

SOMMAIRE

1. COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE NORMANDIE.....	p 2
Notre modèle de gouvernance.....	p 2
Nos valeurs, notre éthique.....	p 4
Notre environnement.....	p 4
Notre projet client	p 5
Notre modèle d'affaires.....	p 6
2. LES ENJEUX RSE DU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE.....	p 7
Notre démarche RSE.....	p 7
Nos enjeux RSE prioritaires, identification & hiérarchisation.....	P 8
Matrice de matérialité des enjeux RSE	p 9
Nos 6 enjeux RSE majeurs : risques et opportunités.....	P 10
3. NOS 10 ENGAGEMENTS RSE	p 12
4. LES ACTIONS MENÉES ET LES INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE	P 13
Récapitulatif des indicateurs publiés.....	p 13
Gouvernance.....	p 14
Loyauté et bonnes pratiques dans les affaires.....	p 16
Informations sociétales.....	p 20
Informations sociales.....	p 25
Informations environnementales.....	p 30
5. NOTRE UTILITÉ AU TERRITOIRE : INDICATEURS REMARQUABLES.....	p 36
6. ANNEXES.....	p 38
Les indicateurs non reportés dans la présente DPEF.....	P 38
Notes méthodologiques.....	p 39
7. ATTESTATION DE SINCÉRITÉ ET DE CONFORMITÉ	p 42

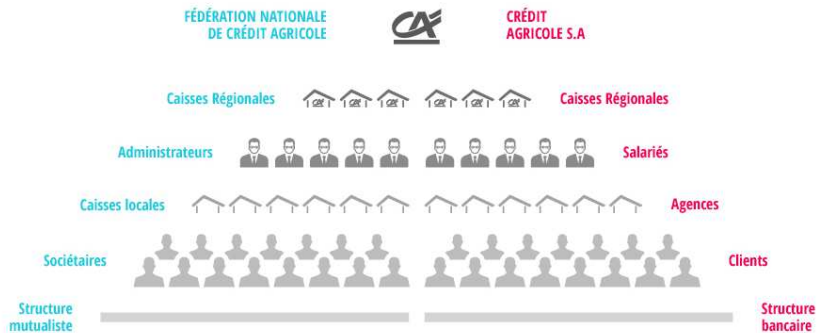
1. COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

Notre modèle de gouvernance

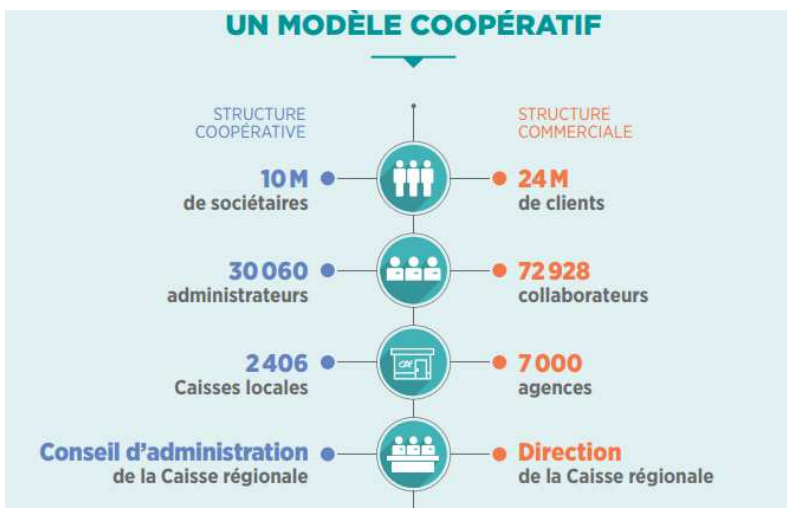
La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie est une société coopérative à capital variable. Le capital est souscrit par les Caisses locales, sociétés coopératives à capital variable, dont le capital est détenu par des clients, les sociétaires, sous la forme de parts sociales nominatives.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



Organisation

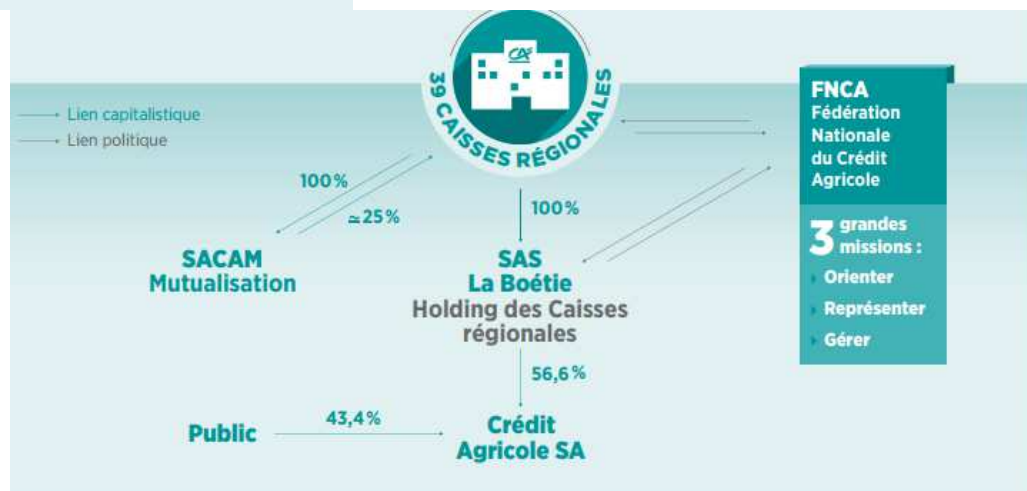


UN MODÈLE COOPÉRATIF



3 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.



Le Conseil de Direction au 31.12.2018

Directeur Général

Nicole GOURMELON

Directeurs Généraux Adjoint

Jean-Michel GERGELY

Jérôme GUIARD

Directeurs

Jean-Yves BATARD

Services Bancaires, des Engagements et des Risques

Jean-François BENAZET

Communication et Banque en Ligne

Stéphane BINET

Entreprises et Institutionnels

Christophe CIRAUDO

Marketing et Marchés de Proximité

Eric FELTEN

Finances, Pilotage, Moyens logistiques et technologiques

Christophe JACOLIN

Développement des Ressources Humaines et Transformation

Claude LE BARS

Direction Commerciale

Pascal DELHEURE est Directeur Général du Crédit Agricole Normandie depuis le 1^{er} janvier 2019.

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale au 31.12.2018

Président

Daniel EPRON

Vice-Présidents

Olivier BOREL

Christine HOFACK

Denis MALBAULT

Jean-Louis BELLOCHE – Sylvain BOURDET – Jacques CHEVALIER – Alain GARAFAN – Benoît HULMER – Sandrine LECOQ – Vincent LEROY – Hubert LETERRIER – Maryvonne LIGOT - Céline MAZIER – Pia-Maria ROBINE – Ingrid SCHADE – Jean VANRYCKEGHEM – Stéphanie YON-COURTIN

Nos valeurs, notre éthique



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 pour agir sur le territoire en soutenant des projets locaux, en participant au développement économique, en aidant 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.

Le Crédit Agricole Normandie formalise ces valeurs, à travers sa Charte Ethique, par 12 principes d'actions vis-à-vis de ses clients, sociétaires, fournisseurs et de l'ensemble des acteurs avec qui il interfère. Il veille à ce que ces valeurs soient appliquées et partagées par tous les collaborateurs et administrateurs de la Caisse régionale.



Dans le même esprit, le Crédit Agricole a pris des engagements à travers sa Charte sur l'utilisation des données personnelles, se positionnant ainsi en tiers de confiance. Cette Charte repose sur 5 principes :

1. la sécurisation des données reste une priorité
2. Utiliser les données uniquement dans l'intérêt de nos clients
3. Agir avec éthique et responsabilité en matière de données personnelles
4. Engagement de transparence et de pédagogie envers nos clients
5. Laisser la maîtrise à nos clients sur leurs données et l'utilisation qui en est faite



La Charte Ethique et la Charte des données personnelles sont consultables sur le site www.ca-normandie.fr.

Notre environnement

Le Crédit Agricole Normandie doit composer avec un environnement aux nombreuses exigences et en profonde mutation : exigence croissante en matière de réglementations qui sont autant d'opportunités nouvelles de business ; multiplication des aléas dans les parcours de vie mais aussi mutations sociétales qui impactent la relation des clients avec leur banque ; nouveaux usages et besoins dans le domaine du digital dont l'essor inédit impose un conseil de plus en plus pertinent et rapide ; concurrence multiforme qui nous impose de toujours mieux connaître nos clients et de rechercher leur préférence ; agriculture et agroalimentaire en évolution sans précédent, le tout dans un contexte de dérèglement climatique qui impose de réduire les émissions de gaz à effet de serre.

Dans ce contexte, l'objectif du groupe Crédit Agricole est de renforcer toutes ses composantes pour optimiser les avantages au bénéfice des clients : par une banque universelle de proximité renforcée et un projet client ambitieux amplifié par la révolution du digital.

Notre projet client

La stratégie du Groupe Crédit Agricole déclinée dans le projet « Ambition stratégique 2020 » repose sur un projet centré client décliné en 3 modèles :

- un modèle organisationnel : la Banque Universelle de Proximité pour un enjeu collectif basé sur le partage de valeurs
- un modèle de distribution : la Banque Multicanale de Proximité pour une expérience client optimale, physique ou digitale
- un modèle relationnel : la Banque de la Relation Client pour nous affirmer comme « les vrais partenaires de nos clients »



La stratégie du Crédit Agricole Normandie repose sur le choix du développement pour obtenir la préférence client par la différenciation de sa relation client, en misant sur les Femmes et les Hommes de l'entreprise. Cette stratégie s'exprime pleinement dans la promesse client « Crédit Agricole Normandie, le Partenaire qui vous facilite la vie, proche de vous et innovant. » Elle s'appuie également sur des engagements forts exprimés dans la démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) en lien avec le statut de banque coopérative et mutualiste et la démarche citoyenne d'une banque utile à son territoire.

Le Crédit Agricole Normandie reste convaincu, par son choix du développement, que les agences de proximité sont le pivot de la relation client à l'ère du numérique et œuvre pour proposer une banque 100% humaine et 100% digitale, dans le souci constant d'offrir une expérience clients unique et irréprochable. Pour ce faire, une démarche d'engagements sur la « clarté et confiance de la démarche conseil » est mise en place au Crédit Agricole Normandie et certifiée AFNOR depuis 2014.

Miser sur les Femmes et les Hommes de l'entreprise pour faire la différence se décline au quotidien dans un esprit collaboratif et participatif de chacun. Le modèle managérial retenu est celui qui vise à faire grandir les collaborateurs dans une démarche responsable, exigeante et bienveillante au service du développement de l'entreprise et de la satisfaction des clients.

En permettant à chacun d'oser aller de l'avant, d'oser avoir des idées et de l'audace, d'oser prendre les commandes de sa vie privée et professionnelle, le Crédit Agricole Normandie affirme une ambition forte pour son territoire et chacun de ses habitants : « Oser l'avenir ».

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2018

CAISSE RÉGIONALE NORMANDIE DE PLEIN EXERCICE DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE.



NOS VALEURS :
RESPONSABILITÉ • SOLIDARITÉ • PROXIMITÉ
LES FEMMES ET LES HOMMES AU CŒUR DE NOS ACTIONS



NOS MISSIONS :

- Faciliter la vie de nos clients, les accompagner dans la réussite de leurs projets de vie
- Être utile au territoire, contribuer à son développement socio-économique
- Affirmer notre modèle de banque coopérative aux valeurs mutualistes

NOTRE ENVIRONNEMENT :

Implantation sur 3 départements de la Région Normandie avec près de 1.5 million d'habitants. Terres d'agriculture et de tourisme, mais aussi engagées dans la R&D et l'innovation :

- Le Calvados : pôles de compétitivité, présence de grands équipements de recherche (GANIL, CYCERON), industries agro-alimentaires, automobile, électronique
- La Manche : atouts majeurs liés à la mer, leaders mondiaux sur le secteur du nucléaire et mutation vers des secteurs innovants (EMR, hydrogène...)
- L'Orne : filière équine et forte tradition industrielle dans l'agroalimentaire, la plasturgie et l'automobile

RESSOURCES



CAPITAL HUMAIN

- 2 105 collaborateurs (ETP) et 1 086 administrateurs au service du territoire et de ses acteurs
- 18 administrateurs au Conseil d'administration dont 39% de femmes
- Masse salariale consacrée à la Formation : 6.11%



INFRASTRUCTURES

MAILLAGE TERRITORIAL

- 95 Caisses locales
- 191 agences de proximité et agences spécialisées
- 682 points de retrait d'argent (Points verts et automates)
- 3 agences en ligne sur le territoire
- 1 agence Britline dédiée à la clientèle britannique
- 1 Banque d'Affaires Entreprises
- 3 Points Passerelle dédiés à la clientèle fragile
- 1 site dédié aux fonctions supports à Caen
- 1 Village by CA Normandie



MAILLAGE DIGITAL

- Site internet ca-normandie.fr
- Sites dédiés : Filière Equine, Britline...
- 10 applications mobiles (Ma banque, Ma Carte, Pacifica...)



FILIALES CLÉS CA NORMANDIE

- CA Inno - Investissement dédié à l'innovation
- Sofinormandie - Investissement PME-ETI régionales
- Square Habitat - 18 agences



CAPITAL FINANCIER

- Total Bilan : 17.8 Md€
- Fonds propres : 2 086 M€ (y compris résultat)

CRÉATION DE VALEUR

ÊTRE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS

Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients dans une relation personnalisée et durable



748 793 clients - 338 551 sociétaires



NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ

Banque	Assurances	Immobilier
<ul style="list-style-type: none"> • Épargne • Crédits • Banque au quotidien • Financements spécialisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Des biens • Des personnes • Actions de prévention 	<ul style="list-style-type: none"> • Transactions • Gestion locative et de copropriétés • Ventes de logements neufs.

100% HUMAIN, 100% DIGITAL

Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100% à distance et/ ou accès physique, pour une expérience adaptée.

RÉSULTATS



ACTIVITÉ COMMERCIALE

- 3.1 Md€ de nouveaux crédits
- 20.5 Md€ d'encours d'épargne
- 437 071 contrats d'assurances de biens et de personnes
- 27 024 clients devenus sociétaires en 2018



SATISFACTION CLIENT ET COLLABORATEURS

- Certifiée « Clarté et confiance de la démarche conseil » par l'AFNOR
- 97% des collaborateurs se déclarent fiers de travailler au Crédit Agricole Normandie



OUTILS DIGITAUX ET NUMÉRIQUES

- 31.8 M de visites du site ca-normandie.fr
- 110 000 utilisateurs réguliers de l'appli MA BANQUE



INNOVATION & SOUTIEN LOCAL

- 11 start-up accompagnées par le Village by CA Normandie
- 1.2 M€ investis en partenariats, mécénat



RÉSULTATS ET CONTRIBUTION AU TERRITOIRE

- 388 M€ de Produit Net Bancaire
- 93.2 M€ de résultat net
- 99 M€ de contribution fiscale dont 1.1 M€ d'impôts locaux
- 96 M€ d'achats réalisés
- 60 M€ investis dans la rénovation des agences sur 3 ans



EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

- 3 322 TéquCo2 émises : Km professionnels et énergies
- 6 tonnes de DEEE injectées dans l'économie circulaire



CE QUI NOUS DIFFÉRENCE

90%
de nos résultats
au service
du territoire

Notre proximité
relationnelle
et humaine

L'innovation
au cœur de
nos projets

Notre contribution
au rayonnement du
territoire, au cœur de
nos initiatives locales

Notre gouvernance avec
des administrateurs élus
par nos sociétaires

CA NORMANDIE
: OSER L'AVENIR

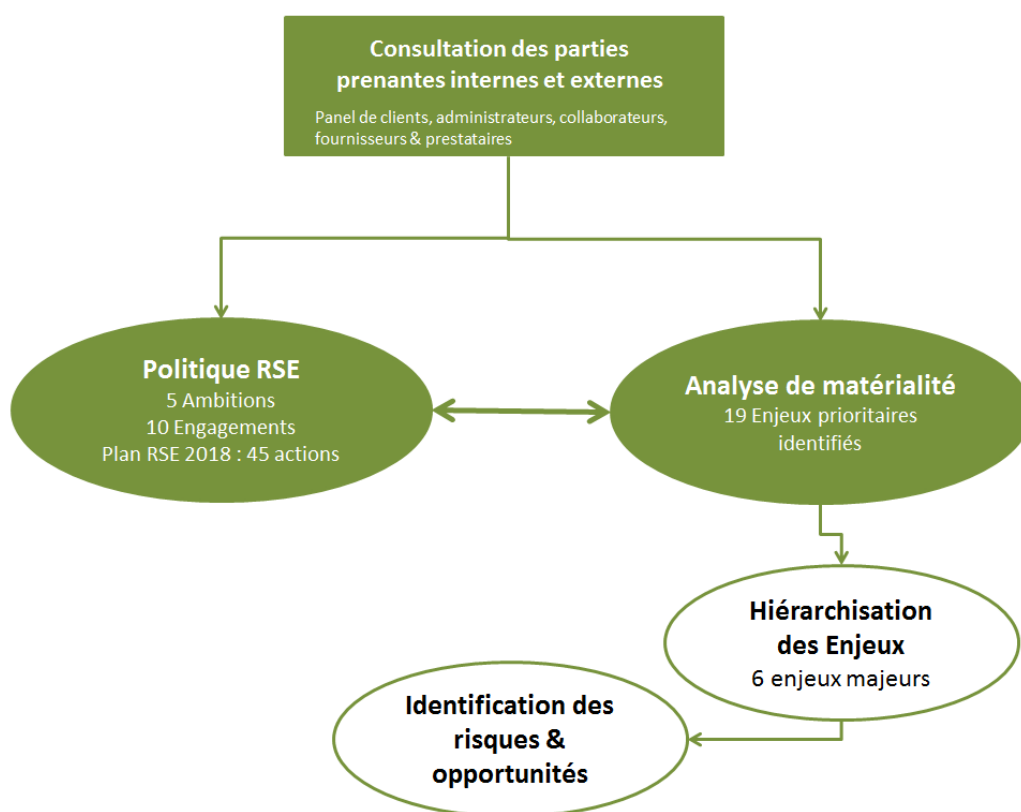
2. LES ENJEUX RSE DU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

Notre démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

Le Crédit Agricole Normandie intègre dans son fonctionnement les thématiques de responsabilité sociétale et environnementale en cohérence avec les attentes de ses parties prenantes.

Il a fait le choix de consulter ses parties prenantes essentielles pour définir les grandes lignes de sa Politique RSE : clients et sociétaires, administrateurs, prestataires et fournisseurs, collaborateurs.

Une matrice de matérialité recense leurs attentes et les confronte aux enjeux incontournables du Crédit Agricole Normandie permettant d'identifier les enjeux prioritaires traduits en 10 Engagements, eux-mêmes déclinés en un Plan RSE annuel, dont les actions à mener sont portées par l'ensemble des collaborateurs.



Une enquête sur la perception de la démarche RSE par les collaborateurs a été menée au printemps 2018 en collaboration avec Crédit Agricole S.A. et l'Institut CSA.

93% des collaborateurs sont familiers du terme RSE et 57% savent très bien de quoi il s'agit.

91% estiment que le Crédit Agricole est engagé sur ces sujets RSE et 93% lui font confiance pour tenir ses engagements. Les collaborateurs identifient clairement les bénéfices des engagements RSE pour l'entreprise notamment en termes d'image, de réduction de l'impact sur l'environnement et d'innovation.

Echantillon de 1 000 collaborateurs – taux de réponse de 34% - Enquête menée par l'Institut CSA entre le 24 mai et le 29 juin 2018.

Nos enjeux RSE prioritaires : identification & hiérarchisation

Les principaux enjeux RSE sont identifiés selon une démarche collaborative de co-création avec les parties prenantes sous la forme d'ateliers dédiés :

- **Pour les clients & administrateurs** : 2 questions en fil rouge des échanges sur les domaines économique, sociétal-social, environnemental, gouvernance :
 - Quelle est votre perception de la démarche RSE du CA Normandie ?
 - Qu'est-ce qu'une banque responsable, une caisse locale responsable ?
- **Pour les prestataires-fournisseurs** : approche basée sur l'identification d'engagements communs en vue d'une relation clients-fournisseurs responsable dans une démarche commune d'amélioration continue
- **Pour les collaborateurs CA Normandie** :
 - Dans le cadre de la Nouvelle Dynamique d'Entreprise, 100 collaborateurs sollicités pour identification de ruptures entrant dans le périmètre RSE
 - Consultation sous la forme d'un sondage sur la priorisation des enjeux
 - Enquête Baromètre RSE CSA : 1000 collaborateurs consultés

Ces travaux ont été réalisés en 2016 et seront actualisés en 2019 dans le cadre de nouvelles rencontres de co-création.

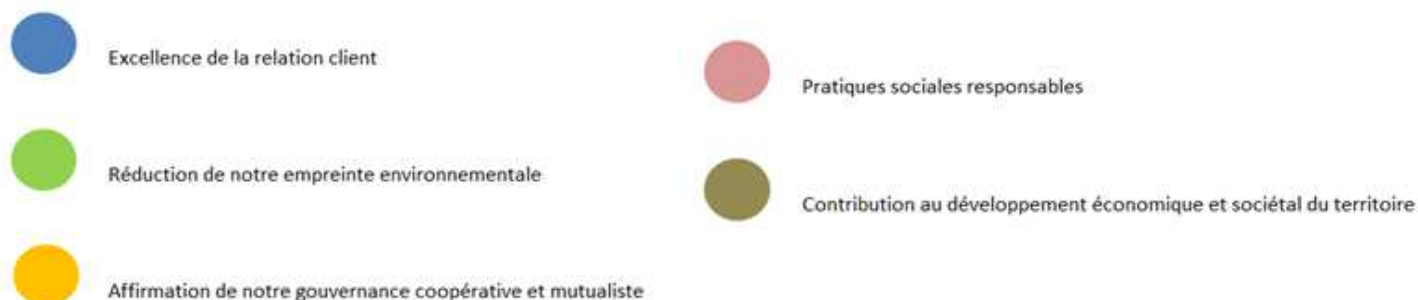
Panel de 10 clients : particuliers actifs et retraités, agriculteurs, chefs d'entreprise, professionnels et représentants d'associations (sept 2016)

Panel de 12 prestataires-fournisseurs : hygiène et propreté, restauration collective, imprimerie, fourniture d'énergie, fret amont et aval, flotte de véhicules, gestion des déchets, logistique courrier (sept 2016)

Panel de 11 administrateurs : Présidents et administrateurs de caisses locales, administrateurs Caisse régionale. Représentatifs des 3 départements (oct 2016 et avril 2017)

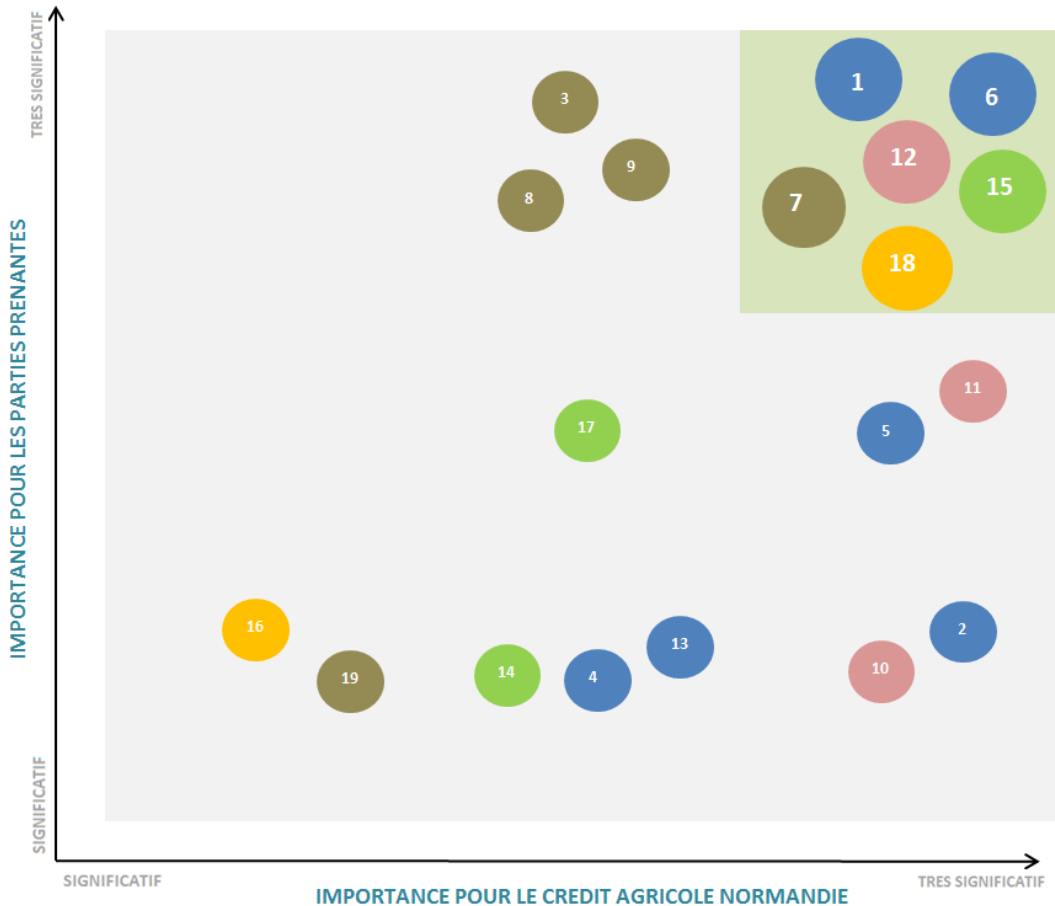
Baromètre RSE CSA : échantillon de 1000 collaborateurs par CSA, 344 répondants. Enquête menée en mai-juin 2018

Le Crédit Agricole Normandie structure ses enjeux RSE en 5 Ambitions



Après priorisation des enjeux par les parties prenantes, ceux-ci ont été cotés en fonction de l'importance de chaque enjeu pour ces mêmes parties prenantes et pour la Caisse régionale. Cette cotation donne lieu à la matrice de matérialité présentée ci-dessous.

Matrice de matérialité des enjeux RSE



6 Enjeux majeurs traduits en 10 Engagements

- | | |
|----|--|
| 1 | Respect de l'éthique dans les affaires (dispositifs de contrôle et de vigilance, protection des données personnelles...) |
| 2 | Certification de la démarche conseil (AFNOR) |
| 3 | Soutien de la clientèle fragile |
| 4 | Placements responsables pour nos fonds propres |
| 5 | Prise en compte des risques ESG des activités financées |
| 6 | Relation durable avec le client |
| 7 | Soutien au développement économique et sociétal du territoire |
| 8 | Acteur de l'emploi des jeunes |
| 9 | Accessibilité des personnes handicapées |
| 10 | Epanouissement au travail, climat social serein |
| 11 | Garantie de l'équité et promotion de la diversité |
| 12 | Attractivité de la marque employeur |
| 13 | Favoriser des Achats responsables |
| 14 | Financement d'une économie bas carbone (Enr, TE) |
| 15 | Réduction de notre empreinte environnementale |
| 16 | Soutien de projets en faveur de la biodiversité |
| 17 | Gamme de produits verts, solidaires et responsables |
| 18 | Affirmation de notre modèle coopératif, dialogues et représentativité des sociétaires |
| 19 | Soutien d'actions solidaires sur le territoire |

Nos 6 enjeux RSE majeurs : risques et opportunités



L'identification des risques RSE liés aux 6 enjeux majeurs du Crédit Agricole Normandie est issue des travaux réalisés entre Caisses régionales de Crédit Agricole de l'Ouest (Amicale RSE) sous la coordination de Crédit Agricole S.A. et de la Fédération Nationale de Crédit Agricole (FNCA). Les risques RSE, tels qu'identifiés ci-dessous, sont pris en compte par l'entité *Contrôle Permanent et Conformité*, notamment dans les diverses politiques en vigueur de la Caisse régionale. Une cartographie des risques RSE est en cours d'élaboration en collaboration avec cette même entité. Une cartographie spécifique relative aux risques climatiques devrait être initiée en 2019 selon une méthodologie Groupe Crédit Agricole.

Enjeux prioritaires	Risques	Opportunités
N°1 Respect de l'éthique dans les affaires (dispositifs de contrôle et de vigilance, protection des données personnelles...)	<ul style="list-style-type: none"> - Risque juridique - Risque commercial - Risque de non-conformité - Risque d'image et de réputation 	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre l'identification et la gestion des nouveaux risques - Renforcer le cadre éthique et rassurer la clientèle - S'assurer de la sensibilisation croissante des collaborateurs vis-à-vis de la réglementation
N°6 Relation durable avec le client	<ul style="list-style-type: none"> - Risque commercial, attrition - Risque d'image et de réputation - Risque de contrepartie - Image dégradée en termes de capacité d'innovation - Inadéquation des offres avec les attentes des clients 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir la satisfaction clients, certification AFNOR de la démarche conseil - Renforcer l'innovation avec de nouvelles offres, renforcer l'efficacité opérationnelle - Etoffer la gamme de produits et services en cohérence avec les nouvelles attentes sociétales - Tirer profit du positionnement de la banque multicanale
N°7 Soutien au développement économique et sociétal du territoire	<ul style="list-style-type: none"> - Risque commercial - Risque d'image et de réputation 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les nouvelles filières du territoire : mer, énergies nouvelles, tourisme... - Mesurer notre utilité au territoire - Favoriser les partenariats locaux et valoriser la capacité d'innovation

Enjeux prioritaires	Risques	Opportunités
N°12 Attractivité de la marque employeur	<ul style="list-style-type: none"> -Fuite des talents, perte d'attractivité -Affaiblissement des compétences -Insatisfaction clients, risque commercial -Risques financiers -Risque d'image et de réputation 	<ul style="list-style-type: none"> -Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs -Attirer de nouveaux talents -Favoriser un climat social serein -Accroître l'efficacité au travail -Diffuser l'image positive de l'entreprise à l'extérieur -Favoriser équité et diversité
N°15 Réduction de notre empreinte environnementale	<ul style="list-style-type: none"> -Non maîtrise des coûts opérationnels -Risque d'image et de réputation -Risque juridique -Augmentation sensible des émissions carbone 	<ul style="list-style-type: none"> -Réduire les coûts opérationnels -Etre moins soumis à l'évolution du coût des énergies fossiles (énergie des bâtiments et déplacements de personnes) -Poursuivre le développement du financement ou des investissements dans les énergies renouvelables ou dans les solutions de transition énergétique
N°18 Affirmation de notre modèle coopératif, dialogues et représentativité des sociétaires	<ul style="list-style-type: none"> -Risque juridique -Risque commercial -Mise en péril du modèle d'affaires 	<ul style="list-style-type: none"> -Développer le sociétariat -Accompagner et impliquer les administrateurs -Veiller à la représentativité des sociétaires -Innovier et prouver l'utilité de notre banque coopérative et mutualiste

3. NOS 10 ENGAGEMENTS RSE

Forts de nos ambitions, les 6 enjeux RSE majeurs identifiés se traduisent en 10 Engagements qui font l'objet d'actions récurrentes et concrètes.



Nos enjeux majeurs	Nos Engagements
Affirmation de notre modèle coopératif, dialogues et représentativité des sociétaires	1. Affirmer notre modèle coopératif et faire vivre nos valeurs mutualistes
Respect de l'éthique dans les affaires & Relation durable avec le client	2. Clarté et confiance de la démarche conseil certifiée AFNOR 3. Développer une relation prestataires & fournisseurs responsable 4. Agir au quotidien de manière responsable
Soutien au développement économique et sociétal du territoire	5. Contribuer autrement au développement économique du territoire 6. Favoriser l'inclusion bancaire et financière 7. Faciliter l'accès aux services financiers des personnes en situation de handicap
Attractivité de la marque employeur	8. Partager des pratiques sociales responsables et équitables
Réduction de notre empreinte environnementale	9. Enrichir notre gamme de produits et services à bénéfice environnemental 10. Réduire notre empreinte environnementale

Pour mener à bien sa démarche de Responsabilité Sociétale au sein de l'entreprise, le Crédit Agricole Normandie implique l'ensemble des Directions dans le Plan RSE annuel. Une Commission RSE composée de Référents (1 représentant par Direction a minima) se réunit 5 fois par an pour :

- veiller au respect de la politique RSE et des priorités dégagées
- être force de proposition pour projets, innovations et opportunités aux enjeux RSE
- mobiliser sur les sujets RSE (relais internes)

La Commission RSE rend compte de ses travaux aux instances de décision et de gouvernance de la Caisse régionale : Comité de Fonctionnement et Transformation, Conseil de Direction, Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

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

Les informations sociales, sociétales et environnementales du Crédit Agricole Normandie, intégrées au Rapport de gestion, sont publiées chaque année depuis l'exercice clos au 31.12.2013. L'évaluation de la démarche RSE du Crédit Agricole Normandie est formalisée dans ce Reporting RSE, soumis à une vérification de la sincérité et de la conformité des données publiées par un organisme tiers indépendant.

4. LES ACTIONS MENÉES & LES INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

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

La période de reporting s'étend du 1er janvier au 31 décembre 2018

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

- Le site de Caen regroupant l'ensemble des fonctions supports de la Caisse régionale
- L'agence en ligne située à Alençon
- l'ensemble des agences des 3 départements
- les agences spécialisées (Entreprises, Banque Privée, Point Passerelle Calvados)
- les 95 Caisses locales affiliées

Récapitulatif des indicateurs publiés

Indicateurs	
GOUVERNANCE	Modèle coopératif et mutualiste <i>% de sociétaires parmi les clients</i> <i>% de sociétaires présents aux AG de Caisses locales</i>
	Mixité / gouvernance <i>% de femmes administratrices Conseils de CL et Conseil CR</i>
	Représentativité des sociétaires <i>Nb d'administrateurs de CL - Catégories socio-professionnelles</i>
LOYAUTE ET BONNES PRATIQUES	Satisfaction client <i>IRC client - Taux de satisfaction globale</i> <i>Délai moyen de traitement des réclamations</i>
	Achats Responsables <i>% d'achats auprès de fournisseurs locaux (hors contrats Groupe)</i>
	Conformité et Ethique <i>Nb de réclamations client au titre de la RGPD</i> <i>% de collaborateurs formés à la LAB et FT</i>
	Intégration des critères ESG <i>% d'appréciation ESG dans les analyses de crédit des Entreprises</i> <i>Note ESG du portefeuille d'investissement des Fonds Propres</i>
ENGAGEMENT SOCIÉTAL	Implantation et maillage du territoire <i>Nb d'agences de proximité</i> <i>Points CA pour 10 000 habitants</i>
	Actions de mécénat <i>Projets soutenus par Initiatives CA Normandie</i> <i>en nb & montant- typologie des projets</i>
	Performance économique distribuée <i>dont Empreinte socio économique</i>
	Soutien à la clientèle fragile <i>Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle</i> <i>taux de remise en selle</i> <i>Nb et montant de microcrédits accordés</i>
	Accessibilité des personnes handicapées <i>% agences aux normes d'accessibilité pour les PMR</i> <i>Taux d'accessibilité aux coffres</i>
SOCIAL	Equité et Diversité <i>% de femmes Cadres</i> <i>% de salariés handicapés</i> <i>Répartition effectif par sexe et âge</i>
	Effectif <i>Effectif total par catégorie & zone géographique</i>
	Embauches et rémunération <i>% de collaborateurs bénéficiant d'une augmentation de rémunération</i> <i>Nb d'embauches en CDI et nb de départs - nb d'alternants</i>
	Formation <i>Nb d'heures de formation</i>
	Qualité de vie au travail <i>Note de climat social - Indice de recommandation salariés</i> <i>Nb de collaborateurs en télétravail</i>
	Valeur monétaire des produits à bénéfice environnemental <i>Encours ISR géré - Financement EnR - Financement amélioration énergétique Habitat particulier</i>
	Emissions de GES <i>Bilan Carbone scopes 1-2-3 (tous les 4 ans) - Emissions GES/ETP</i> <i>GES annuels Déplacements & Energies</i>
	Consommations énergétiques <i>Consommations totales en kwh - Répartition par énergie utilisée</i> <i>kwh consommés/m²</i>
	Déplacements de personnes <i>nb total de km professionnels parcourus tous modes</i> <i>Emission moyenne de la flotte CA en gCO₂/km</i>
	Consommation de papier <i>Tonnage total - consommation papier ramette / ETP</i>
ENVIRONNEMENTAL	Gestion des déchets <i>Taux de recyclage papier - Réemploi DEEE - Recyclage CB</i>
	Estimation des émissions de CO2 lié aux financements <i>(Obligation Art. 173 Loi TE)</i>

Gouvernance

<p><u>Enjeu</u> Affirmation de notre modèle coopératif, dialogues et représentativité des sociétaires</p>	<p><u>Engagement RSE n°1</u> Affirmer notre modèle coopératif et faire vivre nos valeurs mutualistes</p>
--	---

Modèle coopératif et mutualiste	<p>Le Crédit Agricole Normandie compte 338 551 sociétaires au 31 décembre, chiffre en progression constante depuis l'ouverture du sociétariat en 2010. Cette évolution, plus en nombre de sociétaires qu'en montant de parts sociales, est une volonté forte de la Caisse régionale pour affirmer son caractère coopératif et mutualiste.</p> <p>Les sociétaires disposent d'un pouvoir de décision et font entendre leur voix au cours des Assemblées Générales de Caisses locales. Des produits et services dédiés aux sociétaires renforcent la notion d'appartenance et de fidélité (livret sociétaire, carte bancaire sociétaire). La Semaine du sociétariat organisée chaque année au printemps est un temps fort de la vie coopérative du Crédit Agricole Normandie qui permet de partager avec les clients et partenaires le modèle coopératif avec la contribution active des élus des conseils d'administration des Caisses locales.</p>		
Indicateurs 2018	% de sociétaires parmi les clients	2018 52%	2017 50%
	% de sociétaires présents aux Assemblées Générales de Caisses locales	5.1%	5.5%
Objectif 2019	Accroissement du nombre de sociétaires (en net)	+15 000	

► % de sociétaires parmi les clients majeurs et personnes morales, soit un ratio de 338 551 sociétaires / 651 674 clients

Mixité / gouvernance	<p>La proportion d'administratrices au sein des Conseils d'administration de Caisses locales poursuit sa progression. Le Crédit Agricole Normandie reste vigilant à ce critère de mixité au sein de la gouvernance tant au niveau des conseils de Caisses locales que du conseil de la Caisse régionale. Le taux de femmes dans les conseils de Caisses locales a progressé de 5 points depuis 2013 et de 9 points pour les femmes Présidentes de Caisses locales.</p> <p>La proportion de femmes siégeant au Conseil d'administration est de 39%, proche du seuil des 40% de mixité requis par la loi Copé-Zimmermann.</p>		
Indicateurs 2018	% de femmes siégeant dans les conseils de Caisses locales % de femmes Présidentes de Caisses locales % de femmes siégeant au Conseil d'administration de la Caisse régionale	2018 35% 29% 39%	2017 34% 28% 39%
Objectif 2019	% de femmes siégeant au conseil CR	40%	

Représentativité des sociétaires	<p>Le Crédit Agricole Normandie est une société coopérative à capital variable composée de 95 Caisses locales administrées par 1 086 administrateurs élus par les sociétaires, porteurs de parts sociales.</p> <p>La représentativité des sociétaires évolue vers une plus grande diversité des catégories socio-professionnelles des administrateurs élus.</p> <p>Pour exemple, la proportion d'administrateurs Salariés dans les Conseils de Caisses locales est passée de 7% en 2012 à 23% en 2018.</p> <p>Le renouvellement des profils d'administrateurs de Caisses Locales témoigne de la volonté du Crédit Agricole Normandie d'affirmer son positionnement de banque universelle.</p>																				
	<p style="text-align: center;">CSP des administrateurs de Caisses locales</p> <table border="1"> <caption>CSP des administrateurs de Caisses locales</caption> <thead> <tr> <th>CSP</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>agriculteurs</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>retraités agricoles</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>artisans commerçants</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>chefs d'entreprise</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>professions libérales</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>salariés</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>retraités non agricoles</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>sans activité</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>			CSP	Pourcentage	agriculteurs	49%	retraités agricoles	1%	artisans commerçants	15%	chefs d'entreprise	3%	professions libérales	4%	salariés	23%	retraités non agricoles	4%	sans activité	1%
CSP	Pourcentage																				
agriculteurs	49%																				
retraités agricoles	1%																				
artisans commerçants	15%																				
chefs d'entreprise	3%																				
professions libérales	4%																				
salariés	23%																				
retraités non agricoles	4%																				
sans activité	1%																				
Indicateurs 2018	% d'administrateurs Salariés % d'administrateurs Professionnels % d'administrateurs Agriculteurs Nb d'administrateurs de Caisses locales Nb d'administrateurs de Caisse régionale	2018 23% 22% 49% 1 086 18	2017 20% 24% 49% 1 108 18																		

Loyauté et bonnes pratiques dans les affaires

<p>Enjeu Respect de l'éthique dans les affaires Relation durable avec le client</p>	<p>Engagement RSE n°2 Clarté et confiance de la démarche conseil certifiée par AFNOR</p>
--	---

Satisfaction Client	<p>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 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. L'enjeu est l'appropriation des pratiques relationnelles et commerciales visant à améliorer la satisfaction des clients : proposition d'au moins 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. La certification AFNOR engage le Crédit Agricole Normandie à répondre sous 10 jours ouvrés aux réclamations.</p> <p>Le service « Qualité Satisfaction Client » assure le traitement des réclamations clientèles adressées à la Caisse régionale par courrier, mail, téléphone, site internet et celles reçues par les agences dont le traitement est plus complexe.</p> <p>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.</p> <p>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 (personnalité extérieure et indépendante du Crédit Agricole Normandie). Un site dédié à la médiation bancaire est mis à disposition des clients pour adresser leurs demandes : mediateur-ca-normandie.fr.</p>		
Indicateurs 2018	Indice de Recommandation Client (IRC)	2018 +19.6	2017 +16.2
	Taux de satisfaction globale	92.2%	92.1%
	Délai moyen de réponse aux réclamations de niveau 2	5.60 jours	5.07 jours
Objectifs 2019	Taux de satisfaction globale	>90%	
	Indice de Recommandation Client (IRC)	>+ 16	

► L'IRC 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). Les clients attribuant une note de 7 ou 8 sont considérés neutres.

► Niveau 2 : réclamations traitées par l'unité Qualité Satisfaction Client

Enjeu
Respect de l'éthique dans les affaires
Relation durable avec le client

Engagement RSE n°3
Développer une relation prestataires & fournisseurs responsable

<p>Achats Responsables</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie est signataire de la Politique Achats Responsables Groupe. Cette Politique vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin, les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse apportée à ce besoin, tout en veillant à l'équilibre des relations entre la Caisse régionale et ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques.</p> <p>La Politique Achats Responsables s'articule autour des principaux axes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs - Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème - Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats - Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs <p>La Caisse régionale est en phase d'adaptation de l'ensemble de son processus Achats aux principes de cette Politique. Le Crédit Agricole Normandie intègre dans sa démarche d'achats des principes responsables. Il privilégie le recours aux entreprises locales et tout particulièrement dans le choix des prestataires associés à l'important programme de rénovation des agences (60 M€ investis sur 3 ans auprès de 112 entreprises dont 98% sont locales).</p>		
<p>Indicateurs 2018</p>	<p>Montant des achats réalisés - en millions d'euros</p> <p>% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux</p>	<p>2018</p> <p>96</p> <p>50%</p>	<p>2017</p> <p>86</p> <p>41%</p>
<p>Objectifs 2019</p>	<p>% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux</p>	<p>>50%</p>	

► Un fournisseur est considéré comme local si son siège social se situe sur le territoire de la Caisse régionale (départements 14-50-61). Le ratio achats locaux est calculé hors contrats nationaux Groupe Crédit Agricole/FNCA et filiales du Groupe Crédit Agricole

Enjeu
Respect de l'éthique dans les affaires
Relation durable avec le client

Engagement RSE n°4
Agir au quotidien de manière responsable

<p>Intégration des critères ESG</p>	<p>Depuis 2016, le Crédit Agricole Normandie confie à une agence de notation extra-financière l'analyse de son portefeuille d'excédents de fonds propres. Cette analyse est réalisée tous les deux ans. L'objectif est d'orienter ces placements vers des titres, corporate ou souverains, présentant une bonne qualité ESG (Environnement, Social, Gouvernance) dans le respect des critères définis, et ce afin d'être en cohérence avec la Politique RSE de la Caisse régionale. Le Crédit Agricole Normandie ambitionne une note ESG consolidée de son portefeuille géré à un minimum de 50 points (en suivant la méthode de l'agence ISS-OEKOM) en vue de maintenir une position dite responsable des titres détenus. Par principe, le Crédit Agricole Normandie a recours, lorsque cela est possible à niveau de rendement équivalent, à des supports labellisés ISR (Investissement Socialement Responsable).</p> <p>Convaincu du lien entre performance des entreprises et engagement RSE, le Crédit Agricole Normandie intègre dans son processus crédit une appréciation du niveau d'engagement responsable des entreprises qu'il accompagne. Depuis juin 2017, les données comptables et financières sont ainsi complétées d'une approche extra-financière : politique sociale, impacts environnementaux, maîtrise des consommations énergétiques, sécurisation de la chaîne de fournisseurs, démarches de certifications ou labels... La consolidation de ces éléments financiers et extra-financiers permet une meilleure connaissance du client Entreprise (ses atouts et sa stratégie) et l'identification de risques qualitatifs éventuels. Cette démarche est déclinée par l'ensemble des Chargés d'affaires des 3 Agences Entreprises et de l'Agence Grandes Entreprises et se généralise peu à peu.</p> <p>L'intégration des critères RSE dans la démarche de financement des entreprises est à rapprocher des travaux d'estimation des émissions carbone liées aux financements réalisés par la Caisse régionale. L'objectif est de commencer à identifier, au sein du portefeuille du Crédit Agricole Normandie, les secteurs d'activité et les entreprises les plus exposés au risque de transition carbone. Cf <i>Enjeu Réduction de notre empreinte environnementale / Indicateur Estimation des émissions de CO₂ liées aux financements (infra)</i>.</p>		
<p>Indicateurs 2018</p>	<p>Note ESG du portefeuille d'investissement ELSTAR</p> <p>Note ESG du portefeuille des Titres en gestion directe</p> <p>Note ESG Agrégée ELSTAR + Titres en gestion directe</p> <p>% d'appréciation RSE dans les analyses de crédit aux entreprises</p>	<p>2018</p> <p>58.57</p> <p>54.86</p> <p>55.26</p> <p>2018</p> <p>63%</p>	<p>2016</p> <p>56.74</p> <p>48.16</p> <p>-</p> <p>2017</p> <p>18%</p> <p>(juin-déc)</p>
<p>Objectif 2020</p>	<p>Note ESG agrégée ELSTAR + Titres en gestion directe</p>	<p>>50</p>	

- ▶ ESG : Environnement – Social – Gouvernance
- ▶ Note ESG du portefeuille d'investissements des fonds propres du CA Normandie au 31/05/2018. Selon méthodologie ISS-OEKOM.
- ▶ Appréciation RSE dans les analyses de crédit Entreprises : hors Promotion Immobilière et Collectivités locales

Conformité et Ethique	<p>Le Règlement Intérieur du Crédit Agricole Normandie édicte notamment les principales règles de bonne conduite destinées à garantir la régularité des opérations et la protection de la clientèle. Révisé en 2018, il intègre le Code anti-corruption et présente en annexes la Charte de déontologie et la Charte du Système d'Information. Y sont précisées notamment les règles relatives aux conflits d'intérêts, aux informations privilégiées, au secret professionnel, à l'objectivité et à l'indépendance du collaborateur (cadeaux, ...). Le Règlement Intérieur s'applique à tous les collaborateurs du Crédit Agricole Normandie.</p> <p>La Charte de Contrôle interne a été révisée en 2018 pour prendre en compte les modifications de normes du Groupe Crédit Agricole et les évolutions réglementaires relatives au Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, ainsi que différentes autres réglementations.</p> <p>En 2018, conformément aux obligations réglementaires, le Crédit Agricole Normandie a mis en œuvre la DSP 2 (Directive Européenne sur les Services de Paiement) : le périmètre d'une réclamation a été précisé et revu, impactant la mesure de la satisfaction des clients réclamants.</p> <p>La Directive sur les Marchés des Instruments Financiers (MIF) a évolué en 2018 vers une version 2 : suivis post-commercialisation des produits financiers, formations spécifiques des vendeurs, documents d'information remis aux clients pour assurer la transparence des prix...) pour une protection des investisseurs renforcée.</p> <p>Dans le cadre du dispositif de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme, la classification des risques de blanchiment de capitaux 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. Les mesures et niveaux de vigilance à mettre en œuvre sont adaptés au niveau de risque identifié. Cette vigilance s'exerce à l'entrée en relation et au cours de la relation d'affaires.</p> <p>Fin 2018, 97% des collaborateurs (dont 100% des nouveaux embauchés dans les 3 mois de la prise de fonction) ont été formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme depuis moins de deux ans. Une procédure d'escalade a été mise en place en 2018 permettant un suivi précis des formations effectuées.</p>		
Indicateurs 2018	<p>Nb de réclamations des clients au titre de la RGPD</p> <p>% de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme (sur une période de 2 ans)</p>	<p>2018</p> <p>13</p> <p>97%</p>	<p>2017</p> <p>-</p> <p>81%</p>
Objectif 2019	% de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme (sur une période de 2 ans)	>95%	

► RGPD : Règlement Général pour la Protection des Données

Informations sociétales

<p>Enjeu Soutien au développement économique et sociétal du territoire</p>	<p>Engagement RSE n°5 Contribuer autrement au développement économique du territoire</p>
---	---

Implantation et maillage du territoire	<p>Le Crédit Agricole Normandie est présent sur le territoire Calvados, Manche, Orne avec 191 agences de proximité et agences spécialisées. Faciliter le quotidien des clients en préservant une présence et une facilité d'accès sur tout le territoire est une ambition de la Caisse régionale. Les horaires d'ouverture des agences sont élargis au samedi et à tout créneau horaire qui peut faciliter la vie des clients, sur le temps du déjeuner par exemple.</p> <p>Les 287 Points Verts répartis sur les trois départements du territoire de la Caisse régionale permettent le retrait d'espèces directement chez les commerçants affiliés et contribuent à l'accessibilité des services bancaires par tous.</p> <p>En complément, l'élargissement du périmètre de la banque à accès multiples (BAM) permet aux clients de réaliser de plus en plus d'opérations à distance y compris la signature d'un nombre croissant de contrats (pour les souscriptions éligibles au « mode dépose BAM »).</p>		
Indicateurs 2018		2018	2017
	Nb d'agences de proximité	179	182
	Nb d'agences spécialisées	12	12
	Nb total d'automates (DAB-GAB)	395	396
	Nb total de Points Verts actifs	287	284
	Nb de points d'accès Crédit Agricole pour 10 000 habitants <i>(Agences, automates DAB-GAB, Points Verts)</i>	5.75	5.73

► Les agences de proximité comprennent les agences en après-midi conseil, les points de vente rattachés et les permanences. Les définitions sont précisées dans les notes méthodologiques.

► Nb de points d'accès CA pour 10 000 habitants. Données 2018 : Base INSEE Population sur le territoire Calvados-Manche-Orne à fin 2016. Données 2017 : Base INSEE Population sur le territoire Calvados-Manche-Orne à fin 2015

<p>Performance économique distribuée</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie est l'un des premiers employeurs privés du territoire. Il est un maillon essentiel du dynamisme économique territorial par la valeur économique créée et distribuée auprès de ses parties prenantes : sociétaires, collaborateurs, prestataires-fournisseurs, partenaires... et par le niveau de sa contribution fiscale, notamment locale.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie investit dans la rénovation de ses agences pour un montant de 60 M€ sur une période de 3 ans.</p> <p>En 2018, le Crédit Agricole Normandie a évalué son empreinte socio-économique sur ses trois départements de présence. Cette empreinte quantifie l'ordre de grandeur des retombées liées aux flux injectés dans l'économie et illustre l'utilité économique de la Caisse régionale sur son territoire. Les résultats sont exprimés en nombre d'emplois soutenus et en contribution au produit intérieur brut de la Normandie.</p>		
<p>Indicateurs 2018</p> <p>En Millions d'€</p>	<p>Produit net bancaire</p> <p>Résultat net</p> <p>Rétribution du personnel (salaires & charges)</p> <p>Intéressement et Participation</p> <p>Investissements CR</p> <p>Contribution fiscale</p> <p>- <i>dont impôts locaux</i></p> <p>Rémunération des parts sociales</p> <p>Dotations Initiatives CA Normandie</p> <p>Partenariats</p> <p>Taux de conservation des résultats mis en réserve</p> <p>Empreinte socio-économique : <u>au 31 décembre 2017</u></p> <p>- Nb d'emplois soutenus sur les 3 départements</p> <p>- Contribution au PIB Région Normandie (14-50-61)</p>	<p>2018</p> <p>387.9</p> <p>93.2</p> <p>129.6</p> <p>12.6</p> <p>16.1</p> <p>99.3</p> <p>1.1</p> <p>3.1</p> <p>0.56</p> <p>0.62</p> <p>90%</p> <p>25 755</p> <p>1.7 Md €</p>	<p>2017</p> <p>375.5</p> <p>91.2</p> <p>117.3</p> <p>12.5</p> <p>9.6</p> <p>90</p> <p>1.2</p> <p>2.8</p> <p>0.43</p> <p>0.63</p> <p>90%</p> <p>-</p> <p>-</p>

► La contribution fiscale est composée des impôts et taxes, impôt sur les sociétés, charges fiscales & sociales et TVA non récupérable. Rémunération des parts sociales versée en 2018 au titre de 2017. Intéressement et participation versés en 2019 au titre de 2018.

► L'empreinte socio-économique est menée par le Cabinet Utopies selon la méthode Local FootPrint® sur les données au 31.12.2017. L'outil Local FootPrint® reproduit les retombées économiques à la suite de l'application d'hypothèses de modélisation.

Soutien à l'économie locale



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 ainsi que par une offre dédiée aux micro-entreprises. L'objectif est de préserver et d'accroître les bassins d'emplois sur le territoire par un accès facilité au financement. Les filières d'excellence de la région Normandie (mer, tourisme, énergies renouvelables, filière équine) sont autant de relais de croissance essentiels pour l'économie locale que le Crédit Agricole Normandie accompagne au quotidien par des dispositifs adaptés.

<p>Actions de mécénat</p>	<p>La Caisse régionale soutient le tissu associatif par le fonds dédié <i>Initiatives Crédit Agricole Normandie</i>. Chaque Caisse locale dispose d'un budget annuel délégué lui permettant de soutenir les associations locales. 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. Les projets soutenus ont une vocation pérenne (soutien apporté aux dépenses d'investissement), les bénéficiaires sont des structures à but non lucratif. <i>Initiatives Crédit Agricole Normandie</i> apporte un soutien aux projets locaux selon 4 thématiques : Insertion sociale & professionnelle, Logement & Santé, Economie Environnement & Agriculture, Sport Patrimoine & Culture. La Caisse régionale abonde de 0.02 € le fonds <i>Initiatives Crédit Agricole Normandie</i> pour chaque opération de paiement ou de retrait réalisée avec une carte bancaire Sociétaire. L'accroissement du nombre de sociétaires porteurs de cette carte bancaire entraîne la progression de l'abondement pour 2018.</p> <div data-bbox="702 268 1468 627" style="text-align: center;"> <p>Domaines soutenus par Initiatives</p> <table border="1"> <caption>Domaines soutenus par Initiatives</caption> <thead> <tr> <th>Domaine</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Economie Environnement Agriculture</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Logement Santé</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Insertion sociale & professionnelle</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Sport Patrimoine Culture</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Domaine	Pourcentage	Economie Environnement Agriculture	21%	Logement Santé	11%	Insertion sociale & professionnelle	16%	Sport Patrimoine Culture	52%
Domaine	Pourcentage										
Economie Environnement Agriculture	21%										
Logement Santé	11%										
Insertion sociale & professionnelle	16%										
Sport Patrimoine Culture	52%										
<p>Indicateurs 2018</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nb de projets soutenus par Initiatives CA Normandie</td> <td>512</td> <td>503</td> </tr> <tr> <td>Montant des fonds alloués (abondement CB sociétaire)</td> <td>623 930 €</td> <td>508 475 €</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2017	Nb de projets soutenus par Initiatives CA Normandie	512	503	Montant des fonds alloués (abondement CB sociétaire)	623 930 €	508 475 €	
	2018	2017									
Nb de projets soutenus par Initiatives CA Normandie	512	503									
Montant des fonds alloués (abondement CB sociétaire)	623 930 €	508 475 €									

Grande Cause et Grand bâtisseur



En décembre 2018, le Crédit Agricole Normandie et la Ville de Deauville ont signé une convention de mécénat au titre de « Grand bâtisseur » de l'Abbaye des Franciscaines. La Caisse régionale contribue à ce projet culturel via *Initiatives Crédit Agricole Normandie*, avec le soutien de la *Fondation du Crédit Agricole - Pays de France*.

Les administrateurs et collaborateurs du Crédit Agricole Normandie sont mobilisés pour le don d'organes, aux côtés des DOTis*, à l'occasion de journées d'information visant à sensibiliser le public sur cette question. La Caisse régionale prévoit d'amplifier son engagement pour cette grande cause solidaire.

*Don d'Organes et de Tissus en Normandie

Enjeu
Soutien de la clientèle fragile

Engagement RSE n°6
Favoriser l'inclusion bancaire et financière

<p>Soutien à la clientèle fragile</p>	<p>Depuis 2008, le dispositif <i>Point Passerelle</i> du Crédit Agricole Normandie lutte contre l'exclusion bancaire. Ce service gratuit a pour objectif de venir en aide aux clients de la Caisse régionale fragilisés financièrement par un accident de la vie. 3 224 familles ont été accompagnées depuis la création du dispositif il y a dix ans. Quatre conseillères dédiées au Point Passerelle réparties sur le territoire et épaulées par 54 bénévoles (administrateurs du Crédit Agricole), ont pour mission d'aider les clients à retrouver un équilibre budgétaire par des solutions financières et un accompagnement personnalisé. Des ateliers d'éducation budgétaire sont régulièrement organisés par le Point Passerelle au sein du dispositif mais également auprès de diverses organisations telles que les missions locales, les maisons familiales et rurales, les Ecoles de la 2^{ème} chance, le Secours catholique...</p> <p>Parmi les solutions financières proposées par le <i>Point Passerelle</i> dans certaines situations, le microcrédit personnel permet à des personnes en situation de précarité mais néanmoins solvables, d'accéder au crédit. Les financements accordés sont pour l'essentiel liés à la mobilité : achat de véhicules, réparations, permis de conduire. Le nombre de microcrédits personnels accordés en 2018 est en forte hausse par rapport à 2017 en raison d'une meilleure connaissance de cet outil de crédit par le réseau de proximité, outil qui répond à certaines situations économiques actuelles.</p> <p>A compter du 1er janvier 2019, la structure d'accueil des bénévoles évolue sous forme d'une association "Liens Actions & Territoires ».</p>		
<p>Indicateurs 2018</p>	<p>Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle en 2018</p> <p>Taux de remise en selle des clients suivis par le Point Passerelle</p> <p>Nb de microcrédits personnels accordés</p> <p>Montant de microcrédits personnels accordés - en K€</p>	<p>2018</p> <p>393</p> <p>81%</p> <p>146</p> <p>403</p>	<p>2017</p> <p>372</p> <p>77%</p> <p>77</p> <p>144</p>
<p>Objectif 2019</p>	<p>Taux de remise en selle</p>	<p>>80%</p>	

► Taux de remise en selle : nb total de dossiers clos (dossiers en réussite et dossiers en cours) + orientations surendettement Banque de France / nb total de dossiers clos dans l'année

Les moments de vie difficiles



En complément des dispositifs existants dans le réseau d'agences de proximité relatifs aux Moments de vie difficiles, le Crédit Agricole Normandie dispose d'une *Unité dédiée à la gestion des séparations et divorces* qui accompagne les conseillers et si besoin leurs clients.

Le *Pôle Majeurs Protégés* du Crédit Agricole Normandie travaille en relation étroite avec les organismes tutélaires, mandataires judiciaires professionnels, préposés d'établissement et accompagnent les mesures familiales pour mieux répondre à leurs attentes relatives à la gestion des comptes au quotidien, ainsi qu'en termes de placement et d'assurance.

Enjeu
Accessibilité des personnes handicapées

Engagement RSE n°7
Faciliter l'accès aux services financiers des personnes en situation de handicap

<p>Accessibilité des personnes handicapées</p>	<p>Les bâtiments recevant du public doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap (loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances). La Caisse régionale entreprend les aménagements nécessaires pour répondre aux normes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite : mise en sécurité des escaliers (mains-courantes, nez de marche antidérapant...), la reprise des rampes (pentes, longueurs, palier de repos), le positionnement des boîtes aux lettres et des automates, les largeurs de porte, le mobilier... Le registre d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est mis à la disposition du public, il est actualisé au fur et à mesure des travaux réalisés dans le cadre du programme de rénovation des agences.</p> <p>Les salles fortes traditionnelles sont parfois difficiles d'accès pour les personnes à mobilité réduite. Pour faciliter l'accès aux coffres, le Crédit Agricole Normandie propose la mise à disposition d'armoires-coffres offrant un service sécurisé sans nécessité de descendre en salle forte. Au 31 décembre 2018, 53 agences sont équipées d'armoires-coffres. Au total, le taux d'accessibilité aux coffres est de 99% (armoires-coffres + salles fortes traditionnelles accessibles aux personnes à mobilité réduite).</p> <p>En complément, le Crédit Agricole Normandie propose d'autres services facilitant la vie de ses clients en situation de handicap : relevés de compte en braille, sonorisation des distributeurs et guichets automatiques de banque, transcription des échanges en langue des signes par une plateforme dédiée.</p>		
<p>Indicateurs 2018</p>	<p>Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)</p> <p>Taux d'accessibilité aux coffres</p>	<p>2018 37%</p> <p>99%</p>	<p>2017 21%</p> <p>99%</p>
<p>Objectifs</p>	<p>Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)</p>	<p>2019 >60%</p>	<p>2021 100%</p>

Informations sociales

Enjeu Attractivité de la marque Employeur	Engagement RSE n°8 Partager des pratiques sociales responsables et équitables
--	--

Effectif	<p>La stratégie du Crédit Agricole Normandie repose sur le choix du développement en préservant son maillage du territoire et en différenciant sa relation client grâce aux Femmes et aux Hommes de l'entreprise. Pour répondre à cet enjeu de satisfaction client et à la nécessité de placer face à chaque client le niveau d'expertise adapté, le Crédit Agricole Normandie assure la gestion de ses effectifs en s'assurant de la présence et de la continuité des compétences dans l'ensemble de ses points de vente répartis sur le territoire et sur le site de Caen pour les fonctions supports.</p> <p>Les expertises des métiers régulièrement renforcées, entraînent la montée en compétence des collaborateurs et assurent leur employabilité au sein de l'entreprise.</p>		
Indicateurs 2018 En ETP		2018	2017
	Effectif total en nombre de salariés (CDI-CDD et alternants)	2 203	2 202
	Effectif total en ETP (CDI-CDD et alternants)	2 104.6	2 099.3
	<i>dont CDI</i>	1 969.8	1 963.2
	<i>dont CDD</i>	100.8	103.6
	<i>dont Alternants</i>	34	32.5
	Effectif total Agents d'Application en ETP (CDI-CDD)	219.3	295.2
	Effectif total Techniciens et animateurs d'Unité en ETP (CDI-CDD)	1375.9	1 300.6
	Effectif total Cadres en ETP (CDI-CDD)	509.4	503.5
	% ETP affectés dans le département 14	59%	59%
	% ETP affectés dans le département 50	25%	25%
	% ETP affectés dans le département 61	16%	16%

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

Embauches & rémunération	<p>L'enjeu du Crédit Agricole Normandie est de recruter les collaborateurs de demain en adéquation avec les besoins et les compétences nécessaires au développement de l'entreprise et à la satisfaction client, ce qui explique la progression de 53% du nombre d'embauches en CDI en 2018 par rapport à 2017. Partageant les valeurs mutualistes d'une banque coopérative, ces collaborateurs doivent être capables de s'adapter rapidement dans une organisation en profonde transformation. Pour répondre à cet enjeu, l'attractivité de la marque employeur Crédit Agricole Normandie est un prérequis à la Politique de recrutement. Cette politique s'appuie sur des dispositifs dynamiques d'alternance et de stages, sur des sessions de recrutement à minima bimensuelles, de job meeting et de job dating régulièrement organisés sur l'ensemble du territoire, et sur la sollicitation de cabinets de recrutement. Une plateforme de mise en relation professionnelle dédiée à l'emploi des jeunes sur notre territoire (WIZBII) est opérationnelle depuis 2017.</p> <p>L'attractivité de la marque employeur du Crédit Agricole Normandie est également développée par des offres d'emploi relayées sur les réseaux sociaux dédiés RH, par un partenariat avec cinq grandes écoles de commerce et de management du territoire et une convention avec Pôle Emploi.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie dédie un site au recrutement de ses futurs collaborateurs : recrutement.ca-normandie.fr</p> <p>En 2018, le Crédit Agricole Normandie a consacré 130 millions d'euros aux rémunérations et charges sociales, soit 1/3 du Produit Net Bancaire de la Caisse régionale.</p>		
Indicateurs 2018	<p>Nb d'embauches en CDI dans l'année</p> <p>Nb d'embauches en CDD dans l'année</p> <p>Nb de départs dans l'année (CDI)</p> <p>% de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération dans l'année (hors augmentation générale)</p>	<p>2018</p> <p>135</p> <p>436</p> <p>133</p> <p>45.3%</p>	<p>2017</p> <p>88</p> <p>437</p> <p>120</p> <p>47%</p>

- ▶ Les CDD comprennent les embauches en alternance (contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage).
- ▶ Les départs de CDI sont tous confondus : licenciements, ruptures conventionnelles, démissions, mobilité Groupe CA, sorties en cours de période d'essai, retraites, décès.



Pacte social : des engagements réciproques formalisés

Le Crédit Agricole Normandie est la première Caisse régionale à avoir formalisé les engagements réciproques des collaborateurs et de l'entreprise. Co-construit avec les partenaires sociaux en ce qui concerne les droits et avantages des salariés, ce Pacte est vecteur de motivation, de responsabilisation et d'élévation des compétences.

Formation	<p>Le Plan de formation du Crédit Agricole Normandie, en droite ligne avec les orientations stratégiques de l'entreprise, vise à répondre aux besoins de montée en compétences exprimés par les collaborateurs et aux axes prioritaires définis par la Caisse régionale (excellence de la relation client, maîtrise des évolutions technologiques, d'outils et de métiers, maîtrise du contexte réglementaire...).</p> <p>Compte tenu des enjeux importants de la formation professionnelle dans le développement de la Caisse régionale, le Crédit Agricole Normandie s'engage à promouvoir et à donner accès à tous les salariés, tout au long de leur vie professionnelle, aux dispositifs de formation adéquats.</p> <p>Pour chaque salarié nouvellement embauché, la Caisse régionale met en place un parcours de formation complet lui dispensant un socle de compétences fondamentales.</p>		
------------------	--	--	--

	<p>Pour tous, le Crédit Agricole Normandie a mis en place un dispositif spécifique de montée en compétence : les « Jeudi de la compétence », 1 heure dédiée chaque jeudi midi pour les collaborateurs des agences & les « Lundi de la compétence » réunions bimensuelles dédiées aux collaborateurs des fonctions supports (site de Caen).</p> <p>En 2018, les priorités Formation portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accompagnement des projets de transformation pour une entreprise connectée à son environnement, entreprenante, agile et réactive - L'exigence renforcée en termes de compétences métiers afin de viser l'excellence et ainsi garantir aux clients et prospects le meilleur de l'humain et du digital - Le renforcement des compétences commerciales pour répondre au choix exigeant du développement 		
Indicateurs 2018	<p>Nb total d'heures de formation dispensées aux collaborateurs</p> <p>Nb d'heures de formation dispensées en moyenne à chaque salarié</p>	2018	2017
		80 697	76 209
		39.6	37.9

► Heures de formation dispensées aux collaborateurs en CDI actifs au 31.12, toutes formations confondues (e-learning, présentiel et classes virtuelles)

Equité & diversité	<p>L'accord signé le 9 octobre 2017 relatif à l'égalité professionnelle spécifie les engagements du Crédit Agricole Normandie concernant l'égalité de traitement entre tous ses collaborateurs à l'embauche, la formation, la gestion des carrières et la rémunération, et ce quel que soit l'âge, le sexe et la fonction de chacun.</p> <p>Par le biais de son association nationale HECA, le Crédit Agricole Normandie s'engage en faveur du handicap. Le taux de salariés handicapés progresse légèrement sur l'année 2018 mais reste en-deçà de l'objectif légal du taux d'emploi de 6%. La Caisse régionale poursuit ses actions en vue d'atteindre ce taux et confirme sa sensibilité sur cette thématique et l'ensemble de son périmètre : recrutement de candidats en situation de handicap (20 embauches en 2018), maintien dans l'emploi des salariés concernés, recours au secteur adapté et protégé, sensibilisation des collaborateurs à la politique Handicap menée par l'entreprise.</p> <p>Concernant les rémunérations et l'évolution de carrière, le taux de femmes cadres progresse régulièrement (+ 10 points en 5 ans). Un diagnostic en matière d'égalité salariale femmes-hommes est réalisé chaque année sans relever de différence significative.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie dont l'effectif est historiquement plus féminin que masculin, s'attache à atteindre la parité, dès la phase de recrutement, dans un souci de gestion et d'organisation à moyen et long terme.</p>		
Indicateurs 2018	<p>% de femmes Cadres</p> <p>% de salariés en situation de handicap <i>estimation pour 2018</i></p> <p>% de femmes (CDI –CDD)</p> <p>% d'hommes (CDI-CDD)</p> <p>Répartition par âge < 30 ans</p> <p>Répartition par âge 30-39 ans</p> <p>Répartition par âge 40-49 ans</p> <p>Répartition par âge > 50 ans</p>	2018	2017
Objectifs 2019	<p>% de femmes Cadres</p> <p>% de salariés en situation de handicap</p>		<p>43%</p> <p>>5%</p>

► L'estimation du taux de salariés pour 2018 est calculé comme suit : Nb d'unités bénéficiaires présentes en 2018 (CDI-CDD dont alternance, stages et secteur protégé) / effectif d'assujettissement de l'année



Accords signés en 2018 et impacts sur la performance économique de la Caisse régionale et sur les conditions de travail des salariés

- CESU Garde d'enfants : aide à la parentalité destinée à favoriser la conciliation vie privée – vie professionnelle des salariés ayant des horaires fixes, et/ou travaillant le samedi
- Compte Epargne Temps (CET) – Avenant : Encourager les salariés à se constituer une épargne retraite sans affecter leur pouvoir d'achat en transférant des jours CET vers le régime de retraite supplémentaire AGRICA 1.24%
- CET Solidaire : Mesure de cohésion sociale basée sur les valeurs d'entraide et de solidarité permettant aux salariés de faire dons / bénéficier de jours de congés pour assister un enfant, conjoint ou proche atteint d'une maladie, d'un handicap, d'un accident grave ou d'une perte d'autonomie grave.
- Complémentaire Santé et prévoyance Décès : contrat responsable proposant des garanties en complémentaire maladie et prévoyance décès: financement pris en charge à 50% par la Caisse régionale en sus d'une contribution par le Comité d'Entreprise.

- Dialogue Social : A l'occasion de la mise en place d'une nouvelle instance unique doté d'un large champ de compétences - le CSE – regroupant les 3 instances représentatives du personnel (CE, DP et CHSCT), promotion d'un dialogue social constructif et responsable, tenant compte des enjeux de notre environnement économique, technologique et sociétal
- Parcours professionnels et Exercice des mandats des élus et titulaires de mandats syndicaux : promotion d'un dialogue social de qualité grâce à des acteurs plus responsables : engagement dans la représentation du personnel connu et compris de tous, prise en compte dans l'activité quotidienne et valorisé au sein de la carrière professionnelle
- PEAEC - 1% logement (Participation des Employeurs Agricoles à l'Effort de Construction) : faciliter la vie des salariés en proposant la gestion en interne des prêts dits « 1% logement » pour l'acquisition et les travaux dans la résidence principale.
- Vote électronique : en vue des prochaines élections professionnelles, mise en place du vote électronique afin de faciliter le vote sans être tributaire des heures d'ouverture du bureau de poste et des aléas de la poste pour le vote par correspondance.

Qualité de vie au travail	<p>Le Crédit Agricole Normandie poursuit la mise en œuvre de l'accord national sur les conditions de travail du 24 juillet 2015 par la mise en place de projets, applicatifs et démarches répondant aux 7 engagements portés par l'accord, tels qu'associer les utilisateurs dans les projets de dématérialisation.</p> <p>Dans le cadre de la politique de la Qualité de vie au travail, le Crédit Agricole Normandie décline plusieurs démarches de prévention des risques professionnels : prévention des incivilités (dispositif de déclaration des incidents et accompagnement des victimes), prévention du risque routier et des accidents de trajet (stages de conduite en situation d'urgence), prévention des accidents du travail (aménagement mobiliers ou immobiliers...), prévention des troubles musculo-squelettiques (rappel des postures à adopter).</p> <p>L'amélioration des conditions de travail des collaborateurs est notamment approchée par une méthode d'analyse du travail réel (méthodologie préconisée par l'accord national sur les conditions de travail). Cette approche est régulièrement déclinée sur le terrain, elle vise à améliorer le travail au quotidien (simplification de processus par exemple).</p> <p>Suite à une phase d'expérimentation, le télétravail et le travail à distance font l'objet d'un accord d'entreprise, signé pour 3 ans (du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2020). Cet aménagement des conditions de travail offre la possibilité aux collaborateurs d'exercer leurs fonctions à leur domicile ou dans une agence proche de chez eux, à raison d'une journée par semaine.</p> <p>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. En 2018, le taux de participation est de 79%, stable par rapport à 2017 .</p> <p>81% des salariés se déclarent satisfaits de leurs conditions générales de travail et 97% se déclarent fiers de travailler au Crédit Agricole Normandie.</p>		
Indicateurs 2018	<p>Note de climat social - note sur 10</p> <p>Indice d'Engagement et de Recommandation Salariés</p> <p>Nb de collaborateurs en télétravail et travail à distance</p>	<p>2018</p> <p>8.9</p> <p>+48</p> <p>23</p>	<p>2017</p> <p>8.8</p> <p>+45</p> <p>-</p>
Objectif 2019	<p>Note de climat social</p>	<p>>8/10</p>	

► L'IER est un indicateur retenu par l'ensemble des entités du Groupe CA. Il mesure l'engagement et la recommandation des collaborateurs par la différence entre le pourcentage des collaborateurs détracteurs (note de 0 à 6) et des collaborateurs promoteurs (note de 9 ou 10). Les collaborateurs attribuant une note de 7 ou 8 sont considérés neutres. Il est administré par un cabinet externe (Willis Towers Watson).

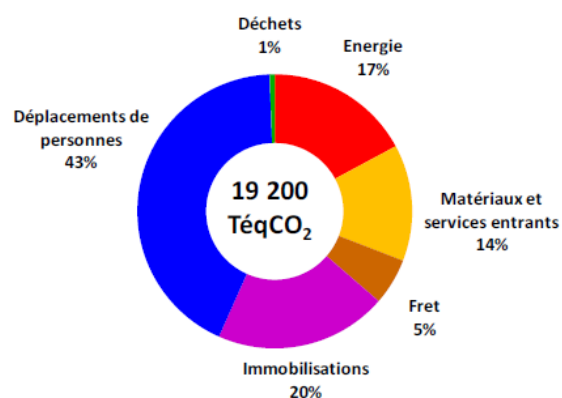
Informations Environnementales


Enjeu Réduction de notre empreinte environnementale	Engagement RSE n°9 Enrichir notre gamme de produits et de services à bénéfice environnemental
--	--

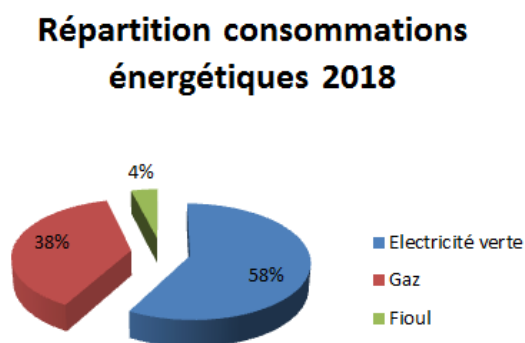
Produits à bénéfice environnemental	<p>La dernière Programmation Pluriannuelle de l’Energie (PPE) a pour ambition d’ici 2028 de réduire de 35% la consommation primaire d’énergies fossiles et le doublement des capacités de production d’électricité renouvelable en France. Face à ces enjeux, la <i>Banque d’Affaires du Crédit Agricole Normandie</i> va se doter d’une compétence nouvelle spécialisée dans le financement des projets énergétiques pour accompagner le développement des énergies renouvelables en Normandie. Le Crédit Agricole Normandie reste en 2018 le financeur de référence de la méthanisation sur son territoire avec 25 unités accompagnées sur l’exercice. Les enjeux de transition énergétique concernent aussi l’aménagement du territoire et de ses infrastructures collectives. Les experts de l’<i>Agence Institutionnels et Collectivités</i> sont en mesure de répondre aux appels d’offres des partenaires du secteur privé ou public et de prendre en charge dans leur intégralité les différents aspects des projets, notamment les infrastructures de gestion de l’eau et des déchets.</p> <p>Pour faciliter le financement de l’amélioration énergétique de l’Habitat des Particuliers, le Crédit Agricole Normandie dispose d’un guichet unique via son <i>Agence en ligne spécialisée crédit</i>. La Caisse régionale est partenaire de la Région Normandie pour la promotion du Chèque Eco Energie et de la démarche globale d’éco-rénovation.</p> <p>Dans ce contexte de transition énergétique et en phase avec les ambitions de la PPE (1.2 million de véhicules électriques en France en 2023), le Crédit Agricole Normandie adapte son offre de crédit auto et propose un financement dédié à l’acquisition de véhicules électriques et hybrides.</p> <p>La gamme d’épargne proposée aux clients du Crédit Agricole Normandie (et collaborateurs de la Caisse régionale dans le cadre de l’épargne salariale) souhaitant donner du sens à leurs placements comprend divers fonds d’Investissements Socialement Responsables (ISR) et solidaires dont la gestion est confiée à l’Asset Manager AMUNDI. Le montant des encours ISR géré progresse sensiblement en 2018 notamment sur le fonds Atout Valeurs Durables et le fonds de partage Habitat & Humanisme.</p>		
Indicateurs 2018 En millions €	Encours ISR géré Financements Energies renouvelables <i>(hors méthanisation)</i> Financements accordés Unités de Méthanisation Financements Structures & services à dimension environnementale (collectivités publiques) Financements de l’amélioration énergétique Habitat Particuliers (Réalizations ECO-PTZ et Prêts Economie d’Energie - PEE)	2018 55.3 6 30.3 13.7 7.5	2017 38.8 8.5 22.1 8.2 8.5

Enjeu Réduction de notre empreinte environnementale	Engagement RSE n°10 Réduire notre empreinte environnementale directe
--	---

Emissions de gaz à effet de serre	<p>Le Crédit Agricole Normandie a réalisé en 2015 un Bilan Carbone® sur les données de l'exercice 2014.</p> <p>Le premier poste émissif de gaz à effet de serre est celui du Déplacement de personnes représentant 43% des émissions totales. 80% de ces émissions sont générées par les trajets domicile-travail. Une enquête sur les comportements de mobilité des collaborateurs est réalisée tous les deux ans (km parcourus sur les trajets domicile-travail, modes de déplacement, solutions alternatives, évolution des comportements, attentes des collaborateurs).</p> <p>Le second poste d'émissions est celui des immobilisations en raison du nombre important de bâtiments sur le territoire et des équipements informatiques.</p> <p>Suite au Bilan Carbone® 2014, un Plan Carbone est déployé sur la période 2015-2018. Au 31 décembre 2018, seule l'organisation du covoiturage pour les trajets domicile-travail des collaborateurs reste à engager (action inscrite au Plan RSE 2019).</p> <p>Les émissions carbone liées aux déplacements professionnels et aux consommations énergétiques sont mesurées annuellement. Les émissions liées à l'énergie sont en baisse sensible et régulière : électricité verte, optimisation des climatisations, rénovation thermique des agences, programme de suppression des chaudières fioul... Les émissions liées aux déplacements professionnels fléchissent pour la 3^{ème} année consécutive malgré l'accroissement de la flotte d'entreprise qui accompagne le développement de la Caisse régionale.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie renouvelle en 2019 la mesure de ses émissions de gaz à effet de serre arrêtées au 31 décembre 2018. Ces données permettront de mesurer le niveau d'atteinte de l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre fixé en 2015 : -20%.</p>		
Indicateurs 2018 En Tonnes équivalent CO ₂	Emissions liées aux déplacements professionnels Emissions liées aux consommations énergétiques Emissions de GES scopes 1-2-3 Emissions de GES / collaborateur - en TéquCO ₂ /ETP	2018 1799 1523 2018 Bilan carbone en cours	2017 1839 1906 2014 19 200 9.7
Objectif	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (base Bilan Carbone 2014).	-20% au 31.12.2018	



<p>Consommations énergétiques</p> 	<p>Le Crédit Agricole Normandie saisit l'opportunité du programme conséquent de rénovation de ses agences pour améliorer ses performances énergétiques. 38 agences sont rénovées au 31 décembre 2018 et 45 autres le seront au cours de l'année 2019.</p> <p>Le plan de suppression des chaudières fioul engagé depuis 2015 se poursuit ainsi que les rénovations thermiques telles que l'isolation des combles, le remplacement partiel ou intégral, selon le niveau de vétusté, des menuiseries extérieures, l'optimisation des climatisations et l'utilisation généralisée de luminaires à LED y compris pour les éclairages de circulation sur le site de Caen.</p> <p>La gestion de l'énergie via la GTB (Gestion Technique du Bâtiment) permet de piloter au plus près des besoins et en temps réel les consommations électriques et de gaz du site de Caen.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie a souscrit un contrat de fourniture d'électricité 100% d'origine renouvelable. En 2018, cette électricité verte correspond à une économie de 515 tonnes de CO₂.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie dispose de panneaux solaires installés sur le site de Caen, d'une surface totale de 286 m² pour une production annuelle de l'ordre de 40 000 kwh.</p> <p>L'extension du site de Caen est qualifiée de Bâtiment Basse Consommation dans le cadre du Label Haute Performance Energétique, délivré par Certivea.</p> <p>L'audit énergétique des bâtiments du Crédit Agricole Normandie sera reconduit en 2019 (1^{er} audit réalisé en 2015).</p>									
<p>Indicateurs 2018</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consommations totales électricité, gaz, fioul – en Mwh</td> <td>15 024</td> <td>16 214</td> </tr> <tr> <td>Kwh consommés par m²</td> <td>139</td> <td>150</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2017	Consommations totales électricité, gaz, fioul – en Mwh	15 024	16 214	Kwh consommés par m ²	139	150
	2018	2017								
Consommations totales électricité, gaz, fioul – en Mwh	15 024	16 214								
Kwh consommés par m ²	139	150								
<p>Objectif 2020</p>	<p>Suppression du recours au fioul</p> <p>Zéro chaudière fioul</p>									



► Données sur année glissante du 1^{er} décembre au 30 novembre. Sur la base des consommations facturées.
Base superficies au 31.12.2018 : 108 324 m²

Le Crédit Agricole Normandie s'engage en faveur de la biodiversité

Depuis septembre 2018, 3 ruches sont installées sur le terrain du site de la Caisse régionale à Caen concrétisant l'engagement de la Caisse régionale à contribuer au maintien de la biodiversité et à la sauvegarde des abeilles. Les pots de miels récoltés en 2019, après une année de production, seront vendus aux collaborateurs et les bénéfices reversés à une association.

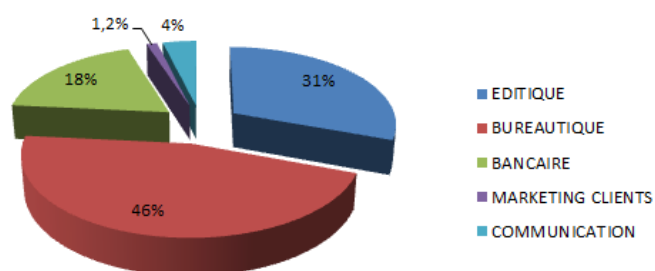
<p>Déplacements de personnes</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie déploie son Plan de mobilité 2017-2019 illustrant sa volonté de réduire ses émissions de gaz à effet de serre. Ce Plan biennal est sous convention avec la Communauté urbaine de Caen la Mer et est issu de travaux de concertation avec les collaborateurs.</p> <p>Le Plan de mobilité en vigueur a vu la réalisation d'actions concrètes en 2017 et 2018 selon les thématiques suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informations et incitations à la mobilité verte : tarifs préférentiels pour les transports en commun, incitation à l'acquisition de véhicules peu émissifs, informations sur les lignes de bus et tramway, tutoriel d'usage pour les véhicules électriques, pages dédiées à la mobilité vertes sur le poste de travail 2. Sécurité et prévention : brassards pour les piétons fournis sur demande 3. Equipements complémentaires : arceaux vélos, bornes de recharge pour véhicules électriques, abri-vélos et douches 4. Réduction des émissions de gaz à effet de serre : formations écoconduite, optimisation des tournées de fret & des prestations fiduciaire, mise en place du télétravail 5. Animations internes : ateliers d'aide à la réparation des vélos personnels, démonstrations d'usage des véhicules et vélos électriques <p>Le Crédit Agricole Normandie met à disposition de ses collaborateurs des véhicules électriques pour les déplacements professionnels et des vélos à assistance électrique disponibles également pour les trajets personnels. Une dizaine de bornes de rechargement électrique pour les véhicules personnels des collaborateurs sont mises à disposition (énergie à la charge du salarié). Les consignes de covoiturage professionnel sont régulièrement rappelées à l'ensemble des collaborateurs et administrateurs. L'incitation à l'utilisation en priorité des véhicules de service est permanente. Le Crédit Agricole Normandie remplace chaque année les véhicules les plus émissifs de la flotte afin de réduire son empreinte environnementale. Les moyens de vidéoconférence et audioconférence sont opérationnels. Des formations sont proposées en classes virtuelles, e-learning ou en décentralisé, contribuant à limiter les déplacements des collaborateurs.</p>		
<p>Indicateurs 2018</p>	<p>Nb total de km professionnels parcourus - en millions de km <i>tous modes, collaborateurs et administrateurs</i></p> <p>Emission moyenne de la flotte de véhicules du CA, en gCO₂/km</p>	<p>2018</p> <p>6.69</p> <p>90.7</p>	<p>2017</p> <p>6.66</p> <p>92</p>

► Tous modes : flotte d'entreprise, bus-navettes aller-retour CAEN-ST Lô et CAEN- ALENCON, véhicules personnels donnant lieu à des remboursements de frais, train et avion. Ensemble des collaborateurs et administrateurs Caisse régionale et de Caisses locales

Gestion des déchets	<p>Le Crédit Agricole Normandie assure une gestion raisonnée de l'ensemble de ses déchets et veille à leur valorisation. Les déchets papier sont traités par compactage sur le site de la déchetterie interne mise en place sur le site de Caen. En 2018, un système de recyclage des bio-déchets issus du restaurant d'entreprise du site de Caen est opérationnel permettant l'alimentation d'une plateforme de compostage à disposition des agriculteurs locaux.</p> <p>Le circuit de l'économie solidaire est privilégié pour les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques). En 2018, 6 tonnes de matériels (téléphones, ordinateurs portables, PC de bureau, écrans... ont été cédés à une entreprise adaptée spécialisée dans la gestion durable des DEEE afin de procéder à leur reconditionnement avant leur mise en vente en tant que matériel d'occasion. Le recyclage des DEEE et la valorisation de ces matières sont confiés à cette même entreprise adaptée.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est engagé depuis quatre ans dans une démarche de récupération de ses cartes bancaires usagées auprès de ses clients, en vue de leur recyclage. Les matières contenues dans les cartes bancaires sont séparées et récupérées grâce à des procédés industriels permettant de limiter l'impact sur l'environnement. Depuis le lancement de l'opération, le Crédit Agricole Normandie a récupéré plus de 2 tonnes de cartes bancaires. Cet éco-geste est régulièrement rappelé aux clients du Crédit Agricole Normandie.</p>															
Indicateurs 2018	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Taux de recyclage du papier</td> <td>98%</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>Tonnage de matériels EEE cédés au circuit économie circulaire (Equipements Electriques & Electronique)</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Nb de cartes bancaires collectées pour recyclage</td> <td>106 635</td> <td>105 000</td> </tr> <tr> <td>Taux de cartes bancaires recyclées</td> <td>46%</td> <td>41%</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2017	Taux de recyclage du papier	98%	93%	Tonnage de matériels EEE cédés au circuit économie circulaire (Equipements Electriques & Electronique)	6	8	Nb de cartes bancaires collectées pour recyclage	106 635	105 000	Taux de cartes bancaires recyclées	46%	41%
	2018	2017														
Taux de recyclage du papier	98%	93%														
Tonnage de matériels EEE cédés au circuit économie circulaire (Equipements Electriques & Electronique)	6	8														
Nb de cartes bancaires collectées pour recyclage	106 635	105 000														
Taux de cartes bancaires recyclées	46%	41%														

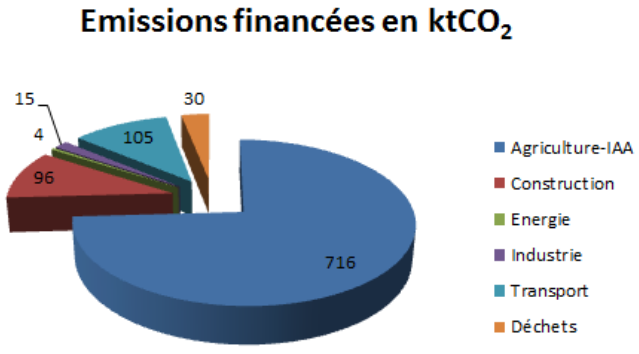
Consommation de papier	<p>La poursuite de la dématérialisation, la mise en place de la signature électronique des contrats en agence ou à distance, la multiplication des parcours digitaux et l'adoption des e-documents par de plus en plus de clients, contribuent à la baisse générale de la consommation de papier. Les communications commerciales privilégient les canaux digitaux (e-mailings, e-messages...), tout comme les convocations aux assemblées générales de Caisses locales.</p> <p>Le poste Papier ramettes reste néanmoins le plus consommateur avec une progression en 2018 due au développement de l'activité commerciale de la Caisse régionale et au remplacement de certains fonds de page par du papier vierge.</p> <p>Au global, la consommation de papier enregistre une baisse de 8 tonnes en 2018 par rapport à 2017. Depuis 2013, le Crédit Agricole Normandie a réduit sa consommation de papier de 197 tonnes, soit une baisse de 36%.</p>									
Indicateurs 2018	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Papier consommé - en tonnes</td> <td>349.2</td> <td>357.2</td> </tr> <tr> <td>Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur - en Kg/ETP</td> <td>69</td> <td>62</td> </tr> </tbody> </table>		2018	2017	Papier consommé - en tonnes	349.2	357.2	Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur - en Kg/ETP	69	62
	2018	2017								
Papier consommé - en tonnes	349.2	357.2								
Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur - en Kg/ETP	69	62								

CONSOMMATION DE PAPIER 2018



► Consommation de papier ramette par ETP comprenant les CDI-CDD et alternants

► Le papier consommé correspond à l'éditique (relevés de compte, courriers de gestion, enveloppes), à la bureautique (papier ramette, enveloppes), au bancaire (chèquiers, remises de chèques et lettre-chèques, bobines DAB) et au marketing-communication (mailings, imprimés, publicité sur les lieux de vente).

<p>Estimation des émissions de CO₂ liées aux financements</p>	<p>La loi sur la transition énergétique et la croissance verte dans son article 173, demande aux établissements financiers d'estimer les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES) générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et des services qu'elle produit. La méthode retenue a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de gaz à effet de serre liées aux financements.</p> <p>Les émissions sont affectées, par convention, aux agents économiques possédant les principaux leviers d'action pour les réduire.</p> <p>La répartition par macro-secteur permet d'identifier les domaines financés les plus émissifs.</p>	<p style="text-align: center;">Emissions financées en ktCO₂</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Données du graphique des émissions financées</caption> <thead> <tr> <th>Secteur</th> <th>Valeur (ktCO₂)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agriculture-IAA</td> <td>716</td> </tr> <tr> <td>Construction</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Energie</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Industrie</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Transport</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Déchets</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>		Secteur	Valeur (ktCO ₂)	Agriculture-IAA	716	Construction	96	Energie	105	Industrie	4	Transport	15	Déchets	30
Secteur	Valeur (ktCO ₂)																
Agriculture-IAA	716																
Construction	96																
Energie	105																
Industrie	4																
Transport	15																
Déchets	30																
<p>Indicateurs 2018</p>	<p>Emissions induites par les financements du CA Normandie</p> <p>En kilos Tonnes équivalent CO₂</p>	<p>2017</p> <p>967</p>	<p>2016</p> <p>921</p>														

► Estimation effectuée sur la base des encours prêts du CA Normandie au 31.12.2017, hors financements des Particuliers. Selon la méthodologie développée par le Crédit Agricole dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de l'Université Paris Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB) et publiée par l'ADEME. L'estimation 2016 publiée au Rapport RSE 2017 a été revue pour tenir compte d'une actualisation des facteurs de conversion entre 2008 et 2015. Les facteurs de conversion sont issus de données internationales et de la Banque Centrale Européenne.



Précisions sur l'identification des risques climatiques

Afin de mieux appréhender notre impact sur le changement climatique, les Caisses régionales vont tenter d'appréhender le risque climatique physique. Les risques physiques liés au réchauffement climatique peuvent se matérialiser très rapidement en impacts financiers sur les crédits et sur les résultats d'assurance. Pour le Crédit Agricole, ces impacts engendrent des risques potentiels de détérioration de la performance financière des contreparties. Ces impacts potentiels du changement climatiques sont très localisés. Le risque climatique est en effet lié à la fois à l'évolution du climat, mais aussi à la vulnérabilité de l'activité considérée et à l'exposition des acteurs aux différents aléas. Le contexte local est alors très important pour la définition du risque.

Dans ce contexte, le Crédit Agricole souhaite disposer d'un outil détaillant à la fois les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité des différents secteurs d'activité. Cet outil comprendra également des éléments de méthodes pour comprendre et saisir les facteurs contextuels aggravants. Ces résultats permettront aux caisses régionales de disposer des bases techniques. Le Crédit Agricole s'appuiera sur la méthodologie mise en place par « Carbone 4 ».

Sept aléas climatiques directs seront couverts : vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne. Carbone 4 approchera l'évolution de chaque aléa au travers de plusieurs variables climatiques capturant les variations d'intensité et de fréquence. Le travail sera conduit au cours du premier semestre 2019.

5. NOTRE UTILITÉ AU TERRITOIRE - INDICATEURS REMARQUABLES

INDICATEURS	2018	2017	2016
GOUVERNANCE			
Administrateurs			
Nombre de Caisses Locales	95	96	100
Nombre d'Administrateurs de Caisses locales	1086	1108	1132
Nombre d'administrateurs au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	18	18	21
Taux de femmes siégeant au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	39%	39%	24%
Taux de femmes siégeant aux Conseils d'Administration des Caisses Locales	35%	34%	33%
Sociétaires			
Nombre de sociétaires	338 551	323 179	308 010
Proportion de sociétaires parmi les clients	52%	50%	48%
Taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	5.1%	5.5%	6.1%
Montant de rémunération des parts sociales (en M€) versés en N au titre de N-1	3.1	2.8	2.4
Solidité financière			
Part du résultat mis en réserve (en % du résultat net)	90%	90%	90%
RELATION CLIENTS			
Satisfaction Clients			
Certification AFNOR Clarté confiance de la démarche conseil	Renouvelée pour 2019	Renouvelée pour 2018	Renouvelée pour 2017
Taux de satisfaction globale	92.2%	92.1%	91.4%
Délais moyens de réponse aux réclamations en jours ouvrés	5.60	5.07	4.03
Indice de recommandation clients (IRC)	+19.6	+16.2	+13.2
Lutte contre le blanchiment, la fraude et le financement du terrorisme			
Taux de collaborateurs formés	97%	81%	82%
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE			
Impact territorial économique			
Produit net bancaire (en M€)	387.9	375.5	393.2
Résultat net (en M€)	93.2	91.2	90.5
Intéressement et Participation / PNB	3.26%	3.32%	3.59%
Investissements de la Caisse régionale (en M€)	16.1	9.6	8.7
Impôts locaux (en M€)	1.15	1.21	1.32
Contribution fiscale totale (en M€)	99.3	90,0	108,4
Montant total des achats (en M€)	96	86	85
% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux (hors contrats Groupe en 2017 & 2018)	50%	41%	23%
Empreinte socio-économique au 31.12.2017 nb d'emplois soutenus sur le territoire	25 755 emplois		
Empreinte socio-économique au 31.12.2017 contribution au PIB du territoire	1.7 Md€		
Le financement des projets locaux			
Encours de crédits (en Milliards €)	14.4	13.3	12.4
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE			
Emissions de gaz à effet de serre			
Bilan Carbone Scope 1, 2 et 3 (en TéquCO ₂) sur périmètre d'exploitation Bilan carbone au 31.12.2014	19 200 TéquCO ₂		
Emissions par ETP (en TéquCO ₂) Bilan carbone au 31.12.2014	9.7 TéquCO ₂ /ETP		
Emissions de GES - Poste Energies et Déplacements professionnels (en TéquCO ₂)	3 322	3 745	4 131
Kilomètres parcourus par les collaborateurs (déplacements professionnels hors avion)	6 279 940	6 250 979	6 292 157
Estimation des émissions carbone liées aux financements En kilos Tonnes équivalent CO ₂	967	921	NC
Utilisation durable des ressources			
Consommations énergétiques totales en Kwh	15 024 567	16 213 852	15 585 097
Consommations toutes énergies / m ²	139 kwh/m ²	150 kwh/m ²	143kwh/m ²

Gestion des déchets et consommation de papier			
Taux de recyclage papier-carton	98%	93%	86%
Cartes bancaires recyclées (en nombre)	106 635	105 000	81 538
Consommation totale de papier (en tonnes)	349	357	383
Consommation de papier ramette / ETP en kg/ETP	69	62	65
Produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental			
Financements de l'amélioration énergétique Habitat des Particuliers (en M€) <i>PEE + ECOPTZ</i>	7.5	8.5	8.7
Nb d'unités de méthanisation accompagnées (financements acceptés)	25	14	1
Encours ISR total géré (en M€)	55	39	32,5
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE			
Accès aux services bancaires			
Nombre d'agences de proximité	179	182	181
Nombre DAB-GAB (y compris hors sites Crédit Agricole)	395	396	399
Nb d'agences CA pour 10 000 habitants	1.26	1.27	1.29
Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	37%	21%	19%
Accompagner les personnes fragilisées			
Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle	393	372	340
Taux de remise en selle des clients Passerelle après accompagnement	81%	77%	81%
Nb de microcrédits accordés	146	77	55
RESPONSABILITÉ SOCIALE			
Emploi			
Effectif (ETP)	2104.6	2099.3	2140.4
Répartition H/F	59.5% F 40.5% H	60% F 40% H	62% F 38% H
Relations sociales			
Indicateur de climat social (note sur 10)	8.9	8.8	9
Taux d'absentéisme	5.5%	5.7%	5.1%
Indice Engagement et Recommandation Salariés (Baromètre social)	+48	+45	+45
Formation			
Nb d'heures de formation par salarié en moyenne	39.6	37.9	30.4
Masse salariale consacrée à la formation	non disponible	6.1%	5.9%
Embauches et Rémunérations			
Nb d'embauches en CDI dans l'année	135	88	152
Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	45%	47%	40%
Egalité de traitement			
Taux d'emploi de personnes handicapées <i>(estimation pour 2018)</i>	4.7%	4.6%	4.04%
Taux de femmes cadres	41.4%	41.2%	40%
Taux de salariés de moins de 30 ans	23%	24%	24%
Taux de salariés de plus de 50 ans	21%	22%	23%

6. ANNEXES

LES INDICATEURS NON REPORTÉS DANS LA PRÉSENTE DPEF

Santé et Sécurité

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

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. Les impacts indirects sont traités dans les informations Achats.

Pollution

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.

Economie circulaire

La lutte contre le gaspillage alimentaire

Cette information concerne la politique et démarche de notre fournisseur de restauration, pour lequel il s'agit d'un enjeu prioritaire. Nous incitons notre fournisseur à agir en ce sens.

Lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable

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 et le papier dont les consommations sont suivies dans les indicateurs environnementaux. Peu d'impact sur l'eau et pas d'impact sur les ressources rares.

Loyauté des pratiques

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. La sécurité des données personnelles est traitée dans les informations Conformité et Ethique.

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

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 informations Achats.

NOTES METHODOLOGIQUES

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

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

- Le site de Caen regroupant l'ensemble des fonctions supports de la Caisse régionale
- L'agence en ligne située à Alençon
- l'ensemble des agences des 3 départements
- les agences spécialisées (Entreprises, Banque Privée, Point Passerelle Calvados)
- les 95 Caisses locales affiliées

La filiale Square Habitat et SOFINORMANDIE détenues à 100% par le Crédit Agricole Normandie sont exclues du périmètre de collecte pour fait qu'elles ne sont pas intégrées dans les comptes consolidés de la Caisse régionale.

Les données RSE 2018 sont collectées entre le 10 décembre 2018 et le 18 janvier 2019.

Pour 2018, la période de reporting s'étend du 1er janvier au 31 décembre pour l'ensemble des indicateurs, à l'exception de :

- **Estimation des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements**
Estimation calculée sur la base des encours crédits (hors Particuliers) au 31 décembre 2017, soit en N-1, conformément aux données fournies par Crédit Agricole SA pour l'ensemble des Caisses régionales
- **Consommations énergétiques**
Reporting sur année glissante : du 1er décembre 2017 au 30 novembre 2018
- **Taux de salariés handicapés**
Taux fourni pour l'année 2017 soit N-1.
Une estimation est fournie pour l'année 2018 calculée comme suit :

$$\frac{\text{nombre d'unités bénéficiaires présentes en 2018 (CDI, CDD dont alternance, stages et secteur protégé)}}{\text{effectif d'assujettissement de l'année 2018}}$$

Des fiches descriptives des indicateurs cités dans le présent rapport permettent de préciser leur définition, mode de calcul et périmètre couvert.

Ces fiches sont intégrées au Protocole de Reporting extra-financier 2018.

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 31.12.2018, des collaborateurs en alternance, en CDD et en CDI ayant un contrat de travail avec le Crédit Agricole Normandie au 31.12.2018. Les stagiaires, les femmes de ménage et les inactifs en sont exclus. Les données sociales sont issues des tableaux de bord RH et du Bilan Social 2018. La base des ETP retenue pour le calcul des divers ratios est celle au 31.12.2018 (soit 2 104.6 ETP), 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 à l'éco-contribution financière CITEO au titre des papiers émis en 2018 et sont complétées des consommations hors périmètre CITEO. Les consommations sont exprimées en tonnes sur la base des factures acquittées dans l'année.

Gestion des déchets

Les données sont issues des suivis et bilans matière fournis par les prestataires de la Caisse régionale.

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 livrées consommées de l'exercice sur la période glissante du 1^{er} décembre 2017 au 30 novembre 2018 (sources : bilans consommations des énergéticiens). Les données de fioul correspondent aux volumes commandés et livrés entre le 1^{er} décembre 2017 et le 30 novembre 2018. Les données de gaz sont exprimées en kwh PCI. 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. Conversion litre de fioul en kwh : litre*10,647

Les facteurs d'émissions utilisés sont ceux de la Base Carbone ADEME V8.1.

La base de consolidation des m² des bâtiments, parkings, agences et logements de fonction est actualisée au 31.12.2018.

La base retenue pour le calcul du ratio Consommations d'énergies/m² est de 108 324 m², y compris pour les ratios utilisant des données reportées sur année glissante (indicateur

« Consommations énergétiques»)

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

Superficies sites Crédit Agricole Normandie au 31.12.2018	en m ²	en m ²
Agences	65 765	65 765
Site Caen - immeubles	26 420	26 420
Site Caen - Parkings couverts	13 465	13 465
Site Caen - Parkings non couverts	17 880	
Site Alençon - Superficie utilisée par le CA	500	500
GAB hors site	384	384
Logements de fonction	1790	1790
	126 204	108 324

pour ratio Energie/m²

Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels

La « Flotte d'entreprise » comporte les véhicules de fonction et affectés, les véhicules de service et utilitaires, les véhicules mis à disposition pour les déplacements professionnels des collaborateurs.

Pour les bus navettes : le Crédit Agricole Normandie utilisant deux modèles de bus différents (22 places et 50 places), le facteur d'émission retenu est celui des litres de gazole consommés en moyenne sur l'année : 3.16 kg CO₂.litre (FE Gazole routier à la pompe, France continentale – V8.1 Ademe)

2018

Facteur émission	Unité
------------------	-------

EMISSIONS ENERGIE		
Electricité	0,065	kg CO ₂ e/kwh
Electricité produite à partir de sources renouvelables (hydraulique)	0,006	kg CO ₂ e/kwh
Gaz naturel	0,227	kg CO ₂ e/kwh PCI
Fioul domestique	3,251	kg CO ₂ e/litre

EMISSIONS DEPLACEMENTS		
Bus navettes	3,16	kg CO ₂ e par litre
Déplacements Pro Flotte Diesel	0,25	kgCo ₂ e/véhicule.km
Déplacements Pro Flotte Essence	0,26	kgCo ₂ e/véhicule.km
Déplacement Perso mixte diesel-essence	0,25	kgCo ₂ e/véhicule.km
Train	0,01	kgCO ₂ e/passager.km
Avion court et moyen courrier	0,44	kgCO ₂ e/passager.km
Avion long courrier	0,24	kgCO ₂ e/passager.km

EMISSIONS PAPIER		
Papier	1 018	kgCO ₂ e/tonne

source ECO ACT - Base Carbone Ademe V8.1

Suivi des investissements des énergies renouvelables

La consolidation des financements des énergies renouvelables 2018 est issue de la requête CRE_521148_RSE_Statistiques pour données – onglet 5 REAL PEE PAR DOMAINE, complétée des financements accordés par les Agences Entreprises, la Banque d'Affaires Entreprises et l'unité l'Expertise et Développement Agriculture au 31 décembre.

Données économiques

L'indicateur « Performance économique distribuée » est produit sur la base des données comptables, à l'exception du montant des partenariats et des dotations d'Initiatives Crédit Agricole Normandie (suivis des montants alloués par la Direction de la Communication et de la Banque en Ligne).

L'indicateur « Implantation et maillage du territoire » utilise le terme agences de proximité qui comprend les typologies suivantes de points de vente :

- Agence en après-midi conseil : agence 100% conseil avec opérations courantes uniquement le matin
- Point de vente rattaché : entretiens sur RDV et traitement du fiduciaire par les automates à disposition
- Permanence : idem Point de vente avec jours d'ouverture réduits

Empreinte socio-économique sur le territoire

Le modèle repose sur les tables Input-Output (EUROSTAT-INSEE) utilisées par les grandes instances internationales (OCDE, FMI...). Ces méthodes statistiques reproduisent les retombées des flux monétaires dans l'économie (62 secteurs d'activité). L'empreinte économique quantifie localement, par secteur d'activité économique, en emplois et en euros, l'activité de la Caisse régionale en Normandie et valorise ses interactions avec les acteurs du territoire. Les résultats obtenus sont des ordres de grandeurs issus des modèles et des statistiques nationales disponibles à date. La marge d'erreur communément admise pour de telles hypothèses de modélisation et ces tableaux statistiques est de 20%.

Le calcul de l'empreinte a été confié au cabinet Utopies qui utilise l'outil LOCAL FOOTPRINT®, outil certifié par des cabinets d'audit externes.

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.

Dialogue avec les parties prenantes, analyse de matérialité et identification des risques RSE

Le dialogue avec les parties prenantes s'est organisé sous la forme d'ateliers de co-création auprès des panels de clients, prestataires- fournisseurs, d'administrateurs et de collaborateurs (avril-oct 2016).

En complément, des opportunités de dialogues et de consultations ont été saisies sur les exercices 2017 et 2018 :

- Revue des procès-verbaux des conseils de Caisses locales intégrant les informations RSE démultipliées par les secrétaires de Caisses locales (2017 & 2018)
- Revue des questions des sociétaires lors des Assemblées Générales de Caisses locales 2017-2018
- Groupe de travail Administrateurs sur le thème « Administrateur responsable » (avril 2017)
- Enquête Baromètre RSE CSA-CASA (mai-juin 2018) : 1000 collaborateurs consultés (échantillon CSA), 34% de taux de réponse (site et réseaux)

En vue de procéder à l'analyse de matérialité, les enjeux RSE ont été priorisés et cotés selon la grille suivante :

Cotation élaborée suite aux ateliers de co-création de la Politique RSE avec les parties prenantes	Cotation élaborée en cohérence avec les orientations stratégiques Caisse Régionale et Groupe Crédit Agricole
IMPORTANCE POUR LES PARTIES PRENANTES	IMPORTANCE POUR LA CR
Les enjeux cités par certaines parties prenantes sont cotés 1	Les enjeux sans impact direct sur l'activité business sont cotés 1
Les enjeux cités par l'ensemble des parties prenantes mais non priorisés par celles-ci sont cotés 2	Les enjeux à impact business, sociétal ou environnemental fort sont cotés 2
Les enjeux cités et priorisés par l'ensemble des parties prenantes sont cotés 3	Les enjeux incontournables à la pérennité de la CR (risques forts) sont cotés 3

L'analyse de matérialité a permis d'identifier et de hiérarchiser 19 enjeux prioritaires dont 6 enjeux majeurs. Ces 6 enjeux sont traduits en 10 Engagements (Politique RSE). Les 10 Engagements se concrétisent en une quarantaine d'actions chaque année (Plan RSE).

7. ATTESTATION DE SINCERITÉ ET DE CONFORMITÉ



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 80065
92088 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 du Crédit Agricole Mutuel de Normandie

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion.

Exercice clos le 31 décembre 2018
Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie
15, Esplanade Brillaud de Lajardière, 14050 Caen
Ce rapport contient 6 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° 14-30090101
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Egho
2 Avenue Gambetta
92088 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 497 900 €
Code APE 8502Z
775 728 417 R.C.S. Nationale
TVA Intracommunautaire
FR 77 776 728 417



Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie
Siège social : 15, Esplanade Brillaud de Laujardière, 14050 Caen

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2018

Mesdames, Messieurs les Sociétaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant de la société Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel »), dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

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

- Exercice clos le 31 décembre 2018

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. 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, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables le cas échéant ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 (Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information).

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions légales et réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et

- Exercice clos le 31 décembre 2018

- environnementaux liés à cette activité, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
 - Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
 - Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, au regard des informations prévues au I de l'article R. 225-105, ainsi que les politiques, les procédures de diligence raisonnable et les résultats, incluant les indicateurs clés de performance ;
 - Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
 - Nous avons apprécié le processus d'identification, de hiérarchisation et de validation des principaux risques ;
 - Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
 - Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
 - Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des résultats des politiques et des indicateurs clés de performance devant être mentionnés dans la Déclaration ;
 - Nous avons mis en œuvre sur les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs² que nous avons considérés les plus importants :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au niveau du siège social de la société et

² Effectif total en nombre de salariés au 31.12, Nombre d'embauches, Taux de femmes cadres, Nombre d'heures de formation dispensées aux collaborateurs, Consommations énergétiques (électricité, gaz, fioul), Emissions de gaz à effet de serre liées aux consommations énergétiques, Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels, Nombre de dossiers nouvellement traités dans le cadre du dispositif Passerelle sur l'année 2018, Taux de remise en selle des clients suivis par le dispositif Passerelle, Nombre et montants des microcrédits personnels accordés.

- Exercice clos le 31 décembre 2018

couvrent 100% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;

- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les procédures de diligence raisonnable (organisation, politiques, actions, résultats qualitatifs) que nous avons considérées les plus importantes³;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Du fait du recours à l'utilisation de techniques de sondages ainsi que des limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans la Déclaration ne peut être totalement éliminé.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, ressources humaines, et environnement.

³ La formation à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme ; Les mesures de cohésion sociale, Les mesures prises pour diminuer l'empreinte environnementale des activités ; Les dispositifs de lutte contre la corruption et les mesures prises pour assurer la confidentialité des données ; La politique d'achats responsables ; La mesure de l'empreinte socio-économique ; Les mesures de soutien des clients et des collaborateurs en cas d'événement personnel difficile ; Les dispositifs digitaux en faveur de l'accessibilité des clients ; Le nombre de start-ups accompagnées.

- Exercice clos le 31 décembre 2018

Conclusion

Sur la base de nos travaux, et compte tenu du périmètre de notre responsabilité, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la Déclaration est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaire

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 III du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

- Le processus d'identification des principaux risques et opportunités RSE sera complété en 2019 comme précisé dans le paragraphe 2 "Les enjeux RSE du Crédit Agricole Normandie" de la déclaration consolidée de performance extra financière.

Paris-La Défense, le 28 février 2019

KPMG S.A.



Fanny Houlliot
Associée
Sustainability Services



Pascal Brouard
Associé

- Exercice clos le 31 décembre 2018

