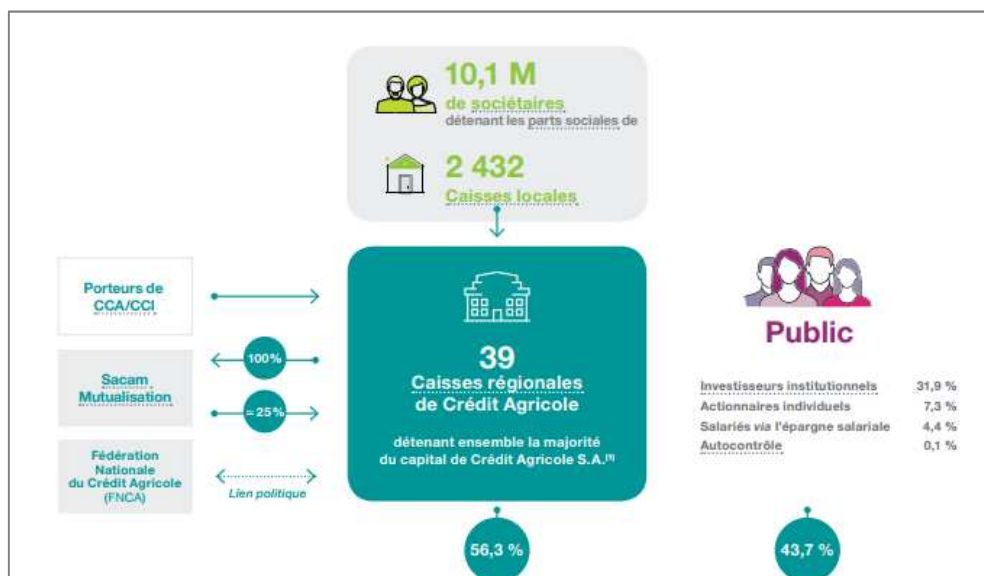


SOMMAIRE

1. COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE NORMANDIE	2
L'organisation du Groupe Crédit Agricole	2
Notre modèle de gouvernance	2
Notre environnement	4
Notre nouveau projet de Groupe.....	4
Notre modèle d'affaires.....	6
Partage avec nos parties prenantes de la valeur créée	7
2. LES ENJEUX RSE DU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE.....	8
Notre démarche RSE.....	8
Dialoguer avec nos parties prenantes.....	9
Nos enjeux RSE prioritaires, identification & hiérarchisation.....	10
Analyse de matérialité des enjeux RSE	12
Nos 6 enjeux RSE majeurs : risques et opportunités.....	13
3. NOS 10 ENGAGEMENTS RSE	15
4. LES ACTIONS MENÉES ET LES INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE	16
Récapitulatif des indicateurs publiés	17
Gouvernance.....	18
Loyauté et bonnes pratiques dans les affaires.....	20
Informations sociétales.....	24
Informations sociales.....	29
Informations environnementales.....	35
5. NOTRE UTILITÉ AU TERRITOIRE : INDICATEURS REMARQUABLES.....	41
6. ANNEXES	43
Les indicateurs non reportés dans la présente DPEF.....	43
Notes méthodologiques	44
7. ATTESTATION DE SINCÉRITÉ ET DE CONFORMITÉ	48

1. COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

L'organisation du Groupe Crédit Agricole



Le périmètre du Groupe Crédit Agricole rassemble Crédit Agricole S.A., l'ensemble des Caisses régionales et des Caisses locales, ainsi que leurs filiales.

Les Caisses régionales sont des banques de plein exercice, indépendantes et autonomes qui définissent leur propre politique et qui, toutes, partagent les valeurs mutualistes du Groupe.

Notre modèle de gouvernance

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie est une société coopérative à capital variable, présente sur les départements du Calvados, de la Manche et de l'Orne.

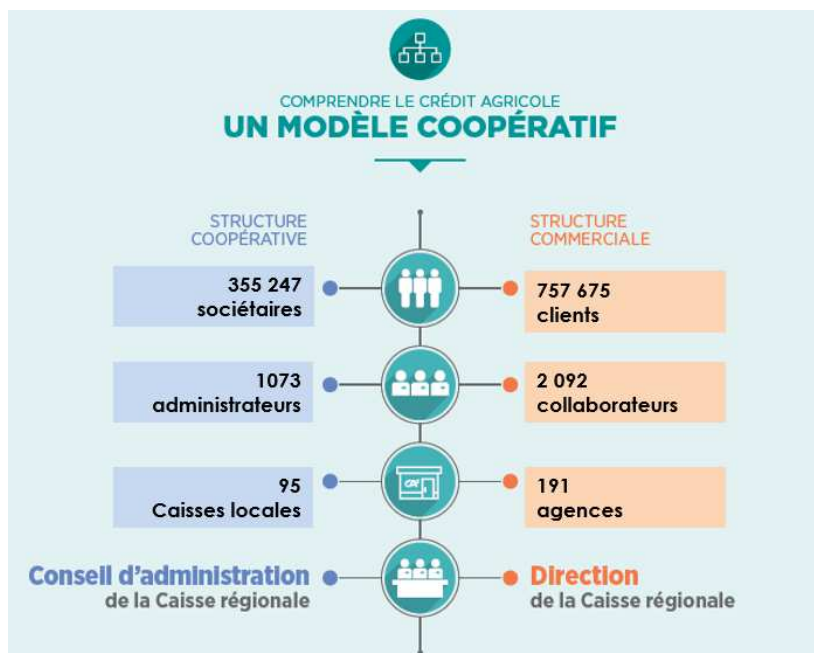
Le capital est souscrit par les Caisses locales, sociétés coopératives à capital variable, dont le capital est détenu par des clients (les sociétaires) sous la forme de parts sociales nominatives.

Le Crédit Agricole Normandie est régi par un statut coopératif et animé par des valeurs mutualistes.

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

- un système démocratique, selon le principe « un Homme = une voix »
- un système équilibré, selon la règle du double regard, Président et Directeur Général
- un système décentralisé privilégiant le développement du territoire et une vision à long terme.

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 douze principes d'actions vis-à-vis de ses clients, sociétaires, fournisseurs et de l'ensemble des acteurs avec lesquels il interfère. Il veille à ce que ces valeurs soient appliquées et partagées par tous les collaborateurs et administrateurs de la Caisse régionale.

Le Conseil de Direction au 31.12.2019

Directeur Général

Pascal DELHEURE

Directeurs Généraux Adjointes

Jean-Michel GERGELY

Jérôme GUIARD

Directeurs

Jean-Yves BATARD

Jean-François BENZAËT

Stéphane BINET

Christophe CIRAUDO

Christophe JACOLIN

Claude LE BARS

Alexandre MARRET

Services Bancaires, Engagements et Risques

Banque en Ligne, Vie mutualiste et Communication

Entreprises et Institutionnels

Marketing et Marchés de Proximité

Développement des Ressources Humaines et Transformation

Direction Commerciale

Finances, Pilotage, Moyens logistiques et technologiques

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale au 31.12.2019

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.

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 cet environnement, l'objectif du groupe Crédit Agricole est de conforter 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 le digital.

Notre nouveau projet de Groupe

Le groupe Crédit Agricole formalise sa Raison d'être : « Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société ».

Il confirme son modèle de banque universelle de proximité fondé sur un modèle relationnel unique qui s'appuie sur trois piliers :

- **L'excellence relationnelle** : pour occuper le premier rang en satisfaction client en devenant la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des institutionnels ;
- **La responsabilité en proximité** : pour accompagner la digitalisation en offrant aux clients compétence humaine, responsable et accessible ;
- **L'engagement sociétal** : pour amplifier notre engagement mutualiste pour nourrir notre position de leader européen en investissement responsable.



Pour le Crédit Agricole Normandie, il s'agit d'amplifier, de poursuivre, de maintenir le cap d'une stratégie axée sur le choix du développement pour une relation client différenciée ; affirmant ainsi sa volonté : être la banque préférée des Normands pour construire avec eux les projets de notre territoire. Cette stratégie s'exprime pleinement dans notre ambition portée tout au long de l'année 2019 et en totale adéquation avec notre raison d'être : **Oser l'avenir.**

OSER L'AVENIR C'EST :
donner à chacun
la confiance et l'audace
pour mener à bien ses projets,
entreprendre, pour soi,
pour les autres, pour le territoire.

:Oser l'avenir se décline autour de 3 piliers :



PILIER HUMAIN

Pour une plus grande prise de responsabilité au plus près de nos clients, dans un cadre de confiance renforcé



PILIER CLIENT ET BUSINESS

Pour être la banque préférée de tous, particuliers, entrepreneurs, entreprises, grâce à une expérience client unique, grâce aussi à l'innovation et à une mobilisation collective autour de la satisfaction client et de ses intérêts



PILIER TERRITOIRE ET SOCIÉTAL

Pour accompagner progrès et transformations en s'engageant délibérément sur les terrains économiques, sociétaux et environnementaux de notre territoire

La stratégie du Crédit Agricole Normandie 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.

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2019

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

- 2 092 collaborateurs (ETP) et 1 073 administrateurs au service du territoire et de ses acteurs
- 17 administrateurs au Conseil d'administration dont 35% de femmes
- Masse salariale consacrée à la Formation : 6.95%



INFRASTRUCTURES

MAILLAGE TERRITORIAL

- 95 Caisses locales
- 191 agences de proximité et agences spécialisées
- 642 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 credit-agricole.fr/ca-normandie
- 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 - 15 agences



CAPITAL FINANCIER

- Total Bilan : 18.86 Mde
- Fonds propres : 2 168 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



757 675 clients - 355 247 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

- 3.3 Md€ de nouveaux crédits
- 22.2 Md€ d'encours d'épargne
- 466 736 contrats d'assurances de biens et de personnes
- 32 271 clients devenus sociétaires en 2019



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 M de visites du site credit-agricole.fr/ca-normandie
- 138 940 utilisateurs réguliers de l'appli MA BANQUE



INNOVATION & SOUTIEN LOCAL

- 15 start-up accompagnées par le Village by CA Normandie depuis l'ouverture (2016)
- 1.1 M€ investis en partenariats, mécénat



RÉSULTATS ET CONTRIBUTION AU TERRITOIRE

- 396 M€ de Produit Net Bancaire
- 91 M€ de résultat net
- 100 M€ de contribution fiscale dont 1.1 M€ d'impôts locaux
- 102 M€ d'achats réalisés
- 60 M€ investis dans la rénovation des agences sur 3 ans



EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

- 3 029 TéquCO₂ émises : Km professionnels et énergies
- Baisse de 16% des émissions GES dues aux déplacements



CE QUI NOUS DIFFÉRENCIE

89%
de nos résultats
au service
du territoire

Notre proximité
relationnelle
et humaine

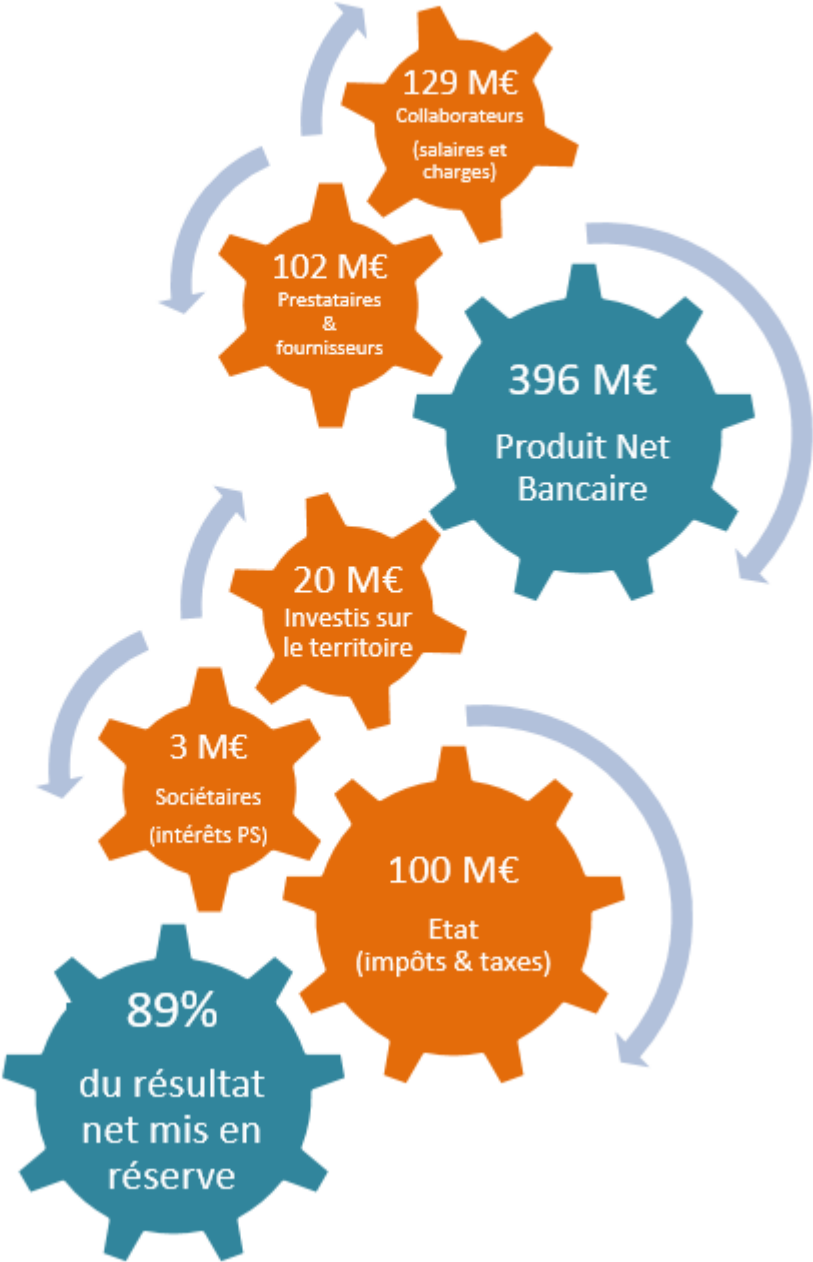
L'innovation
au cœur de
nos projets

Notre contribution
au rayonnement du
territoire, au cœur des
initiatives locales

Notre gouvernance avec
des administrateurs élus
par nos sociétaires

CA NORMANDIE
: OSER L'AVENIR

PARTAGE AVEC NOS PARTIES PRENANTES
DE LA VALEUR CRÉÉE

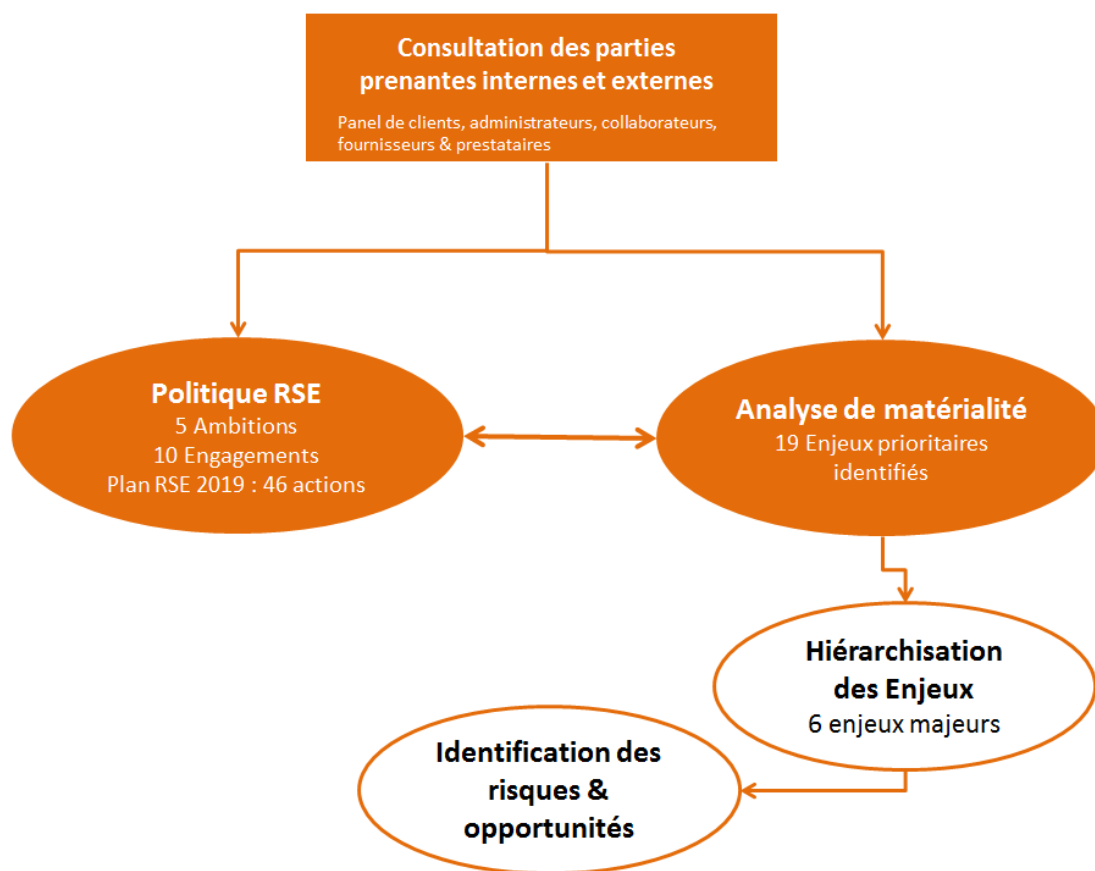


2. LES ENJEUX RSE DU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

Notre démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

Le Crédit Agricole Normandie prend en compte les impacts sociaux, économiques et environnementaux de ses activités et consulte régulièrement ses parties prenantes essentielles : clients et sociétaires, administrateurs, prestataires et fournisseurs, collaborateurs.

Notre démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) est ainsi encadrée par une Politique RSE, co-créée avec nos principales parties prenantes et approuvée en Conseil d'Administration en novembre 2016, avec un point annuel également présenté. Cette Politique reste celle de référence pour l'exercice 2019.



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

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)

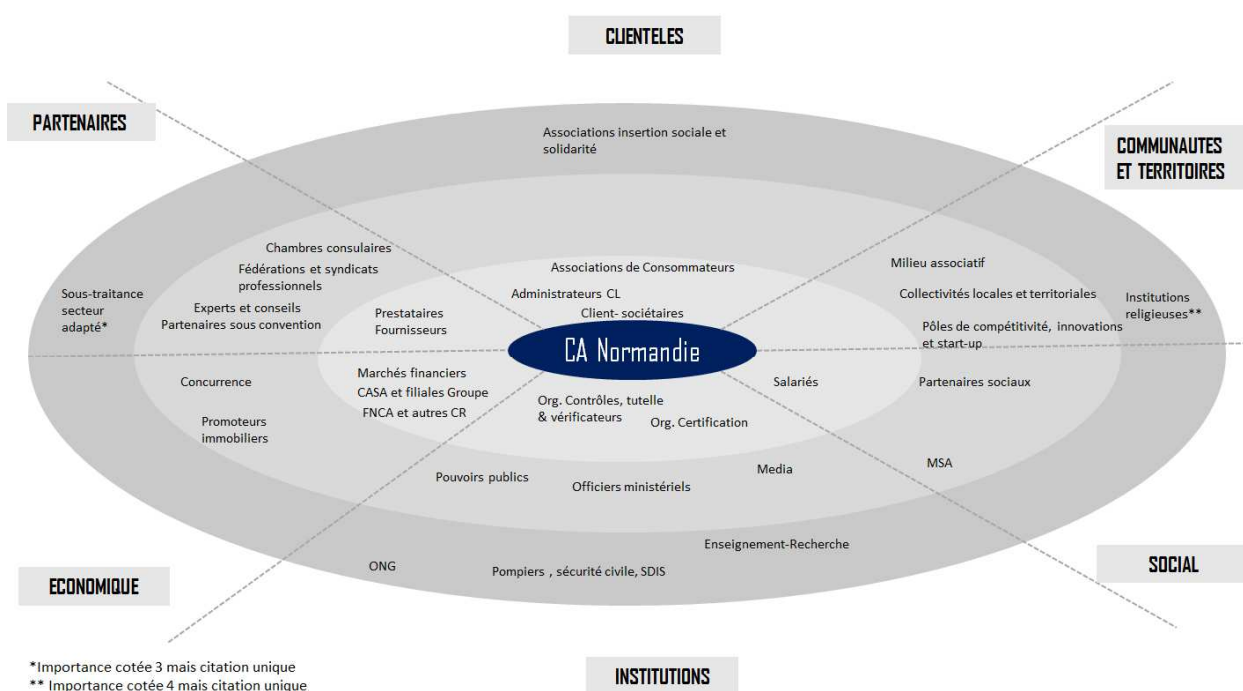
La Commission RSE rend compte de ses travaux aux instances de décision et de gouvernance de la Caisse régionale : Comité de Fonctionnement et Transformation, Conseil de Direction, Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

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.

Dialoguer avec nos Parties Prenantes

Le Crédit Agricole Normandie intègre dans son fonctionnement les thématiques de responsabilité sociétale et environnementale en cohérence avec les attentes de ses parties prenantes. Une cartographie (identification et cotation) des parties prenantes a été réalisée en 2018-2019 en collaboration avec l'ensemble des Managers de la Caisse régionale permettant d'identifier au mieux les sphères d'influence, de quantifier les niveaux d'importance et de relation entretenus afin d'adapter les modes de dialogues et de rayonnement.



Synoptique des différents modes de dialogues avec nos parties prenantes

	CLIENTS	SOCIETAIRES	ADMINISTRATEURS (élus)	SOCIETE CIVILE & PARTENAIRES	POUVOIRS PUBLICS	COLLABORATEURS	PARTENAIRES SOCIAUX
Accessibilité des informations							
Site Internet	X	X	X	X	X	X	X
Site RSE	X	X	X	X	X	X	X
Extranet des Elus			X				
Intranet						X	X
Réseaux sociaux	X	X	X	X	X	X	
Publications annuelles	X	X	X	X	X	X	X
Agences et communications dédiées	X	X	X				
Ecoute							
Assemblées Générales	X	X	X				
Gestion des réclamations	X	X	X				
Enquêtes de satisfaction	X	X	X			X	X
Enquêtes territoire	X	X		X			
Baromètres	X		X			X	
Comités dédiés						X	X
Collaboratif							
Participation à des groupes de travail en externe				X	X		
Rencontres et dialogues	X	X	X	X	X		
Management participatif						X	X

En 2019, le Crédit Agricole Normandie a mené plusieurs enquêtes auprès de ses clients, sociétaires et habitants du territoire en vue d'identifier leurs attentes en matière de responsabilité sociétale. Ces éléments compléteront notre vision des enjeux en vue d'ajuster l'analyse de matérialité et la Politique RSE du Crédit Agricole Normandie à compter de 2020.

Enquête par mail auprès de 5000 clients portant sur la perception de l'utilité du CA Normandie à son territoire. 281 répondants. Enquête menée en avril 2019

Enquête Grand Public sur la communauté urbaine de Cherbourg portant sur la perception des actions menées en faveur du Développement durable par les banques et le CA Normandie. 600 personnes interrogées. Enquête menée entre le 18 avril et le 20 mai 2019.

Nos enjeux RSE prioritaires : identification & hiérarchisation

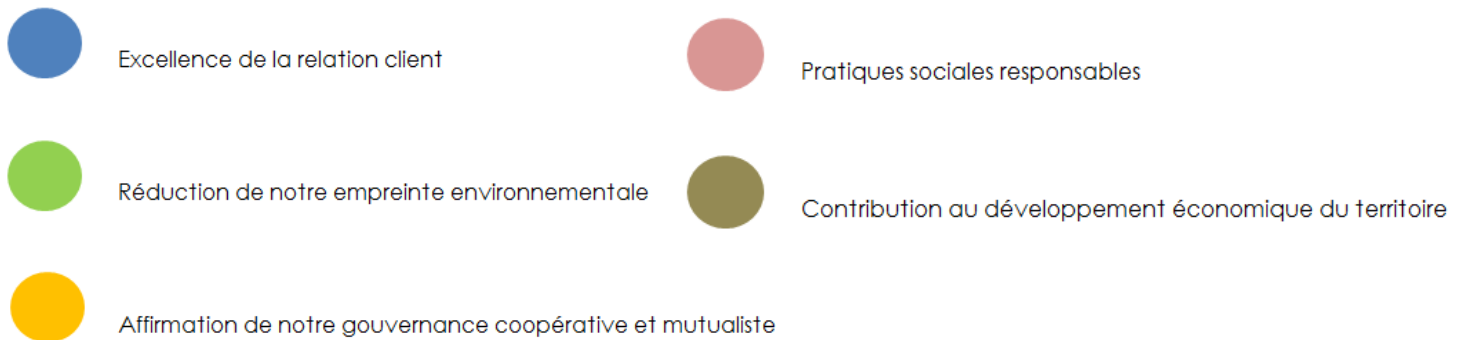
Les principaux enjeux RSE sont identifiés selon une démarche collaborative de co-création avec les parties prenantes sous la forme d'ateliers dédiés. Les enjeux et engagements RSE explicités dans la présente DPEF sont le fruit des concertations et dialogues menés en 2016.

Depuis, le Crédit Agricole Normandie entretient des dialogues réguliers en vue d'ajuster sa Politique RSE à compter de l'exercice 2020. Les résultats des récentes consultations des parties prenantes feront l'objet d'une nouvelle analyse de matérialité, définissant ainsi le prochain cadre de référence de la démarche RSE du Crédit Agricole Normandie.

Principales Consultations de nos parties prenantes / thématique RSE

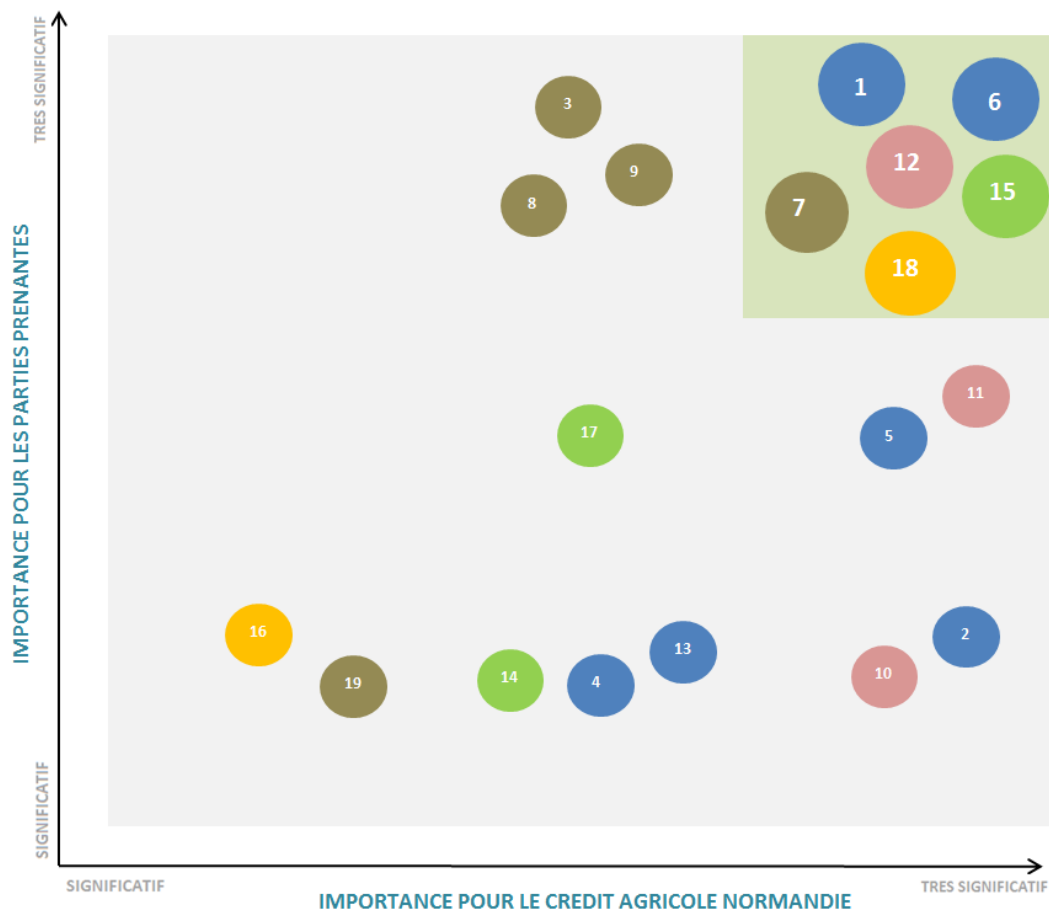
Clients	2016 - Atelier-dialogues avec panel de 10 clients 2018 - Baromètre CSA-Crédit Agricole 430 clients interrogés 2019 – Web questionnaire - 5 000 clients interrogés - 2019 - Enquête territoire - 600 personnes interrogées
Administrateurs	2016 & 2017 - Ateliers-dialogues avec panel de 11 administrateurs 2018 - Atelier -dialogues avec 24 administrateurs de Caisses locales 2019 - Atelier-dialogues avec 12 clients-administrateurs Agriculteurs
Administrateurs & collaborateurs	2019 - Groupes Défis "Oser l'Avenir" - Pilier Territoire & Sociétal - 40 administrateurs et 118 collaborateurs directement impliqués.
Collaborateurs	2016 - Projet d'entreprise - sollicitation de 100 collaborateurs 2018 - Baromètre RSE CSA-CA 1000 collaborateurs interrogés
Prestataires et fournisseurs	2016 - Atelier-dialogues avec panel de 12 prestataires-fournisseurs

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.

Analyse de matérialité des enjeux RSE



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

En 2019, le Crédit Agricole Normandie a analysé ses risques RSE sur la base d'un référentiel Groupe Crédit Agricole (méthodologie concertée dans le cadre d'un groupe de travail national composé de plusieurs caisses régionales (dont Normandie) et sous l'égide de Crédit Agricole S.A et de la Fédération Nationale du Crédit Agricole). Les risques identifiés pour la Caisse régionale sont hiérarchisés selon une échelle de cotation des impacts : image, perte d'activité, sanctions ; cotation croisée avec le niveau de gravité à l'égard des parties prenantes et la probabilité d'occurrence du risque (cf échelle de cotation dans les notes méthodologiques). Les risques dits majeurs sont ceux qui présentent les cotations les plus élevées. Cette cotation a été réalisée par l'Entité « Contrôle Permanent, Risques et Conformité » et validée en Conseil de Direction.

ENJEUX RSE MAJEURS selon matrice matérialité 2016	RISQUES MAJEURS	IMPACTS DU RISQUE	OPPORTUNITES
N°1 Respect de l'éthique dans les affaires	Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information	Perte de confiance des parties prenantes Désengagement de la clientèle Perte de PNB	Sécuriser l'intégrité des systèmes et garantir la protection des données personnelles
	Pratique contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la CR, (loyauté, corruption, non respect intentionnel des procédures)		Renforcer le cadre éthique et rassurer la clientèle Respecter la primauté à l'intérêt du client Etre une entreprise réglementairement exemplaire
	Financement de projets ou d'entreprises aux pratiques environnementales, sociales ou de gouvernance répréhensibles		Prémunir les clients et l'entreprise des coûts liés aux risques environnementaux Intégrer des critères ESG dans l'analyse de financement, sensibiliser les clients entreprises Poursuivre l'identification et la gestion des nouveaux risques
	Non prise en compte des risques climatiques et environnementaux dans l'analyse client		
	Non prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux dans la sélection et la relation des fournisseurs : achat local , recours au secteur protégé, respect des droits humains, analyse environnementale		Insatisfait des fournisseurs Perte de relation avec fournisseurs majeurs Impact négatif dans les charges Image dégradée d'entreprise responsable Perte de confiance des parties prenantes
N°6 Relation durable avec le client	Manque de formalisation dans le devoir de conseil apporté au client	Perte de confiance des parties prenantes Désengagement de la clientèle Perte de PNB	Garantir la satisfaction client, certification AFNOR de la démarche conseil
	Non accompagnement des enjeux de transition agricole	Perte des parts de marchés Perte de PNB Risque de contrepartie défaillante Image dégradée auprès de l'opinion publique Perte du leadership agricole	Assumer notre responsabilité à l'égard de l'agriculture Etoffer la gamme de produits et services en cohérence avec les nouvelles attentes sociétales Accompagner les solutions pour des modèles agricoles durables




















ENJEUX RSE MAJEURS selon matrice matérialité 2016	RISQUES MAJEURS	IMPACTS DU RISQUE	OPPORTUNITES
N°7 Soutien au développement économique et sociétal du territoire	Manque de soutien à l'économie du territoire et à ses agents économiques	Perte de clients, perte de PNB Perte de confiance des parties prenantes Érosion des parts de marchés	Accompagner toutes les filières du territoire : mer, tourisme, énergies nouvelles... Mesurer notre utilité au territoire Rester le financeur de référence du territoire
	Absence d'engagement sociétal auprès des acteurs locaux, absence de politique de mécénat		Favoriser les partenariats locaux et valoriser la capacité d'innovation
N°12 Attractivité de la marque employeur	Baisse de la QVT	Perte d'attractivité de l'entreprise Désengagement des collaborateurs, fuite des talents Insatisfaction de la clientèle - Attrition et perte de PNB Surcoûts RH Image dégradée auprès des parties prenantes Risque de gestion d'un conflit social	Favoriser un climat social serein Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs, attirer de nouveaux talents Diffuser l'image positive de l'entreprise à l'extérieur Accroître l'efficacité au travail
	Non respect des obligations légales en matière de traitement du handicap		Etre un employeur de référence Favoriser équité et diversité
N°15 Réduction de notre empreinte environnementale	Non respect des obligations légales incombant à l'entreprise (Bilan Carbone, audit énergétique, plan de mobilité)	Impact négatif sur les charges de fonctionnement Inefficacité de la contribution attendue à la maîtrise et la réduction des GES - Dégradation associée de l'image d'entreprise responsable	Assumer les obligations réglementaires environnementales incombant à l'entreprise et faire preuve de la transparence attendue Réduire les coûts opérationnels
	Non prise en compte de risques climatiques et phénomènes associés extrêmes dans la politique de continuité de l'entreprise		Anticiper les risques climatiques et chocs extrêmes, mettre en place les mesures nécessaires en cas de survenance
N°18 Affirmation de notre modèle coopératif, dialogues et représentativité des sociétaires	Insuffisance de soutien aux acteurs référents en matière de protection de l'environnement et de lutte contre le changement climatique	Perte de confiance des parties prenantes Érosion des parts de marchés	Promouvoir les partenariats et le soutien aux parties prenantes expertes et légitimes en matière d'actions de préservation environnementale Innovier et prouver l'utilité de notre banque coopérative et mutualiste
	Profil des administrateurs non représentatif de la sociologie territoriale		Veiller à la bonne représentativité des sociétaires dans les conseils d'administration Accompagner et impliquer les administrateurs

L'analyse des risques RSE menée en 2019 a permis l'identification de deux nouvelles thématiques (*Non accompagnement des enjeux de transition agricole et Insuffisance de soutien aux acteurs référents en matière de protection de l'environnement et de lutte contre le changement climatique*) pour lesquelles les politiques restent à déployer. Des actions seront menées en 2020 pour répondre à ces risques.



3. NOS ENGAGEMENTS RSE

Les six enjeux RSE majeurs identifiés se traduisent en 10 Engagements qui font l'objet d'actions récurrentes et concrètes.

Nos 6 enjeux majeurs	Nos 10 Engagements	Notre contribution aux ODD
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	    

L'Agenda 2030 appelle les gouvernements, le secteur privé et la société civile à contribuer aux 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par les Nations Unies en 2015.

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 2019

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 Caen)
- les 95 Caisses locales affiliées

Atteinte des objectifs 2019 publiés dans la DPEF 2018

INDICATEURS	OBJECTIF 2019	REALISÉ 2019	VOIR PAGE
Accroissement du nombre de sociétaires (en net)	+ 15 000	+16 503	18
% de satisfaction globale de la clientèle	>90%	93.4%	20
Indice de recommandation client (IRC)	>+16	+23.9	20
% de collaborateurs formés lutte anti-blanchiment/financement terrorisme	>95%	99.1%	23
% de remise en selle (Clientèle Point Passerelle)	>80%	84%	27
% de femmes cadres	>43%	44%	32
Note de climat social	>8/10	8.8/10	34
Suppression du recours au fioul	0 chaudière fioul à fin 2020	0 chaudière fioul fin 2019	37
NOS AXES DE PROGRES			
Réduction des émissions de gaz à effet de serre directes (Bilan Carbone 2018 comparé au Bilan Carbone 2014 retraité) – 3 scopes	- 3800 TéquCO2	+ 1800 TéquCO2	36
% de femmes siégeant au Conseil d'administration de la Caisse régionale	40%	35%	18
% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux	>50%	47%	21
% d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	>60%	55%	28
% de salariés en situation de handicap	>5%	4.4%	34

Récapitulatif des indicateurs publiés

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

Gouvernance

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

Modèle coopératif et mutualiste	<p>Le Crédit Agricole Normandie compte 355 247 sociétaires au 31 décembre, chiffre en progression constante depuis l'ouverture du sociétariat en 2010. Cette évolution est une volonté forte de la Caisse régionale pour affirmer son caractère coopératif et mutualiste. En 2019, plus de 32 000 clients sont devenus sociétaires, permettant un accroissement net du nombre de sociétaires de 16 503 au 31 décembre.</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).</p> <p>Les temps forts du sociétariat, organisés chaque année, sont des rendez-vous incontournables de la vie coopérative du Crédit Agricole Normandie. Ces moments permettent de partager, avec clients et partenaires, le modèle coopératif, cela avec la contribution active des élus des conseils d'administration des Caisses locales.</p>		
Indicateurs	% de sociétaires parmi les clients (majeurs et personnes morales) % de sociétaires présents aux Assemblées Générales de Caisses locales	2019 54% 4.7%	2018 52% 5.1%
Objectif 2020	Accroissement du nombre de sociétaires (en net)	+15 000	

Mixité / gouvernance	<p>Le Crédit Agricole Normandie, dans le cadre du Comité des nominations, veille à ce que les femmes et les hommes soient représentés de façon équilibrée au sein du Conseil d'administration de la Caisse régionale. A fin 2019, la proportion de femmes siégeant est de 35%, en baisse de 4 points suite au départ d'une des administratrices au cours de l'exercice.</p> <p>La proportion d'administratrices au sein des Conseils d'administration de Caisses locales reste stable en 2019 à 35%.</p> <p>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>		
Indicateurs	% 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	2019 35% 29% 35%	2018 35% 29% 39%
Objectif 2020	% de femmes siégeant au Conseil de la Caisse régionale	40%	

<p>Représentativité des sociétaires</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie est une société coopérative à capital variable composée de 95 Caisses locales administrées par 1 073 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 25% en 2019.</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>En vue de renforcer la cohésion entre caisses locales, administrateurs et territoires, le Crédit Agricole Normandie a initié en 2019 des rencontres par Communautés de Caisses locales. 18 communautés ont ainsi été créées facilitant les échanges et la montée en compétences au service de la représentativité des sociétaires.</p>																																		
<p>Indicateurs</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>CSP des administrateurs de Caisses locales</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CSP</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>agriculteurs</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>salariés</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>artisans commerçants</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>professions libérales</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>retraités</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>chefs d'entreprise</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>sans activité</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="width: 45%; text-align: right;"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicateurs</th> <th>2019</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% d'administrateurs Salariés</td> <td>25%</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>% d'administrateurs Professionnels</td> <td>21%</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>% d'administrateurs Agriculteurs</td> <td>49%</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>Nb d'administrateurs de Caisses locales</td> <td>1 073</td> <td>1 086</td> </tr> <tr> <td>Nb d'administrateurs de Caisse régionale</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>	CSP	Pourcentage	agriculteurs	49%	salariés	25%	artisans commerçants	15%	professions libérales	3%	retraités	3%	chefs d'entreprise	3%	sans activité	2%	Indicateurs	2019	2018	% d'administrateurs Salariés	25%	23%	% d'administrateurs Professionnels	21%	22%	% d'administrateurs Agriculteurs	49%	49%	Nb d'administrateurs de Caisses locales	1 073	1 086	Nb d'administrateurs de Caisse régionale	17	18
CSP	Pourcentage																																		
agriculteurs	49%																																		
salariés	25%																																		
artisans commerçants	15%																																		
professions libérales	3%																																		
retraités	3%																																		
chefs d'entreprise	3%																																		
sans activité	2%																																		
Indicateurs	2019	2018																																	
% d'administrateurs Salariés	25%	23%																																	
% d'administrateurs Professionnels	21%	22%																																	
% d'administrateurs Agriculteurs	49%	49%																																	
Nb d'administrateurs de Caisses locales	1 073	1 086																																	
Nb d'administrateurs de Caisse régionale	17	18																																	

► Le Conseil d'administration de la Caisse régionale est composé statutairement de 18 sièges. Le siège vacant sera pourvu à l'issue de l'assemblée générale de la Caisse régionale en mars 2020.

Loyauté et bonnes pratiques dans les affaires

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

Engagement RSE n°2
Clarté et confiance de la démarche conseil
certifiée par AFNOR

<p>Satisfaction Client</p>	<p>Le plan d'écoute client 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 contrôler et de valoriser la mise en œuvre des engagements du Crédit Agricole Normandie sur la « Clarté confiance de la démarche conseil » certifiée par l'organisme tiers indépendant AFNOR.</p> <p>L'enjeu de cette certification est l'appropriation des pratiques relationnelles et commerciales visant à améliorer la satisfaction des clients : proposition de plusieurs solutions, possibilité de se rétracter 30 jours après la souscription d'un produit, 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.</p> <p>Le référentiel de certification engage le Crédit Agricole Normandie à répondre sous 10 jours ouvrés aux réclamations.</p> <p>La majorité des réclamations client est traitée en agence avec l'appui des services support concernés (réclamations de niveau 1).</p> <p>Le service « Qualité Satisfaction Client » assure le traitement des réclamations clients adressées à la Caisse régionale par courrier, mail, téléphone, site internet et celles reçues par les agences dont le traitement est plus complexe (réclamations de niveau 2).</p> <p>Le dispositif de médiation bancaire (réclamations de niveau 3) prévoit que tout client ayant sollicité au préalable son agence et 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> <p>Un bilan des motifs de réclamation est dressé chaque année afin de mettre en œuvre des actions correctives pour améliorer la qualité de service tant au niveau des délais que de la qualité de la réponse apportée.</p> <p>L'Indice de Recommandation Client (IRC), enquête annuelle téléphonique de satisfaction auprès de nos clients, progresse pour la 7^{ème} année consécutive, passant de +1.7 en 2013 à +23.9 en 2019. Le taux de satisfaction globale est en progression également, il passe de 88.7 % en 2013 à 93.4 % en 2019.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Indice de Recommandation Client (IRC)</p> <p>Taux de satisfaction globale des clients</p> <p>Délai moyen de traitement des réclamations clients (niveau 2)</p>	<p>2019</p> <p>+23.9</p> <p>93.4%</p> <p>4.36 jours</p>	<p>2018</p> <p>+19.6</p> <p>92.2%</p> <p>5.60 jours</p>
<p>Objectif 2020</p>	<p>Taux de satisfaction globale des clients</p>	<p>>90%</p>	

- ▶ 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 les achats - Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs <p>Le Crédit Agricole Normandie adapte l'ensemble de son processus Achats aux principes de cette Politique en systématisant notamment l'intégration de critères ESG dans ses appels d'offres. Il privilégie autant que possible le recours aux entreprises locales et tout particulièrement dans le choix des prestataires associés à l'important programme de rénovation des agences confié à une centaine d'entreprises essentiellement locales. Cette priorité donnée au territoire permet de réaliser près d'un achat sur deux auprès de fournisseurs basés sur les départements normands. Néanmoins cet indicateur est en baisse de 3 points en 2019, le CA Normandie entend rester vigilant et met en place un plan d'actions en 2020 visant à amplifier le recours aux entreprises locales.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Montant total des achats réalisés - en millions d'euros</p> <p>% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux</p> <p>Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)</p>	<p>2019</p> <p>102</p> <p>47%</p> <p>30</p>	<p>2018</p> <p>96</p> <p>50%</p> <p>27</p>
<p>Objectif 2020</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.

► ESG : Environnement – Social – Gouvernance.

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. 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 trois Agences Entreprises et de l'Agence Grandes Entreprises. L'intégration des critères ESG 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 Enjeu Réduction de notre empreinte environnementale / Indicateur Estimation des émissions de CO2 liées aux financements (infra).</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Note ESG du portefeuille d'investissement ELSTAR Note ESG du portefeuille des Titres en gestion directe Note ESG Agrégée ELSTAR + Titres en gestion directe</p> <p>% d'appréciation RSE dans les analyses de crédit aux entreprises</p>	<p>2018 58.57 54.86 55.26</p> <p>2019 79%</p>	<p>2016 56.74 48.16 -</p> <p>2018 63%</p>
<p>Objectif 2020</p>	<p>Note ESG agrégée du portefeuille d'investissements</p>	<p>>50</p>	

- ▶ 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.

<p>Conformité et Ethique</p>	<p>Le Règlement Intérieur du Crédit Agricole Normandie édicte les principales règles de bonne conduite destinées à garantir la régularité des opérations et la protection de la clientèle. Il intègre le Code anti-corruption et présente en annexes la Charte de déontologie et la Charte du Système d'Information. Les règles relatives aux conflits d'intérêts, aux informations privilégiées, au secret professionnel, à l'objectivité et à l'indépendance du collaborateur y sont précisées. Suite à la diffusion de la Charte Ethique aux collaborateurs en 2017, le Crédit Agricole Normandie a publié en 2019 son Code de conduite général, édictant les règles d'éthique relatives aux relations avec les clients et fournisseurs ; aux aspects sociaux, environnementaux et sociétaux ; à la protection et réputation du Groupe.</p> <p>En 2019, la Caisse régionale a mené plusieurs chantiers dans le cadre des volets anti-corruption de la loi Sapin II et du dispositif de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre de la procédure « Lanceur d'alerte » - Obtention de la certification ISO 37001 (Eurocompliance) pour son système de management du dispositif de lutte anticorruption - Révision des dispositifs d'entrée en relation et actualisation du KYC relatifs aux personnes politiquement exposées et aux clients avec activité de trade finance, dans le cadre de la stratégie risque pays - Travaux de révision de la classification des risques de blanchiment de capitaux. La matrice combine 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>Une attention particulière est portée, conformément aux obligations réglementaires, à la DSP 2 (Directive Européenne sur les Services de Paiement) qui précise le périmètre des réclamations, ainsi qu'à la Directive sur les Marchés des Instruments Financiers (MIF) : 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 les scénarii du PCA, les causes climatiques et environnementales sont prises en compte (indisponibilité des immeubles et du personnel, des postes de travail et du système d'information).</p> <p>Les réclamations clients au titre du RGPD, entré en vigueur en mai 2018, sont pour l'essentiel des demandes d'opposition au démarchage commercial. Une Charte de la protection des données à caractères personnel a été rédigée en 2019.</p> <p>Fin 2019, 99% 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 (objectif 2019 > 95%).</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Nb de réclamations des clients au titre du RGPD</p> <p>% de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme (sur une période de 2 ans)</p>	<p>2019</p> <p>59</p> <p>99%</p>	<p>2018</p> <p>13</p> <p>97%</p>
<p>Objectif 2020</p>	<p>% de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme (sur une période de 2 ans)</p>	<p>>95%</p>	

► RGPD : Règlement Général pour la Protection des Données.

► KYC (Know Your Customer) : connaissance du client.

► % de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme : Le taux est celui de la population de collaborateurs présents au 31.12 de l'année et formés sur les années N et N-1. La formation est à réaliser tous les 2 ans.

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.</p> <p>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 269 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>L'activité commerciale à distance se développe progressivement permettant à la fois aux clients et aux conseillers de limiter leurs déplacements mais aussi de gagner du temps. Ainsi, 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		2019	2018
	Nb d'agences de proximité	179	179
	Nb d'agences spécialisées	12	12
	Nb total d'automates (DAB-GAB)	373	395
	Nb total de Points Verts actifs	269	287
	Nb de points d'accès Crédit Agricole pour 10 000 habitants (Agences, automates DAB-GAB, Points Verts)	6	6

► 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 2019 : Base INSEE Population sur le territoire Calvados-Manche-Orne à fin 2018. Données 2018 : Base INSEE Population sur le territoire Calvados-Manche-Orne à fin 2016.

<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 poursuit son programme d'investissements pour la rénovation de ses agences pour un montant de 60 M€ sur une période de trois ans.</p> <p>En vue de quantifier les impacts de son activité bancaire, 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. Ces données restent représentatives de l'ordre de grandeur de la contribution du Crédit Agricole Normandie à la création de richesse sur le territoire en 2019.</p>		
<p>Indicateurs 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>- dont impôts locaux</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>2019</p> <p>396.1</p> <p>91.1</p> <p>128.7</p> <p>12.4</p> <p>19.6</p> <p>100.3</p> <p>1.1</p> <p>3.4</p> <p>0.51</p> <p>0.56</p> <p>89%</p> <p>-</p> <p>-</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>

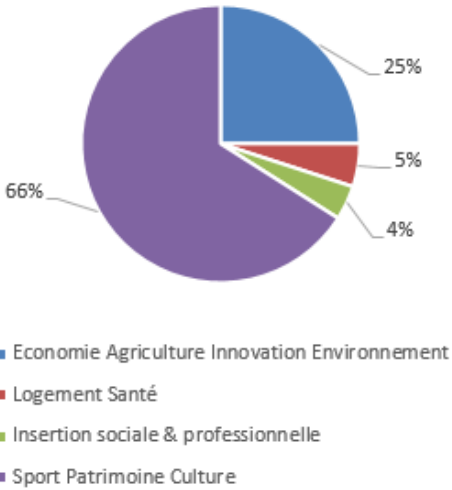
► La contribution fiscale est composée des impôts et taxes, impôt sur les sociétés, charges fiscales & sociales et TVA non récupérable. Rémunération des parts sociales versée en 2019 au titre de 2018. Intéressement et participation versés en 2020 au titre de 2019.

► 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 la création d'entreprise

Partenaire des acteurs locaux de la création d'entreprise (Plateformes d'Initiative, chambres consulaires...), le Crédit Agricole Normandie accompagne les créateurs et repreneurs par la distribution des Prêts Atout Réussite, de prêts d'honneur via la mise en place d'avances remboursables, ainsi que par une offre dédiée aux micro-entreprises. A travers les Cafés de la création (25 dates en 2019) et le site www.jesuisentrepreneur.fr, la Caisse régionale partage son expertise et facilite la mise en relation entre les parties prenantes des projets. En 2019, un quart des créations d'entreprises sur le territoire est financé par le Crédit Agricole Normandie.

<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 et peut aussi contribuer dans un esprit de solidarité aux grandes causes nationales telles que le soutien à la reconstruction de Notre-Dame de Paris ou encore l'aide aux victimes des inondations dans l'Aude. 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 2019.</p> <div data-bbox="916 152 1390 188" style="text-align: right;"> <p>Domaines soutenus par Initiatives</p> </div>  <table border="1" data-bbox="932 577 1385 728"> <thead> <tr> <th>Domaine</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Economie Agriculture Innovation Environnement</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Logement Santé</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Insertion sociale & professionnelle</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Sport Patrimoine Culture</td> <td>66%</td> </tr> </tbody> </table>			Domaine	Pourcentage	Economie Agriculture Innovation Environnement	25%	Logement Santé	5%	Insertion sociale & professionnelle	4%	Sport Patrimoine Culture	66%
Domaine	Pourcentage												
Economie Agriculture Innovation Environnement	25%												
Logement Santé	5%												
Insertion sociale & professionnelle	4%												
Sport Patrimoine Culture	66%												
<p>Indicateurs</p>	<p>Nb de projets soutenus par Initiatives CA Normandie Montant des fonds alloués (abondement CB sociétaire)</p>	<p>2019 538 754 927 €</p>	<p>2018 512 623 930 €</p>										

Partenaire des DOTIS



Depuis 2018, 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. En 2019, la Caisse régionale a amplifié son engagement avec la contribution de 30 Caisses locales mobilisées sur le terrain.

*Don d'Organes et de Tissus en Normandie

<p>Soutien à la clientèle fragile</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie propose plusieurs dispositifs d'accompagnement de la clientèle fragile, dispositifs régulièrement adaptés aux préoccupations sociétales et aux évolutions de la réglementation.</p> <p>Le dispositif Point Passerelle 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. 3 674 familles ont été accompagnées depuis la création du dispositif. Quatre conseillères dédiées au Point Passerelle réparties sur le territoire et épaulées par 70 bénévoles (via l'association « Liens Actions & Territoires ») 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 sociales et/ou éducatives.</p> <p>Afin de faciliter l'accès au crédit de la clientèle en situation de précarité, le microcrédit personnel est une solution efficace. Le nombre de microcrédits personnels accordés en 2019 enregistre de nouveau une forte hausse par rapport à l'exercice précédent.</p> <p>Le Pôle Majeurs Protégés du Crédit Agricole Normandie travaille en relation étroite avec les organismes tutélaires, mandataires judiciaires professionnels, préposés d'établissement et accompagne les mesures familiales pour mieux répondre à leurs attentes relatives à la gestion des comptes au quotidien, ainsi qu'en termes de placements et d'assurances.</p> <p>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.</p> <p>Depuis la fin 2019, une nouvelle démarche relationnelle pour les Coups Durs des professionnels et agriculteurs est en cours d'expérimentation (processus dédiés et solutions clients adaptées aux diverses situations). L'accompagnement mis en place est encadré par un engagement de service : 80 % des clients doivent avoir une solution sous 10 jours ouvrés avec l'appui possible d'un expert du siège qui doit être mobilisable sous 48h.</p> <p>Evolutions majeures 2019 / Engagements en faveur de la clientèle fragile :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plafonnement des frais de dysfonctionnement à 20€/mois et 200€/an pour les clients détenteurs de l'offre Budget Protégé ▪ Plafonnement des frais de dysfonctionnement à 25€ pendant 1 mois pour les clients détectés en situation de fragilité financière avérée ▪ Mise en place d'un plan de détection et d'accompagnement de la clientèle rencontrant des difficultés financières 		
<p align="center">Indicateurs</p>	<p>Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle Taux de remise en selle des clients suivis Point Passerelle Nb de microcrédits personnels accordés Montant de microcrédits personnels accordés - en K€ % de clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé</p>	<p align="center">2019</p> <p align="center">450 84% 203 558 27%</p>	<p align="center">2018</p> <p align="center">393 81% 146 403 16%</p>
<p align="center">Objectif 2020</p>	<p>% de clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé</p>	<p align="center">30%</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.

► La notion de Client fragile est définie dans les notes méthodologiques.

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). Le Crédit Agricole Normandie entreprend les aménagements nécessaires à l'accessibilité à l'occasion de son programme de rénovation des agences : mise en sécurité des escaliers (mains-courantes, contraste visuel, podotactiles, nez de marche antidérapant...), reprise des rampes (pentes, longueurs, palier de repos), positionnement des boîtes aux lettres et des automates, largeurs de porte, mobilier... 54% des agences répondent aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite soit une progression de 34 points en deux ans. Ce résultat reste néanmoins en deçà des 60% prévus à fin 2019 en raison de diverses contraintes : techniques liées à la structure de certains bâtiments, environnementales (désamiantage) ou encore juridiques (autorisations administratives). Les aménagements se poursuivent pour atteindre 100% d'accessibilité des agences à horizon 2022.</p> <p>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 2019, 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 tels que les relevés de compte en braille ou encore la sonorisation des distributeurs et guichets automatiques de banque.</p>		
<p>Indicateurs</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>2019 55%</p> <p>99%</p>	<p>2018 37%</p> <p>99%</p>
<p>Objectif 2020</p>	<p>Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)</p>	<p>>74%</p>	

► Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite au 31.12. : Nb d'agences certifiées conformes par un bureau de contrôle ou avis favorable de la commission d'accessibilité / nb total d'agences faisant l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmé (ADAP).

Informations sociales

Enjeu
Attractivité de la marque Employeur

Engagement RSE n°8
Partager des pratiques sociales responsables et équitables

<p>Effectif</p>	<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 de la clientèle 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>La politique de recrutement vise ainsi à assurer la couverture des postes par une diversité des profils (niveau Bac + 2 minimum) tout en favorisant l'équilibre entre femmes et hommes.</p> <p>Le processus de labellisation des expertises de la ligne métiers des clients Professionnels se poursuit avec celles des collaborateurs en charge des clientèles Agriculteurs et Banque Privée ainsi que des cadres-experts.</p> <p>Les expertises des métiers ainsi régulièrement renforcées, entraînent la montée en compétence des collaborateurs et assurent leur employabilité au sein de l'entreprise.</p>		
<p>Indicateurs En ETP</p>	<p>Effectif total en nombre de salariés (CDI-CDD et alternants)</p> <p>Effectif total en ETP (CDI-CDD et alternants)</p> <p style="padding-left: 150px;"><i>dont CDI</i></p> <p style="padding-left: 150px;"><i>dont CDD</i></p> <p style="padding-left: 150px;"><i>dont Alternants</i></p> <p>Effectif total Agents d'Application en ETP (CDI-CDD)</p> <p>Effectif total Techniciens & Animateurs Unité en ETP (CDI-CDD)</p> <p>Effectif total Cadres en ETP (CDI-CDD)</p> <p>% ETP affectés dans le département 14</p> <p>% ETP affectés dans le département 50</p> <p>% ETP affectés dans le département 61</p>	<p>2019</p> <p>2183</p> <p>2091.6</p> <p>1958.3</p> <p>99.3</p> <p>34</p> <p>195</p> <p>1377</p> <p>520</p> <p>59%</p> <p>25%</p> <p>16%</p>	<p>2018</p> <p>2 203</p> <p>2 105</p> <p>1970</p> <p>101</p> <p>34</p> <p>219</p> <p>1376</p> <p>509</p> <p>59%</p> <p>25%</p> <p>16%</p>

► 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. Partageant les valeurs mutualistes d'une banque coopérative, ces collaborateurs doivent être capables de s'adapter rapidement à une organisation en profonde transformation.</p> <p>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 mensuelles de recrutement, de job meeting et de job dating régulièrement organisés sur l'ensemble du territoire, de cafés de l'emploi et sur la sollicitation de cabinets de recrutement.</p> <p>L'attractivité de la marque employeur du Crédit Agricole Normandie est 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 (organisation d'un job dating spécial alternance) et une convention avec Pôle Emploi.</p> <p>En 2019, le Crédit Agricole Normandie complète son dispositif de recrutement par une démarche de recommandation et de cooptation par ses collaborateurs et administrateurs.</p> <p>Le site recrutement.ca-normandie.fr est dédié à la carrière et au recrutement des futurs collaborateurs du Crédit Agricole Normandie.</p> <p>En 2019, le Crédit Agricole Normandie a consacré 129 millions d'euros aux rémunérations et charges sociales, soit 1/3 du Produit Net Bancaire de la Caisse régionale.</p>		
Indicateurs	<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>2019</p> <p>116</p> <p>383</p> <p>148</p> <p>44.5%</p>	<p>2018</p> <p>135</p> <p>436</p> <p>133</p> <p>45.3%</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.



Arrondi sur salaire : des collaborateurs s'engagent pour le don d'organes et de tissus

Le Crédit Agricole Normandie a mis en place en 2019 l'arrondi sur salaire proposant aux collaborateurs qui le souhaitent d'arrondir leur salaire à l'euro inférieur. Les dons, ainsi collectés et versés à l'association les DOTIS, contribuent à organiser avec les professionnels de santé et les bénévoles des journées de sensibilisation sur le don d'organes et de tissus.

<p>Formation</p>	<p>Le Plan de formation du Crédit Agricole Normandie, en lien 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 afin d'assurer à chacun une employabilité durable et de favoriser l'épanouissement professionnel.</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>En 2019, les orientations Formation répondent aux axes prioritaires définis par la Caisse régionale :</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 et assurer l'excellence relationnelle et opérationnelle au service de la satisfaction de chaque client <p>Ces orientations participent à servir la promesse client et la montée en compétence des collaborateurs.</p> <p>Le nombre d'heures de formation dispensées en 2019 progresse de 48%, en raison d'un plan de formation plus conséquent, notamment avec la mise en œuvre d'ateliers sur la thématique Assurances et l'évolution réglementaire des directives de distribution des produits d'assurance de protection des biens et des personnes.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Nb total d'heures de formation dispensées</p> <p>Nb d'heures de formation dispensées en moyenne à chaque salarié</p>	<p>2019</p> <p>119 276</p> <p>59</p>	<p>2018</p> <p>80 697</p> <p>39.6</p>

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

► Le nombre d'heures de formation dispensées en moyenne à chaque collaborateur est calculé sur la base du nombre de salariés physiques en CDI au 31.12.2019 (soit 2019 personnes).

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 est engagé en faveur du handicap. En 2019, le taux de salariés handicapés 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 avec l'appui de partenaires externes, volonté d'intégration durable des nouveaux embauchés par notamment une formation au handicap des équipes et managers, 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 depuis 5 ans. Un diagnostic en matière d'égalité salariale femmes-hommes est réalisé chaque année sans relever de différence significative. 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	<p>% de femmes Cadres</p> <p>Index de l'Egalité Femmes-Hommes (sur 100)</p> <p>% de femmes (CDI –CDD)</p> <p>% d'hommes (CDI-CDD)</p> <p>% de salariés en situation de handicap <i>estimation pour 2019</i></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>	2019	2018
Objectifs 2020	<p>% de femmes Cadres</p> <p>% de salariés en situation de handicap</p>	45%	5%

► L'estimation du taux de salariés pour 2019 est calculé comme suit : Nb d'unités bénéficiaires présentes en 2019 (CDI-CDD dont alternance, stages et secteur protégé) / effectif d'assujettissement de l'année.

► L'index de l'égalité Femmes-Hommes est publié conformément à la Loi n°2018-771 du 5/09/2018. Les critères appliqués sont détaillés dans les notes méthodologiques.



Accords signés en 2019 et impacts sur la performance économique de la Caisse régionale et sur les conditions de travail des salariés

- Compte Epargne Temps (CET) : possibilité d'épargner des jours de congés et de se constituer une épargne retraite sans affecter son pouvoir d'achat grâce au transfert des jours CET vers le PERCOL ou 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 don de jours ou de bénéficier de jours de congés pour assister un enfant, le conjoint ou un proche atteint d'une maladie, d'un handicap, d'un accident grave ou d'une perte d'autonomie grave.
- Arrondi sur salaire : basé sur nos valeurs mutualistes, l'arrondi solidaire permet à chaque salarié de faire don, chaque mois, des centimes d'euros de son salaire. Ces dons (entre 0,01 et 0,99cts d'euros par mois et par salarié) sont reversés à une association installée sur notre territoire. Pour 2019, l'association retenue est les DOTIS, association sur le don d'organes et tissus.

- Remplacement sur des métiers de niveau supérieur : Cet accord conforte l'existant sur les métiers spécialisés, et définit de nouvelles modalités d'accompagnement pour les détachements sur les postes de Conseillers Particuliers et les salariés détachés sur un métier service support, relevant de la classification supérieure de niveau technicien ou analyste.
- Temps partiel : L'objectif principal poursuivi est de concilier la vie professionnelle et la vie personnelle des collaborateurs, en lien avec les exigences de développement de l'entreprise et la satisfaction des attentes des clients. Au titre de la première demande de mise en place du temps partiel, le collaborateur peut solliciter un aménagement de sa durée du travail pour 2 ans. Cet engagement sera ensuite renouvelable annuellement par tacite reconduction.
- Accompagnement de la transition vers la fin de carrière : afin d'accompagner spécialement les salariés au cours de leur dernière partie de carrière professionnelle, diverses mesures favorisant la transition entre l'activité professionnelle et la retraite sont réunies au sein de ce nouvel accord (augmentation du plafond du CET Senior à 60 jours et extension de son alimentation via le 13ème mois et l'indemnité de fin de carrière / dispositif de retraite progressive / mécénat de compétence)
- Extension du forfait annuel en jours : l'objet de cet accord, est d'étendre à de nouveaux métiers, le forfait de 205 jours de travail dans l'année. A ce titre, les métiers identifiés, qui jusqu'à présent étaient régis par un régime en heures, vont pouvoir relever du forfait jours, ainsi que de la prime conventionnelle correspondante, soit 1200 € bruts annuel.

<p>Qualité de vie au travail</p>	<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 ou mise en place du management visuel.</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>La prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail sont discutées dans le cadre des séances de la Commission Santé Sécurité et Conditions de travail.</p> <p>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 2019, le taux de participation est de 83%, en progression de 4 points par rapport à l'exercice précédent. 81% des salariés se déclarent satisfaits de leurs conditions générales de travail et 97% se déclarent fiers de travailler au Crédit Agricole Normandie (idem 2018).</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Note de climat social - note sur 10</p> <p>Indice de Recommandation Salariés</p> <p>Nb de collaborateurs en télétravail et travail à distance</p>	<p>2019</p> <p>8.8</p> <p>+42</p> <p>57</p>	<p>2018</p> <p>8.9</p> <p>+48</p> <p>23</p>
<p>Objectif 2020</p>	<p>Note de climat social</p>	<p>>8/10</p>	

► L'Indice de Recommandation Salariés permet de mesurer la recommandation des collaborateurs par la différence entre le pourcentage des collaborateurs détracteurs (note de 0 à 6) et des collaborateurs prescripteurs (note de 9 ou 10). Les collaborateurs attribuant une note de 7 ou 8 sont considérés neutres. Cet indicateur est administré par un cabinet externe.

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>Les ambitions de la France dans le cadre de l'Agenda 2030 affichent une réduction des émissions de gaz à effet de serre de 40% en 2030 par rapport à 1990 et visent la neutralité carbone en 2050. Pour y parvenir, le fort développement des capacités de production d'électricité renouvelable est incontournable.</p> <p>Face à ces enjeux, le Crédit Agricole Normandie s'organise au sein de la <i>Banque d'Affaires Entreprises</i> pour accompagner le développement des énergies renouvelables en Normandie. Le Crédit Agricole Normandie reste en 2019 le financeur de référence de la méthanisation sur son territoire avec 19 unités accompagnées sur l'année.</p> <p>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. En 2019, les sollicitations ont été moindres qu'au cours de l'exercice précédent.</p> <p>Pour faciliter le financement de l'amélioration énergétique de l'Habitat des Particuliers, le Crédit Agricole Normandie enrichit sa gamme de financements verts en complément de l'EcoPTZ dont il est le premier distributeur sur son territoire. La Caisse régionale est partenaire de la Région Normandie pour la promotion du Chèque Economie d'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 Stratégie française pour le climat et l'énergie (1.2 million de véhicules électriques en France en 2023), le Crédit Agricole Normandie complète son offre verte par un financement dédié à l'acquisition de véhicules électriques / hybrides (auto-moto-2 roues) et par des solutions d'avance de la prime à la conversion.</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.</p>		
Indicateurs En millions €	Encours ISR géré Financements Transition Energétique/Energies Renouvelables <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agriculture-Entreprises-Professionnels ▪ Particuliers (Eco PTZ et Prêts Economie d'Energie) Financements des structures & services à dimension environnementale (Collectivités publiques)	2019 66.2 25.1 10.3 5.6	2018 55.3 18.8 7.5 13.7



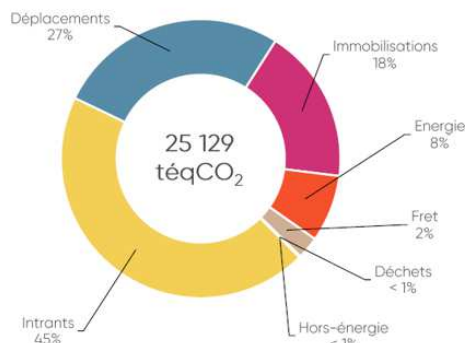
Le Crédit Agricole Normandie s'engage en faveur de la biodiversité

Depuis septembre 2018, trois 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 350 pots de miels récoltés en 2019 ont été vendus aux collaborateurs et les bénéfices reversés à l'association Habitat et Humanisme Calvados.

Emissions de gaz à effet de serre

Le Crédit Agricole Normandie est engagé au quotidien dans un plan de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre. Il réalise régulièrement un Bilan Carbone® permettant d'estimer les émissions générées par son activité professionnelle. Ce Bilan a été réalisé en 2019 sur les données de l'exercice 2018.

Le premier poste d'émissions de gaz à effet de serre est celui des achats de biens et de services (poste Intrants), représentant 45% des émissions totales. Le poste Intrants est en forte augmentation en 2018 / 2014 en raison du plan de rénovation des agences actuellement en cours. Ces investissements expliquent la progression de 8% des émissions de gaz à effet de serre du Crédit Agricole Normandie sur la période 2015-2018, alors que les postes Energies, Hors Energie (climatisation), Fret, Déchets et Déplacements sont en forte diminution.



	Bilan Carbone® 2014	Bilan Carbone® 2018	variation
	en TégCO2		en %
Poste DEPLACEMENTS	8009	6743	-16%
Poste INTRANTS	6336	11223	77%
Poste ENERGIES	3033	1958	-35%
Poste IMMOBILISATIONS	4338	4523	4%
Poste FRET	1373	648	-53%
Poste DECHETS	157	30	-81%
Poste HORS ENERGIE	77	4	-95%
	23323	25129	8%

Le poste des immobilisations progresse en raison du parc conséquent d'agences maintenues sur le territoire et des équipements informatiques et technologiques nécessaires à l'activité des 2000 collaborateurs de la Caisse régionale.

En complément du Bilan Carbone® mesuré tous les quatre ans, les émissions de gaz à effet de serre générées par les déplacements professionnels et les consommations énergétiques sont estimées annuellement.

Indicateurs	En Tonnes équivalent CO2	2019	2018
		Emissions liées aux déplacements professionnels	1724
	Emissions liées aux consommations énergétiques	1305	1523
	BILAN CARBONE®	2018	2014
	Emissions de GES scopes 1-2-3	25 129	23 323
	Emissions de GES / collaborateur - en TégCO2/ETP	12	12
Objectif	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (base Bilan Carbone® 2018)	-2500 tégCO2 au 31.12.2022	

- ▶ Bilan Carbone® 2014 retraité avec les facteurs d'émission actualisé (version V8.1 Base ADEME).
- ▶ Le Bilan Carbone® 2018 du CA Normandie est disponible sur bilans-ges.ademe.fr

Consommations énergétiques

Le Crédit Agricole Normandie saisit l'opportunité du programme conséquent de ses agences pour améliorer ses performances énergétiques : sur toutes ses agences (83 livrées à fin 2019 et 45 prévues en 2020) : isolation des combles, traitement complémentaire d'isolation, remplacement des menuiseries vétustes, remplacement des portes coulissantes par des portes traditionnelles, traitement en LED de toutes les enseignes. Sur certaines agences et selon l'étendue des travaux : la généralisation intégrale des luminaires à LED ou partielle en traitant les parties communes ainsi que l'optimisation des climatisations et chauffage ont été réalisées. Enfin, les circulations sur le site de Caen ont été traitées en éclairage LED.

L'objectif de suppression de l'ensemble des chaudières fioul est atteint fin 2019 dans la totalité des bâtiments dont la Caisse régionale est propriétaire. 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.

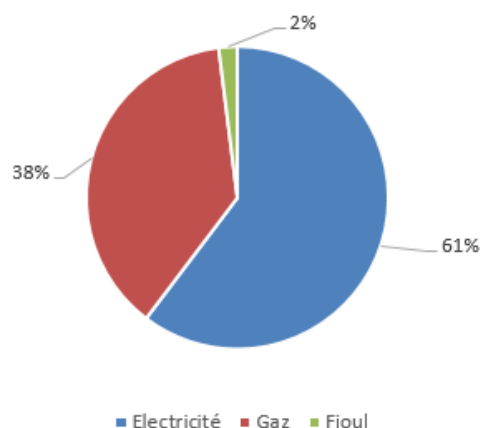
Le Crédit Agricole Normandie a souscrit un contrat d'électricité certifié d'origine renouvelable (hydraulique). En 2019, cette électricité verte a permis d'éviter l'émission de 500 tonnes de CO₂ dans l'atmosphère.

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.

L'extension du site de Caen est qualifiée de Bâtiment Basse Consommation dans le cadre du Label Haute Performance Energétique, délivré par Certivea.

Après un premier audit des bâtiments en 2015, la Caisse régionale a renouvelé cet exercice en 2019 identifiant ainsi les pistes d'amélioration à étudier pour amplifier sa performance énergétique.

Répartition énergies consommées en 2019



Indicateurs		2019	2018
		Consommations énergétiques totales Electricité, gaz, fioul – en Mwh	13 846
	Kwh consommés par m ²	128	139

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

<p>Déplacements de personnes</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie dispose d'un Plan de mobilité depuis 2017 afin d'agir concrètement en faveur d'une réduction de ses émissions de gaz à effet de serre. Ce Plan, sous convention avec la Communauté urbaine de Caen la Mer, est issu de travaux de concertation avec les collaborateurs. En complément, une enquête sur les comportements de mobilité est réalisée tous les deux ans auprès des collaborateurs : km parcourus sur les trajets domicile-travail, modes de déplacement, solutions alternatives, attentes des collaborateurs.</p> <p>Les actions menées dans le cadre du Plan de mobilité ont contribué à la réduction de 16% des émissions générées par les déplacements professionnels et personnels (période 2014-2018, mesures Bilan Carbone® – cf infra Indicateur Emissions de gaz à effet de serre).</p> <p>Les actions menées en faveur d'une mobilité douce et multimodale en 2017-2019 :</p> <table border="1" data-bbox="432 539 1487 1480"> <thead> <tr> <th>THEMATIQUES</th> <th>ACTIONS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Informations et incitations à la mobilité verte</td> <td>Tarifs préférentiels pour les transports en commun Incitation à l'acquisition de véhicules peu émissifs en collaboration avec les concessionnaires locaux Informations sur les lignes de bus et tramway Tutoriel d'usage pour les véhicules électriques Pages dédiées à la mobilité verte sur le poste de travail</td> </tr> <tr> <td>Sécurité et prévention</td> <td>Brassards réfléchissants pour les piétons fournis sur demande Formations prévention des risques routiers / conduite responsable</td> </tr> <tr> <td>Equipements mis à disposition</td> <td>Dispositifs de connexion à distance : visioconférence, audioconférence Bornes de recharge pour les véhicules électriques personnels (énergie à la charge des collaborateurs) Véhicules électriques (déplacements professionnels) Vélos à assistance électriques (déplacements professionnels et trajets personnels) Arceaux vélos, abri-vélos, douches</td> </tr> <tr> <td>Réduction des émissions de gaz à effet de serre</td> <td>Optimisation des bus-navettes CAEN-STLO-ALENCON Télétravail et travail à distance Formations décentralisées, classes virtuelles, dispositif de e-learning Rappel des consignes de covoiturage professionnel Remplacement des véhicules les plus émissifs de la flotte Optimisation des tournées de fret & des prestations fiduciaire,</td> </tr> <tr> <td>Animations internes</td> <td>Atelier d'aide à la réparation des vélos personnels Démonstrations d'usage des véhicules et vélos électriques</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fin 2019, le Crédit Agricole Normandie a actualisé son Plan de mobilité pour la période 2020-2022.</p>			THEMATIQUES	ACTIONS	Informations et incitations à la mobilité verte	Tarifs préférentiels pour les transports en commun Incitation à l'acquisition de véhicules peu émissifs en collaboration avec les concessionnaires locaux Informations sur les lignes de bus et tramway Tutoriel d'usage pour les véhicules électriques Pages dédiées à la mobilité verte sur le poste de travail	Sécurité et prévention	Brassards réfléchissants pour les piétons fournis sur demande Formations prévention des risques routiers / conduite responsable	Equipements mis à disposition	Dispositifs de connexion à distance : visioconférence, audioconférence Bornes de recharge pour les véhicules électriques personnels (énergie à la charge des collaborateurs) Véhicules électriques (déplacements professionnels) Vélos à assistance électriques (déplacements professionnels et trajets personnels) Arceaux vélos, abri-vélos, douches	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Optimisation des bus-navettes CAEN-STLO-ALENCON Télétravail et travail à distance Formations décentralisées, classes virtuelles, dispositif de e-learning Rappel des consignes de covoiturage professionnel Remplacement des véhicules les plus émissifs de la flotte Optimisation des tournées de fret & des prestations fiduciaire,	Animations internes	Atelier d'aide à la réparation des vélos personnels Démonstrations d'usage des véhicules et vélos électriques
THEMATIQUES	ACTIONS														
Informations et incitations à la mobilité verte	Tarifs préférentiels pour les transports en commun Incitation à l'acquisition de véhicules peu émissifs en collaboration avec les concessionnaires locaux Informations sur les lignes de bus et tramway Tutoriel d'usage pour les véhicules électriques Pages dédiées à la mobilité verte sur le poste de travail														
Sécurité et prévention	Brassards réfléchissants pour les piétons fournis sur demande Formations prévention des risques routiers / conduite responsable														
Equipements mis à disposition	Dispositifs de connexion à distance : visioconférence, audioconférence Bornes de recharge pour les véhicules électriques personnels (énergie à la charge des collaborateurs) Véhicules électriques (déplacements professionnels) Vélos à assistance électriques (déplacements professionnels et trajets personnels) Arceaux vélos, abri-vélos, douches														
Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Optimisation des bus-navettes CAEN-STLO-ALENCON Télétravail et travail à distance Formations décentralisées, classes virtuelles, dispositif de e-learning Rappel des consignes de covoiturage professionnel Remplacement des véhicules les plus émissifs de la flotte Optimisation des tournées de fret & des prestations fiduciaire,														
Animations internes	Atelier d'aide à la réparation des vélos personnels Démonstrations d'usage des véhicules et vélos électriques														
<p>Indicateurs</p>	<p>Nb total de km professionnels parcourus en millions km - tous modes – collaborateurs administrateurs</p> <p>Emission moyenne de la flotte de véhicules en gCO₂/km</p>	<p>2019</p> <p>6.4</p> <p>92.2</p>	<p>2018</p> <p>6.7</p> <p>90.7</p>												

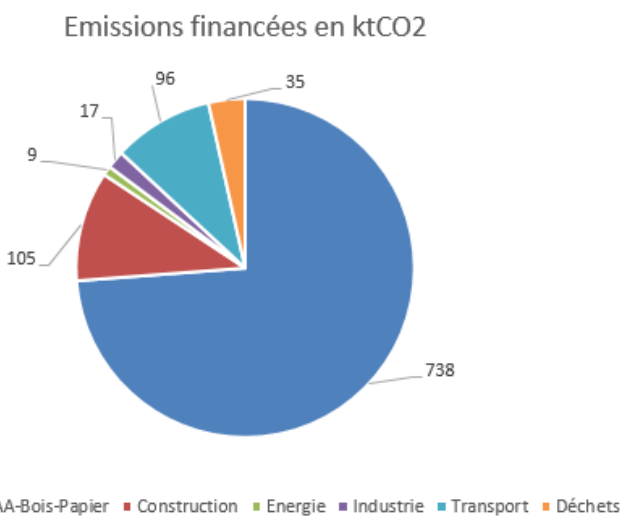
► Tous modes : flotte d'entreprise, bus-navettes aller-retour CAEN-ST LÔ et CAEN- ALENCON, véhicules personnels donnant lieu à des remboursements de frais, train et avion. Ensemble des collaborateurs et administrateurs Caisse régionale et de Caisses locales.

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 et recyclés à hauteur de 99%. Les bio-déchets générés par le restaurant d'entreprise du site de Caen alimentent 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 2019, 10 tonnes de matériel informatique ont été cédées 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 2014 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 2.7 tonnes de cartes bancaires. Cet éco-geste est régulièrement rappelé aux clients du Crédit Agricole Normandie.</p>		
Indicateurs	<p>Taux de recyclage du papier</p> <p>Tonnage de matériels EEE cédés au circuit économie circulaire (Equipements Electriques & Electroniques)</p> <p>Nb de cartes bancaires collectées pour recyclage</p> <p>Taux de cartes bancaires recyclées</p>	<p>2019 99%</p> <p>10</p> <p>91 546</p> <p>43%</p>	<p>2018 98%</p> <p>6</p> <p>106 635</p> <p>46%</p>

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 un nombre croissant 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>Au global, la consommation de papier enregistre une baisse de près de 45 tonnes en 2019 par rapport à 2018. Depuis 2015, le Crédit Agricole Normandie a réduit sa consommation de papier de 101 tonnes, soit une baisse de 25%.</p> <div data-bbox="829 1209 1452 1680" style="text-align: center;"> <p>Consommation de papier 2019</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Détails du diagramme circulaire</caption> <thead> <tr> <th>Secteur</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EDITIQUE</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>BUREAUTIQUE</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>BANCAIRE</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>MARKETING CLIENTS</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>COMMUNICATION</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> </div>			Secteur	Pourcentage	EDITIQUE	33%	BUREAUTIQUE	42%	BANCAIRE	21%	MARKETING CLIENTS	2%	COMMUNICATION	3%
Secteur	Pourcentage														
EDITIQUE	33%														
BUREAUTIQUE	42%														
BANCAIRE	21%														
MARKETING CLIENTS	2%														
COMMUNICATION	3%														
Indicateurs	<p>Papier consommé - en tonnes</p> <p>Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur - en Kg/ETP</p>	<p>2019 305</p> <p>59</p>	<p>2018 349</p> <p>69</p>												

► 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 (chéquiers, 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 gaz à effet de serre 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. La méthodologie retenue ne prend pas en compte les émissions relatives aux consommations et aux usages, la totalité des émissions de GES étant ainsi affectée à la production.</p> <div data-bbox="845 358 1468 873"> <p style="text-align: center;">Emissions financées en ktCO2</p>  <table border="1"> <caption>Emissions financées en ktCO2</caption> <thead> <tr> <th>Secteur</th> <th>Valeur (ktCO2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agriculture-IAA-Bois-Papier</td> <td>738</td> </tr> <tr> <td>Construction</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Transport</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Déchets</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>Industrie</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Energie</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Cette mesure donne un ordre de grandeur des émissions de gaz à effet de serre des filières de production présentes sur le territoire de la Caisse régionale, financés par celle-ci à proportion de sa part de marché. La répartition par macro-secteur permet d'identifier les domaines financés les plus émissifs. Cette mesure constitue un élément cartographique à prendre en compte dans l'appréhension des enjeux liés aux risques climat.</p>			Secteur	Valeur (ktCO2)	Agriculture-IAA-Bois-Papier	738	Construction	105	Transport	96	Déchets	35	Industrie	17	Energie	9
Secteur	Valeur (ktCO2)																
Agriculture-IAA-Bois-Papier	738																
Construction	105																
Transport	96																
Déchets	35																
Industrie	17																
Energie	9																
<p>Indicateur en kilos Téq CO₂</p>	<p>Emissions induites par les financements du CA Normandie</p>	<p>2018 998</p>	<p>2017 967</p>														

► Estimation effectuée sur la base des encours prêts du CA Normandie au 31.12.2018, hors financements des Particuliers. Selon la méthodologie P9XCA 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. Les facteurs de conversion sont issus de données internationales et de la Banque Centrale Européenne.



Précisions sur l'identification des risques climatiques

Le Groupe Crédit Agricole a développé, avec Carbone 4, 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. Sept aléas climatiques directs sont couverts : vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne. L'outil a été testé avec succès sur le portefeuille habitat d'une caisse régionale. Il devrait s'élargir à d'autres Caisses sur les portefeuille habitat et agriculture.

5. NOTRE UTILITÉ AU TERRITOIRE - INDICATEURS REMARQUABLES

INDICATEURS	2019	2018	2017
GOUVERNANCE			
Administrateurs			
Nombre de Caisses locales	95	95	96
Nombre d'Administrateurs de Caisses locales	1073	1086	1108
Nombre d'administrateurs au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	17	18	18
Taux de femmes siégeant au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	35%	39%	39%
Taux de femmes siégeant aux Conseils d'Administration des Caisses locales	35%	35%	34%
Sociétaires			
Nombre de sociétaires	355 247	338 551	323 179
Proportion de sociétaires parmi les clients	54%	52%	50%
Taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	4.7%	5.1%	5.5%
Montant de rémunération des parts sociales (en M€) versés en N au titre de N-1	3.4	3.1	2.8
Solidité financière			
Part du résultat mis en réserve (en % du résultat net)	89%	90%	90%
RELATION CLIENTS			
Satisfaction Clients			
Certification AFNOR Clarté confiance de la démarche conseil	Renouvelée pour 2020	Renouvelée pour 2019	Renouvelée pour 2018
Taux de satisfaction globale	93.4%	92.2%	92.1%
Délai moyen de traitement des réclamations clients en jours ouvrés	4.36	5.60	5.07
Indice de recommandation clients (IRC)	+23,9	+19.6	+16.2
Lutte contre le blanchiment, la fraude et le financement du terrorisme			
Taux de collaborateurs formés	99%	97%	81%
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE			
Impact territorial économique			
Résultat net (en M€)	91.1	93.2	91.2
Investissements de la Caisse régionale (en M€)	19.6	16.1	9.6
Impôts locaux (en M€)	1.09	1.15	1.21
Contribution fiscale totale (en M€)	100.3	99.3	90,0
Montant total des achats (en M€)	102	96	86
% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux	47%	50%	41%
Empreinte socio-économique au 31.12.2017 <i>nb d'emplois soutenus sur le territoire</i>	25 755 emplois		
Empreinte socio-économique au 31.12.2017 <i>contribution au PIB du territoire</i>	1.7 Md€		
Le financement des projets locaux			
Encours de crédits (en Milliards €)	15.3	14.4	13.3
Ligne de crédit accordée à l'ADIE (microcrédits professionnels) en K€	300	300	300
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE			
Accès aux services bancaires			
Nombre d'agences de proximité	179	179	182
Nombre DAB-GAB (y compris hors sites Crédit Agricole)	373	395	396
Nb d'agences CA pour 10 000 habitants	1.29	1.26	1.27
Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	55%	37%	21%
Accompagner les personnes fragilisées			
Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle	450	393	372
Taux de remise en selle des clients Passerelle après accompagnement	84%	81%	77%
Nb de microcrédits personnels accordés	203	146	77

INDICATEURS	2019	2018	2017
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE			
Emissions de gaz à effet de serre			
Bilan Carbone Scope 1, 2 et 3 (en TéquCO ₂) sur périmètre d'exploitation <i>Bilan carbone au 31.12.2018</i>	25 129 TéquCO ₂		-
Emissions par ETP (en TéquCO ₂) <i>Bilan carbone au 31.12.2018</i>	12		-
Emissions de GES - Poste Energies et Déplacements professionnels (en TéquCO ₂)	3 029	3 322	3 745
Kilomètres parcourus par les collaborateurs (déplacements professionnels hors avion)	6 067 530	6 279 940	6 250 979
Estimation des émissions carbone liées aux financements <i>En kilos Tonnes équivalent CO₂</i>	dispo fin 2020	998	967
Utilisation durable des ressources			
Consommations énergétiques totales en Kwh	13 846 148	15 024 567	16 213 852
Consommations toutes énergies - en kwh/m ²	128	139	150
Gestion des déchets et consommation de papier			
Taux de recyclage papier-carton	99%	98%	93%
Cartes bancaires recyclées (en nombre)	91 546	106 635	105 000
Consommation totale de papier (en tonnes)	305	349	357
Consommation de papier ramette / ETP en kg/ETP	59	69	62
Produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental			
Financements de l'amélioration énergétique Habitat des Particuliers (en M€) <i>PEE +ECOPTZ</i>	10.3	7.5	8.5
Nb d'unités de méthanisation accompagnées (financements acceptés)	19	25	14
Encours ISR total géré (en M€)	66	55	39
RESPONSABILITÉ SOCIALE			
Emploi			
Effectif (ETP)	2091.6	2104.6	2099.3
Répartition Femmes/Hommes	59% / 41%	60% / 40%	60% / 40%
Relations sociales			
Indicateur de climat social (note sur 10)	8.8	8.9	8.8
Taux d'absentéisme	6%	6%	6%
Indice de Recommandation Salariés	+42	+48	+45
Formation			
Nb d'heures de formation par salarié en moyenne	59	39.6	37.9
Masse salariale consacrée à la formation	dispo mi 2020	7%	6%
Embauches et Rémunérations			
Nb d'embauches en CDI dans l'année	116	135	88
Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	45%	45%	47%
Egalité de traitement			
Taux d'emploi de personnes handicapées <i>(estimation pour 2019)</i>	4.4%	4.8%	4.6%
Taux de femmes cadres	44%	41%	41%
Taux de salariés de moins de 30 ans	21%	23%	24%
Taux de salariés de plus de 50 ans	20%	21%	22%

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 MÉTHODOLOGIQUES

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 2019 sont collectées entre le 9 décembre 2019 et le 17 janvier 2020.

Pour 2019, 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 2018, 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 2018 au 30 novembre 2019
- **Taux de salariés handicapés**
Taux fourni pour l'année 2018 soit N-1.
Une estimation est fournie pour l'année 2019 calculée comme suit :

nombre d'unités bénéficiaires présentes en 2019 (CDI, CDD dont alternance, stages et secteur protégé)
effectif d'assujettissement de l'année 2019

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 2019.

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 31.12.2019, des collaborateurs en alternance, en CDD et en CDI ayant un contrat de travail avec le Crédit Agricole Normandie au 31.12.2019. 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 2019. La base des ETP retenue pour le calcul des divers ratios est celle au 31.12.2019 (soit 2 091.6 ETP), y compris pour les ratios utilisant des données reportées sur année glissante.

Index égalité Femmes-Hommes au 31.12 (Loi n°2018-771 du 5/09/2018)

calculé sur la base de 5 critères :

1. écart de rémunération entre les femmes et les hommes, à poste et âge comparables (sur 40 points)
2. écart de répartition des augmentations individuelles (sur 40 points)
3. écart de taux de promotion entre les femmes et les hommes (sur 40 points)
4. % de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé de maternité (15 points)
5. nb de salariés du sexe sous-représenté parmi les dix plus hautes rémunérations (sur 10 points)

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 2019 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 2018 au 30 novembre 2019 (sources : bilans consommations des énergéticiens). Les données de fioul correspondent aux volumes commandés et livrés entre le 1^{er} décembre 2018 et le 30 novembre 2019. 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 31.12.2019.

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 »).

Superficies sites Crédit Agricole Normandie au 31.12.2019	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

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

Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels

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)

Suivi des investissements des énergies renouvelables

La consolidation des financements des énergies renouvelables 2019 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 et la Banque d'Affaires Entreprises au 31 décembre.

2019

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

source ECO ACT - Base Carbone Ademe V8.1

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

Définition de la notion de « client fragile »

Les clients en situation de fragilité financière répondent à l'un des trois critères suivants :

1 - Les clients surendettés

2 - Les clients interdits bancaires depuis plus de 15 jours (chèques et cartes)

3 - Les clients qui, sur 3 mois consécutifs cumulent des frais d'incidents > 24.99€, des frais d'incidents >10% de flux créditeurs et des frais d'incidents > à leur épargne disponible

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.

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

Méthodologie Cartographie des parties prenantes

Méthodologie selon la Norme NF X 30-029 (juillet 2016) « RSE – Analyse de matérialité & priorisation des domaines d'action et des parties prenantes selon les lignes directrices de la norme ISO 26000 ».

Recueil des informations auprès des Managers / fichier de collecte avec intégration préalable des catégories de parties prenantes pour faciliter l'identification (menu déroulant).

Les étapes suivies :

- Identification des parties prenantes qui :
 - peuvent être affectées (positivement ou négativement) par les décisions et activités de la CR
 - peuvent affecter la CR (positivement ou négativement)
 - envers lesquelles la CR a des obligations légales
- Cotation selon 2 critères : IMPORTANCE et RELATION

1/ Niveau d'importance de la partie prenante sur la CR coté de 1 à 5

Qualification du niveau d'importance de la Partie Prenante sur la CR	Niveau
La Partie Prenante n'a pas d'impact sur la CR ou celle-ci n'a pas d'influence sur elle	1
La Partie Prenante a des impacts négligeables sur la CR ou celle-ci ne pourrait influencer que marginalement ses activités	2
La Partie Prenante a des impacts significatifs sur la CR ou celle-ci pourrait influencer significativement la réussite de certaines activités, à la réalisation desquelles elle est utile	3
La Partie Prenante a des impacts importants sur la CR ou celle-ci pourrait influencer fortement la réussite des activités pour lesquelles elle est indispensable	4
La Partie Prenante a des impacts sur les intérêts vitaux de la CR ou celle-ci pourrait influencer de manière vitale son existence même	5

Source AFNOR – NF X30-029

2/ Niveau de relation de la CR avec la partie prenante, coté de 1 à 5

Qualification de la relation de la CR avec la Partie Prenante	Niveau
La CR n'a pas de relation avec la partie prenante et n'a aucune connaissance de ses impacts sur elle ni des intérêts de celle-ci	1
La CR a peu de relation avec la partie prenante et n'a qu'une connaissance partielle de ses impacts sur elle et des intérêts de celle-ci	2
La CR a une relation régulière avec la partie prenante et a identifié ses principaux impacts sur elle et les principaux intérêts de celle-ci	3
La CR a une bonne relation avec la partie prenante et a une connaissance documentée (notes, études, enquêtes...) de ses impacts sur elle et des intérêts de celle-ci	4
La CR a une excellente relation avec la partie prenante et procède à une évaluation continue de ses impacts sur elle et des intérêts de celle-ci. Le dialogue est continu avec la partie prenante	5

Source AFNOR – NF X30-029

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).

Analyse des risques RSE : échelle de cotation

Les enjeux RSE ont été cotés sur la base de cette échelle de cotation

Graduation	Image	Graduation	Perte d'activité (dont impact financier)	Graduation	Sanction administrative ou judiciaire
1 - Faible ou inexistant	Détraction non médiatisée	1 - Faible ou inexistant	Détérioration de la relation client	1 - Faible ou inexistant	Recommandation simple d'une autorité ou sanction civile limitée
2 - Significatif	Article de presse limité	2 - Significatif	Perte de relation commerciale ou de courant d'affaire limité	2 - Significatif	Blâme, avertissement, ou sanction financière significative
3 - Fort	Articles de presse et relais multiples, atteinte à la réputation	3 - Fort	Pertes d'activité portant sur un groupe de clients	3 - Fort	Retrait de licence ou d'agrément ou condamnation pénale de l'entreprise ou de ses dirigeants

Graduation	Probabilité d'occurrence	Graduation	gravité à l'égard des parties prenantes
1 - Faible	La probabilité de survenance du risque est > 5 ans	1 - Faible	Le risque altère faiblement la relation partie prenante
2 - Moyen	La probabilité de survenance du risque est > 3 ans et < 5 ans	2 - Moyen	Le risque dégrade significativement la relation avec une partie prenante
3 - Fort	La probabilité de survenance du risque est < 3 ans	3 - Fort	Le risque impacte ou altère fortement la relation de l'entité avec une de ses parties prenantes essentielles

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.

7. ATTESTATION DE SINCERITÉ ET DE CONFORMITÉ



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

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

Caisse régionale 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**

Exercice clos le 31 décembre 2019
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'exercices
comptable et de commissariat
aux comptes à direction et
conseil de surveillance
inscrite au Tribunal de Commerce
à Paris sous le n° 14-50060-001
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 497 100 €
Code APE : 6920Z
775 726 417 R.C.S. Nanterre
TVA Unifon Européenne
FR 77 775 726 417



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQ110
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92086 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
Siège social : 15, Esplanade Brillaud de Laujarrière, 14050 Caen

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

Exercice clos le 31 décembre 2019

A l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant (OTI), 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 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion de l'entité en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

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 l'entité (ci-après le « Référentiel »), dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de l'entité.

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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

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

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

Société enregistrée d'expertise
comptable et de commissariat
aux comptes à destination du
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 EQ110
2 Avenue Gambetta
92086 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 497 100 €
Code APE 6920Z
775 726 417 R.C.S. Nanterre
TVA Unif Européenne
FR 77 775 726 417

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI

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 l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, ni sur 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, et à la norme internationale ISAE 3000² :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités 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, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

² ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- Exercice clos le 31 décembre 2019

- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
 - 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 de l'entité et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés 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.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés entre octobre 2019 et mars 2020 sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

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.

- Exercice clos le 31 décembre 2019



Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière 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 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

- Des politiques et actions seront déployées en 2020 pour répondre aux deux nouveaux risques identifiés en 2019 (Non accompagnement des enjeux de transition agricole et Insuffisance de soutien aux acteurs référents en matière de protection de l'environnement et de lutte contre le changement climatique), comme précisé dans la partie "Nos enjeux RSE majeurs : risques et opportunités" de la déclaration consolidée de performance extra-financière.

Paris-La Défense, le 3 mars 2020

KPMG S.A.

Fanny Houlliot
Associée
Sustainability Services

Pascal Brouard
Associé

Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

La certification ISO 37001 et autres mesures de lutte contre la corruption

La Charte de la protection des données à caractères personnels

Le plan d'écoute clients

Les actions de partenariats et de mécénat

Les dispositifs d'accompagnement des clients en cas d'événement personnel difficile

Les mesures prises pour promouvoir l'égalité Homme/Femme et résultats associés

Les mesures de cohésion sociale et résultats (indice de recommandation salariés)

Les mesures prises pour diminuer l'empreinte environnementale des activités et les résultats du bilan carbone

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs considérés les plus importants

Pourcentage d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux

Pourcentage de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme

Indice de Recommandation Client (IRC)

Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

Pourcentage de salariés en situation de handicap

Note de climat social

Nombre d'heures de formation dispensées en moyenne à chaque salarié

Consommations énergétiques (électricité, fioul, gaz)

Emissions de gaz à effet de serre liées aux consommations énergétiques

Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels

Nombre de sociétaires

- Exercice clos le 31 décembre 2019

