

Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

Exercice clos au 31 décembre 2020



CA NORMANDIE : OSER L'AVENIR

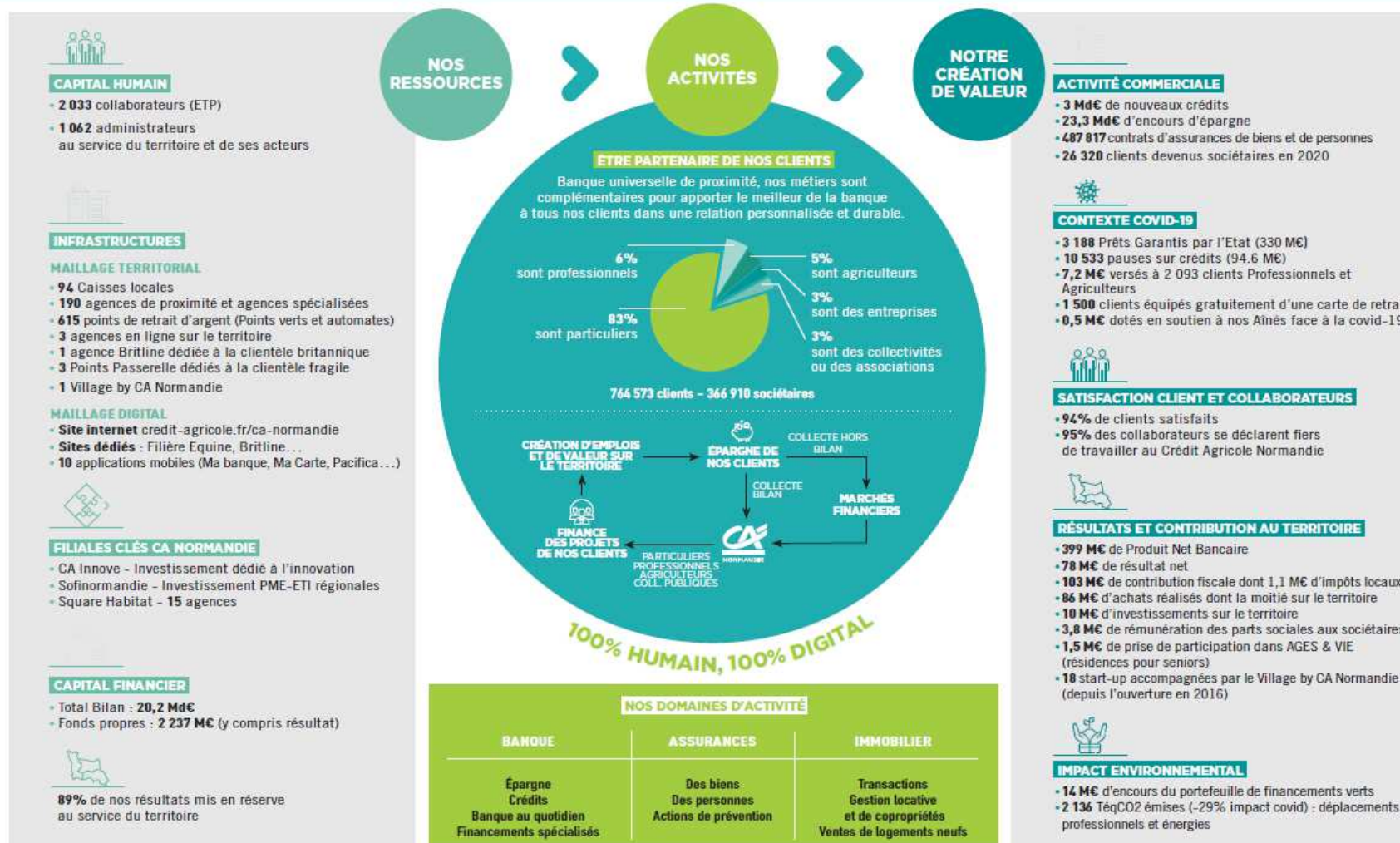


1. PRESENTATION DE LA CAISSE REGIONALE

CAISSE RÉGIONALE NORMANDIE
DE PLEIN EXERCICE IMPLANTÉE SUR
LE CALVADOS, LA MANCHE ET L'ORNE

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2020

NOTRE RAISON D'ÊTRE : AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ



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

2. INFORMATIONS ECONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES – DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE (DPEF)

COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

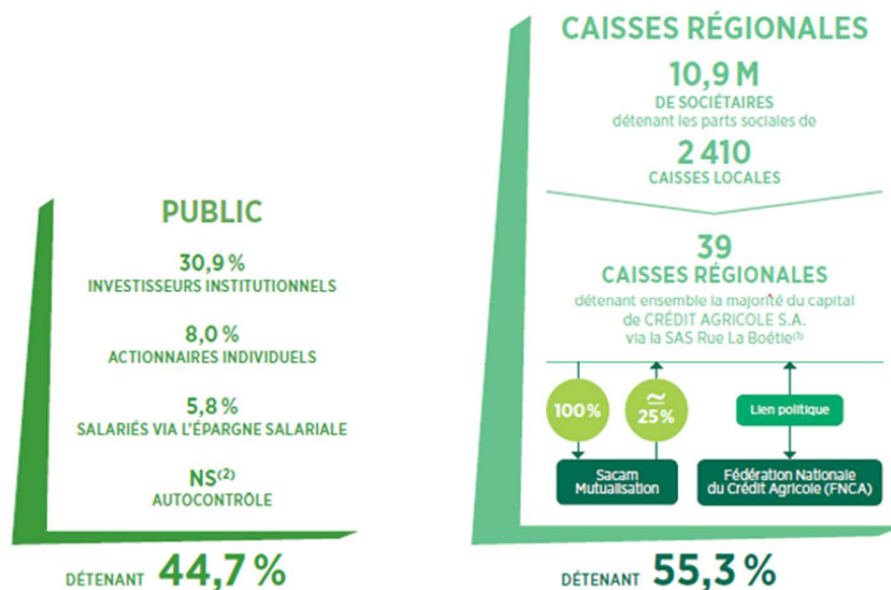
L'organisation du Groupe Crédit Agricole

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.

(1) La Caisse régionale de la Corse, détenue à 99,9% par Crédit Agricole S.A., est actionnaire de Sacam Mutualisation.

(2) NS : non significatif

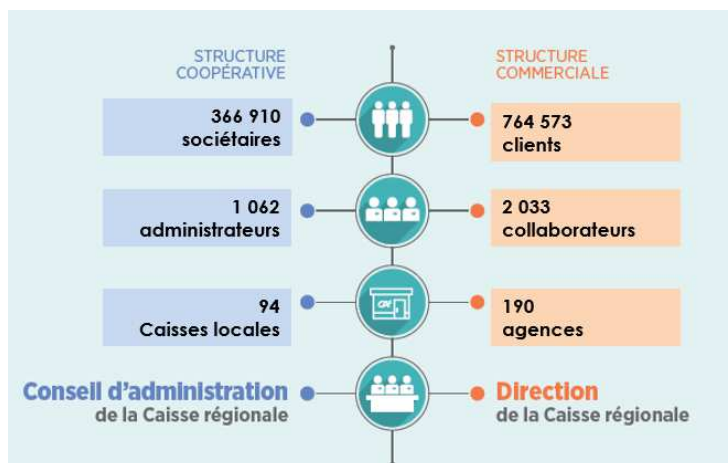


Notre modèle de gouvernance

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 Conseil de Direction au 31.12.2020

Directeur Général

Pascal DELHEURE

Directeur Général Adjoint

Patricia BOUCHARD

Directeurs

Jean-Yves BATARD

Jean-François BENALET

Stéphane BINET

Christophe CIRAUDO

Christophe JACOLIN

Claude LE BARS

Alexandre MARRET

Annie LETOURNIANT

Direction des Entrepreneurs et des Crédits

Direction Banque en Ligne et Coopérative

Direction des Entreprises, des Flux et de l'International

Direction Marketing Multicanal et Patrimoine

Direction des Ressources Humaines et Transformation

Direction Commerciale et Assurances

Direction des Finances, Risques et Logistique

Secrétaire Générale et Responsable Contrôle Permanent et Conformité

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale au 31.12.2020

Président

Daniel EPRON

Vice-Présidents

Olivier BOREL

Christine HOFACK

Denis MALBAULT

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

Notre Raison d'être

La finalité du Crédit Agricole est d'être utile à son territoire et à ses habitants.

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



- **L'excellence relationnelle (projet client)** : pour porter l'ambition de devenir la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises ;
- **La responsabilité en proximité (projet humain)** : par un modèle managérial au service de la relation en proximité, en offrant aux clients compétence humaine, responsable et accessible ;
- **L'engagement sociétal (projet sociétal)** : par un ancrage territorial et la création de liens sociétaux au service du développement économique et durable pour tous

:OSER L'AVENIR Notre ambition au Crédit Agricole Normandie



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

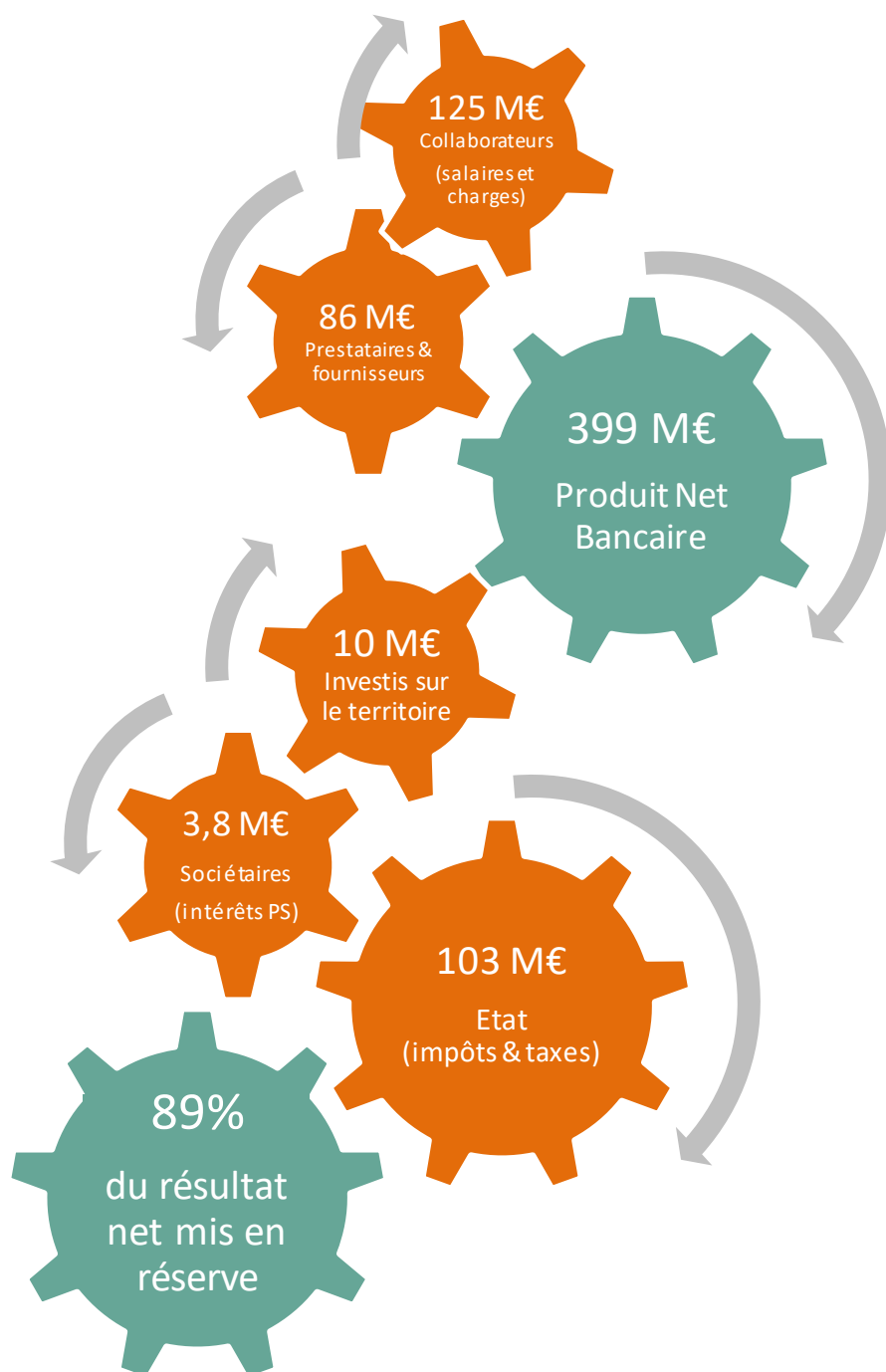
Pour accompagner progrès et transformations en s'engageant délibérément sur les terrains économiques, sociétaux et environnementaux de notre territoire

OSER L'AVENIR C'EST :

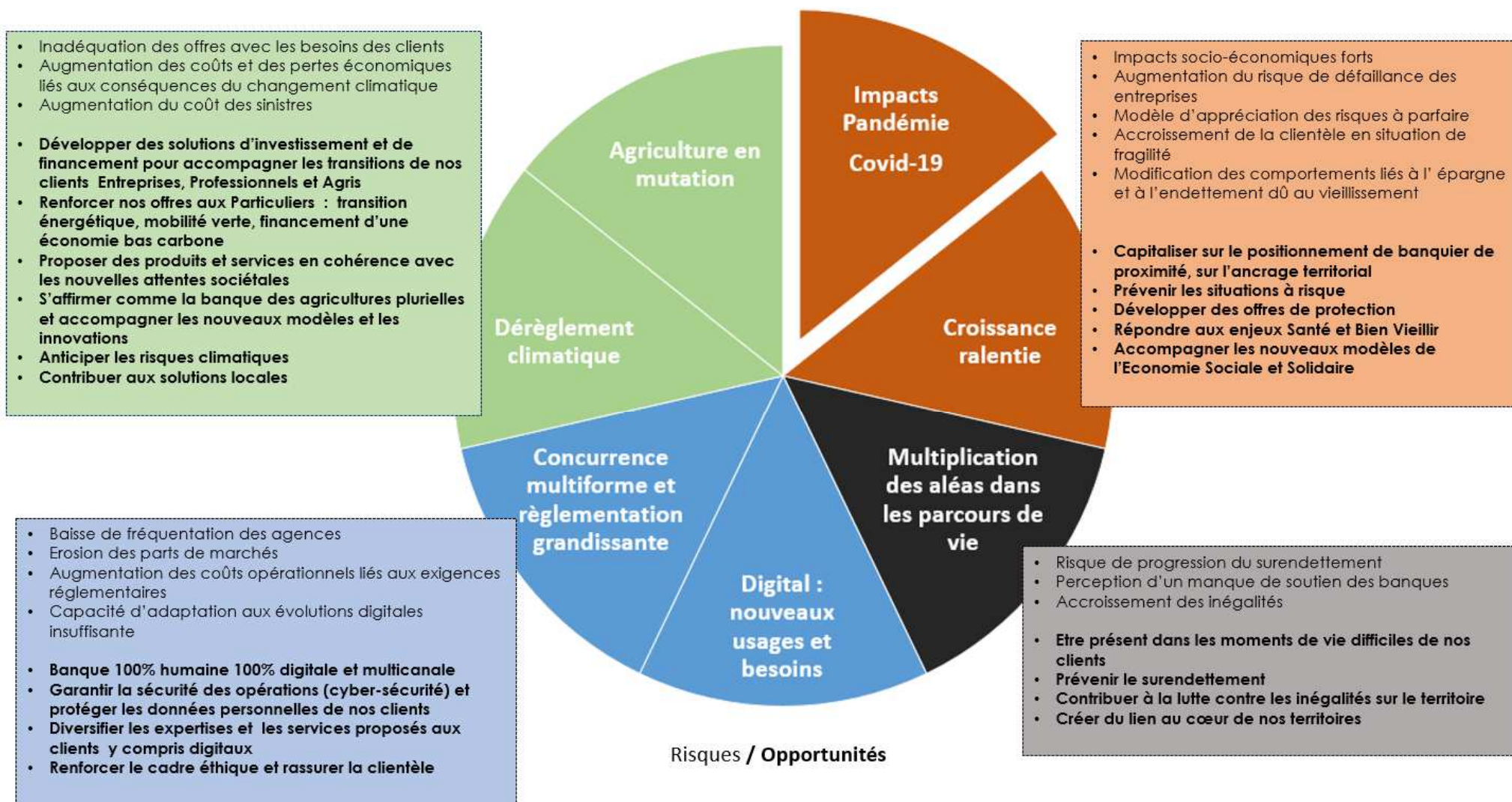
**donner à chacun
la confiance et l'audace
pour mener à bien ses projets,
entreprendre, pour soi,
pour les autres, pour le territoire.**

La stratégie du Crédit Agricole Normandie s'appuie sur des engagements forts exprimés dans la Politique 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.

PARTAGE DE LA VALEUR CRÉÉE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



Notre environnement et ses évolutions



Notre démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

Le Crédit Agricole Normandie affirme dans le cadre de sa démarche RSE sa volonté de construire une politique de résultats durable fondée sur ses activités de banque et d'assurance, afin de garantir la pérennité de sa mission d'utilité au service de son territoire.

Le Crédit Agricole Normandie prend en compte les impacts sociaux, économiques et environnementaux de ses activités et consulte régulièrement ses parties prenantes essentielles : clients, sociétaires, administrateurs, collaborateurs... Cette écoute des parties prenantes permet d'aligner la **Politique RSE*** de la Caisse régionale avec les attentes exprimées. Une matrice de matérialité confronte ces attentes aux enjeux du Crédit Agricole Normandie pour identifier les priorités d'actions traduits en dix Engagements, eux-mêmes déclinés chaque année en une feuille de route portée par les acteurs de l'entreprise.

La Politique RSE volontariste et engagée du Crédit Agricole Normandie est en totale résonance avec la raison d'être du Groupe Crédit Agricole, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » et s'attache à concrétiser l'ambition traduite par la Caisse régionale à travers les 3 piliers de la démarche : OSER L'AVENIR.

**Politique RSE 2020-2022 en vigueur, approuvée en Conseil d'administration en décembre 2020*

Pour mener à bien sa démarche de Responsabilité Sociétale au sein de l'entreprise, le Crédit Agricole Normandie implique l'ensemble des Directions : **une Commission RSE** composée de Référents (1 représentant par Direction) se réunit cinq fois par an pour :

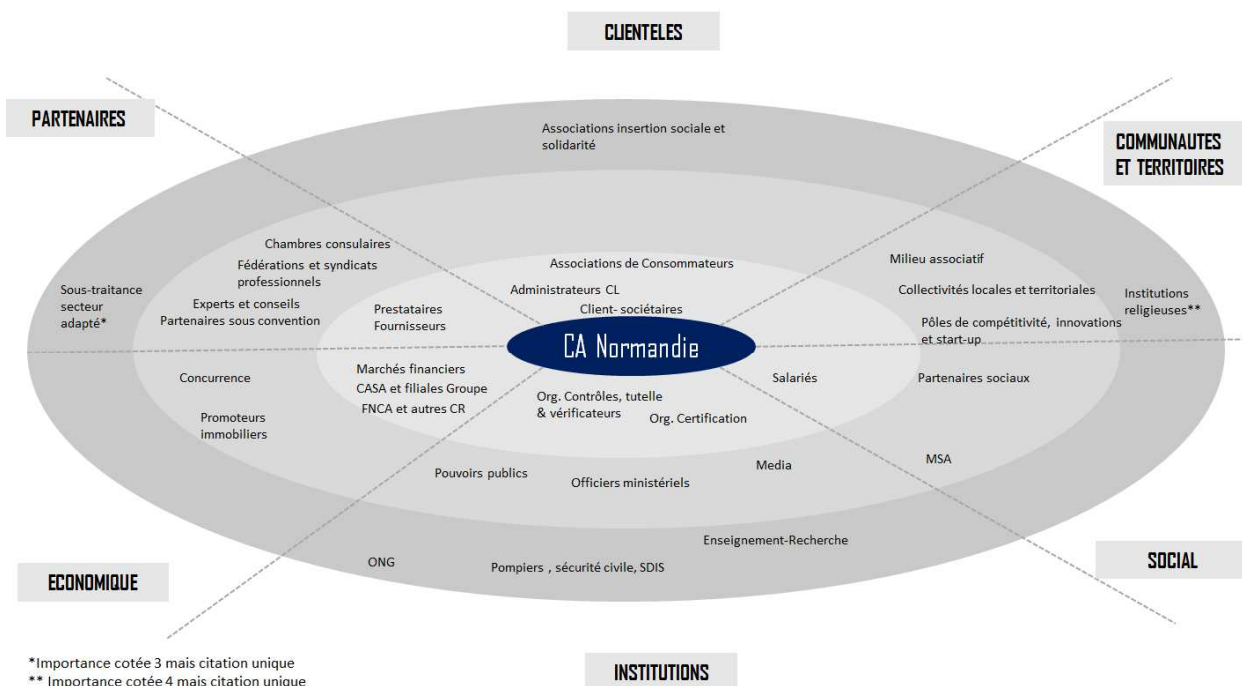
- veiller au respect de la politique RSE et des priorités dégagées
- être force de proposition (projets, innovations et opportunités liés aux enjeux RSE)
- mobiliser sur les sujets RSE (relais internes)

Le pilotage de la RSE est pris en charge par le Chargé RSE, sous la responsabilité du Directeur de la Banque en Ligne et Coopérative.

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 cette Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF), soumis à une vérification de la sincérité et de la conformité des données publiées par un organisme tiers indépendant.

Dialoguer avec nos Parties Prenantes

La cartographie des parties prenantes, réalisée avec la collaboration des Managers de la Caisse régionale, identifie les sphères d'influence, quantifie les niveaux d'importance et de relation entretenus afin d'adapter les modes de dialogues et de rayonnement. Conscient de sa sphère d'influence sur le tissu économique et sociétal local, le Crédit Agricole Normandie veille à contribuer aux initiatives permettant de dynamiser le territoire et d'apporter un bénéfice direct à ses acteurs.



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	
Site RSE	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	
Enquêtes Grand Public	X	X		X			
Baromètres	X	X	X	X		X	X
Comités dédiés						X	X
Collaboratif							
Participation groupes de travail externes				X	X		
Rencontres et dialogues	X	X	X	X	X	X	X
Management participatif						X	X

En 2020, sur la thématique RSE, le Crédit Agricole Normandie a privilégié une consultation à distance de ses parties prenantes.

Les ateliers physiques initialement prévus ont dû être annulés en raison du contexte sanitaire.

Les principales consultations 2020 :

- Baromètre RSE Grand Public -1784 personnes interrogées (y compris clients CA Normandie) – Enquête menée en juillet 2020

- Baromètre RSE Collaborateurs – 1000 collaborateurs Normandie interrogés – 396 répondants – Enquête menée en septembre 2020
- Enquête de perception de l'Engagement sociétal – 50 740 clients CA Normandie et 202 prospects normands interrogés – 762 répondants dont 560 clients CA Normandie – Enquête menée en octobre-novembre 2020. Résultats attendus au 1^{er} trimestre 2021.

Rappel des principales consultations 2019 :

- Enquête Clients portant sur leur perception de l'utilité du CA Normandie à son territoire -5 000 clients interrogés – 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 interrogés en face à face – Enquête menée en avril-mai 2019
- Atelier d'échanges sur la RSE avec un groupe de 12 clients et administrateurs Agriculteurs – juin 2019

Nos enjeux RSE prioritaires : identification & hiérarchisation

Les enjeux et engagements RSE explicités dans la présente DPEF sont issus des consultations menées auprès de nos parties prenantes essentielles, au cours des exercices 2020 et 2019.

Les attentes priorisées par les parties prenantes sont cotées 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-après. (cf notes méthodologiques).

GRANDS ENJEUX



Rendre attractive notre marque employeur



Accompagner les transitions environnementales et sociétales



Exceller dans la relation d'affaires



Protéger les ressources naturelles et lutter contre le réchauffement climatique



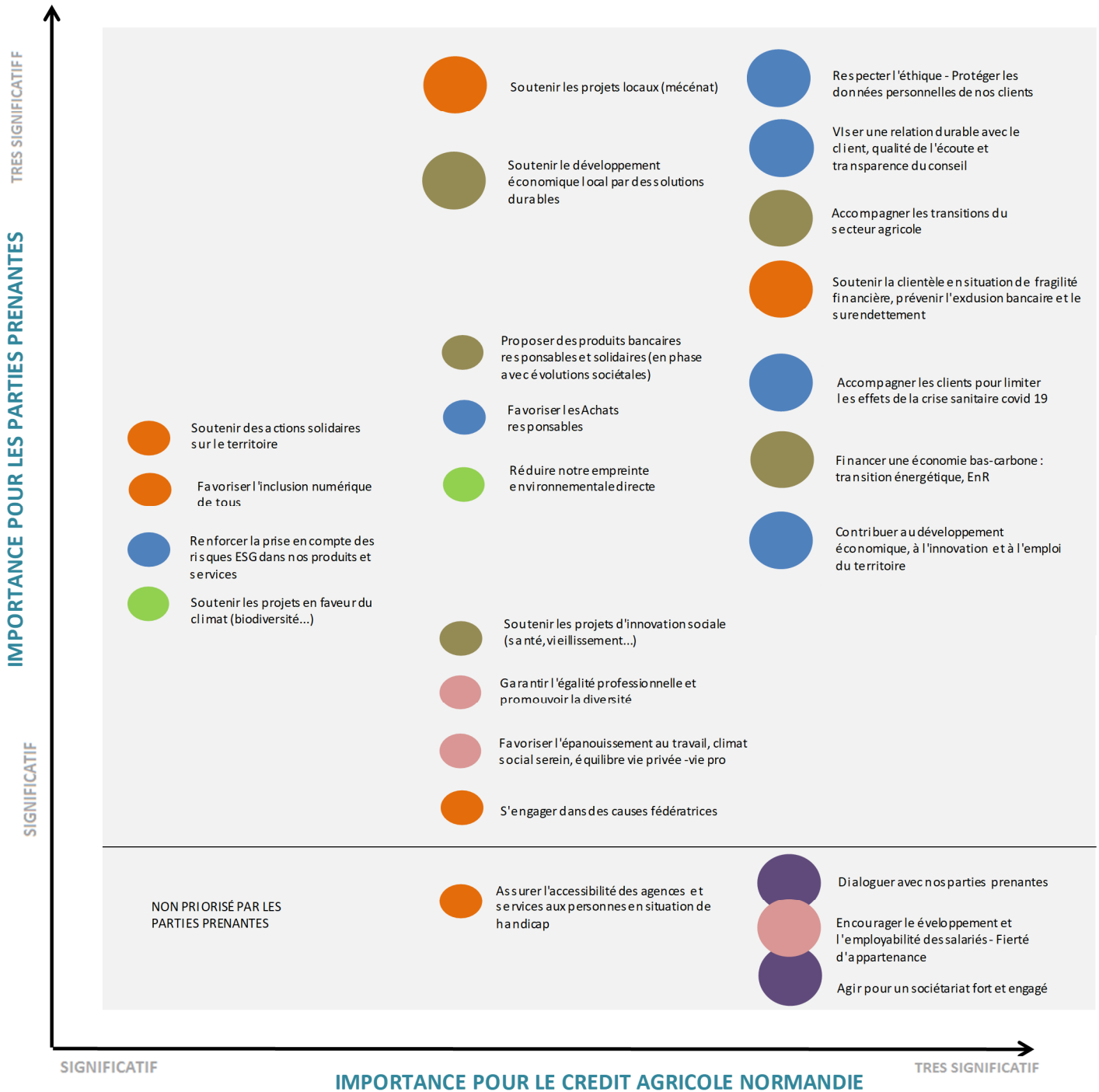
Affirmer notre modèle coopératif et mutualiste pour privilégier le bien commun



Etre créateur de liens économiques et sociétaux durables sur le territoire

Enjeux prioritaires

CA NORMANDIE



○ Priorité incontournable

○ Priorité forte

Les risques RSE majeurs : impacts et opportunités


Le Crédit Agricole Normandie analyse les risques RSE sur la base d'un référentiel Groupe 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. La cotation 2020 intègre le contexte inédit de crise sanitaire liée à la covid-19. Les risques dits majeurs présentent les cotations les plus élevées. Ces cotations sont réalisées par les experts gestionnaires.

Cf notes méthodologiques en fin de document

ENJEUX RSE CA NORMANDIE	RISQUES RSE MAJEURS	cf. page	IMPACTS DES RISQUES	OPPORTUNITÉS
L'excellence dans la relation d'affaires	Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information	23	Perte de confiance des parties prenantes Désengagement de la clientèle Perte de PNB	Sécuriser l'intégrité des systèmes Garantir la protection des données personnelles Garantir la sécurité des opérations (cybersécurité)
	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	24		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
	Pratiques déloyales vis-à-vis des fournisseurs : corruption, gestion des conflits d'intérêts	27		Exceller dans la relation d'affaires avec nos prestataires clients ou non. Lutter contre toute forme de corruption. Prémunir l'entreprise de ces risques et sécuriser son exemplarité. Rappeler la Charte Ethique et la Politique Achats Responsables
	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			Intégrer les critères ESG dans les décisions d'achats, appliquer une politique d'achats responsables
	Non respect des délais de paiement			Optimiser les processus comptables et budgétaires. Privilégier les achats locaux. Soutenir l'économie et les emplois du territoire. Exceller dans la relation d'affaires avec nos prestataires clients ou non.
	Manque de formalisation dans le devoir de conseil apporté au client	22		Garantir la satisfaction client, transparence et écoute du conseil

La création de liens économiques et sociétaux durables sur le territoire	Non prise en compte des aléas (divorce, chômage, maladie...) dans les moments de vie de la clientèle	28	Perte d'opportunité sur clientèles appétentes Aggravation du risque de contreparties sur clientèles fragiles Augmentation de la part de clientèle en difficulté, surcoûts de gestion du risque Image dégradée d'entreprise responsable auprès des parties prenantes	Etre présent dans les moments de vie difficiles de nos clients Prévenir le surendettement Contribuer à la lutte contre les inégalités sur le territoire Agir en faveur des inclusions Soutenir les clients fragiles et vulnérables par des solutions bancaires adaptées
	Absence d'engagement sociétal auprès des acteurs locaux, absence de politique de mécénat	31	Perte de clients, perte de PNB Perte de confiance des parties prenantes Érosion des parts de marchés	Favoriser les partenariats locaux, privilégier l'utilité au territoire et valoriser la capacité d'innovation
	Insuffisance de soutien aux acteurs référents en matière de protection de l'environnement et de lutte contre le changement climatique			Promouvoir les partenariats et le soutien aux parties prenantes expertes et légitimes en matière d'actions de préservation environnementale Innover et prouver l'utilité de notre banque coopérative
L'accompagnement des transitions environnementales et sociétales	Non accompagnement des enjeux de transition agricole	39	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 Étoffer la gamme de produits et services en cohérence avec les nouvelles attentes sociétales S'affirmer comme la banque des agricultures plurielles et accompagner les nouveaux modèles
	Non prise en compte des risques climatiques et environnementaux dans l'analyse client	24 45	Accroissement du risque de contrepartie sur les clientèles exposées Image dégradée auprès des parties prenantes	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 (anticiper les risques climatiques)
L'attractivité de notre marque employeur	Baisse de la qualité de vie au travail	37	Perte d'attractivité de l'entreprise Désengagement des collaborateurs, fuite des talents Insatisfaction de la clientèle - Attrition et perte de PNB Surcoûts RH	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	35	Image dégradée auprès des parties prenantes Risque de gestion d'un conflit social	Etre un employeur de référence Favoriser équité et diversité. Débusquer de nouveaux talents Lutter contre les inégalités
L'affirmation de notre modèle coopératif et mutualiste	Politique de formation des administrateurs inadaptée à l'exercice de la fonction	20-21	Altération de la légitimité coopérative Gouvernance contestée dans sa mission de contrôle et de délibération Absence de reconnaissance des élus par les parties prenantes	Renforcer les parcours de formation des administrateurs nouvellement élus Amplifier la mobilisation et l'engagement de tous en donnant du sens à l'action
	Profil des administrateurs non représentatif de la sociologie territoriale			Veiller au recrutement d'administrateurs aux profils variés et représentatifs des sociétaires en sensibilisant les conseils de Caisses locales. Enrichir les échanges par la diversité des profils
	Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives			Suivre le taux de présence des administrateurs aux Conseils et mettre en place les actions correctrices nécessaires Veiller à l'engagement personnel et collectif de chacun au service du modèle coopératif
La protection des ressources naturelles et la lutte contre le réchauffement climatique	Non respect des obligations légales incombant à l'entreprise CA NORMANDIE (Bilan carbone, audit énergétique, plan de mobilité)	40-42	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	Evaluer nos émissions de GES pour faire évoluer nos pratiques vers la sobriété Assumer les obligations réglementaires environnementales incombant à l'entreprise et faire preuve de la transparence attendue Réduire les coûts opérationnels

NOS ENGAGEMENTS RSE ET CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

NOS ENJEUX	NOS ENGAGEMENTS	
L'attractivité de notre marque employeur	1. Agir en employeur responsable et équitable pour favoriser l'engagement et la fierté d'appartenance de nos collaborateurs	   
L'excellence dans la relation d'affaires	2. Agir dans l'intérêt de nos clients 3. Être à l'écoute de nos parties prenantes	  
L'accompagnement des transitions environnementales et sociétales	4. Contribuer à un développement socio-économique durable 5. Renforcer notre engagement en faveur du climat et de la transition énergétique 6. Accompagner les projets de transition agricole	         
L'affirmation de notre modèle coopératif et mutualiste pour privilégier le bien commun	7. Valoriser l'utilité de notre banque coopérative et mutualiste pour la Société	 
La création de liens économiques et sociétaux durables sur le territoire	8. Accompagner et favoriser l'inclusion de nos clients les plus fragiles 9. Poursuivre une politique de partenariat et de mécénat en faveur de nos territoires	   
La protection des ressources naturelles et la lutte contre le réchauffement climatique	10. Agir sur 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.

Le Crédit Agricole Normandie signataire du Manifeste Normandie ODD 2030

Cette déclaration officialisée le 17 décembre 2020 auprès du Président de la Région Normandie, engage 23 dirigeants d'entreprises normandes, toutes déjà actives en matière de RSE, à travailler ensemble et à entraîner d'autres entreprises du territoire dans leur sillage pour lutter contre le réchauffement climatique. Le Manifeste Normandie ODD 2030 vise à démontrer l'implication des entreprises normandes en faveur du climat, sensibiliser les PME/TPE de l'intérêt d'un développement économique durable, les aider à s'engager en RSE pour contribuer aux 17 ODD de l'ONU. La démarche est animée par l'Agence Normande de la Biodiversité et du Développement Durable (ANBDD) et s'appuie sur les travaux du GIEC normand, regroupant 23 experts (climatologues, géographes, agronomes, géologues...).

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 2020

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)
- les 94 Caisses locales affiliées

Atteinte des objectifs 2020 publiés dans la DPEF 2019

INDICATEURS	OBJECTIF 2020	REALISÉ 2020	VOIR PAGE
% de femmes siégeant au Conseil d'administration CR	40%	39%	20
% de satisfaction globale de la clientèle	>90%	94%	22
Note ESG agrégée du portefeuille d'investissements	>50	56.45	24
% de collaborateurs formés lutte anti-blanchiment/financement terrorisme	>95%	99%	23
% de clients en situation de fragiles équipés de l'offre Budget Protégé	30%	32%	28-29
% de femmes cadres	45%	45%	35
% de salariés en situation de handicap	5%	4%	35
Note de climat social	>8/10	8.8/10	37
Réduction des émissions de gaz à effet de serre directes (Bilan Carbone 2018 comparé au Bilan Carbone 2014 retraité) – 3 scopes	-2500 TéquCO2 A fin 2022		40
IMPACTS COVID-19			
% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux	>50%	49%	27
% d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	>74%	61%	30
Accroissement du nombre de sociétaires (en net)	+ 15 000	+ 11 695	20

Les principaux objectifs pour 2021 sont précisés au fil des indicateurs décrits dans la présente déclaration de performance extra-financière.

Gestion de la pandémie covid-19 et mesures d'atténuation

Le Crédit Agricole Normandie a su faire face à la crise du COVID19 et assurer la continuité d'activité, plaçant en point central de ses décisions, les mesures sanitaires nécessaires à la protection de ses collaborateurs, administrateurs, clients, sociétaires et partenaires. De très nombreuses actions de sécurité sanitaire, d'accompagnement des salariés, de communications, de modalités et organisations du travail sont mises en place en relation étroite avec les partenaires sociaux et le médecin du travail.

Cette réussite collective a notamment été permise par :

- l'emploi accru du digital, la simplification des processus, le travail et la relation à distance
- l'organisation adaptée de comités opérationnels et décisionnels de gestion de crise en amont et en-cours de crise, traitant les aspects humains, opérationnels, commerciaux et de soutien à l'économie
- la mobilisation de renforts en terme d'activité et de sécurité des collaborateurs
- la mise en place de règles de vie et l'approvisionnement en produits sanitaires
- le déploiement d'outils opérationnels et adaptés à la gestion de crise
- l'appartenance au groupe Crédit Agricole pour la résilience et l'adaptabilité de son système d'information



Les impacts covid-19 sont identifiés au fil des indicateurs reportés dans le présent document (infra)


DOMAINES	PRINCIPALES MESURES
Gestion de crise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comité de coordination dès le 2 mars ▪ 2 cellules opérationnelles dès le 15 mars : RH/PCA - Impact Client & Communication interne et externe ▪ Cellules décisionnelles fréquentes et régulières pour prises rapides de décisions ▪ Veille externe réalisée par les métiers (ARS, médecine du travail, mesures nationales PGE...) ▪ Coordination avec les cellules de crise nationales ▪ Veille interne ; audios DG et DGA par métier pour le suivi des directives, suivi Informations régulières du réseau commercial de la gestion de la situation ▪ Retour d'expérience formulé et analysé pour amélioration continue ▪ Communications du Directeur Général auprès de tous les collaborateurs ▪ Prises de parole CA Normandie sur les réseaux sociaux
Sécurité des personnes	<p>Afin de protéger la santé des salariés, mise en place de règles sanitaires et gestes barrière, tels que décrits ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Règles sanitaires et gestes barrière, respect des protocoles, par exemple : le port du masque fourni par l'entreprise (y compris en extérieur aux abords des sites de l'entreprise), le respect des jauges affichées pour les espaces de travail et les zones d'accueil, application rigoureuse des gestes barrière (affichage des gestes barrière, messages pop-up, affiches comment bien se laver les mains...), veiller à la distanciation sociale, et se conformer aux sens de circulation, protocoles de nettoyage spécifiques (mesures d'hygiène renforcées) ▪ Mise en place de protocoles sanitaires établis avec la médecine du travail, notamment dans le cadre de la relation clients et pour les situations particulières dont les personnes à risque covid-19 ▪ Organisation des pauses déjeuner adaptées au siège et en agence (par ex : déjeuner possible au poste de travail, mise en place de norme d'occupation et de nettoyage au sein du restaurant d'entreprise...) ▪ Désignation d'une référente covid-19 et une équipe dédiée à la RH : répond aux questions par téléphone et mail (boîte dédiée Coronavirus), assure un suivi et un accompagnement des salariés diagnostiqués Covid 19 ou cas contact covid, accompagne les managers afin d'assurer l'information des équipes concernées et de mettre en œuvre le protocole de nettoyage spécifique. ▪ Adaptation de l'organisation du travail et des espaces de travail au siège, agences en ligne, et dans les agences, et par exemple : recours au télétravail/travail à distance, réunions et entretiens clients à distance privilégiés, restriction des déplacements, réorganisation des espaces (occupation des bureaux de réception mutualisés, plexiglass au plot d'accueil...) et mise en place

	de jauges, suppression des formations en présentiel ...
Communication	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Page dédiée sur le poste de travail : FAQ, modalités, consignes, procédures, informations sanitaires, point de contact ▪ Boîte mail dédiée Coronavirus (gestion du travail à distance & questions réponses collaborateurs) ▪ SVP mis en place pour les activités nécessitant un accompagnement (nomadisme, PGE...)
Relations fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un portail « dépose factures » pour paiement rapide des factures ▪ Maintien des relations étroites pour points de situation et perspectives de reprise des prestations
Accompagnement des clients en situation de fragilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositif de détection précoce des clients avant qu'ils ne soient en situation de fragilité financière ▪ Accompagnement de la clientèle rencontrant des difficultés financières et présentant des baisses de revenus ▪ Equipement de cartes de retrait gratuite pour faciliter le retrait d'espèces des clients non équipés de carte bancaire ▪ 10 533 pauses crédits (94,6 M€) mises en place pour 4 859 clients ▪ Plafonnement des frais de dysfonctionnement à 20€/mois et 200€/an pour les clients détenteurs de l'offre Budget Protégé ▪ Adaptation des ateliers budgétaires en mode distanciel pour 2021
Accompagnement des entrepreneurs et professionnels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place de 3 188 Prêts Garantis par l'Etat (330 M€) ▪ 7.2 M€ versés à 2 093 clients Agriculteurs et Professionnels (compensation du risque de pandémie non couverts par les polices d'assurance « perte d'exploitation ») ▪ Maintien des garanties des contrats multirisques professionnels sur le T1 2021 aux mêmes conditions en prévention de difficultés de trésorerie et d'un retard de paiement du client ▪ Couverture d'assistance gratuite en 2021 en cas d'hospitalisation liée à la COVID-19 du client ou de ses salariés. ▪ Accompagnement digital ▪ Fonds Rebond Normandie
Actions sociétales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 29 000 masques remis à l'Agence Régionale de Santé Normandie (don commun avec CA Normandie Seine) ▪ 119 embauches en CDI et recrutement de 60 alternants dans l'année ▪ Le CA Normandie signataire du dispositif « Les entreprises s'engagent » pour l'inclusion professionnelle des jeunes issus de quartiers prioritaires ▪ Organisation de e-job dating avec des entreprises locales pour aider les jeunes à trouver un stage ou un emploi ▪ Tous Unis pour nos Aînés : financement de tablettes, répéteurs Wifi, et programme de déploiement de solutions de télémédecine, équipement en matériel de protection : 189 structures aidées (EHPAD, ADMR, SSIAD...) , 8213 personnes âgées et 7446 soignants bénéficiaires de cette opération

GOUVERNANCE

Notre Engagement

Valoriser l'utilité de notre banque coopérative et mutualiste pour la Société

Modèle coopératif et mutualiste	<p>Le Crédit Agricole Normandie compte 366 910 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 2020, 26 320 clients sont devenus sociétaires, permettant un accroissement net du nombre de sociétaires de 11 695 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. Dès mars 2020, en raison de la covid-19 et des mesures de confinement, les réunions de sociétaires ont dû adopter un format restreint pour 35% d'entre elles ; ceci dans le respect des mesures sanitaires afin de garantir la mise en sécurité des sociétaires, administrateurs et collaborateurs.</p> <p>Les modes d'échanges et de gouvernance se sont adaptés aux contraintes du distanciel afin de préserver le fonctionnement du modèle coopératif et la présence des élus dans les instances délibératives : conseils d'administration et comités de Caisses locales (taux d'assiduité de 69% dans les Caisses locales et de 97% pour le conseil d'administration de la Caisse régionale en 2020).</p> <p>Des produits et services dédiés aux sociétaires renforcent la notion d'appartenance et de fidélité (livret sociétaire, carte bancaire sociétaire et avantages dédiés).</p>		
Indicateurs	% de sociétaires parmi les clients (majeurs et personnes morales) % de sociétaires présents aux Assemblées Générales de Caisses locales  % de présence des administrateurs aux Conseils de Caisses Locales	2020	2019
		55%	54%
		3.3%	4.7%
		69%	Non disponible
Objectif 2021	Accroissement du nombre de sociétaires (en net)	+15 000	



► % de présence des administrateurs : non disponible en 2019, en raison de la mise en place d'un nouvel outil de suivi en 2020.

Mixité	<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 2020, la proportion de femmes siégeant est de 39%.</p> <p>La proportion d'administratrices au sein des Conseils d'administration de Caisses locales reste stable en 2020 à 35%. 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.</p> <p>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	2020	2019
		35%	35%
		29%	29%
		39%	35%

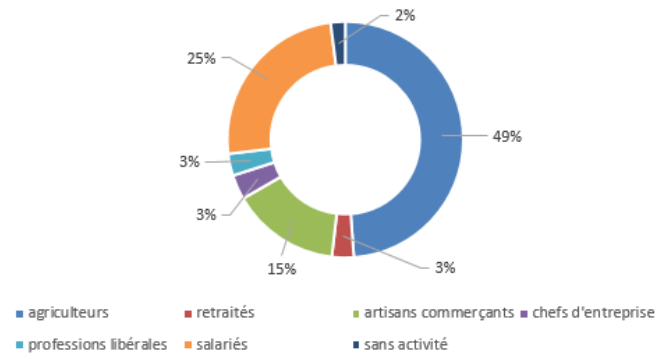
Représentativité des sociétaires

Le Crédit Agricole Normandie est une société coopérative à capital variable composée de 94 Caisses locales administrées par 1 062 administrateurs élus par les sociétaires, porteurs de parts sociales.

La répartition des catégories socio-professionnelles des administrateurs reste stable en 2020.

95% des administrateurs en cours de mandat sont en activité professionnelle. Un administrateur sur cinq est un artisan-commerçant, profession libérale ou chef d'entreprise. Un administrateur sur quatre est un salarié.

CSP des administrateurs de Caisses locales



Le Crédit Agricole Normandie reste vigilant au renouvellement des profils d'administrateurs de Caisses Locales afin de préserver une représentativité cohérente des sociétaires et de s'assurer de l'engagement de chacun dans ses fonctions d' élu.


En vue de renforcer la cohésion entre caisses locales, administrateurs et territoires, le Crédit Agricole Normandie est organisé en 18 communautés de Caisses locales. En 2020, ces rencontres se sont déroulées, à distance, maintenant les échanges et la montée en compétences de chacun au service de la représentativité des sociétaires. Ainsi, 100% des administrateurs de la Caisse régionale ont suivi au moins une formation au cours de l'année 2020.

Indicateurs		2020	2019
		% d'administrateurs Salariés	25%
% d'administrateurs Professionnels		21%	21%
% d'administrateurs Agriculteurs		49%	49%
Nb d'administrateurs de Caisses locales		1 062	1 073
Nb d'administrateurs de Caisse régionale		18	17

LOYAUTÉ ET BONNES PRATIQUES DANS LES AFFAIRES

Notre Engagement Agir dans l'intérêt de nos clients

<p>Satisfaction Client</p>	<p>Le plan d'écoute client Le plan d'écoute 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 relatifs à la « Clarté confiance de la démarche conseil » certifiée par l'organisme tiers indépendant AFNOR. Cette certification effective jusqu'au 5 décembre 2020 laissera la place en 2021 à un nouveau modèle relationnel (travaux en cours). L'objectif est de maintenir la dynamique installée et de poursuivre l'animation des engagements sur la satisfaction et la culture client.</p> <p>L'appropriation des pratiques relationnelles et commerciales vise à améliorer la satisfaction des clients : proposition de solutions alternatives, 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>L'Indice de Recommandation Client (IRC), enquête annuelle téléphonique de la satisfaction auprès des clients, progresse pour la 8ème année consécutive, passant de +1.7 en 2013 à +28,1 en 2020. Le taux de satisfaction globale est en progression également, il passe de 88,7 % en 2013 à 93.9 % en 2020. Le Crédit Agricole Normandie s'inscrit dans une démarche de progrès continu de la satisfaction client.</p> <p>Le traitement des réclamations Le Crédit Agricole Normandie s'engage à répondre sous 10 jours ouvrés aux réclamations. La majorité des réclamations client est traitée en agence avec l'appui des services support concernés (réclamations de niveau 1). 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). 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. Les conditions de traitement des réclamations ont été impactées par la covid-19 et dégradé en conséquence le délai moyen.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Indice de Recommandation Client (IRC) Taux de satisfaction globale des clients Délai moyen de traitement des réclamations clients (niveau 2)</p>	<p>2020 +28.1 93.9% 5.59 jours</p>	<p>2019 +23.9 93.4% 4.36 jours</p>
<p>Objectif 2021</p>	<p>Taux de satisfaction globale des clients >90%</p>		

 Impact Covid-19

- L'IRC est un indicateur de recommandation 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.

<p>Conformité et Ethique</p>	<p>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. Ce code de conduite général intègre le code de conduite anticorruption. Ces documents sont à la disposition des collaborateurs et s'appuient sur la Charte Ethique diffusée en 2017.</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 en annexe le Code anti-corruption, la Charte de déontologie et la Charte du bon usage des ressources 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 également précisées.</p> <p>En 2020, la Caisse régionale a poursuivi le déploiement du dispositif anti-corruption de la loi Sapin II concernant les aspects contrôle comptable et évaluation interne.</p> <p>Les campagnes d'actualisation des cartographies des risques de corruption et des risques de blanchiment de capitaux ont également été menées. Les règles, procédures et conduite à tenir en matière de cadeaux et avantages ont été rappelées aux collaborateurs. Le dispositif Lanceur d'alerte mis en place en 2019 a également fait l'objet d'un rappel quant au rôle de chacun en matière de lutte contre la corruption et/ou de tout autre dysfonctionnement dans l'entreprise.</p> <p>Dans le contexte de crise sanitaire, les dispositifs de vigilance et de sécurité financière pour la prévention et le traitement des fraudes sont renforcés.</p> <p>En 2020, deux réclamations clients sur trois au titre du RGPD sont des demandes de rectification des données personnelles. Une Charte de la protection des données à caractère personnel a été rédigée en 2019.</p> <p>Fin 2020, 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.</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>2020</p> <p>40</p> <p>99%</p>	<p>2019</p> <p>59</p> <p>99%</p>
<p>Objectif 2021</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.

► % 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.

<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 (méthodologie de l'agence ISS) en vue de maintenir une position dite responsable des titres détenus.</p> <p>La Caisse régionale favorise des titres « corporate » en lien avec les ambitions du Groupe et les objectifs RSE en termes de transition environnementale, d'agro-alimentaire et de santé et vieillissement. A ce titre, le Crédit Agricole Normandie a investi dans le programme AGES & VIE en titres de participation (développement de résidences seniors non médicalisées en format colocation) afin de contribuer à la promotion de solutions immobilières pour le « bien vieillir » sur le territoire.</p> <p>Au 31 décembre 2020, l'encours du portefeuille d'investissements verts de la Caisse régionale est de 14 M€, investis en Green Bonds essentiellement.</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 (ETI et PME) 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. <i>Enjeu Réduction de notre empreinte environnementale / Indicateur Estimation des émissions de CO2 liées aux financements (infra)</i>.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Note ESG du portefeuille des Titres en gestion directe <i>Analyse réalisée tous les 2 ans</i></p> <p>% d'appréciation ESG dans les analyses crédit de la clientèle ETI/PME</p>	<p>2020 56.45</p> <p>2020 75%</p>	<p>2018 54.86</p> <p>2019 79%</p>
<p>Objectif 2021</p>	<p>% d'appréciation ESG dans les analyses de crédit aux entreprises</p>	<p>>80%</p>	

► Note ESG du portefeuille d'investissements des fonds propres du CA Normandie au 05/03/2020. Selon méthodologie ISS.

► Appréciation ESG (Environnement-Social-Gouvernance) dans les analyses de crédit Entreprises : hors Promotion Immobilière et Collectivités locales.

Notre Engagement Etre à l'écoute de nos parties prenantes

Le dispositif d'écoute de nos parties prenantes est décrit dans la partie « Dialoguer avec nos parties prenantes » (supra).




INFORMATIONS SOCIETALES

Notre Engagement Contribuer à un développement socio-économique durable

Implantation et maillage du territoire	<p>Le Crédit Agricole Normandie est présent sur le territoire Calvados, Manche, Orne avec 190 agences de proximité et agences spécialisées. Ce maillage a pour ambition de faciliter le quotidien des clients en préservant à la fois une présence humaine et une facilité d'accès via les outils digitaux pour apporter toutes les expertises au plus près des besoins. Cette démarche est confortée par un réseau de distributeurs et de relais Crédit Agricole permettant d'offrir un accès aux services bancaires et financiers en local.</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>L'acquisition des pratiques digitales s'est largement ancrée dans les modes d'accès aux services bancaires, les opérations à distance se multiplient y compris la signature d'un nombre croissant de contrats éligibles à ce mode de fonctionnement.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie s'attache à optimiser son parc d'automates en consolidant sur de mêmes machines des fonctionnalités toujours plus innovantes pour ses clients : pour exemples, dépôts valorisés des billets et des pièces avec crédit immédiat, remise de chèques avec crédit quasi immédiat sur le compte et bien entendu retrait d'argent disponible dans près de 400 guichets automatiques.</p> <p>Pendant cette période pandémie, le Crédit Agricole Normandie applique un protocole sanitaire rigoureux pour assurer une continuité de service tout en veillant à garantir la sécurité de ses collaborateurs et clients (cf. supra « Gestion de la pandémie covid-19 et mesures d'atténuation »).</p> <p>Les relations à distance se sont donc fortement développées et l'année se conclut par une intensité relationnelle très importante.</p>		
Indicateurs		2020	2019
	Nb d'agences de proximité	178	179
	Nb d'agences spécialisées	12	12
	Nb total d'automates (DAB-GAB)	357	373
	Nb total de Points Verts actifs	257	269
	Nb de points d'accès Crédit Agricole pour 10 000 habitants (Agences, automates DAB-GAB, Points Verts)	5.5	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. Base INSEE Population sur le territoire Calvados-Manche-Orne à fin 2018.

<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 local 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>En 2020, en tant qu'opérateur d'importance vitale, le Crédit Agricole Normandie a accompagné, sans aucune rupture de son activité et de ses services, l'économie du territoire pour traverser la crise sanitaire. Il a mobilisé l'ensemble de ses ressources au service de ses clients, par une force d'adaptation et une agilité collective sans précédent.</p> <p>Dans cette période de pandémie, le Crédit Agricole Normandie a octroyé 3 188 prêts garantis par l'Etat (PGE) auprès de sa clientèle professionnelle (artisans commerçants, professionnels indépendants, agriculteurs, entreprises) pour un montant total de 330 M€. Marqueurs de la crise sanitaire, les PGE ont impliqué de la part des équipes Crédit Agricole efficacité et rapidité, tout en préservant une relation personnalisée qui a permis d'étudier chaque situation au cas par cas. En 2020, sur l'ensemble de la clientèle, 10 533 pauses sur des échéances de crédits ont été mises en place en raison de la covid-19 pour un montant de 94.6 M€, soit 4 859 clients concernés.</p> <p>En complément, le risque de pandémie n'étant pas couvert dans les contrats Multirisques, le Crédit Agricole Normandie, fidèle à ses valeurs mutualistes, a versé 7,2 millions d'euros à 2 093 clients professionnels et agriculteurs, pour leur permettre de faire face aux pertes d'exploitation.</p> <p>La covid-19 impacte le montant des investissements 2020 avec notamment le report de projets dont le chantier de rénovation des agences. Elle impacte directement la dotation habituellement réservée aux partenariats en raison des annulations et reports des événements prévus.</p> <p>A fin 2020, le résultat net de la Caisse régionale est en retrait de 14%, sans impact sur sa contribution fiscale et la rémunération des parts sociales versée à ses sociétaires.</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 - 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>2020</p> <p>399</p> <p>78</p> <p>125.2</p> <p>11.5</p> <p>10.3</p> <p>102.8</p> <p>1.1</p> <p>3.8</p> <p>0.49</p> <p>0.43</p> <p>89%</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>

 Impact Covid-19

- 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 2020 au titre de 2019. Intéressement et participation versés en 2021 au titre de 2020.

NORMANDIE REBOND : 30 M€ pour les PME fragilisés par la crise sanitaire



Le fonds NORMANDIE REBOND initié par la région Normandie et doté d'un capital de 30 M€, a pour objectif d'investir dans 8 à 15 PME et ETI régionales fragilisées par la crise en renforçant leurs fonds propres. Le Crédit Agricole Normandie fait partie des quatre partenaires de ce nouvel instrument financier. Pour les clients Crédit Agricole Normandie, ce fonds s'ajoute aux mesures déjà déployées comme les prêts garantis par l'Etat (PGE), les reports d'échéances de crédits et les interventions en capital réalisées par les outils du Crédit Agricole Unexo, Idia, Sofi-Normandie.

<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 et grilles d'analyses, selon diverses spécifications en fonction de la prestation évaluée : émissions de gaz à effet de serre, consommations énergétiques, écoconception, recyclage des déchets, gestion de la chaîne de sous-traitance, approvisionnements, respect du droit du travail, évaluation de la maturité RSE du fournisseur... La Caisse régionale privilégie autant que possible le recours aux entreprises locales. Pour exemple, le programme de rénovation des agences est confié à une centaine d'entreprises essentiellement du territoire. Mais en 2020, le contexte de crise sanitaire entraînant l'arrêt de plusieurs chantiers et projets et le report de nombreux événements, dégrade le taux d'achats et de prestations confiés aux partenaires locaux.</p> <p>Les indicateurs de performance de la démarche Achats responsables tels que délais de paiement, achats sur le territoire, recours au secteur protégé, dépendance économique des fournisseurs... permettent d'adapter les outils et processus. Ainsi, afin de réduire le délai moyen de paiement des fournisseurs, le Crédit Agricole Normandie met à la disposition de ses prestataires, depuis mars 2020, un portail dédié à la dépose des factures.</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>2020</p> <p>86</p> <p>49%</p> <p>28</p>	<p>2019</p> <p>102</p> <p>68%</p> <p>30</p>
<p>Objectif 2021</p>	<p>% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux</p>	<p>>50%</p>	



Impact Covid-19

- ▶ Un fournisseur est considéré comme local si son siège social se situe en Normandie, sur le territoire de la Caisse régionale et les départements limitrophes : 14-50-61-27-76-35-53-72-28. Le ratio achats locaux est calculé hors contrats nationaux Groupe Crédit Agricole/FNCA et filiales du Groupe Crédit Agricole.
- ▶ ESG : Environnement – Social – Gouvernance.

Notre Engagement Accompagner et favoriser l'inclusion de nos clients les plus fragiles

Soutien à la clientèle en situation de fragilité et /ou de vulnérabilité

Le Crédit Agricole Normandie est attentif à l'accompagnement de sa clientèle en situation de fragilité. Les dispositifs mis en place, régulièrement adaptés aux préoccupations économiques et sociétales, prennent tout leur sens en 2020 dans le contexte de crise sanitaire lié à la covid-19.

Nos mesures prises en faveur de la clientèle en situation de fragilité :

- Plafonnement des frais de dysfonctionnement à 20€/mois et 200€/an pour les clients détenteurs de l'offre Budget Protégé (coût 1€/mois)
- Plafonnement des frais de dysfonctionnement à 25€/mois pendant 1 mois minimum pour les clients détectés en situation de fragilité financière avérée (ou pendant toute la durée de situation de surendettement ou d'interdiction bancaire)
- Accompagnement de la clientèle rencontrant des difficultés financières et présentant des baisses de revenus
- Dispositif de détection précoce des clients avant qu'ils ne soient en situation de fragilité financière (selon différents critères : diminution des flux créditeurs, nombre de jours débiteurs, frais de dysfonctionnement, diminution de l'épargne disponible)

En tant qu'OIV dans le contexte covid-19, et pour maintenir un service de retrait d'espèces auprès de la clientèle non titulaire d'une carte bancaire, le Crédit Agricole Normandie a équipé gratuitement 1 500 clients d'une carte de retrait permettant ainsi de retirer de l'argent dans le respect des conditions sanitaires de confinement et de distanciation.



Le **dispositif Point Passerelle** lutte contre l'exclusion bancaire. Ce service gratuit a pour objectif de venir en aide aux clients Particuliers de la Caisse régionale fragilisés financièrement par un accident de la vie. 69 bénévoles (via l'association « Liens Actions & Territoires ») viennent en appui de l'équipe Passerelle afin d'aider les clients à retrouver un équilibre budgétaire par des solutions financières et un accompagnement personnalisé. Les ateliers d'éducation budgétaire habituellement organisés auprès de diverses structures sociales et/ou éducatives ont dû être stoppés en raison du contexte sanitaire. Des travaux sont engagés pour adapter ces ateliers à un mode distanciel. En 2021, le Point Passerelle étendra son périmètre d'activité aux agriculteurs et professionnels victimes d'un accident de la vie personnelle impactant leur activité professionnelle : **Passerelle Entrepreneurs**.

Afin de faciliter l'accès au crédit de la clientèle en situation de précarité, le **microcrédit personnel** est une solution efficace restée sur une dynamique importante en 2020 malgré le confinement et la diminution des activités de nos clients (financements principalement liés à la mobilité à des fins d'insertion professionnelle).

Le **Pôle Clientèle Protégée** (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. Un suivi particulier du retrait d'espèces pour les personnes sous protection ne disposant pas de carte bancaire a été mis en place pendant le confinement en coordination avec les organismes de tutelle afin d'assurer la remise des fonds en agence (sous le rideau) et sur rendez-vous.

Une expérimentation d'une nouvelle démarche relationnelle pour les **Coups Durs des professionnels et agriculteurs** (aléas d'entreprises non structurels) a été prolongée en 2020 (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. Ce dispositif sera généralisé en 2021.

	En 2020, les collaborateurs des agences bancaires ont été sensibilisés à une démarche de détection et d'assistance des clients en situation d'abus de faiblesse. Un outil dédié sera opérationnel en 2021 pour faciliter l'identification et la prise en charge de telles situations.			
Indicateurs	Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle		2020 349	2019 450
	Taux de remise en selle des clients suivis Point Passerelle		80%	84%
	Nb de microcrédits personnels accordés		165	203
	Montant de microcrédits personnels accordés - en K€		426	558
	Nb de majeurs protégés gérés		6 842	6 293
	% de clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé		32%	27%
Objectif 2021	% de clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé		35%	



Impact covid-19


- ▶ 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 traités dans l'année.
- ▶ La notion de Client en situation de fragilité financière est définie dans les notes méthodologiques.
- ▶ OIV : Opérateur d'importance vitale

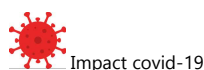
Une dotation de 10 000 € pour HABITAT ET HUMANISME



Cette dotation est le résultat de l'opération « 1 contrat de prévoyance signé = 5€ de dons à une association » lancée par Crédit Agricole Assurances durant l'été 2020. Cette initiative solidaire illustre l'engagement sociétal du Crédit Agricole Normandie sur son territoire permettant aux 3 antennes départementales Habitat et Humanisme (Calvados, Manche, Orne) de se partager la dotation.

Depuis 35 ans, *Habitat et Humanisme* agit en faveur du logement, de l'insertion et de la création de liens sociaux à l'échelle locale. Leur objectif est de répondre à l'exclusion et l'isolement des personnes en difficulté.

<p>Accessibilité des personnes handicapées</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie s'est engagé dans un projet de rénovation global de ses agences de proximité incluant la mise aux normes d'accessibilité. Pour ce faire, et au vu du nombre important d'agences, le Crédit Agricole Normandie dispose d'un Agenda d'Accessibilité Programmée (ADAP) dérogatoire lui permettant de réaliser ses travaux sur une période de 9 ans, de 2016 à 2025.</p> <p>Les principaux aménagements sont : 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.... Ce programme de mise aux normes se déroule avec l'attache de la SOCOTEC, du diagnostic initial jusqu'à l'attestation de conformité finale. Une mission "HAND" spécifique a été souscrite de façon à intégrer la problématique d'accessibilité en amont dès la conception des plans pour un parcours client adapté.</p> <p>A fin 2020, 61% des agences répondent aux normes d'accessibilité soit une progression de 24 points depuis 2018. Ce résultat reste néanmoins en deçà des 74% prévus à fin 2020 en raison de la covid-19 mettant à l'arrêt le secteur du bâtiment pendant toute la durée du premier confinement et perturbant fortement les chantiers et l'obtention des autorisations administratives. Les aménagements se poursuivent pour atteindre 100% d'accessibilité des agences au plus tard en 2025.</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. 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>2020 61%</p> <p>99%</p>	<p>2019 55%</p> <p>99%</p>
<p>Objectif 2021</p>	<p>Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)</p>	<p>>70%</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).

► Loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances en vue de faciliter l'accessibilité des personnes en situation de handicap dans les bâtiments recevant du public)

Notre Engagement

Poursuivre une politique de partenariat et de mécénat en faveur des territoires

<p>Actions de mécénat</p>	<p>La Caisse régionale soutient le tissu associatif par le fonds dédié Initiatives Crédit Agricole Normandie.</p> <p>Chaque Caisse locale dispose d'un budget annuel délégué lui permettant de soutenir les associations locales.</p> <p>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. La Caisse régionale abonde de 0.02 € le fonds Initiatives Crédit Agricole Normandie pour chaque opération de paiement ou de retrait réalisée avec une carte bancaire Sociétaire.</p> <p>En 2020, face à la covid-19, la Caisse régionale a choisi d'amplifier et de consacrer l'essentiel des fonds d'Initiatives Crédit Agricole Normandie à l'opération « Tous Unis pour nos Aînés » (cf. infra). Malgré ce contexte, la lutte contre la pollution plastique engagée depuis 2018 avec l'association Oceanoplastic, le soutien à « 100 Défis pour ma planète » pour sensibiliser les jeunes au développement durable, la dotation au Conservatoire de l'Abeille Noire (vente du miel des ruches du CA Normandie)... sont autant d'initiatives et de partenariats maintenus en 2020 en faveur de la cause environnementale.</p> <p>Pour 2021, le Crédit Agricole Normandie recentre les domaines d'intervention du fonds Initiatives sur 4 axes : Santé & Bien Vieillir – Entrepreneuriat & Innovation – Inclusion – Climat & Environnement, dans un objectif de création de liens et de développement durable. Quant à la politique de partenariat du Crédit Agricole Normandie, celle-ci s'inscrit dans une démarche positionnant le « sport comme école de la vie » déclinée localement pour une contribution au développement social et économique du territoire.</p>																
	<p>Domaines soutenus par INITIATIVES en 2020 Projets des Caisses locales</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Domaines soutenus par INITIATIVES en 2020</caption> <thead> <tr> <th>Domaine</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Economie Agriculture Innovation Environnement</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Logement Santé</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Sport</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Patrimoine Culture</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Education</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Insertion sociale & professionnelle</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>			Domaine	Pourcentage	Economie Agriculture Innovation Environnement	18%	Logement Santé	40%	Sport	24%	Patrimoine Culture	12%	Education	2%	Insertion sociale & professionnelle	5%
Domaine	Pourcentage																
Economie Agriculture Innovation Environnement	18%																
Logement Santé	40%																
Sport	24%																
Patrimoine Culture	12%																
Education	2%																
Insertion sociale & professionnelle	5%																
Indicateurs	<p>Nb de projets soutenus par Initiatives CA Normandie</p> <p>Montant des fonds alloués Initiatives CA Normandie</p> <p>Montant des fonds alloués TOUS UNIS POUR NOS AINES </p>	<p>2020</p> <p>549*</p> <p>214 400 €</p> <p>508 900 €**</p>	<p>2019</p> <p>538</p> <p>507 813 €</p> <p>-</p>														



Impact covid-19

*dont 189 structures accompagnées (EHPAD, MARPA, ADMR, SSIAD...) dans le cadre de TOUS UNIS POUR NOS AINES

** dotation Fondation CASD, dont quote part CA Normandie : 271 000 €

TOUS UNIS POUR NOS AINÉS face à la covid-19

Le Crédit Agricole Normandie s'est associé à l'initiative du Groupe CA et de sa Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement (CASD) pour apporter son soutien financier à l'opération « Tous Unis pour nos Aînés ». En complément, des initiatives locales soutenues par les Caisses Locales, la Caisse régionale, via CASD, a permis l'équipement de 63 EHPAD et MARPA (résidences seniors) en tablettes ou répéteurs Wifi ainsi que le co-financement d'un programme de déploiement de la télémédecine auprès de 43 EHPAD sur nos trois départements. 89 structures d'aide à domicile pour les personnes âgées ont été dotées d'un budget pour l'équipement de protection individuelle. Au total, sur le territoire, on estime que cette opération a bénéficié à 8 213 personnes âgées et 7 446 soignants.



INFORMATION SOCIALES

Notre Engagement

Agir en employeur responsable et équitable pour favoriser l'engagement et la fierté d'appartenance de nos collaborateurs

<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.</p> <p>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 tout en favorisant l'équilibre entre femmes et hommes (niveau minimum requis Bac + 2 , sauf dans le cas de situation de handicap où le baccalauréat est alors le minimum requis).</p> <p>Initié en 2019, le processus de labellisation des expertises de la ligne métiers des clients Professionnels se poursuit en 2020 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>2020</p> <p>2 118</p> <p>2 033.5</p> <p>1 945.8</p> <p>57.7</p> <p>30</p> <p>142.5</p> <p>1 371.6</p> <p>519.4</p> <p>59%</p> <p>25%</p> <p>16%</p>	<p>2019</p> <p>2 183</p> <p>2 091.6</p> <p>1 958.3</p> <p>99.3</p> <p>34</p> <p>195</p> <p>1 377</p> <p>520</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>En 2020, dans un contexte inédit de crise sanitaire, le Crédit Agricole Normandie maintient intacte sa volonté d'embauches et son ambition de rester le premier recruteur sur le territoire. Les méthodes de recrutement ont été adaptées à la situation : entretiens individuels et sessions collectives organisées à distance, forte mobilisation des équipes RH pendant l'été 2020 avec une session de recrutement par semaine, afin de rattraper les reports résultant du premier confinement (impacts sur le nombre de CDD, en retrait en 2020/2019). Le nombre d'embauches en CDI reste finalement en 2020 à un fort niveau avec 119 personnes embauchées contre 116 en 2019.</p> <p>En complément du site dédié à la carrière et au recrutement des futurs collaborateurs du Crédit Agricole Normandie, recrutement.ca-normandie.fr, la Caisse régionale a recours à différents canaux de sourcing en relayant ses offres d'emploi sur les réseaux sociaux dédiés RH et sur divers job boards ; en nouant des partenariats avec plusieurs écoles dont cinq grandes écoles de commerce et de management du territoire ou encore en conventionnant avec le Pôle Emploi. En 2020, des job dating spécial alternance ont été organisés à distance. Plus généralement, les job dating habituels ont trouvé leur mode de fonctionnement compatible avec la situation sanitaire.</p> <p>Depuis 2019, le Crédit Agricole Normandie complète son dispositif de recrutement par une démarche de recommandation et de cooptation par ses collaborateurs et administrateurs. La démarche est poursuivie en 2021.</p> <p>En 2020, le Crédit Agricole Normandie a consacré 125 millions d'euros aux rémunérations et charges sociales, soit près d'un tiers 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>2020</p> <p>119</p> <p>316</p> <p>127</p> <p>44%</p>	<p>2019</p> <p>116</p> <p>383</p> <p>148</p> <p>44.5%</p>




Impact covid-19

- ▶ 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 solidaire : des collaborateurs s'engagent pour des associations locales

Depuis 2019, le Crédit Agricole Normandie propose aux collaborateurs qui le souhaitent d'arrondir leur salaire à l'euro inférieur. Les dons de centimes d'euros, ainsi collectés sont abondés par la Caisse régionale et versés à des associations locales. Les collaborateurs sont invités à voter chaque année pour choisir l'association qu'ils souhaitent soutenir.

<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>Les orientations générales de la formation ont pour objectifs de relier le plan de formation à la stratégie de l'Entreprise et de cadrer le recueil des besoins.</p> <p>Ainsi, les orientations formation pour 2020 visent à répondre aux axes prioritaires définis par la Caisse régionale. Elles participent à servir la promesse client et la montée en compétence des collaborateurs.</p> <p>Les priorités de l'année 2020 portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accompagnement des projets de transformation pour une entreprise connectée à son environnement, entreprenante, agile et réactive - L'exigence renforcée en termes de compétences métiers afin de viser l'excellence et ainsi garantir aux clients et prospects le meilleur de l'humain et du digital - Le renforcement des compétences commerciales pour répondre au choix exigeant du développement - La formation individuelle en réponse aux sollicitations des demandes des collaborateurs dans le cadre des entretiens professionnels et tout au long de l'année pour favoriser le développement de l'employabilité de chacun. <p>Dans le contexte particulier de 2020, et afin d'accompagner les collaborateurs, des formations régulières ont été mises en œuvre sur la relation client à distance et la manipulation des outils digitaux. Les formations en présentiel ont été organisées en distanciel autant que possible. Le nombre d'heures de formation dispensées en 2020 reste néanmoins en retrait par rapport à 2019, en raison du nécessaire report de certaines formations non compatibles avec un programme à distance.</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>2020</p> <p>99 065</p> <p>50</p>	<p>2019</p> <p>119 276</p> <p>59</p>



Impact covid-19

- ▶ Heures de formation dispensées aux collaborateurs physiques en CDI (actifs) 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 (actifs) au 31.12.2020 (soit 2000 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. L'égalité professionnelle au Crédit Agricole Normandie se traduit par la volonté de créer les conditions qui permettent à l'ensemble des salariés de disposer des mêmes chances et des mêmes moyens d'évolution tout en respectant la liberté de choix de chacun.</p> <p>Concernant les rémunérations et l'évolution de carrière, 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> <p>Par le biais de son association nationale HECA, le Crédit Agricole Normandie est engagé en faveur du handicap. En 2020, 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 : volonté d'intégration durable des nouveaux embauchés par notamment une formation au handicap des équipes et managers, maintien dans l'emploi des salariés concernés. En 2020, une sensibilisation au handicap invisible est relayée en interne, complétée de la mise en place d'un réseau d'ambassadeurs du handicap parmi les collaborateurs et de la création d'un poste de référent dédié. Au 31 décembre, 72 collaborateurs sont en situation de handicap.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est aussi acteur de la diversité sur son territoire. En 2020, douze collégiens issus d'un établissement en REP (Réseau d'Education Prioritaire) sont accueillis dans divers services de la Caisse régionale, pour leur stage de classe de 3^{ème}. Ils bénéficient ainsi d'un programme sur mesure de découverte des métiers de la banque. L'opération est renouvelée en 2021.</p> <p>Partenaire de la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE Normandie), le CA Normandie accompagne financièrement et humainement les actions de cette fondation reconnue d'utilité publique. Cinq collaborateurs de la Caisse régionale parrainent ainsi des personnes de plus de 45 ans dans le cadre d'un dispositif de retour à l'emploi pour les aider à revenir dans la vie active. L'opération est renouvelée en 2021 avec un nouveau groupe de seniors.</p> <p>En collaboration avec l'Ecole de la 2^{ème} chance et l'Agence pour l'Education par le Sport (APELS), le Crédit Agricole Normandie participe depuis fin 2020 au dispositif de détection de jeunes talents sportifs issus de quartiers prioritaires, en vue de les former aux métiers de la banque et avec l'ambition, à terme, de les recruter.</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 2020</i></p> <p>Répartition par âge < 30 ans</p> <p>Répartition par âge > 50 ans</p>	2020	2019
Objectifs 2021	<p>% de femmes Cadres</p> <p>% de salariés en situation de handicap</p>	<p>>45%</p> <p>5%</p>	

► L'estimation du taux de salariés pour 2020 (4.43%) est calculée comme suit : (Effectif BOETH / Effectif d'assujettissement) * 100.
L'effectif est comptabilisé en moyenne annuelle (temps de travail et temps de présence)
BOETH : bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

► 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.



« La France une chance : les entreprises s'engagent » le CA Normandie signataire du PAQTE

Le Crédit Agricole Normandie s'engage à œuvrer en faveur de l'inclusion et de l'insertion professionnelle des publics les plus en difficultés et notamment en direction des habitants des quartiers prioritaires des villes. En signant ce PAQTE avec les Préfectures de l'Orne et du Calvados, la Caisse régionale entend contribuer à créer les conditions d'une croissance inclusive conciliant les critères économiques et sociaux.

Accords signés en 2020 et impacts sur la performance économique de la Caisse régionale et sur les conditions de travail des salariés

- **Organisation du temps de travail dans les agences de proximité**
Cet accord répond aux objectifs suivants : être plus disponible pour nos clients afin d'être la banque préférée des normands en leur facilitant la vie et en étant proche d'eux, faire de cette évolution un levier de développement pour l'entreprise ; concilier l'évolution des besoins et attentes des clients actuels et futurs avec l'épanouissement des salariés.
- **Intéressement aux résultats**
Cet accord traduit la volonté de continuer à associer l'ensemble des salariés de l'Entreprise à son développement et à l'amélioration de ses performances économiques et financières.
- **Participation aux résultats**
Cet accord définit les modalités de calcul de la Réserve Spéciale de Participation et fixe notamment la répartition de cette réserve entre les bénéficiaires ; les modalités de gestion des droits des salariés ; la procédure suivant laquelle sont réglés les différends éventuels entre les parties ; les modalités d'information individuelle et collective du personnel.
- **Emploi des travailleurs Handicapés**
Par le présent accord, les parties signataires réaffirment leur volonté de poursuivre des actions volontaristes destinées à développer l'emploi des travailleurs handicapés et à favoriser le maintien dans l'emploi des salariés qui se trouvent déjà (ou qui pourraient se trouver à l'avenir) en situation de handicap.
- **Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**
Les parties ont décidé de s'engager prioritairement dans 5 domaines majeurs : une politique de recrutement diversifiée ; la formation des collaborateurs et des managers ; la gestion des parcours de carrières, des promotions et des mobilités fonctionnelles destinées à favoriser les expériences professionnelles et les mises en situation, dans un environnement évolutif ; la rémunération ; l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.
- **Indemnités de rayonnement territorial**
Ce dispositif contribue au développement du rayonnement de la Caisse Régionale et accompagne notre dynamique d'Entreprise. A ce titre, la Direction souhaite accompagner le management des réseaux missionné par l'entreprise pour des actions de rayonnement et / ou de promotion du Crédit Agricole. Cette implication, permanente, dans la description des missions ou ponctuelle lorsqu'elle résulte d'actions de représentation lors de manifestations publiques, donnera lieu au versement d'une indemnité dite de rayonnement territorial.
- **Accompagnement des mobilités**
L'entreprise se situe dans un environnement économique en constante évolution. Dans ce contexte, la mobilité constitue un des moyens permettant aux salariés d'être acteurs de leur évolution professionnelle, de développer leur capacité d'adaptation aux changements et aux différentes évolutions ainsi que leurs compétences professionnelles.

<p>Qualité de vie au travail</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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prévention des incivilités : dispositif de déclaration des incidents et accompagnement des victimes - prévention du risque routier et des accidents de trajet : renouvellement de la flotte d'entreprise - prévention des accidents du travail par des aménagements mobiliers ou immobiliers, - prévention des troubles musculo-squelettiques : conseils ergonomiques et réalisation d'études de postes suivies le cas échéant des aménagements nécessaires du poste de travail, sensibilisation de tous sur les postures ergonomiques à adopter. <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 et du Comité Social et Economique (Volet Santé Sécurité et Conditions de travail).</p> <p>L'amélioration des conditions de travail des collaborateurs est 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>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.</p> <p>Afin d'accompagner au mieux la transition vers la fin de carrière des collaborateurs seniors, le Crédit Agricole Normandie a signé un accord avec les partenaires sociaux offrant un dispositif de retraite progressive et la possibilité aux plus de 55 ans d'épargner des jours de repos pour un départ anticipé (CET Senior).</p> <p>Le télétravail et le travail à distance font l'objet d'un accord d'entreprise depuis 2016. 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. Dans le contexte de développement des outils numériques nomades, un accord national sur le droit à la déconnexion précise qu'il ne peut être reproché à un salarié de ne pas répondre ou de ne pas être joignable dès lors qu'il se trouve dans sa sphère privée.</p> <p>Pendant cette période de crise sanitaire, le Crédit Agricole Normandie applique un protocole rigoureux pour garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs et de ses clients, le télétravail a fait partie des dispositifs mis en place (<i>cf. supra « Gestion de la pandémie covid-19 et mesures d'atténuation »</i>).</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 2020, le taux de participation reste stable à 83%. Parmi les salariés interrogés, 80% se déclarent satisfaits de leurs conditions générales de travail et 95% se déclarent fiers de travailler au Crédit Agricole Normandie.</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 (hors contexte covid)</p>	<p>2020</p> <p>8.8</p> <p>+41</p> <p>59</p>	<p>2019</p> <p>8.8</p> <p>+42</p> <p>57</p>
<p>Objectif 2021</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

Notre Engagement

Renforcer notre engagement en faveur du climat et de la transition énergétique

<p>Produits à impact social et environnemental</p>	<p>Face aux enjeux de transition énergétique et à l'indispensable accompagnement du territoire et de ses porteurs de projets, le Crédit Agricole Normandie renforce les dispositifs mis en œuvre sur l'ensemble de ses marchés : Entreprises, Agriculture, Professionnels, Particuliers et collectivités locales.</p> <p>Des collaborateurs experts en énergies renouvelables et transitions énergétiques apportent leurs compétences en soutien aux chargés d'affaires pour apporter le meilleur conseil technique et financier sur des projets souvent complexes et conséquents : biomasse, méthanisation, photovoltaïque, éolien terrestre, énergies marines renouvelables, hydroélectricité.... En étroite collaboration avec les filiales spécialisées en solutions de transitions du Groupe Crédit Agricole et avec la Banque d'Affaires Entreprises du Crédit Agricole Normandie, la Caisse régionale a l'ambition d'être la banque de référence sur son territoire. En 2020, les financements de projets de Transition énergétique et d'Energies renouvelables ont progressé de 39% par rapport à 2019.</p> <p>Pour faciliter le financement de l'amélioration énergétique de l'habitat des Particuliers, le Crédit Agricole Normandie dispose d'une gamme de financements « Travaux verts » en complément de l'EcoPTZ (et EcoPTZ Habiter Mieux, octroyé sous conditions de ressources) dont il est le premier distributeur sur son territoire. La Caisse régionale est signataire de la Charte Actimmo et partenaire du réseau FAIRE en vue d'aider au mieux ses clients Particuliers à bénéficier de toutes les aides financières auxquelles ils peuvent prétendre pour leurs travaux de rénovation énergétique. En 2020, près de 12 M€ de travaux d'éco-rénovation ont été financés sur le territoire, en progression de 59% par rapport à 2018. Côté mobilité verte, les facilités de financement offertes par le Crédit Agricole Normandie (financements verts, avance de la prime à la conversion, assurances vertes) ont fortement contribué au renouvellement du parc automobile en faveur de véhicules électriques et hybrides (doublement des financements réalisés en 2020 par rapport à 2019).</p> <p>La gamme d'épargne proposée aux clients du Crédit Agricole Normandie souhaitant donner du sens à leurs placements comprend divers fonds d'Investissement Responsable, notamment les fonds ISR et solidaires dont la gestion est confiée à l'Asset Manager AMUNDI. En 2020, Le Crédit Agricole Normandie a sensibilisé, formé ses équipes commerciales puis étoffé sa gamme d'investissement responsable avec le lancement de 8 nouveaux fonds ISR accompagnant ainsi la forte appétence de ses clients à l'épargne responsable.</p>		
<p>Indicateurs</p> <p>En millions €</p>	<p>Encours ISR géré</p> <p>Encours Fonds à impact social et solidaire gérés</p> <p>Financements Transition Energétique & Energies Renouvelables</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agriculture-Entreprises-Professionnels ▪ Particuliers 	<p>2020</p> <p>110.9</p> <p>1.6</p> <p>34.9</p> <p>11.9</p>	<p>2019</p> <p>65.7</p> <p>1.0</p> <p>25.1</p> <p>10.3</p>

► ISR : Investissement Socialement Responsable

► Encours ISR géré : encours clients des offres ISR d'Amundi (Assurance-vie- CTO- PEA) et épargne salariale placée en supports ISR

► Encours des Fonds à impact social et solidaire : encours des contrats solidaires et fonds de partage



Près de 14 000 arbres plantés sur le territoire

L'opération initiée en 2019 « Un contrat* = un arbre planté » a permis de contribuer à la restauration des forêts de Saint Frambault et du Renouard (Orne) dans le département de l'Orne.

*souscriptions de contrats de Prévoyance Décès et d'Assurance Vie par les clients du Crédit Agricole Normandie. Opération menée en collaboration avec Reforestation.

Notre Engagement

Accompagner les projets de transition agricole

Accompagnement des projets de transition agricole	<p>Banque de 8 agriculteurs sur 10, le Crédit Agricole Normandie est le partenaire de référence d'une économie fleuron du territoire essentiellement tournée vers l'élevage bovin (lait et viande) et la culture de céréales. La diversité et la qualité de ses productions animales et végétales font de l'agriculture et du secteur agro-alimentaire un véritable domaine d'excellence.</p> <p>La Caisse régionale accompagne dans leur développement toutes les agricultures, sans distinction de modes de production ou de taille d'exploitations et s'attache à faciliter les initiatives de diversification ou de nouvelles filières. Le développement de l'agri-tourisme et celui de la vente directe en sont des exemples. Le Crédit Agricole Normandie apporte ainsi des solutions de paiement spécifiques au système des circuits courts. En 2020, il lance une plateforme dédiée à la vente directe « J'aime mon producteur local », en réponse aux attentes croisées des consommateurs et des agriculteurs.</p> <p>Ces nouvelles attentes sociétales, amplifiées et révélées par la crise sanitaire de la covid-19 sont à prendre en compte dans l'accompagnement du secteur agricole au même titre que les préoccupations environnementales et sociales. Pour ce faire, le Crédit Agricole Normandie agit sur le terrain en collaboration avec les organisations professionnelles agricoles, à l'occasion de divers partenariats, pour accompagner les exploitations vers des systèmes durables plus économes en intrants et en émissions de gaz à effet de serre. Il adapte ses offres en conséquence et propose une offre bancaire complète en réponse aux préoccupations des agriculteurs en transition (biologique ou autre). Les pratiques agricoles évoluent, certaines exploitations se tournent vers la production d'énergie (méthanisation), optimisent leurs systèmes de production, toutes sont à la recherche d'une meilleure valeur ajoutée. Le Crédit Agricole Normandie veille à la montée en compétence de ses conseillers et chargés d'affaires agricoles sur ce sujet des transitions (formation dédiée dispensée en 2020).</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est partenaire depuis plusieurs années d'événements locaux contribuant à la valorisation du monde agricole : Trophées de l'Agriculture Bio, Fête de la Bio...</p> <p>En 2021, le Crédit Agricole Normandie accompagnera diverses expérimentations en faveur de l'agro-écologie, notamment autour de la valorisation des puits de carbone naturels (gestion des haies, séquestration de carbone...) et de la réduction des émissions de gaz à effet de serre dans les exploitations.</p>		
Indicateur	% de clients agriculteurs engagés dans une dynamique d'agro-écologie	2020 9.4%	2019 Non disponible

► Nouvel indicateur en 2020, donnée non disponible pour 2019.



Concours Fermes d'avenir en Normandie

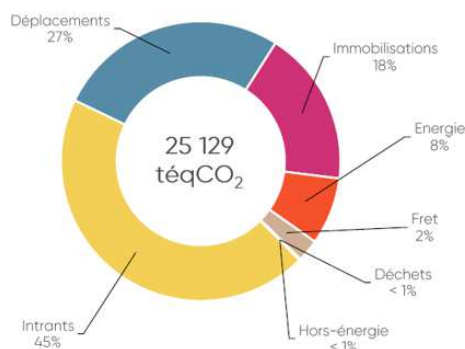
Le Crédit Agricole Normandie est partenaire du Concours Fermes d'Avenir pour son Edition Normandie 2021 dont l'objectif est de partager les bonnes pratiques entre agriculteurs du territoire. Ce concours récompense les fermes agro-écologiques qui innovent avec la nature, finance des projets de transition, valorise des parcours et inspire de potentiels nouveaux candidats à l'installation. En partenariat avec l'ADEME, la DRAAF et la DREAL.

Notre Engagement Agir sur notre empreinte environnementale

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 prochain sera réalisé en 2023 sur les données de l'exercice 2022.

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%

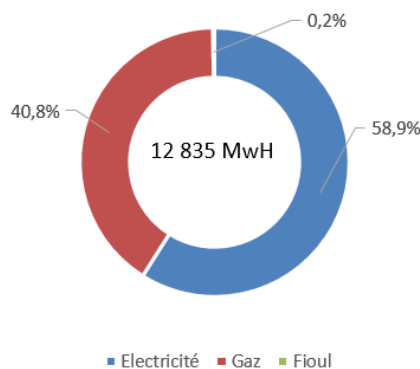
Le poste des immobilisations progresse en raison du parc conséquent d'agences maintenues sur le territoire et des équipements informatiques et technologiques nécessaires à l'activité des 2000 collaborateurs de la Caisse régionale. En complément du Bilan Carbone® mesuré tous les quatre ans, les émissions de gaz à effet de serre générées par les déplacements professionnels et les consommations énergétiques sont estimées annuellement. En 2020, sans surprise au vu du contexte sanitaire, les émissions liées aux déplacements professionnels sont en baisse de 48% par rapport à 2019.

Indicateurs	En Tonnes équivalent CO ₂		2020	2019
			891	1724
Emissions liées aux consommations énergétiques			1245	1305
BILAN CARBONE®				
Emissions de GES scopes 1-2-3			2018 25 129	2014 23 323
Emissions de GES / collaborateur - en TégCO ₂ /ETP			12	12
Objectif	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (base Bilan Carbone® 2018)		-2500 tégCO ₂ au 31.12.2022	

- Bilan Carbone® 2014 retraité avec les facteurs d'émission actualisés (version V8.1 Base ADEME).
- Le Bilan Carbone® 2018 du CA Normandie est disponible sur bilans-ges.ademe.fr
- Emissions GES Déplacements professionnels et Energies : facteurs d'émission V8.3 Base ADEME

<p>Consommations énergétiques</p>	<p>Suite aux préconisations des audits énergétiques réalisés régulièrement depuis 2015, le Crédit Agricole Normandie saisit l'opportunité du programme conséquent de ses agences pour améliorer ses performances énergétiques : 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 sont réalisées. Les circulations sur le site de Caen sont traitées en éclairage LED. En 2020, en raison de la covid-19 les chantiers de rénovation ont été suspendus, perturbant sensiblement le planning de livraisons des agences qu'il reste à rénover. Pour les enseignes lumineuses, un système d'horloges astronomiques vient compléter les installations pour optimiser les plages d'allumage et ainsi réduire les consommations.</p> <p>Depuis la fin 2019, le Crédit Agricole Normandie a supprimé les chaudières fioul dans la totalité des bâtiments dont il 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. L'extension du site de Caen est qualifiée de Bâtiment Basse Consommation dans le cadre du Label Haute Performance Energétique, délivré par Certivea.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie a souscrit un contrat d'électricité certifié d'origine renouvelable (hydraulique). En 2020, cette électricité verte a permis d'éviter l'émission de 386 tonnes de CO₂ dans l'atmosphère.</p> <p>Des panneaux solaires sont installés sur le site de Caen, d'une surface totale de 286 m² pour une production annuelle de l'ordre de 40 000 kwh. Un projet d'extension du parc photovoltaïque du siège ainsi que le remplacement de centrales de traitement d'air seront menés en 2021.</p> <p>En 2020, les consommations énergétiques totales sont en retrait de 7% par rapport à 2019, en raison d'une part de la diminution de 86% des consommations de fioul et d'autre part de celle de 10% des consommations électriques (recours au télétravail pour une partie des collaborateurs en raison du contexte sanitaire).</p> <p>En 2021, la Caisse régionale appliquera le décret tertiaire pour le site de Caen (Loi ELAN du 01/10/2019 pour les bâtiments > 1000 m²) et déterminera ainsi ses objectifs de réduction de consommations énergétiques à horizon 2030, 2040 et 2050.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Consommations énergétiques totales en Mwh </p> <p>Electricité, gaz, fioul</p> <p>Kwh consommés par m²</p>	<p>2020</p> <p>12 835</p> <p>119</p>	<p>2019</p> <p>13 846</p> <p>128</p>


Répartition des énergies consommées en 2020



Impact covid-19

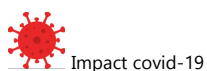
- Données sur année glissante du 1^{er} décembre au 30 novembre. Sur la base des consommations facturées. Base superficies : 108 034 m², actualisée au 31/12/2020.

<p>Déplacements de personnes</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie dispose d'un Plan de mobilité afin d'agir concrètement en faveur d'une réduction de ses émissions de gaz à effet de serre.</p> <p>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). En 2020 dans le contexte covid, les déplacements professionnels ont chuté de 45% / 2019.</p> <p>Les actions menées en faveur d'une mobilité douce et multimodale (Plan de mobilité) :</p> <table border="1" data-bbox="432 539 1489 1503"> <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 Tarifs préférentiels pour l'achat de vélos électriques ou non 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</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-ST LO-ALENCON Accord sur le télétravail et travail à distance Formations décentralisées, classes virtuelles, e-learning Rappel des consignes de covoiturage professionnel Remplacement des véhicules les plus émissifs (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 Animations Twisto sur le site de Caen/ Informations sur les lignes de bus et tramway / offres découvertes Bus et Tramway</td> </tr> </tbody> </table> <p>En 2020, le covoiturage n'a pas trouvé d'écho en raison du contexte sanitaire de la covid-19. Le Crédit Agricole Normandie reste à l'écoute de solutions inter-entreprises pour favoriser ce mode de déplacements au-delà de ses seuls collaborateurs. Les possibilités de renouvellement de la flotte d'entreprise en faveur de véhicules hybrides et/ou hydrogènes sont posées pour 2021.</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 Tarifs préférentiels pour l'achat de vélos électriques ou non 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	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-ST LO-ALENCON Accord sur le télétravail et travail à distance Formations décentralisées, classes virtuelles, e-learning Rappel des consignes de covoiturage professionnel Remplacement des véhicules les plus émissifs (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 Animations Twisto sur le site de Caen/ Informations sur les lignes de bus et tramway / offres découvertes Bus et Tramway
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 Tarifs préférentiels pour l'achat de vélos électriques ou non 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														
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-ST LO-ALENCON Accord sur le télétravail et travail à distance Formations décentralisées, classes virtuelles, e-learning Rappel des consignes de covoiturage professionnel Remplacement des véhicules les plus émissifs (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 Animations Twisto sur le site de Caen/ Informations sur les lignes de bus et tramway / offres découvertes Bus et Tramway														
<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>2020</p> <p>3.5</p> <p>90.1</p>	<p>2019</p> <p>6.4</p> <p>92.2</p>												

 Impact covid-19

► 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 Caisses locales.

<p>Gestion des déchets</p>	<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 100%.</p> <p>Les bio-déchets générés par le restaurant d'entreprise du site de Caen alimentent une plateforme de compostage à disposition des agriculteurs locaux. Les invendus du déjeuner sont commercialisés en libre-service (« frigo connecté ») auprès des collaborateurs pour réduire le gaspillage alimentaire. La réduction des déchets et notamment plastiques est facilitée au quotidien par la suppression des contenants plastiques au profit de contenants en carton (gobelets...), par la suppression des bouteilles individuelles en plastique et l'installation de fontaine à eau avec filtrage. Chaque collaborateur est équipé d'une gourde alliant verre recyclé, matériau bio-sourcé à partir de matières végétales secondaires et bio-composite issu de fibres de bois.</p> <p>Le circuit de l'économie solidaire est privilégié pour les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques). En 2020, 6 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 3 tonnes de cartes bancaires. Cet éco-geste est régulièrement rappelé aux clients du Crédit Agricole Normandie. En 2020, les restrictions de déplacements ont impacté le retour en agences des cartes bancaires usagées. Le nombre de cartes collectées est en retrait de 29% par rapport à 2019.</p> <p>Enfin, contexte covid oblige, un protocole de traitement spécifique des déchets « masques » est mis en place.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<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>2020</p> <p>100%</p> <p>6</p> <p>65 171</p> <p>37%</p>	<p>2019</p> <p>99%</p> <p>10</p> <p>91 546</p> <p>43%</p>



Impact covid-19

<p>Consommation de papier</p>	<p>En 2020, le contexte de crise sanitaire a impacté à la baisse la consommation de papier en particulier bureautique (- 29%). Indépendamment de la crise sanitaire, la dématérialisation des contrats et courriers qui chaque année s'amplifie, associée à l'acquisition digitale grandissante de nos clients permet une réduction récurrente de la consommation de papier depuis 2014.</p> <p>La mise en place de la signature électronique des contrats en agence ou à distance, la moindre utilisation du chèque (divisée par 2 depuis 2014), les paiements à distance, la multiplication des parcours digitaux ancrent de nouvelles pratiques au quotidien.</p> <p>A fin 2020, 58% des clients du Crédit Agricole Normandie ont adopté les e-documents pour la gestion de leurs comptes (en hausse de 11 points / 2019).</p> <p>Les communications commerciales privilégient également les canaux digitaux (e-mailings, e-messages...) : en 5 ans, les imprimés publicitaires mis à disposition dans les agences ont été réduits de 88%.</p> <p>Au global, la consommation de papier enregistre une baisse 87 tonnes en 2020 par rapport à 2019, soit une baisse de 28%.</p>																					
<p>Indicateurs</p>	<div style="text-align: center;"> <p>CONSOMMATION DE PAPIER 2020</p> <table border="1"> <caption>CONSOMMATION DE PAPIER 2020</caption> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EDITIQUE</td> <td>32,5%</td> </tr> <tr> <td>BUREAUTIQUE</td> <td>41,9%</td> </tr> <tr> <td>BANCAIRE</td> <td>24,2%</td> </tr> <tr> <td>MARKETING CLIENTS</td> <td>1,2%</td> </tr> <tr> <td>COMMUNICATION</td> <td>0,3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■ EDITIQUE ■ BUREAUTIQUE ■ BANCAIRE ■ MARKETING CLIENTS ■ COMMUNICATION</p> </div> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Papier consommé - en tonnes</td> <td>218</td> <td>305</td> </tr> <tr> <td>Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur - en Kg/ETP</td> <td>40</td> <td>59</td> </tr> </tbody> </table>	Catégorie	Pourcentage	EDITIQUE	32,5%	BUREAUTIQUE	41,9%	BANCAIRE	24,2%	MARKETING CLIENTS	1,2%	COMMUNICATION	0,3%		2020	2019	Papier consommé - en tonnes	218	305	Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur - en Kg/ETP	40	59
Catégorie	Pourcentage																					
EDITIQUE	32,5%																					
BUREAUTIQUE	41,9%																					
BANCAIRE	24,2%																					
MARKETING CLIENTS	1,2%																					
COMMUNICATION	0,3%																					
	2020	2019																				
Papier consommé - en tonnes	218	305																				
Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur - en Kg/ETP	40	59																				



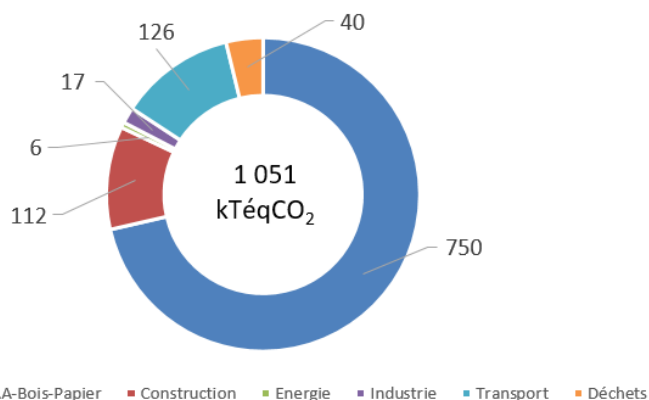
- Consommation de papier ramette par ETP comprenant les CDI-CDD et alternants.
- Le papier consommé correspond à l'éditique (relevés de compte, courriers de gestion, enveloppes), à la bureautique (papier ramette, enveloppes), au bancaire (chéquiers, remises de chèques et lettre-chèques, bobines DAB) et au marketing-communication (mailings, imprimés, publicité sur les lieux de vente).

Estimation des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements

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.

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.

Emissions financées en kTéqCO₂



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, financées 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.

Indicateur en kilos Téq CO ₂	Emissions induites par les financements du CA Normandie	2019 1 051	2018 998

► Estimation effectuée sur la base des encours prêts du CA Normandie au 31.12.2019, 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

Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de ses activités, le Groupe Crédit Agricole conduit des travaux depuis 2019 sur l'identification et la mesure des risques climatiques physiques. Ces derniers, largement liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant nos contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également nos activités d'assurance dommage. En collaboration avec Carbone 4, le Crédit Agricole a élaboré une démarche d'analyse du risque physique reposant sur les projections climatiques pour l'ensemble des régions en France, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité des différents secteurs d'activité (immobilier, agriculture, entreprise). 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. Outre la quantification du risque climatique physique, ces études permettent de renforcer les bases techniques et les compétences des équipes sur ces problématiques nouvelles, et d'identifier les leviers climatiques sur lesquels agir pour améliorer la gestion de ces risques dans les portefeuilles analysés. Il s'agit également d'un préalable à l'appréhension ciblée des risques climatiques futurs permettant d'accompagner au mieux les acteurs économiques locaux.

Récapitulatif des indicateurs publiés

GOUVERNANCE	
Modèle coopératif et mutualiste	% de sociétaires parmi les clients
	% de sociétaires présents aux Assemblées Générales de Caisses locales
	% de présence des administrateurs aux Conseils de Caisses Locales
Mixité	% de femmes administratrices Conseils de Caisses Locales et Conseil Caisse Régionale
Représentativité des sociétaires	Nb d'administrateurs de Caisses Locales
	Catégories socio-professionnelles des administrateurs
LOYAUTE DES BONNES PRATIQUES	
Satisfaction client	IRC client - Taux de satisfaction globale
	Délai moyen de traitement des réclamations
Achats Responsables	% d'achats auprès de fournisseurs locaux
	Délai moyen de paiement des fournisseurs
Conformité et Ethique	Nb de réclamations client au titre du RGPD
	% de collaborateurs formés à la Lutte Anti-blanchiment et contre le Financement du Terrorisme
Intégration des critères ESG	% d'appréciation ESG dans les analyses de crédit des Entreprises
	Note ESG du portefeuille d'investissement des Fonds Propres
ENGAGEMENT SOCIAL	
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
	Masse salariale consacrée à la formation
Qualité de vie au travail	Note de climat social - Indice de recommandation salariés
	Nb de collaborateurs en télétravail

ENGAGEMENT SOCIÉTAL	
Implantation et maillage du territoire	Nb d'agences de proximité
	Points d'accès Crédit Agricole pour 10 000 habitants
Actions de mécénat	Projets soutenus par Initiatives CA Normandie en nb & montant
	Typologie des projets
Performance économique distribuée	Partage de la valeur créée avec nos parties prenantes
Soutien à la clientèle en situation de fragilité et/ou de vulnérabilité	Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle - Taux de remise en selle
	Nb et montant de microcrédits accordés
	Nb de majeurs protégés gérés
	% de clients en situation de fragilité équipés Budget Protégé
Accessibilité des personnes en situation de handicap	% d'agences aux normes d'accessibilité pour les Personnes à mobilité réduite
	taux d'accessibilité aux coffres
ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	
Produits à impact social et environnemental	Encours ISR & Fonds à impact social et solidaire
	Financement EnR - Financement rénovation énergétique
Accompagnement des projets de transition agricole	Offres Transitions Agricoles
	% de clients agriculteurs engagés dans une dynamique d'agro-écologie
	Soutien aux initiatives locales en faveur des transitions agricoles
Emissions de gaz à effet de serre	Bilan Carbone scopes 1-2-3 - Emissions GES/ETP
	Emissions GES annuelles 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 - Recyclage Cartes Bancaires
	Réemploi DEEE
Estimation des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements	Emissions induites par les financements du CA Normandie

Tableau synoptique de nos Engagements et Indicateurs RSE au regard des Enjeux et Risques RSE

ENJEUX RSE CA NORMANDIE	RISQUES RSE MAJEURS	Engagement RSE	Indicateurs	2020	Objectif 2021
L'excellence dans la relation d'affaires	Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information	Agir dans l'intérêt de nos clients	Nb de réclamations client au titre du RGPD	40	
	Financement de projets ou d'entreprises aux pratiques environnementales, sociales ou de gouvernance répréhensibles		% d'appréciation ESG dans les analyses crédit de la clientèle ETI/PME	75%	>80%
	Non prise en compte des risques climatiques et environnementaux dans l'analyse client		Taux de satisfaction globale des clients	94%	>90%
	Manque de formalisation dans le devoir de conseil apporté au client		% de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme	99%	> 95%
	Pratique contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la CR, (loyauté, corruption, non respect intentionnel des procédures)	Contribuer à un développement socio-économique durable	% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux	49%	>50%
	Pratiques déloyales vis-à-vis des fournisseurs : corruption, gestion des conflits d'intérêts		Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)	28	
	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				
	Non respect des délais de paiement				
La création de liens économiques et sociétaux durables sur le territoire	Non prise en compte des aléas (divorce, chômage, maladie...) dans les moments de vie de la clientèle	Accompagner et favoriser l'inclusion de nos clients les plus fragiles	% de clients en situation de fragilité équipés de l'offre Budget Protégé	32%	35%
	Absence d'engagement sociétal auprès des acteurs locaux, absence de politique de mécénat	Pourvoir une politique de partenariat et de mécénat en faveur de nos territoires	Nb de projets soutenus par Initiatives CA Normandie	549	
	Insuffisance de soutien aux acteurs référents en matière de protection de l'environnement et de lutte contre le changement climatique				
L'accompagnement des transitions environnementales et sociétales	Non accompagnement des enjeux de transition agricole	Accompagner les projets de transition agricole	% de clients agriculteurs engagés dans une dynamique d'agro-écologie	9%	
L'attractivité de notre marque employeur	Baisse de la qualité de vie au travail	Agir en employeur responsable et équitable pour favoriser l'engagement et la fierté d'appartenance de nos collaborateurs	Note de climat social	8,8/10	>8/10
	Non respect des obligations légales en matière de traitement du handicap		% de salariés en situation de handicap (estimation pour 2020)	4%	5%
L'affirmation de notre modèle coopératif et mutualiste	Politique de formation des administrateurs inadaptée à l'exercice de la fonction	Valoriser l'utilité de notre banque coopérative et mutualiste pour la société	% d'administrateurs de la Caisse régionale ayant suivi au moins une formation dans l'année	100%	
	Profil des administrateurs non représentatif de la sociologie territoriale		% d'administrateurs en activité Salariés et Professionnels	46%	
	Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives		% de présence des administrateurs aux conseils de Caisses locales	69%	
La protection des ressources naturelles et la lutte contre le réchauffement climatique	Non respect des obligations légales incombant à l'entreprise CA NORMANDIE (Bilan carbone, audit énergétique, plan de mobilité)	Agir sur notre empreinte environnementale	Emissions de gaz à effet de serre Scopes 1 - 2 - 3 (bilan carbone 2018)	25 129 TéquCO ₂	-2500 TéquCO ₂ au 31.12.2022

Notre Utilité au territoire

Indicateurs remarquables

INDICATEURS	2020	2019	2018
GOVERNANCE			
Administrateurs			
Nombre de Caisses locales	94	95	95
Nombre d'Administrateurs de Caisses locales	1 062	1 073	1 086
Nombre d'administrateurs au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	18	17	18
Taux de femmes siégeant au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	39%	35%	39%
Taux de femmes siégeant aux Conseils d'Administration des Caisses locales	35%	35%	35%
Sociétaires			
Nombre de sociétaires	366 910	355 247	338 551
Proportion de sociétaires parmi les clients	55%	54%	52%
Taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	3,3%	4,7%	5,1%
Montant de rémunération des parts sociales (en M€) versés en N au titre de N-1	3.8	3.4	3.1
Solidité financière			
Part du résultat mis en réserve (en % du résultat net)	89%	89%	90%
RELATION CLIENTS			
Satisfaction Clients			
Taux de satisfaction globale	93,90%	93.4%	92.2%
Délai moyen de traitement des réclamations clients en jours ouvrés	5.59	4.36	5.60
Indice de recommandation clients (IRC)	+28.1	+23,9	+19.6
Lutte contre le blanchiment, la fraude et le financement du terrorisme			
Taux de collaborateurs formés	99%	99%	97%
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE			
Impact territorial économique			
Résultat net (en M€)	78	91.1	93.2
Investissements de la Caisse régionale (en M€)	10.3	19.6	16.1
Impôts locaux (en M€)	1.1	1.09	1.15
Contribution fiscale totale (en M€)	102.8	100.3	99.3
Montant total des achats (en M€)	86	102	96
% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux	49%	68%	-
Le financement des projets locaux			
Encours de crédits (en Milliards €)	16.3	15.3	14.4
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	178	179	179
Nombre DAB-GAB (y compris hors sites Crédit Agricole)	357	373	395
Nb d'agences CA pour 10 000 habitants	1.29	1.29	1.26
Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	61%	55%	37%
Accompagner les personnes en situation de fragilité			
Proportion de clients en situation de fragilité équipés de l'offre Budget Protégé	32%	27%	16%
Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle	349	450	393
Taux de remise en selle des clients Passerelle après accompagnement	80%	84%	81%
Nb de microcrédits personnels accordés	165	203	146

INDICATEURS	2020	2019	2018
RESPONSABILITÉ SOCIALE			
Emploi - Embauches - Rémunérations			
Effectif (ETP)	2 033.5	2 091.6	2 104.6
Nb d'embauches en CDI dans l'année	119	116	135
Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	44%	44%	45%
Formation			
Nb d'heures de formation par salarié en moyenne	50	59	40
Masse salariale consacrée à la formation	dispo mi 2021	9%	7%
Mixité Diversité			
Index Egalité Femmes -Hommes	88	87	88
Répartition Femmes/Hommes	58%/42%	59% / 41%	60% / 40%
Taux d'emploi de personnes handicapées <i>(estimation pour 2020)</i>	4,4%	4,1%	4.8%
Taux de femmes cadres	45%	44%	41%
Taux de salariés de moins de 30 ans	20%	21%	23%
Taux de salariés de plus de 50 ans	20%	20%	21%
Relations sociales			
Indicateur de climat social (note sur 10)	8.8	8.8	8.9
Taux d'absentéisme	9.5%	6%	6%
Indice de Recommandation Salariés	+41	+42	+48
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)	2 136	3 029	3 322
Kilomètres parcourus par les collaborateurs (déplacements professionnels hors avion)	3 269 940	6 067 530	6 279 940
Estimation des émissions carbone liées aux financements <i>En kilos Tonnes équivalent CO₂</i>	dispo fin 2021	1 051	998
Utilisation durable des ressources			
Consommations énergétiques totales en Kwh	12 835 164	13 846 148	15 024 567
Consommations toutes énergies - en kwh/m ²	119	128	139
Gestion des déchets et consommation de papier			
Taux de recyclage papier-carton	100%	99%	98%
Cartes bancaires recyclées (en nombre)	65 171	91 546	106 635
Consommation totale de papier (en tonnes)	218	305	349
Consommation de papier ramette / ETP en kg/ETP	40	59	69
Produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental			
Financements de l'amélioration énergétique Habitat des Particuliers (en M€)	11.9	10.3	7.5
Financements Transition Energétique et Energies renouvelables (en M€)	34.9	25.1	18.8
Nb d'unités de méthanisation accompagnées (financements acceptés)	21	19	25
Encours ISR total géré (en M€)	110.9	65.7	55

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. **Néanmoins, le contexte spécifique de la crise sanitaire de 2020 est traité dans « Gestion de la pandémie covid-19 et mesures d'atténuation ».**

Loyauté des pratiques

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



Le contexte spécifique de la crise sanitaire de 2020 est traité dans « Gestion de la pandémie covid-19 et mesures d'atténuation ». La sécurité des données personnelles est traitée dans les informations « Conformité et Ethique ».

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

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

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.

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.

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

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

NOTES MÉTHODOLOGIQUES – DPEF 2020

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
- Les 94 Caisses locales affiliées

Les filiales 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. Le fonds de titrisation FCT intégré au périmètre financier est également exclu du périmètre de la présente DPEF, car non significatif.

Les données RSE 2020 sont collectées entre le 7 décembre 2020 et le 15 janvier 2021.

Pour 2020, 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 2019, 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 2019 au 30 novembre 2020

- **Taux de salariés handicapés**

Taux fourni pour l'année 2019 soit N-1 (*Donnée actualisée dans la DPEF 2020 avec le taux réel*)

Une estimation est fournie pour l'année 2020 calculée comme suit :

$(\text{Effectif BOETH} / \text{Effectif d'assujettissement}) * 100$.

L'effectif est comptabilisé en moyenne annuelle (temps de travail et temps de présence)

BOETH : bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

- **Taux de présence des administrateurs aux Conseils d'administration de Caisses locales**

Reporting sur année glissante : du 1er octobre 2019 au 30 septembre 2020

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 2020.

Dialogues avec les parties prenantes - Analyse de matérialité - Analyse 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

Méthodologie Analyse de matérialité

En vue de procéder à l'**analyse de matérialité**, les enjeux RSE sont priorisés et cotés selon les grilles suivantes, sur la base des résultats des consultations des parties prenantes 2019 et 2020 précisées ici.

IMPORTANCE POUR LES PARTIES PRENANTES	Enquête RSE 2019 Clients Normandie
Cotation 1 : priorité importante	Action priorisée par < 20% des répondants
Cotation 2 : priorité forte	Action priorisée par 20-39% des répondants
Cotation 3 : priorité incontournable	Action priorisée par > 40% des répondants

	Baromètre RSE 2020 Grand Public
Cotation 1 : priorité importante	Action priorisée par 40% et moins des répondants
Cotation 2 : priorité forte	Action priorisée par 41-49% des répondants
Cotation 3 : priorité incontournable	Action priorisée par >50% des répondants

	Baromètre RSE 2020 Collaborateurs Normandie
Cotation 1 : priorité importante	Action priorisée par < 50% des répondants
Cotation 2 : priorité forte	Action priorisée par 50-69% des répondants
Cotation 3 : priorité incontournable	Action priorisée par >70% des répondants

IMPORTANCE POUR LE CA NORMANDIE	COTATION
Les priorités sans impact direct sur l'activité business sont cotées 1 : IMPORTANT	Cotation 1 : IMPORTANT
Les priorités à impact business, sociétal ou environnemental fort sont cotées 2 : FORT	Cotation 2 : FORT
Les priorités incontournables à la pérennité de la CR sont cotées 3 : INCONTOURNABLE	Cotation 3 : INCONTOURNABLE

L'analyse de matérialité permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux prioritaires. Les enjeux sont traduits en 10 Engagements qui se concrétisent en une cinquantaine d'actions chaque année.

Méthodologie Analyse des risques RSE

L'identification des risques se fait suite à la détermination des enjeux ; les enjeux étant porteurs d'opportunités et de risques. Le Crédit Agricole Normandie analyse les risques RSE sur la base d'un référentiel* Groupe Crédit Agricole. Les risques RSE sont cotés « à dire d'experts », c'est à dire par les gestionnaires en charge des périmètres d'activité concernés.

Les risques identifiés pour la Caisse régionale sont hiérarchisés selon une échelle de cotation des impacts, allant de 1 à 3 :

(Image + activité + sanction) X gravité X probabilité d'occurrence = **résultat de cotation**

Cette méthode de cotation des impacts permet de déterminer les risques RSE majeurs de la Caisse régionale. Les risques dits majeurs présentent les cotations les plus élevées (résultat de cotation supérieur ou égal à 10). La cotation 2020 intègre les éléments de contexte inédits liés à la crise sanitaire de la covid-19.

L'échelle de cotation est la suivante :

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

Les risques RSE majeurs et la méthodologie de cotations sont présentés en Comité des Risques et Conseil d'Administration.

**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*

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 (suivi des montants alloués par la Direction Banque en Ligne et Coopérative).

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

- 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 en situation de fragilité financière »

Jusqu'au 31 octobre 2020, les clients en situation de fragilité financière répondent à l'une des trois situations suivantes :

- 1 - Les clients en situation de surendettement Banque de France
 - 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
- Leurs frais de dysfonctionnement sont plafonnés à 25€ pour 1 mois minimum

A compter du 1er novembre 2020, les clients en situation de fragilité financière répondent à l'une des quatre situations suivantes

(décret N°2020-889 du 20 juillet 2020)

- 1 - Les clients qui, sur 1 mois, cumulent au moins 5 commissions d'intervention et dont les flux créditeurs sont inférieurs à 1536€. Les frais de dysfonctionnement sont alors plafonnés à 25€ pour 3 mois et 20 jours minimum*
- 2 - Les clients qui, pendant 3 mois, cumulent au moins 9 commissions d'intervention et dont les flux créditeurs sont inférieurs à 4 605 €. Les frais de dysfonctionnement sont alors plafonnés à 25€ pour 1 mois et 20 jours minimum*
- 3 - Les clients en situation de surendettement Banque de France, pendant toute la durée d'inscription FICP** . Les frais de dysfonctionnement sont plafonnés à 25€ par mois durant toute la durée d'inscription FICP
- 4 – Les clients interdits bancaires depuis plus de 15 jours (chèques et cartes). Les frais de dysfonctionnement sont alors plafonnés à 25€ par mois durant toute la durée d'inscription au Fichier Central des Chèques

* A la fin du mois où le client ne répond plus aux critères de détection

**Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers

Achats réalisés auprès de fournisseurs locaux

En 2020, le périmètre retenu pour le calcul de l'indicateur « Proportion d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux » est étendu aux départements 76 et 27 et aux départements limitrophes du territoire de la Caisse régionale Normandie : départements 35, 53, 72 et 28. L'indicateur au 31.12.2019 est également révisé sur la base de ce nouveau périmètre.

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 31.12.2020, des collaborateurs en alternance, en CDD et en CDI ayant un contrat de travail avec le Crédit Agricole Normandie au 31.12.2020. 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 2020. La base des ETP retenue pour le calcul des divers ratios est celle au 31.12.2020 (soit 2033.5 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)

Heures de formation

Les formations e-learning dont la période de suivi s'étend sur la fin de N et le début de l'année N+1 ne sont pas comptabilisées dans le total des heures de formation au 31.12. La proportion de formations en e-learning à cheval sur deux exercices est marginale.

Suite à un changement de l'outil de pilotage des données Ressources Humaines en 2020, les effectifs CDI physiques comportent uniquement les effectifs actifs. La donnée 2020 est donc calculée sur la base des CDI physiques actifs, au contraire de la donnée 2019 qui incluait les CDI physiques inactifs. L'écart entre les deux données est marginal.

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 2020 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 2019 au 30 novembre 2020 (sources : bilans consommations des énergéticiens). Les données de fioul correspondent aux volumes commandés et livrés entre le 1^{er} décembre 2019 et le 30 novembre 2020. 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

Superficies sites Crédit Agricole Normandie au 31.12.2020	en m ²	en m ²
Agences	65 383	65 383
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	476	476
Logements de fonction	1790	1790
	125 914	108 034

pour ratio Energie/m²

La base de consolidation des m² des bâtiments, parkings, agences et logements de fonction est actualisée au 31.12.2020.

La base retenue pour le calcul du ratio Consommations d'énergies/m² est de 108 034 m², y compris pour les ratios utilisant des données reportées sur année glissante (indicateur « Consommations énergétiques »).

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

Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels

Les facteurs d'émissions utilisés sont ceux de la Base Carbone ADEME V8.3.

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 CO₂e.litre (FE Gazole routier à la pompe, France continentale – V8.3 Ademe)

2020

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

EMISSIONS ENERGIE	
Electricité	0,057 kg CO2e/kwh
Electricité produite à partir de sources renouvelables (hydraulique)	0,006 kg CO2e/kwh
Gaz naturel	0,227 kg CO2e/kwh PCI
Fioul domestique	3,251 kg CO2e/litre

EMISSIONS DEPLACEMENTS	
Bus navettes	3,16 kg CO2e par litre
Déplacements Pro Flotte Diesel	0,25 kgCo2e/véhicule.km
Déplacements Pro Flotte Essence	0,26 kgCo2e/véhicule.km
Déplacement Perso mixte diesel-essence	0,25 kgCo2e/véhicule.km
Train	0,01 kgCO2e/passager.km
Avion court et moyen courrier	0,44 kgCO2e/passager.km
Avion long courrier	0,24 kgCO2e/passager.km

source ECO ACT - Base Carbone Ademe V8.3

Suivi des financements Energies renouvelables et Transition Energétique

La consolidation des financements des énergies renouvelables 2020 est issue de la requête CRE_521148_RSE_Statistiques pour données – onglet 5 REAL PEE PAR DOMAINE, complétée des financements « Travaux verts » réalisés et des financements réalisés par les Agences Entreprises, la Banque d'Affaires Entreprises et par les Engagement Corporate, au 31 décembre 2020.

Autres données quantitatives

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



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 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'organisme tiers indépendant, sur la déclaration
consolidée de performance extra-financière**

Exercice clos le 31 décembre 2020
Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie
15, Esplanade Brillaud de Laujardière, 14 050 Caen
Ce rapport contient 8 pages



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
Siège social : 15, Esplanade Brillaud de Laujardière, 14 050 Caen

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2020

A l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de votre société (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹ et membre du réseau KPMG International comme l'un de vos commissaires aux comptes, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (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 Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1049, portée disponible sur le site www.cofrac.fr

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

- 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 ;
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Nos travaux ont été menés au siège 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 siège de l'entité consolidante 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 quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2020 et février 2021 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.



Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie
Rapport de l'organisme tiers indépendant,
sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
26 février 2021

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.

Paris-La Défense, le 26 février 2021

KPMG S.A.

Fanny Houlliot
Associée
Sustainability Services

Signature
numérique de
Christophe Coquelin
Date : 2021.02.26
14:07:48 +01'00'

Christophe Coquelin
Associé

Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Dispositifs d'attraction et de rétention des talents

Mesures prises pour diminuer l'empreinte environnementale des activités

Dispositifs d'accompagnements en faveur de la transition agricole

Code des règles de conduite relatif à la lutte contre la corruption

Dispositifs d'accompagnement des clients en cas d'événement exceptionnel

Actions de partenariats et de mécénat

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

Pourcentage d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux

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

Indice de Recommandation Clients (IRC)

Pourcentage de clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé

Proportion de sociétaires parmi les clients

Taux d'emploi des personnes handicapées

Nombre d'heures de formation par salarié en moyenne

Indice de Recommandation Salariés (IRS)

Consommations énergétiques totales (électricité, fioul, gaz)

Nombre total de kilomètres professionnels parcourus - tous modes

Emissions de gaz à effet de serre liées aux consommations énergétiques et aux déplacements professionnels

- Exercice clos le 31 décembre 2020