 2012, le tonnage de déchets papier-carton a baissé de 23%. La généralisation du tri sélectif dans les agences et sur le site de Caen a permis d'améliorer de 17 points le taux de recyclage du papier et du carton, pour atteindre les 75% à fin décembre 2015.

Une autre résultante du tri sélectif est la baisse significative de l'incinération des déchets de l'ordre de 49% en 2015 par rapport à 2014.

Des gobelets « éco-cups » pérennes en matière recyclable ont été distribués à l'ensemble des collaborateurs du site de Caen afin de supprimer les gobelets jetables. Des containers de récupération des piles sont mis à disposition des collaborateurs depuis l'été 2015 (47 kg collectés au 31.12.).

La totalité des consommables informatiques (cartouches d'encre et tambours) proviennent de matières recyclées et 100% repartent en recyclage après utilisation.



Le suivi du traitement des **Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques (DEEE)** s'est mis en place en 2015 en collaboration avec les services et le prestataire concerné. 11,4 tonnes de DEEE ont été traitées. Le taux de recyclage est de 83% pour les écrans et de 74% pour les petits appareils mélangés (PAM).



Source prestataire. Données au 31.12.2015

Recyclage des cartes bancaires

Le Crédit Agricole Normandie décline depuis le printemps 2014 la démarche **Carte Environnement** déployée par le Groupe Crédit Agricole, et visant à recycler les cartes bancaires des clients d'une part, et d'autre part à renouveler progressivement les cartes bancaires aujourd'hui en PVC par du PLA (polyacide lactique). Le PLA est un plastique d'origine végétal et recyclable remplaçant le PVC. Il est conçu à partir de ressources naturelles renouvelables, à base d'amidon de maïs. Au 31 décembre 2015, 20,4%

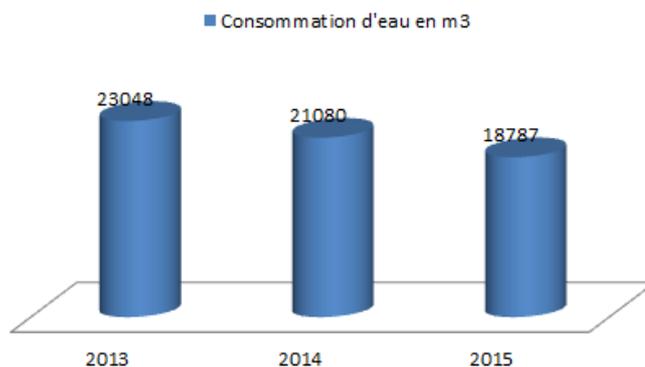
des cartes commandées par le Crédit Agricole Normandie pour ses clients sont réalisées en PLA.

En 2015, **94 808 cartes bancaires** ont été collectées pour envoi en recyclage (soit 42% des cartes renouvelées en 2015), pour une masse de 493 kg. Depuis le lancement de l'opération en 2014, près de 131 000 cartes ont ainsi été recyclées. Les matières contenues dans les cartes bancaires sont séparées et récupérées grâce à des procédés industriels très particuliers permettant de limiter l'impact sur l'environnement.

Utilisation durable des ressources

Consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales

La consommation d'eau est en baisse constante depuis 3 exercices (-18%). En 2015, la consommation est de **18 787 m3**. Le Crédit Agricole Normandie n'est pas soumis à des contraintes locales en matière d'approvisionnement en eau.



La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

Consommation d'énergie	2015	2014	2013
Electricité en kwh	9 882 363	10 712 782	11 632 316
Gaz en kwh PCI	6 389 601	6 758 787	8 190 829
Fioul en kwh	1 462 504	1 638 935	2 328 573
Fioul en litres	137 363	153 934	218 707
Total consommations en kwh	17 734 468	19 110 505	22 151 718
variation N/N-1	-7,20%	-13,73%	
Consommation totale en kwh/m ²	166	-	-
Consommation totale en kwh/ETP	8 325	8 767	10 348

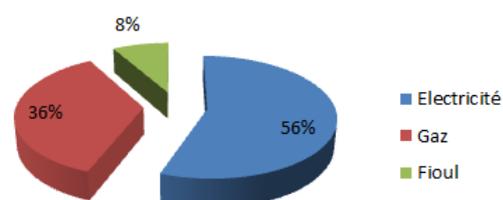
données sur année glissante du 1er décembre au 30 novembre
Base m² au 31.12.2015 : 106 880. ETP au 31.12.2015 : 2130,3

En 2015, la consommation énergétique est en recul de 7,20% (variation liée aux conditions climatiques)

En 2015, un audit énergétique des sites de Caen, St Lô et d'un échantillon d'agences a été réalisé. Un plan d'actions a été défini en adéquation avec le Bilan Carbone également mené en 2015 (infra). L'extension du site de Caen a obtenu en mai 2015 le niveau BBC (Bâtiment Basse Consommation) dans le cadre du label Haute Performance Énergétique, délivré par Certivea.

Le Centre d'expertises de Tollevast (supra) ouvert en décembre 2015, est la première agence du Crédit Agricole Normandie à intégrer de façon aussi conséquente les préoccupations environnementales : toit végétalisé, grands vitrages à basse émissivité solaire, lampes équipées de LED, isolation intérieure en laine de chanvre, étanchéité à l'air...

Répartition consommations énergétiques en kwh



Production d'énergie verte par la Caisse Régionale

Le Crédit Agricole Normandie dispose de panneaux solaires installés sur le site de Caen, d'une surface totale de 286 m² pour une puissance de 42,68 kWc.

En 2015, la production d'énergie est de 44 998 kwh. L'énergie produite compense à hauteur de 1,6% la consommation électrique de l'année du site de Caen et permet un gain de 1,21 TéquCO₂.

Gain en tonnes équivalent de CO2 (TéquCO2) → Facteurs d'émissions retenus : production annuelle * (FE électricité 0.082kg – FE Photovoltaïque 0.055 kg)

Consommation électrique du site de Caen au 31.12.2015 : 2 757 665 kwh

Changement climatique

Rejets de gaz à effet de serre

Emissions de Gaz à effet de Serre (GES) liées aux déplacements professionnels

Km parcourus - Déplacements professionnels	2015	2014	2013
Véhicules de fonction et de service	1 190 306	1 422 200	1 244 613
Véhicules des collaborateurs	4 046 021	4 567 191	4 296 959
Navettes bus collaborateurs	160 092	59 978	-
Déplacements en train des collaborateurs	255 675	275 762	-
Déplacements en avion des collaborateurs	3 632	3 300	-
Déplacements des administrateurs	397 813	403 198	339 346
Total km parcourus	6 053 539	6 731 629	5 880 918

En 2015, les kilomètres parcourus au titre des déplacements professionnels sont en baisse de 10%. Le regroupement des fonctions supports d'Alençon et de St Lô sur le site de Caen ont contribué à cette baisse des déplacements professionnels, notamment inter-sites.

Depuis mai 2015, le Crédit Agricole Normandie met à disposition des collaborateurs un véhicule électrique (pour les déplacements professionnels) et 3 vélos à assistance électrique utilisables également pour les trajets domicile-travail et lors des pauses déjeuners. Le Crédit Agricole Normandie remplace chaque année les véhicules les plus émissifs. En 2015, les émissions de gaz à effet de serre du parc des véhicules remplacés ont baissé de 23%.

91% des véhicules de la flotte d'entreprise émettent moins de **130 g** de CO₂

La Caisse régionale assure la promotion du covoiturage pour les trajets domicile-travail à travers la mise en ligne du site interne ECOLUTIS. Pour les déplacements professionnels, les consignes de covoiturage sont régulièrement rappelées à l'ensemble des salariés et des administrateurs. L'incitation à l'utilisation en priorité des véhicules de service est permanente. Les moyens de vidéoconférence et audioconférence sont opérationnels.

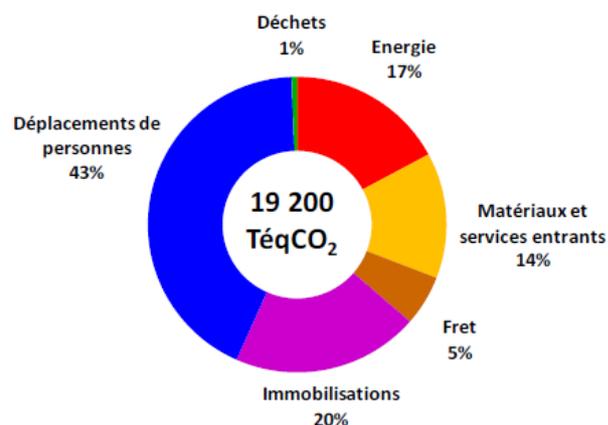
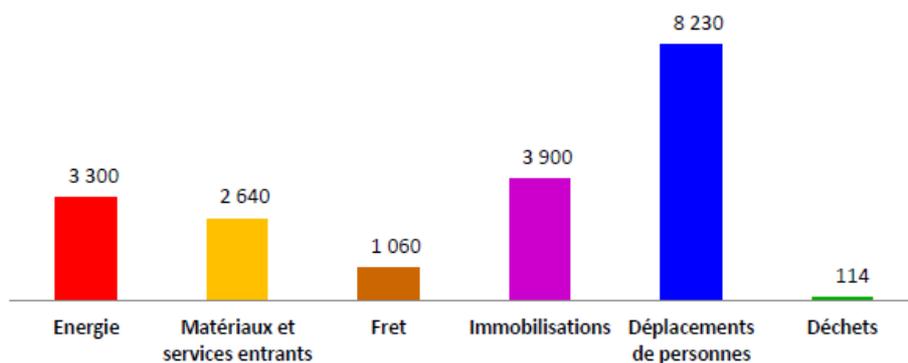
Emissions de GES en TéquCO ₂	2015
Véhicules de fonction et de service	299
Véhicules des collaborateurs	1 028
Navettes bus collaborateurs	265
Déplacements en train des collaborateurs	1,43
Déplacements en avion des collaborateurs	0,88
Déplacements des administrateurs	101
Total Emissions de GES	1 695

Les facteurs d'émissions utilisés sont précisés dans les notes méthodologiques, à la fin de ce rapport.

Emissions totales directes et indirectes de Gaz à Effet de Serre

Le Crédit Agricole Normandie a réalisé en 2015 un Bilan Carbone® sur les données de l'exercice 2014.

Les émissions de gaz à effet de serre s'élèvent à **19 200 TéquCO₂**. La répartition des émissions est la suivante :



Le premier poste d'émission de gaz à effet de serre pour le Crédit Agricole Normandie est celui du Déplacement de personnes, représentant 43% des émissions. 80% de ces émissions sont générées par les trajets domicile-travail. Le deuxième poste d'émissions est celui des immobilisations en raison du nombre important des bâtiments sur le territoire et des équipements informatiques.

Un Plan Carbone est déployé sur la période 2015-2018

POSTES	Actions 2015-2018
DEPLACEMENTS DE PERSONNES	Poursuivre la réduction de l'émissivité des véhicules de la flotte d'entreprise
	Développer le covoiturage
	Organiser des formations éco-conduite
	Faciliter les trajets professionnels et personnel à vélo
	Etudier la faisabilité du développement des visioconférences
ENERGIE	Mettre en place une gestion centralisée des énergies (réseau d'agences)
	Systématiser les outils de régulation de chauffage (réseau d'agences)
	Optimiser le parc de climatisation
	Réduire de 30% le nombre de chaudières fioul
	Sensibiliser les collaborateurs aux éco-gestes
IMMOBILISATIONS	Optimiser le parc d'imprimantes
FRET	Optimiser la gestion du fret
INTRANTS	Poursuivre la démarche de dématérialisation

Suivi 2015 des émissions de gaz à effet de serre

En complément du Bilan Carbone®, le Crédit Agricole Normandie suit chaque année les émissions de gaz à effet de serre des postes suivants : Déchets, Déplacements de personnes (supra), Consommation de papier et Energies.

Emissions de GES en TéquCO2	2015
Déchets	93
Papier	373
Energies	2809
Total Emissions de GES	3 275



Les facteurs d'émissions utilisés sont précisés dans les notes méthodologiques, à la fin de ce rapport.

Détail Energies	2015	TéquCO2
Electricité en kwh	9 882 363	810
Gaz en kwh PCI	6 389 601	1 553
Fioul en litre	137 363	446
Total TéquCO2		2809
	soit par ETP	1,31 tonne

Détail Déchets	Tonnes	TéquCO2
Carton -Papier recyclés	124,6	4,1
Papiers non recyclés (incinération)	41,8	2
Consommables informatiques	5,2	0,17
Ordures ménagères (incinération)	205	74,4
DEEE	11,4	0,37
DIB (enfouissement)	32	12
Verre	2	0,066
Total TéquCO2		93

Protection de la biodiversité

Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité

Depuis 2014, le Crédit Agricole Normandie en collaboration avec la Fédération départementale des associations de boisement de la Manche, participe à un programme d'implantations de haies bocagères dans le cadre de la « Charte pour la qualité des plantations bocagères en Normandie ». **10 kilomètres de haies** chez les particuliers et dans les exploitations agricoles ont été **plantées en 2015**.

L'Allée de la Motté plantée au début du 17^{ème} siècle, abimée au fil des années et des intempéries,

devenait dangereuse pour les nombreux marcheurs et promeneurs qui la fréquentaient depuis de nombreuses années. L'association de sauvegarde du patrimoine souhaitant maintenir ce patrimoine écologique et régional a alors organisé l'abattage des arbres et la plantation de nouvelles essences d'arbres plus résistantes. Par son soutien, le Crédit Agricole Normandie a permis la **plantation de 100 arbres**.

Impacts indirects liés aux métiers

Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental

Marché des Particuliers	2015		2014	
Rénovation Énergétique Habitat	Nombre	Réalisations	Nombre	Réalisations
Prêts Economie Energie (PEE)	266	2 569 k€	209	2 162 k€
Eco PTZ	430	5 794 k€	414	5 346 k€
PTZ +	572	14 120 k€	586	10 485 k€
TOTAL Réalisations		22 483 k€		17 993 k€

Marché des Particuliers	2015	2014
Rénovation Énergétique Habitat	Encours au 31.12.2015	Encours au 31.12.2014
Prêts Economie Energie (PEE)	13 360 k€	15 360 k€
Eco PTZ	30 007 k€	29 698 k€
PTZ +	164 002 k€	175 841 k€
TOTAL Encours	207 369 k€	220 899 k€

+ 25% de financements de travaux d'efficacité énergétique en 2015

Le montant des réalisations de crédits des Particuliers destinés à l'amélioration énergétique de l'habitat progressent de 25% par rapport à 2014, soit un montant de financements de 22,5 millions d'euros. En 2015, le Crédit Agricole Normandie a mis en avant son offre de prêt à l'éco-rénovation sur sa vitrine internet incitant ainsi les clients à engager une démarche de prise de conseil auprès des Points Informations Energie de la Région. Il a joué un rôle actif pour promouvoir le dispositif régional « Chèque Eco Energies ». En 2016, la distribution de l'Eco PTZ sera revue en vue de sa simplification.

L'encours total des financements Rénovation énergétique de l'Habitat, au 31 décembre 2015, s'élève à 207,3 millions d'euros.

Financement des infrastructures et services à dimension environnementale	2015	2014	2013	2012
Gestion de l'eau	1576 k€	2900 k€	452 k€	3104 k€
Gestion des déchets	-	-	-	271 k€
Total Financements	1576 k€	2900 k€	452 k€	3375 k€

L'accompagnement du Crédit Agricole Normandie sur le financement de la gestion de l'eau est généralement consacré à la mise aux normes des réseaux d'assainissement des collectivités publiques.

Suivi des investissements des énergies renouvelables

Financement des énergies renouvelables	Encours au 31.12.2015	Encours au 31.12.2014	Encours au 31.12.2013
Agriculture	36,35 M€	38,66 M€	37,7 M€
Professionnels	8,50 M€	9,23 M€	9,5 M€
Entreprises	1,07 M€	1,22 M€	1,4 M€
Total Encours	45,92 M€	49,11 M€	48,6 M€

Sur les 21 unités de méthanisation en production sur le territoire bas-normand, **15** ont été financées par la Caisse régionale (16 M€ depuis 2010)

Le Crédit Agricole Normandie propose aux porteurs de projets Energies Renouvelables un accompagnement spécifique par un **Expert Méthanisation et Photovoltaïque** : éclairages sur les procédures administratives, analyse de la rentabilité du projet ou encore proposition d'une expertise technique plus approfondie en

collaboration avec les filiales spécialisées du Groupe Crédit Agricole.

A compter de 2016 la Banque d'Affaires Entreprises, spécialisée dans la transmission d'entreprises et les grands projets de développement (supra), étendra son périmètre au financement des énergies renouvelables.

Investissement socialement responsable (ISR)

L'ISR traduit les objectifs du développement durable dans les décisions d'investissement en ajoutant aux critères financiers traditionnels les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (critères ESG).

Le Crédit Agricole Normandie investit une partie de son portefeuille d'excédents de **fonds propres en supports ISR**. En 2015, 30 millions d'euros,

soit 8% du portefeuille de la Caisse régionale sont ainsi investis en ISR.

Le Crédit Agricole Normandie commercialise le **Fonds Atout Valeurs Durables**, l'encours géré au 31 décembre 2015 est de 1,3 million d'euros, en progression de 11% par rapport à 2014.

Sous-traitance et fournisseurs

La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.

L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale

Le Crédit Agricole Normandie dispose d'une **Charte Achats** comprenant une clause intitulée « Achats et développement durable » qui précise que la fonction Achats doit prendre en compte progressivement les notions de développement durable pour s'inscrire dans le cadre de la loi sur les Nouvelles Régulations Economiques (NRE) du 15 mai 2001. L'acte d'achat doit ainsi s'inscrire dans le respect des principes du Pacte Mondial auquel Crédit Agricole SA a adhéré en mars 2003 (Droits de l'Homme, Normes de travail, Environnement, Lutte contre la corruption).

La Caisse régionale répond dans son processus d'achats à des **principes responsables**.

En 2015, les critères ESG (Environnement, Social et Gouvernance) sont pris en compte dans les appels d'offres suivants :

- Achats d'agendas (exigences de papiers recyclés et/ ou issus de forêts gérées durablement)
- Porte-cartes de crédit en matière sans phtalates, réalisé en bio-plastique (plastifiants remplacés en grande partie par des huiles végétales)

Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs

Emploi

Effectif total par catégorie, par type de contrat et par zone géographique

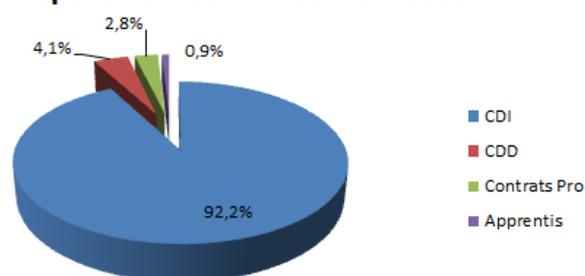
Répartition des employés par type de contrat

Répartition par type de contrat	2015	2014	2013
Salariés en CDI	2061	2039	1994
Salariés en CDD	92	153	157
Contrats de professionnalisation	62	87	63
Apprentis	20	20	30
Nombre de salariés	2235	2299	2244

Au 31 décembre 2015, l'effectif total du Crédit Agricole Normandie en ETP* est de 2130,3.

Le nombre de CDD est en baisse significative par rapport à 2014 et 2013 en raison de la fin de chantiers d'envergure (NICE, changement du système d'information).

Répartition de l'effectif en 2015



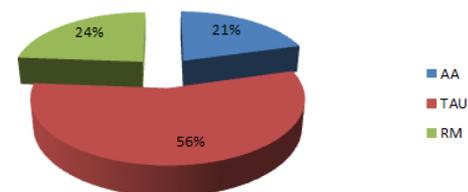
L'Equivalent Temps Plein (ETP) est proportionnel à l'activité d'un salarié mesuré par sa quotité de temps de travail et par sa période d'activité sur l'année. L'ETP de référence est celui au 31.12 incorporant l'ensemble des salariés (CDD, CDI, contrats alternance et stages).

Répartition des employés par catégorie d'emploi

Répartition des collaborateurs par catégorie d'emploi au 31.12	2015	2014	2013
Agents d'Application (AA)	493	708	682
Techniciens et Agents d'Unité (TAU)	1227	1128	1101
Responsables de management (RM)	515	463	461
Total	2235	2299	2244

En 2015, suite à la mise en place de la nouvelle organisation du réseau commercial, les montées en compétence des collaborateurs sont significatives : on compte 99 Techniciens supplémentaires issus de la catégorie des Agents d'Application et une augmentation de 52 Responsables de Management (managers et experts).

Répartition par catégorie d'emploi en 2015 (ETP en CDI-CDD)

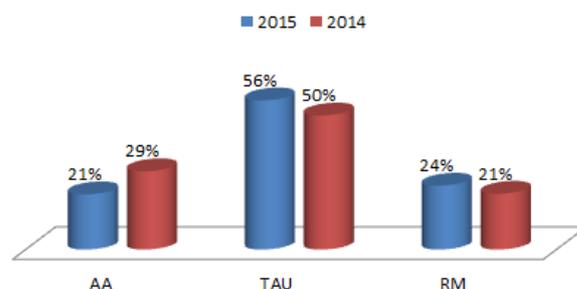


Répartition par catégorie d'emploi en % au 31.12 (en effectif)	2015	2014	2013
Agents d'Application (AA)	22%	31%	30%
Techniciens et Agents d'Unité (TAU)	55%	49%	49%
Responsables de management (RM)	23%	20%	21%

73% des collaborateurs sont en relation directe avec la clientèle.

L'accroissement des compétences est illustré par les évolutions suivantes : la catégorie des TAU progresse de 6 points en 2015 (50% en 2014), alors que le nombre d'AA baisse de 8 points (29% en 2014). La proportion de Cadres progresse de 3 points.

Evolution des catégories d'emploi (ETP)



Répartition par catégorie d'emploi en ETP au 31.12	2015	2014	2013
Agents d'Application en CDI	310	440,3	430,9
Agents d'Application en CDD	128,9	195,9	184,2
Techniciens et Agents d'Unité en CDI	1182,3	1080,2	1050,6
Techniciens et Agents d'Unité en CDD	3	9,0	17
Responsables de management en CDI	506,2	454,3	458
Responsables de management en CDD	0	0	0

Répartition des employés par sexe

Répartition par sexe	2015	2014	2013
% Femmes sur la base CDI et CDD	61,4%	61,3%	59,5%
% Hommes sur la base CDI et CDD	38,6%	38,7%	40,5%

La répartition hommes-femmes reste stable à 60/40, les femmes restent majoritaires y compris dans les recrutements 2015.

Répartition des employés par zone géographique

Répartition par département en % au 31.12 - base ETP	2015	2014	2013
Calvados	58,5%	57,4%	40,5%
Manche	24,9%	25,2%	34,5%
Orne	16,6%	17,3%	25%

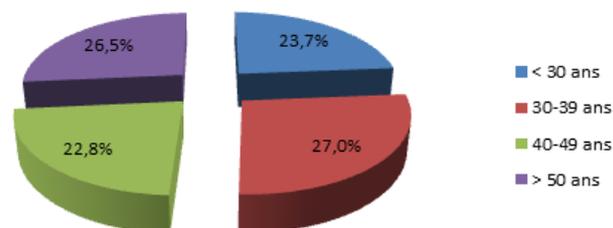
Le regroupement à Caen fin 2014 (Projet Horizon) des fonctions supports a logiquement modifié la répartition géographique des collaborateurs.

Répartition des employés par âge

Répartition par âge en % - base ETP total au 31.12	2015	2014	2013
< 30 ans	23,7%	23,6%	21,2%
30-39 ans	27,0%	27,4%	28,2%
40-49 ans	22,8%	20,0%	18,5%
> 50 ans	26,5%	29,0%	32,1%

Les quatre tranches d'âge sont équilibrées en raison de l'accélération des recrutements. Le départ de collaborateurs de plus de 50 ans en 2015 (suite du projet Horizon, regroupement à Caen des fonctions supports) a bénéficié à la tranche d'âge des 40-49 ans.

Répartition des tranches d'âge 2015 CDI-CDD



Embauches et licenciements

Embauches et licenciements au 31.12	2015	2014	2013
Embauches en CDI	155	177	133
Embauches en CDD	358	348	386
Embauches en alternance	55	84	82
Nb de licenciements de CDI	42	49	2
Nb de licenciements de CDD	0	0	0

155 collaborateurs
embauchés
en CDI en 2015

Le Crédit Agricole Normandie a embauché 155 collaborateurs en 2015. Le maintien de ce fort niveau de recrutement est lié à la 2^{ème} vague de départs Horizon et aux besoins d'expertises suite aux évolutions d'organisation internes. Le nombre de licenciements des CDI en 2014 et 2015 est lié majoritairement aux départs Horizon (29 départs sur 42).

La politique de recrutement du Crédit Agricole Normandie se veut active en s'appuyant sur le dispositif d'alternance et la collaboration avec des cabinets de recrutement. En décembre 2015 à Falaise, en collaboration avec Pôle Emploi, le Crédit Agricole Normandie a renouvelé une opération de **job dating** en vue de constituer un vivier de candidats jeunes diplômés ou expérimentés dans les métiers commerciaux et bancaires.

Turn Over

Turn Over au 31.12	2015	2014	2013
Démissions	11	8	8
Mobilité Groupe Crédit Agricole	11	9	4
Sorties en cours de période d'essai	14	1	2
Retraites	58	53	93
Décès	0	2	2

Le taux d'entrée CDI reste supérieur au taux de sortie démontrant une dynamique de recrutement positive.

au 31 décembre	2015	2014	2013
Taux de turn over CDI	6,3%	5,5%	4,9%
Taux d'entrée CDI	6,9%	7,7%	5,9%
Taux de sortie CDI	6,5%	5,5%	4,9%
Taux de rotation CDI	6,7%	6,6%	5,4%

Le taux de sortie est en lien avec le fort niveau de recrutement de l'année 2015.

Taux de turn over : nb de départs / effectif moyen de l'année
 Taux d'entrée CDI : nb de recrutements au 31.12 / effectifs totaux au 31.12
 Taux de sortie CDI : nb de départs au 31.12 / effectifs totaux au 31.12
 Taux de rotation CDI : somme du taux d'entrée et du taux de sortie divisée par 2

La Caisse régionale s'attache à développer son **attractivité** auprès de ses futurs collaborateurs. Une ligne de communication spécifique à la marque employeur du Crédit Agricole Normandie est développée depuis 2014 (univers de communication dédié avec base-line et logo).

Les rémunérations

Salaire moyen Homme/Femme brut fiscal en euros	2015	2014	2013
Agent Application Homme	30869	28153	29519
Agent Application Femme	27408	26372	29503
Technicien et Agent Unité Homme	34800	34467	35910
Technicien et Agent Unité Femme	32206	32301	33770
Resp.Domaine et Cadre Homme	49342	48995	50690
Resp.Domaine et Cadre Femme	45282	44846	45655
Responsable de Pôle Homme	70509	70360	73696
Responsable de Pôle Femme	66057	63216	63666

2015 a vu une progression générale des salaires en relation directe avec les montées en compétence des collaborateurs, notamment suite à la nouvelle organisation du réseau commercial.

Ecart salaire Hommes/Femmes	2015	2014	2013
Agents d'application	12,6%	6,8%	0,1%
Techniciens et agents d'unité	8,1%	6,7%	6,3%
Responsables de Domaine et cadres	9,0%	9,3%	11,0%
Responsables de Pôle	6,7%	11,3%	15,8%

L'écart de salaires constaté en 2015 et 2014 entre hommes et femmes Agents d'Application et Techniciens-Agents d'Unité s'explique par la combinaison d'un effet de Noria et la poursuite d'une forte féminisation des recrutements en 2015, creusant l'écart entre les deux sexes. Sur la catégorie des Responsables de Pôle, l'écart s'est réduit de 10 points depuis 2012 (écart hommes-femmes de 16,6% en 2012).

Evolutions de carrière

En 2015, plus de la moitié des collaborateurs (50,9%) a bénéficié d'une **augmentation de rémunération** (hors augmentation générale annuelle), dans le cadre principalement de la nouvelle organisation commerciale.

Taux de collaborateurs bénéficiant d'une augmentation de rémunération	2015	2014	2013
Agents d'application	80,1%	55,6%	43,3%
Techniciens et agents d'unité	47,5%	52,7%	44,7%
Responsables de management	40,2%	38,9%	39,5%

80% des Agents d'Application ont vu leur salaire progresser en 2015

Evolution de carrière	2015	2014	2013
Salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évaluation	97,0%	93,0%	96,0%
Salariés ayant bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité	23,3%	10,0%	8,0%
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité fonctionnelle	29,6%	16,9%	14,7%
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité géographique	30,0%	26,1%	13,4%

En 2015, le Crédit Agricole Normandie a permis à plus de 23% de ses collaborateurs de prendre un poste à responsabilité supérieure. La progression du nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une promotion est directement liée à la montée en compétence et à la progression des niveaux de conseil (nouvelle organisation du réseau commercial).

Organisation du travail

Organisation du temps de travail

Le temps de travail se répartit selon **trois modèles d'organisation** :

- les collaborateurs du site de Caen sont organisés en horaires variables sur une semaine de 5 jours, durée de travail de 39 heures (RTT en complément)
- les collaborateurs des agences en ligne, qui travaillent sur des plages horaires élargies pour optimiser le service client, sont organisés en horaires adaptés
- les collaborateurs des agences de proximité, travaillent dans le Calvados sur une semaine de 36 heures répartis sur 4,5 jours (RTT en partie intégrés). Pour la Manche et l'Orne, les collaborateurs des agences travaillent sur 39 heures répartis sur 5 jours (RTT en complément). Une quinzaine d'agences présente des horaires d'ouverture plus atypiques, adaptés à leur environnement (centre commercial, agences de conquête)

Une partie des managers siège, les managers réseau et les conseillers privés travaillent sur des horaires régis par une convention de forfait.

Au 31 décembre 2015, 350 collaborateurs travaillent à **temps partiel** (stable par rapport à 2014).

L'effectif à temps partiel représente **16,9%** de l'effectif CDI.

Le dispositif de durée de travail est encadré par l'accord national sur le temps de travail, dans le respect de l'articulation vie privée et vie professionnelle.

Absentéisme

Jours d'absence	2015	2014	2013
Accidents de travail et trajets	585	337	386
Maladies ordinaires	14388	15455	13690
Maladies professionnelles	3	58	215
Autres causes courtes durées	3475	1713	2107
Absences injustifiées	86	145	-

Taux d'absentéisme	6,60%	6,40%	5,60%
--------------------	-------	-------	-------

Taux d'absentéisme : nb de jours d'absence/ effectif moyen * nb théorique de jours travaillés (206)

La baisse significative du nombre de **maladies professionnelles** (3 déclarées en 2015 contre 58 en 2014) peut s'expliquer par :

- le départ de l'entreprise de collaborateurs reconnus par la MSA avoir une pathologie à caractère professionnel
- la baisse du nombre de dossiers de maladie professionnelle déposées auprès de la MSA par les salariés et/ou la non reconnaissance par la MSA du caractère professionnel de la maladie.

La politique de prévention des Troubles Musculo-Squelettiques menée par la Caisse régionale œuvre également dans ce sens.

Les démarches de prévention

Concernant les incivilités, les collaborateurs du Crédit Agricole Normandie disposent d'un outil de déclaration des agressions verbales et physiques dont ils peuvent être victimes. Des formations sont dispensées expliquant notamment comment identifier et prévenir une situation qui pourrait devenir agressive et le comportement à adopter en cas d'agression. Le principe de rupture des relations commerciales est retenu dès le premier incident d'une incivilité caractérisée. Une communication a été affichée au sein des agences afin de rappeler aux clients la nécessité d'observer un comportement cordial et respectueux en toute circonstance.

Un livret sur la **gestion des incivilités** est diffusé aux collaborateurs et ce dès l'embauche. Un accompagnement des collaborateurs victimes peut

être mis en place par la Chargée de Qualité de Vie au travail et le Médecin du travail.

Concernant le **risque routier** et afin d'éviter les comportements accidentogènes, des stages de conduite en situation d'urgence sont proposés aux collaborateurs : rappel des grands principes de sécurité, simulation de perte d'adhérence en conditions hivernales (prise en charge financière à 100% par la Caisse régionale). La charte d'utilisation des véhicules du parc de la Caisse régionale intègre les problématiques de sécurité et d'addiction. Dans chaque véhicule, la charte de bonne conduite est mise à disposition, rappelant les règles élémentaires d'utilisation. Dans le cadre du regroupement des fonctions support à Caen, des navettes en bus sont mises en place au départ d'Alençon, Saint Lô et de la gare de Caen.

Concernant la prévention des **troubles musculo-squelettiques**, la Direction des ressources humaines procède à des études de postes en lien avec le médecin du travail et le préventeur MSA. Une fiche « Votre posture, pensez-y » réalisée en collaboration avec la médecine du travail, est disponible sur le poste de travail. Un poste dédié « Chargé de qualité de vie au travail » intervient auprès des salariés, dans une démarche de sensibilisation sur les postures au poste de travail en agence et dans les services du siège. En 2015, la posture au travail a été l'un des thèmes de la journée d'animation HECA (sensibilisation aux

handicaps) destinée aux collaborateurs en novembre. En collaboration avec la MSA, cet atelier a permis de rappeler l'importance des bonnes positions pour prévenir les troubles musculo-squelettiques.

Concernant la prévention des **accidents du travail**, une attention particulière est portée aux aménagements éventuels, mobiliers ou immobiliers, qui s'avèreraient nécessaires pour éviter tout nouvel accident. De même, suite à un accident de trajet, le recours au stage de conduite en situation d'urgence est rappelé au collaborateur.

Relations sociales

Organisation du dialogue social

L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information, de consultation et de négociation

Le calendrier des thèmes de négociations est établi en commun lors des premières réunions annuelles. Les données nécessaires à l'information sont communiquées environ 8 jours avant, via un espace communautaire partagé.

Dialogue social, nb de séances	2015	2014	2013
Comités d'entreprise	13	14	13
Réunions des Délégués du personnel	12	15	12
CHSCT	7	6	9
Séances de négociation	8	14	13

Depuis 2012, la Caisse régionale réalise chaque année une enquête de climat social auprès des collaborateurs. Ce **baromètre social** est destiné à mesurer objectivement la fierté d'appartenance des salariés au Crédit Agricole Normandie, mais également l'appréciation par les femmes et les hommes de l'entreprise de leurs conditions de travail.

84% des collaborateurs sont satisfaits de leur parcours professionnel

L'indicateur de climat social s'établit à 8,6/10 (idem 2014).
Le taux de participation est de 77% (idem 2014).

En synthèse :

- Le fonctionnement de l'entreprise est satisfaisant en termes de coopération et de disponibilité des collaborateurs.
- La stratégie d'entreprise suscite l'adhésion et la confiance dans l'avenir du Crédit Agricole Normandie pour 94% des collaborateurs.
- 9 collaborateurs sur 10 jugent le Crédit Agricole Normandie innovant et se déclarent fiers d'y travailler

Bilan des accords collectifs

En 2015, la négociation a principalement porté sur la finalisation du processus social de regroupement de sites (Projet Horizon), la mise en place de la réforme de la formation professionnelle, ainsi que la modification de l'accord mutuelle en contrat responsable.

Les accords signés en 2015 sont :

- Plan de départs volontaires : dans la continuité du regroupement des sites, mise en place d'un plan de départs volontaires suite à une période d'expérimentation
- Formation Professionnelle : établissement des principes suivants : l'entretien professionnel en tant qu'outil de diagnostic ; le Compte Personnel de Formation (CPF) et la liste des formations éligibles ; la gestion en interne de la contribution consacrée au CPF et l'abondement du CPF
- Complémentaire Santé et Prévoyance Décès : mise en conformité avec la loi concernant le contrat responsable et changement de prestataire d'assurance

- Protocole d'accord préélectoral : déterminant les particularités, conditions & moyens des élections des membres du comité d'entreprise, des délégués du personnel, des membres du conseil de discipline et des représentants des salariés à CCPMA Prévoyance
- Rémunération Extra-Conventionnelle : renouvellement de l'accord initial et de son avenant pour une période d'un an
- Salaires 2016 : négociation d'une enveloppe représentant 1,72% de la masse salariale mensuelle

Accords d'innovations signés en 2015

- Compte Epargne Temps Solidaire : accord étendu au conjoint atteint d'une maladie ou accident d'une particulière gravité nécessitant une présence
- Egalité Professionnelle Homme/Femme : accord avec mise en place d'une nouvelle méthodologie de mesure des écarts de rémunération

Santé et sécurité au travail

Conditions de santé et sécurité au travail

La prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail sont discutées dans le cadre des séances de Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT). Les mesures préventives pour la santé et la sécurité au travail sont développées dans l'Absentéisme (supra).

L'amélioration des conditions de travail des collaborateurs s'attache à une méthode d'analyse du travail réel :

- un nouvel espace accueil est étudié et testé en 2015 dans quelques agences. Les salariés ont participé à la réflexion menée avec un cabinet d'ergonomie.

- une analyse du travail au service back office chèques est menée afin d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs

Les études de postes réalisées par la Médecine du Travail peuvent donner lieu à des aménagements, parfois très spécifiques pour les collaborateurs en situation de handicap.

Bilan des accords signés

Le Crédit Agricole Normandie décline les 7 thématiques de l'**Accord national sur les conditions de travail du 24 juillet 2015**, faisant suite à celui 15 février 2011 (liste non exhaustive) :

1. Organisation du travail et changements d'organisations : promouvoir des organisations respectueuses des individus favorisant l'implication personnelle et la mobilisation des savoir-faire
2. Système d'information en tant que soutien à l'activité : promouvoir les innovations technologiques et les outils informatiques
3. Sens au travail : donner du sens au travail et favoriser la compréhension de la stratégie par l'ensemble des salariés

4. Réalisation dans le travail : réaffirmer le rôle d'acteur responsable des salariés dans l'entreprise

5. Management au travail : favoriser les collectifs de travail

6. Préparation des managers : préparer et former les managers à leur rôle en réaffirmant leur responsabilité vis-à-vis des équipes et des hommes

7. Association des partenaires sociaux : favoriser un dialogue construit entre DRH, représentants des CHSCT et Médecins du Travail

En 2015, la Caisse régionale n'a pas signé d'accord portant sur la santé et la sécurité au travail.

Formation

Politique mise en place en matière de formation

Le Crédit Agricole Normandie s'engage, dans le cadre de sa stratégie d'entreprise, à permettre à ses salariés de mettre à niveau et d'élargir leurs compétences pour relever les défis de professionnalisme, d'innovation et de conquête.

Les **objectifs prioritaires** de la formation professionnelle au Crédit Agricole Normandie traduisent cette ambition et se déclinent selon quatre axes :

- renforcer le professionnalisme
- renforcer la performance collective
- anticiper la gestion des personnes et des emplois

- maîtriser les évolutions technologiques, d'outils, de métiers et d'environnement.

Cette stratégie se décline tout au long de la vie professionnelle des collaborateurs.

Le plan de formation constitue la modalité principale d'accès à la formation des salariés. Il réunit toutes les actions de formation qui sont à l'initiative de l'employeur.

La Caisse régionale s'engage à travers son **plan de formation** à :

- faire converger les orientations de l'entreprise, les besoins individuels de formation des salariés et les souhaits qu'ils auront exprimés
- s'appuyer sur des outils de diagnostic, notamment le rendez-vous formation au travers de l'entretien d'appréciation annuel
- s'inscrire dans une présentation globale de la gestion des ressources humaines permettant l'identification des métiers et des compétences requises
- anticiper les évolutions dans une démarche d'élaboration pluriannuelle de la préparation des mobilités.

Ainsi, pour chaque collaborateur nouvellement embauché, la Caisse régionale a mis en place des

parcours de formation et d'intégration comprenant une procédure d'accueil, un parcours de formation composé d'un tronc commun à tous et d'une formation personnalisée assurant un socle de compétences fondamentales spécifiques au métier et une immersion en agence en ligne ou de proximité.

% de collaborateurs formés par âge	2015	2014	2013
< 30 ans	100%	100%	53%
30-39 ans	99,7%	97,4%	89%
40-49 ans	98,2%	100%	100%
> 50 ans	95,3%	100%	100%

98.3% des collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2015

Consciente que l'adaptation des compétences des collaborateurs et l'entretien de leurs capacités d'apprentissage tout au long de la vie professionnelle sont des facteurs clés du maintien dans l'emploi, la Caisse régionale s'assure qu'au moins 90% des 50 ans et plus ont bénéficié d'au moins une action de formation au cours des trois dernières années.

Nombre total d'heures de formation

Heures de formation	2015	2014	2013
Nb heures	58922	59863	126094
Nb heures en moyenne /ETP	27,6	27,4	58,9
Budget total formation /masse salariale	non disponible	5,06%	7,49%

ETP au 31.12.2015 : 2130.3

Budget total formation/Masse salariale au 31.12.2015 : non disponible, la masse salariale brute annuelle sera disponible en mai 2016

En 2015, le nombre moyen d'heures de formation par salarié est de 27,6 heures.

Les **actions de formation menées en 2015** déclinent les 5 thématiques suivantes :

1. Développer la relation client Multicanal au travers des formations « Entretiens et Ventes à

Distance » (formation de l'ensemble des Managers et des Conseillers Réseaux)

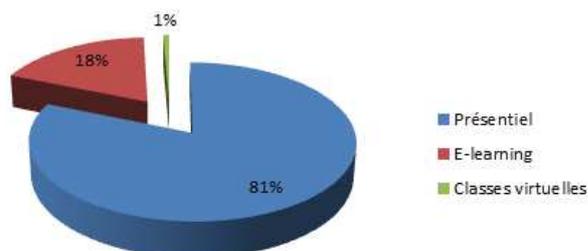
2. Poursuite des formations sur les pratiques Relation Client Respiron 2015 et Certification AFNOR

3. Accompagnement individualisé de la montée en compétence des collaborateurs (intégration des nouveaux embauchés, accompagnement de la ligne métiers Particuliers, parcours métiers dans le cadre des viviers Professionnels, Agri et Banque Privée, montée en compétence des fonctions supports, e-learning, cours professionnels)

4. Animation du modèle managérial (Formation de l'ensemble des managers sur le thème « Mobiliser en Collectif et Assertivité », Accompagnement des nouveaux managers, modules de management sur la plateforme d'e-learning Crossknowledge)

5. Accompagnement des évolutions de l'entreprise et du Groupe (conformité avec les obligations réglementaires, logiciels métiers et outils bureautiques).

En 2015, les formules e-learning ont donné lieu à 10 636 heures de formation suivies par les collaborateurs, soit 18% du nombre total d'heures de formation suivies. En complément, des classes virtuelles ont été ouvertes pour près de 400 heures de formation. Les formations en présentiel restent le mode d'apprentissage le plus utilisé.



Egalité de traitement

Mesures prises en faveur de l'égalité professionnelle entre hommes et femmes

En 2015, le taux d'encadrement féminin est de 38,3% en progression de 10 points depuis 2012. Concernant les écarts de rémunération hommes-femmes, un accord a été signé relatif à l'égalité professionnelle concernant l'égalité de traitement à

l'embauche, la formation, la gestion des carrières et la rémunération. Un panel comparatif hommes-femmes est régulièrement analysé en vue d'identifier les causes de déséquilibres éventuels. Aucune différence significative n'a été relevée.

Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

En 2015, l'insertion des **collaborateurs en situation de handicap** reste une priorité pour le Crédit Agricole Normandie, matérialisée notamment par :

- le recrutement de 25 personnes en situation de handicap : 3 en CDI, 14 en CDD, 6 alternants et 2 stagiaires
- l'aménagement des postes de travail des salariés reconnus en situation de handicap
- l'accompagnement des collaborateurs déclarés handicapés pour veiller à leur maintien dans l'emploi

Au 31 décembre 2015, le Crédit Agricole Normandie compte 83 salariés en situation de handicap

- la sensibilisation de tous au handicap sur une journée en novembre, à l'occasion de la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées. En 2015, des ateliers de langue des signes, d'initiation au braille ou encore de prévention des troubles musculo-squelettiques étaient au programme.

TAUX DE SALAIRES HANDICAPES		
2015	2014	2013
4,26%*	4,07%	3,73%

* estimation pour 2015

L'estimation du taux de salariés handicapés 2015 est calculé comme suit : Nb d'unités bénéficiaires présentes en 2015 (CDI, CDD dont alternance, stages et secteur protégé) / effectif d'assujettissement de l'année

Recours au secteur adapté

Le Crédit Agricole Normandie a **recours au secteur adapté** pour plusieurs prestations du type entretien d'espaces verts, travaux d'imprimerie, fabrication de goodies, prestations de nettoyage et, en 2015, pour la mise sous pli.

Pour 2015, le montant global d'achats et de prestations confié au secteur adapté est de 104 374 €.

Le nombre d'**unités bénéficiaires** dégagées est de **8,42** au 31 décembre 2015 (vs 4,17 au 31.12.2014).

La sensibilisation des services achats et prestations du Crédit Agricole Normandie est régulière depuis 2014. Elle vise à inciter les donneurs d'ordres internes à recourir davantage au secteur adapté.

Le taux d'atteinte du nb d'unités bénéficiaires est calculé comme suit : (prix HT facturé) – (coût des matériaux, produits, matières premières ou frais de vente associés) / 2000 * 9.61 € (taux horaire du SMIC au 31/12/2015)

Politique de lutte contre les discriminations

Le Crédit Agricole Normandie veille à diversifier les profils en cohérence avec sa politique de recrutement. Le niveau de diplôme est un point d'entrée mais les natures de diplômes et les domaines d'activité restent très ouverts. Il n'y a aucun frein à l'embauche sur le sexe ou l'âge, ce sont les compétences ou les aptitudes qui prévalent.

La politique de **lutte contre les discriminations** s'effectue à tous les niveaux dans l'entreprise : recrutement, formation, gestion des carrières, temps partiel.

* * * * *

Utilité Territoriale

Indicateurs remarquables



INDICATEURS	2015	2014	2013
GOUVERNANCE			
Les Administrateurs			
Nombre d'administrateurs au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	23	24	24
Age moyen des Administrateurs de la Caisse régionale	56 ans	56 ans	53 ans
Taux de femmes au sein du Conseil d'Administration de la Caisse régionale	30%	29%	25%
Taux de présence des administrateurs au Conseil d'Administration de la CR	87%	89%	87%
Nombre de Caisses locales	101	100	100
Nombre d'Administrateurs de Caisses locales	1164	1194	1186
Taux de femmes Présidentes dans les Caisses locales	28%	25%	20%
Les Sociétaires			
Proportion de sociétaires parmi les clients	39,50%	37,60%	-
Taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	6,30%	6,40%	5,26%
Taux de rémunération des parts sociales	1,74%	2,31%	2,63%
Montant de rémunération des parts sociales (en M€)	1,05	2,68	3,4
Nombre de cartes sociétaires	102003	91026	76021
Nombre de livrets sociétaires	18957	17568	14533
Le Conseil de Direction			
Nombre et répartition H/F au sein du Conseil de Direction	9 H - 1 F	10 H - 1 F	10 H - 2 F
Age moyen	49 ans	49 ans	47 ans
La solidité financière			
Part du résultat conservé (en % du résultat net)	91%	92%	89%
RELATION CLIENTS			
La satisfaction Clients			
Certification AFNOR Clarté confiance de la démarche conseil	Renouvelée pour 2016	Obtenu en décembre 2014	-
Nombre de réclamations	1153	1155	1532
Délais moyens de traitement en jours ouvrés	4,3	5,5	6
Indice de recommandation clients	+10,6	+6,3	+1,7
La primauté de l'intérêt du Client			
Pourcentage de salariés formés à la déontologie et à la conformité	91%	97%	99%
Taux de satisfaction client quant au choix proposé par le conseiller (AFNOR)	95%	-	-
La lutte contre le blanchiment, la fraude et le financement du terrorisme			
Taux de salariés formés aux procédures anti-corruption	tous les 2 ans	97%	tous les 2 ans
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES			
Impact territorial économique			
Produit net bancaire (en M€)	386,02	393,7	403,3
Résultat net (en M€)	88,7	87,9	85,6
Intéressement et Participation / PNB	3,52%	3,40%	3,20%
Investissements de la Caisse régionale (en M€)	8,84	23,6	19,8
Impôts locaux (en M€)	1,32	1,32	1,29
Contribution fiscale totale (en M€)	107,9	103,1	117,4
Montant total des achats (en M€)	64,1	78,1	114,8
% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux	30%	31%	23%
Le financement des projets locaux			
Encours de crédits (en Milliards €)	11,8	11,7	-

Utilité Territoriale

Indicateurs remarquables



INDICATEURS	2015	2014	2013
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE			
Changement climatique			
Bilan Carbone Scope 1, 2 et 3 (en TéquCO2) sur périmètre d'exploitation	-	19200	-
Emissions par ETP (en TéquCO2)	-	9,7	-
Emissions totales de GES en TéquCO2 pour les déplacements professionnels	1695	1510	-
Kilomètres parcourus par les salariés et administrateurs (déplacements professionnels)	6 053 539	6 731 629	5 880 918
Utilisation durable des ressources			
Consommation d'électricité en Kwh	9 882 363	10 712 782	11 632 316
Consommation de gaz en KwhPCI	6 389 601	6 758 787	8 190 829
Consommation de fioul en litres	137 363	153 934	218 707
Consommations toutes énergies / m²	166 kwh/m²	-	-
Emissions de GES en TéquCO2 (poste Energies)	2809	3 288	-
Consommation d'eau (en m3)	18787	21 080	23 048
Pollution et gestion des déchets			
Consommation de papier A4 (en tonnes)	149	137	153
Nombre de clients abonnés aux e-documents au 31.12	141 947	154 245	-
Taux de recyclage papier-carton	75%	58%	50%
Taux de recyclage des consommables informatiques	100%	100%	100%
Cartes bancaires recyclées (en nombre)	94 088	36 000	-
Produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental			
Encours des prêts Economies d'Energie (PEE), PTZ+ et Eco PTZ au 31.12 (en M€)	207	221	235
Encours des financements des énergies renouvelables (en M€)	45,9	49,1	48,6
Encours Fonds Atout Valeur Durable (en M€)	1,30	1,17	-
Excédents de fonds propres investis en ISR (en M€)	30	30	-
Taux de cartes bancaires réalisées en PLA (plastique végétal et recyclable)	20%	16%	-
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE			
Accès aux services bancaires			
Nombre d'agences	190	186	186
Nombre DAB-GAB (y compris hors sites Crédit Agricole)	397	403	401
Nb d'agences pour 10 000 habitants	1,2	1,2	1,2
Nb d'automates (DAB et GAB) pour 10 000 habitants	2,6	2,7	2,7
Nombre d'agences ouvertes a minima 4,5jours /semaine	190	178	178
Taux d'implantation en zone rurale	60%	67%	67%
Taux d'agences aux normes PMR	12%	-	-
Nb de guichets automatiques équipés de sonorisation pour clients déficients visuels	352	352	-
Accompagner les personnes fragilisées			
Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle	328	337	323
Nb de familles bénéficiaires des conventions de solidarité énergétiques	64	39	34
Nb de microcrédits accordés	56	35	33
% de mandataires professionnels signataires de la convention de fonctionnement avec le Pôle Tutelles	90%	-	-

Utilité Territoriale

Indicateurs remarquables



INDICATEURS	2015	2014	2013
RESPONSABILITÉ SOCIALE			
Emploi			
Effectif total au 31.12 (en ETP au 31.12)	2130,3	2179,7	2140,7
dont CDD	90,9	151,4	154,9
dont Apprentis et Contrats de professionnalisation	41	53,5	46,3
% cadres	23,80%	20,8%	21,4%
% techniciens	55,60%	50%	49,9%
% agents	20,60%	29,2%	28,7%
Proportion de collaborateurs en contact direct avec la clientèle	73%	74,7%	75,5%
Répartition H/F	61,4% F 38,6% H	61,3% F 38,7% H	59,5% F 40,5% H
Nb d'embauches en CDI dans l'année	155	177	133
Taux de turn over	6,30%	5,50%	4,90%
Organisation du travail			
Collaborateurs exerçant à temps partiel	350	347	256
Taux d'absentéisme	6,60%	6,80%	5,60%
Relations sociales			
Indicateur de climat social (note sur 10)	8,6	8,6	7,5
Nombre total de séances de dialogue social	40	49	47
Formation			
Nb d'heures de formation par salarié en moyenne	27,6	27,4	58,9*
Coût formation/masse salariale	non dispo	5,06%	7,49%
Rémunérations et évolution			
Taux de salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évaluation	97%	93%	96%
Taux de salariés ayant bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité	23,3%	10%	8%
Taux de collaborateurs Agents application ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	80,1%	55,6%	43,3%
Taux de collaborateurs Techniciens et Agents d'Unité ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	47,5%	52,7%	44,7%
Taux de collaborateurs Responsables de management ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	40,2%	38,9%	39,5%
Egalité de traitement			
Taux d'emploi de personnes handicapées <i>(estimation pour 2015)</i>	4,26%	4,07%	3,73%
Taux de femmes cadres	38,3%	33,8%	30,6%
Taux de salariés de moins de 30 ans	23,7%	23,6%	21,2%
Taux de salariés de plus de 50 ans	26,5%	29%	32,1%

* formations exceptionnelles pour le nouveau système d'information NICE

TABLE DE CONCORDANCE DES INDICATEURS GRENELLE II ET POSITIONNEMENT DANS LE RAPPORT RSE 2015

Thématiques Grenelle II	Art.225 Décret Grenelle II	Global Reporting Initiative (GRI) - G4	ISO 26000	in Rapport 2015
-------------------------	----------------------------	--	-----------	-----------------

*LD et SSSF version RG 3.0

INFORMATIONS SOCIALES				
Effectif total et répartition des salariés par sexe, âge et par zone géographique	1.a.1	LA1	6.4.3	p49
Embauches et licenciements	1.a.2	LA1	6.4.3	p51
Les rémunérations et leur évolution	1.a.3	LA13 LA11	6.4.3/6.3.10 6.4.7	p53
Organisation du temps de travail	1.b.1	LA4	6.4.3 6.4.5	p54
Absentéisme	1.b.2	LA6	6.4.6	p55
Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information, de consultation et de négociation	1.c.1	LA4	6.4.5	p56
Le bilan des accords collectifs	1.c.2	LA4	6.4.5	p57
Les conditions de santé et de sécurité au travail	1.d.1	LA5 & 6	6.4.6	p57
Le bilan des accords signés avec les OS ou les RP en matière de santé et de sécurité au travail	1.d.2	LA5	6.4.6	p58
Les accidents de travail notamment leur fréquence, gravité ainsi que les maladies professionnelles	1.d.3	LA6	6.4.6	p5
Les politiques mises en place en matière de formation	1.e.1	LA10	6.4.7	p37
Nombre total d'heures de formation	1.e.2	LA9	6.4.7	p59
Les mesures prises en faveur de l'égalité entre hommes et femmes	1.f.1	LA13	6.3.10 6.4.3	p60
Les mesures prises en faveur de l'emploi et insertion des personnes handicapées	1.f.2	LA13	6.3.7 6.4.3	p60
La politique de lutte contre les discriminations	1.f.3	LA13	6.3.7 6.4.3	p61
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	1.g.1	HR4	6.3.10	p5
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	1.g.2	HR3	6.3.10	p5
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	1.g.3	HR6	6.3.10	p5
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'abolition effective du travail des enfants	1.g.4	HR5	6.3.10	p5

* LD et SSSF version RG 3.0

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	2.a.1	SO1 FS8*	6.5.1 6.5.2	p37
Les actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	2.a.2	FS4	6.5.1 6.5.2	p37
Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	2.a.3	EN31	6.5.1 6.5.2	p38
Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	2.a.4	EC2	6.5.5	p38
Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	2.b.1	EN22- 24	6.5.3	p5
Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	2.b.2	EN2-23	6.5.3 6.5.4	p39
La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	2.b.3	SO2	6.5.3	p5
La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	2.c.1	EN8	6.5.4	p41
La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	2.c.2	EN1	6.5.4	p5
La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	2.c.3	EN3-6	6.5.4	p42
L'utilisation des sols	2.c.4	EN1	6.5.4	p5
Les rejets de gaz à effet de serre	2.d.1	EN 15 à 19	6.5.5	p43
L'adaptation aux conséquences du changement climatique	2.d.2	EN 6-7 15 à 19	6.5.5	p5
Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	2.e.1	EN12	6.5.6	p45

INFORMATIONS SOCIETALES

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional	3.a.1	EC1-9	6.8.1 6.8.2	p25
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales	3.a.2	EC1 FS13&14	6.8.3	p29
Les conditions de dialogue avec les parties prenantes ou organisations	3.b.1	FS5	5.3	p33
Les actions de partenariat ou de mécénat	3.b.2	EC1	6.8.9	p33
La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	3.c.1	HR1-10 EN 32	6.6.6	p48
L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	3.c.2	HR1-10 EN 32	6.6.6	p48
Les actions engagées pour prévenir la corruption	3.d.1	SO4	6.6.1 / 6.6.2 6.6.3	p16
Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	3.d.2	PR1-2 FS3-15-16	6.7.4	p5
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	3.e	HR	6.3	p5

NOTES METHODOLOGIQUES

RAPPORT RSE 2015

La collecte et le traitement des informations reposent sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole Normandie.

Le **périmètre de reporting** prend en compte :

- la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie
- l'ensemble des agences des 3 départements
- les agences spécialisées
- les 101 Caisses locales affiliées

La filiale Square Habitat (18 agences) est exclue du périmètre de collecte pour fait qu'elle n'est pas intégrée dans les comptes consolidés de la Caisse régionale.

Pour 2015, la période de reporting s'étend du 1er janvier au 31 décembre pour l'ensemble des indicateurs, à l'exception de :

- **Consommation d'énergie directe répartie par source**
Reporting sur année glissante : du 1er décembre 2014 au 30 novembre 2015
- **Taux de salariés handicapés**
Taux fourni pour l'année 2014 soit N-1. Une estimation est fournie pour l'année 2015 calculée comme suit :
$$\frac{\text{nombre d'unités bénéficiaires présentes en 2015 (CDI,CDD dont alternance,stages et secteur protégé)}}{\text{effectif d'assujettissement de l'année 2015}}$$
- **Heures de formation en moyenne par salarié**
 - **Masse salariale consacrée à la formation**
Reporting fourni pour l'année 2014, soit N-1

Données sociales

Les données relatives aux effectifs sont issues du système d'information SIRH.

Les données sont exprimées en Equivalent Temps Plein (ETP). Les ETP au 31.12. comprennent les taux d'activité, en vigueur au 31.12.2015, des collaborateurs en alternance, en CDD et en CDI ayant un contrat de travail avec le Crédit Agricole Normandie au 31.12.2015. Les femmes de ménage et les inactifs en sont exclus.

Les données sociales sont issues des tableaux de bord RH et du Bilan Social 2015.

Les modes de calcul des différents indicateurs (taux d'absentéisme, taux de turn over, taux de salariés handicapés...) sont précisés au fil de l'eau dans le Rapport.

La base des ETP retenue pour le calcul des divers ratios est celle au 31.12.2015 (soit 2130.3), y compris pour les ratios utilisant des données reportées sur année glissante.

Données environnementales

Consommation de papier

Les données de l'indicateur Consommation de papier sont issues de la déclaration ECOFOLIO 2015 et sont complétées des consommations significatives selon le lotissement suivant :

CATEGORIES	détail	Réf ECOFOLIO
DECLARATION ECOFOLIO		
EDITIQUE	<i>Relevés de compte, courriers de gestion</i>	I 11
	<i>Enveloppes (yc bureautique)</i>	I 10
	<i>Papier à en tête</i>	I 09
BANCAIRE	<i>Imprimés TP Financier</i>	I 06
MARKETING CLIENTS	<i>Mailings clients</i>	I 05
COMMUNICATION	<i>Imprimés publicitaires (yc sous-traitance)</i>	I 02
AUTRES CONSOMMATIONS COMPLEMENTAIRES		hors ECOFOLIO
BUREAUTIQUE	<i>Papier de bureau (ramettes)</i>	-
BANCAIRE	<i>Lettres chèques, remises banalisées et personnalisées, bobines DAB, chèquiers</i>	-
COMMUNICATION	<i>Commandes PLV CASA</i>	-

Les consommations sont exprimées en tonnes.

La Procédure ECOFOLIO 2015 du Crédit Agricole Normandie est annexée au Protocole de reporting extra-financier 2015.

L'historique des données 2014 et 2013 est retraité selon le lotissement défini pour 2015.

Consommation d'énergie directe répartie par source

Les consommations de gaz, électricité et fioul couvrent le périmètre de reporting précisé ci-dessus. Les données de gaz et électricité sont les données de consommation facturées de l'exercice sur la période glissante du 1^{er} décembre 2014 au 30 novembre 2015 (sources : factures des énergéticiens). Les données de consommation de fioul correspondent aux volumes commandés et livrés entre le 1^{er} décembre 2014 et le 30 novembre 2015.

Les données de consommation de gaz sont exprimées en kwh PCI. L'historique 2014 et 2013 est retraité en conséquence.

Les données relatives aux émissions de gaz à effet de serre de l'électricité et du gaz sont calculées à partir des consommations reportées en kwh, celles du fioul sont calculées à partir des litres commandés et livrés. Les facteurs d'émissions utilisés sont ceux du Bilan Carbone 2014 (version ADEME V7.3).

La base de consolidation des m² des bâtiments, parkings, agences et logements de fonction (correspondant aux superficies assurées) est celle actualisée au 31.12.2015, y compris pour les ratios utilisant des données reportées sur année glissante (notamment indicateur « Consommation d'énergie directe »). La base retenue est de 106 880 m² excluant les parkings des sites de St Lô, Alençon et les parkings non couverts du site de Caen.

Superficies sites Crédit Agricole Normandie au 31.12.2015	en m ²
<i>Agences</i>	53 008
<i>Site Caen - immeubles</i>	20 880
<i>Site Caen - Parkings couverts</i>	18 940
<i>Site Caen - Parkings non couverts</i>	15 700
<i>Site St Lô - Immeubles</i>	11 443
<i>Site St Lô - Parkings couverts</i>	559
<i>Site St Lô - Parkings non couverts</i>	4300
<i>Site Alençon - Superficie utilisée par le CA</i>	500
<i>Site Alençon - Parking couverts</i>	175
<i>GAB hors site</i>	518
<i>Logements de fonction</i>	1591

Les autres données environnementales sont issues d'outils de suivi internes ou proviennent d'informations collectées auprès des différents prestataires ou fournisseurs.

Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels & Emissions totales directes de gaz à effet de serre

Calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux transports professionnels

Les véhicules « Flotte d'entreprise » comportent : les véhicules de fonction (Direction Générale & Présidence, collaborateurs en bénéficiant), les véhicules de service et utilitaires, la flotte « Résavel » (véhicules mis à disposition pour les déplacements professionnels des collaborateurs).

Facteurs d'émissions utilisés dans le rapport RSE 2015

Source Base Carbone ADEME Version V7.3.

Facteurs d'émissions utilisés dans le Bilan Carbone 2014

Source d'émissions	Facteurs d'Emission - Bilan Carbone 2014 ADEME version V 7.3
DEPLACEMENTS DE PERSONNES	
<i>Véhicules flotte d'entreprise (diesel)</i>	3,166 kg CO ₂ e/litre
<i>Véhicules personnels collaborateurs et administrateurs (km remboursés) sur la base mixte gazole-essence</i>	0,254 kg CO ₂ e/véhicule.km
<i>Bus navette</i>	1,658 kg CO ₂ e/véhicule.km
<i>Train</i>	0,0056 kg CO ₂ e/passager.km
<i>Avion court et moyen courrier</i>	0,243 kg CO ₂ e par passager.km
ENERGIES	
<i>Gaz naturel</i>	0,243 kg CO ₂ e par kWh PCI
<i>Fioul</i>	3,247 kg CO ₂ e par litre
<i>Electricité</i>	0,082 kg CO ₂ e par kWh
<i>Photovoltaïque (gains de CO²)</i>	(0,082 kg CO ₂ e Kwh- 0,055 kgCO ₂ e ² kwh)
ACHATS DE BIENS	
<i>Papier</i>	919 kgCO ₂ e par tonne
DECHETS	
<i>DEEE</i>	33 kg CO ₂ e par tonne
<i>Recyclage papier, carton</i>	33 kg CO ₂ e par tonne
<i>Recyclage verre</i>	33 kg CO ₂ e par tonne
<i>Incinération Papier</i>	48 kg CO ₂ e par tonne
<i>Incinération Ordures ménagères</i>	363 kg CO ₂ e par tonne
<i>Enfouissement DIB</i>	383 kg CO ₂ e par tonne
<i>Consommable informatiques</i>	33 kg CO ₂ e par tonne

Valeur monétaire des produits et services à bénéfice environnemental

Pour les données 2015 (nombre de prêts réalisés) des PTZ+, PEE et ECO PTZ, les montants de réalisations à zéro sont exclus des requêtes. Seul l'historique 2014 est retraité en conséquence, le système d'information ne permettant pas un retraitement de ce type à N-2 (données 2013).

Autres données quantitatives

Les autres données quantitatives proviennent de requêtes issues du système d'information, de fichiers de suivi d'activité constitués au sein des unités opérationnelles ou des comptes de résultats de la Caisse régionale.



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60056
92086 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 66 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 66 60
Site internet : www.kpmg.fr

**Caisse Régionale de Crédit Agricole
Mutuel de Normandie**

Attestation de présence de
l'organisme tiers indépendant,
sur les informations sociales,
environnementales et
sociétales consolidées figurant
dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2015
Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie
15, Esplanade Brillaud de Laujardière
14050 Caen Cedex
Ce rapport contient 3 pages

KPMG S.A.,
société française membre du réseau KPMG
constitué de cabinets indépendants adhérents de
KPMG International Cooperative, une entité de droit suisse.

Société anonyme d'expertise
comptable et de commissariat
aux comptes à directeur et
conseil de surveillance.
Inscrite au Tableau de l'Ordre
à Paris sous le n° 14-300821-01
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Vaucluse.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Eaho
2 Avenue Gambetta
92086 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 487 100 €
Code APE 6920Z
775 728 417 R.C.S. Nanterre
TVA Unifon Européenne
FR 77 775 728 417



KPMG S.A.
Siège social
Tour ECHO
2 Avenue Gambetta
CS 60056
92066 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60
Site internet : www.kpmg.fr

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie

Siège social : 15, Esplanade Brillaud de Laujardière
14050 Caen Cedex
Capital social : € 130 992 680

Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2015

Mesdames, Messieurs les Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹, nous avons établi la présente attestation sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2015, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au référentiel utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce. Il ne nous appartient pas de vérifier la pertinence et la sincérité des Informations RSE.

¹ Dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr

KPMG S.A.
accrédité-fonctionnaire membre du réseau KPMG
constitué de cabinets indépendants adhérents de
KPMG International Cooperative, une entité de droit suisse.

Société anonyme d'expertise
comptable et de commerce for
aux comptes à directeur et
conseil de surveillance.
Inscrite au Tableau de l'Ordre
à Paris sous le n° 14-30082/01
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Echo
2 Avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 487 100 €.
Code APE 6820Z
775 775 411 R.C.S. Nanterre
TVA Intracommunautaire
FR 77 775 736 417



*Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de
Normandie
Attestation de présence de l'organisme tiers
indépendant, sur les informations sociales,
environnementales et sociétales consolidées figurant
dans le rapport de gestion
5 février 2016*

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre janvier et février 2016 sur une durée totale d'intervention d'environ une semaine. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission :

- Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent ;
- Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce ;
- En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce ;
- Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie ainsi que les agences et les Caisses locales affiliées.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

Paris-La Défense, le 5 février 2016

KPMG S.A.

Philippe Arnaud
Associé

Département Changement Climatique &
Développement Durable

Pascal Brouard
Associé