



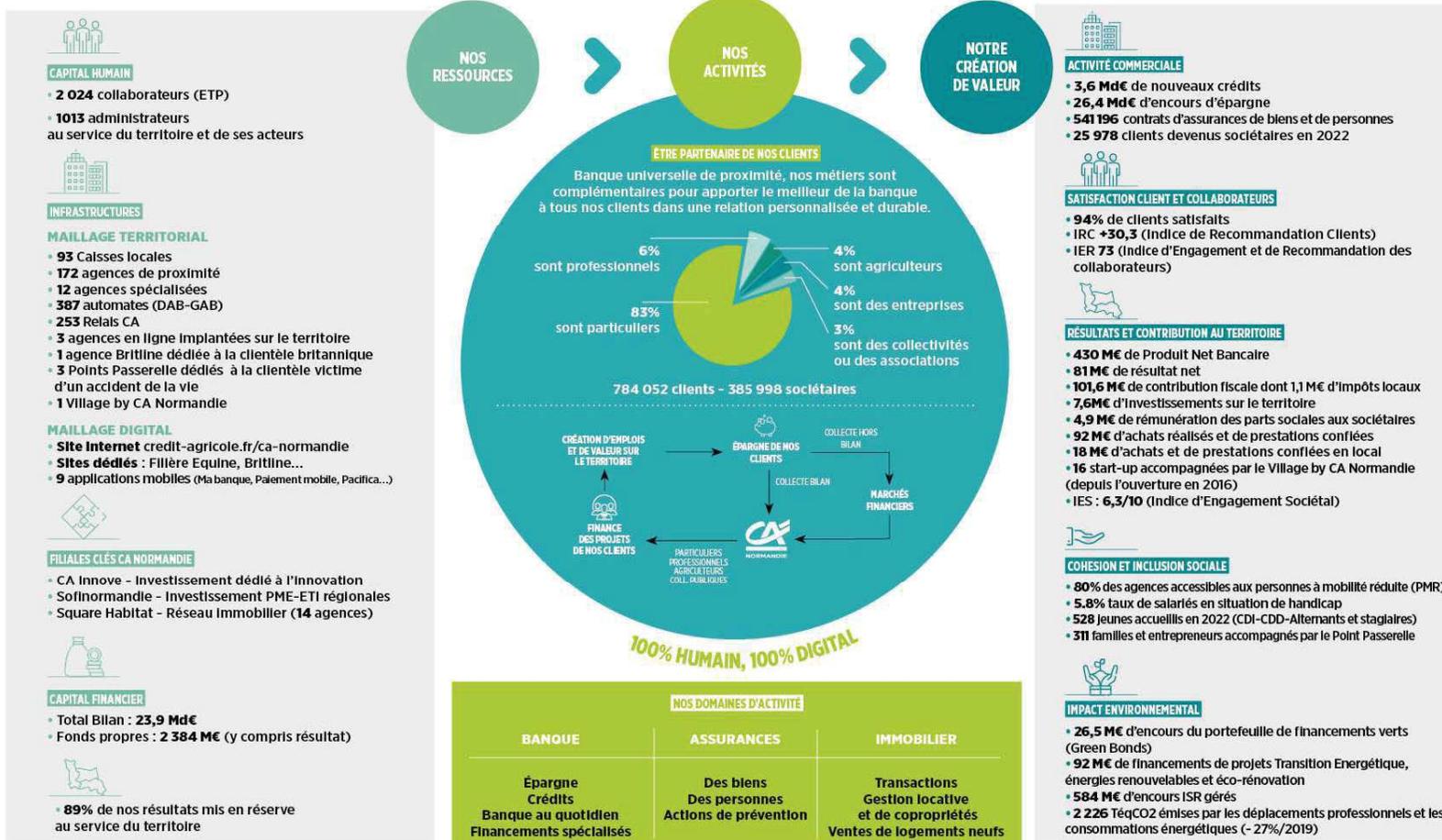
**DECLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIERE (DPEF)
Exercice clos au 31 décembre 2022**

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 2022

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

AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE INTÉRÊT

ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ
NORMANDIE

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

2.1. COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

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

La Caisse régionale de Crédit Agricole Normandie est une **banque de plein exercice, indépendante et autonome** qui définit sa propre politique tout en partageant les valeurs mutualistes du Groupe.

Notre raison d'être

La finalité du Crédit Agricole c'est d'être le partenaire de confiance de tous ses clients :

- **Sa solidité et la diversité de ses expertises** lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme.
- **Il s'engage à rechercher et protéger les intérêts de ses clients** dans tous ses actes. Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie.
- **Il revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle** : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

Fier de son identité coopérative et mutualiste, s'appuyant sur une gouvernance d'élus représentant ses clients, le Crédit Agricole :

- **Soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'International** : il se mobilise naturellement pour ses territoires.
- **S'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux**, en accompagnant progrès et transformations.
- **Est au service de tous** : des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole vis-à-vis de ses clients, et que s'engagent ses 147 000 collaborateurs pour délivrer excellence relationnelle et opérationnelle.

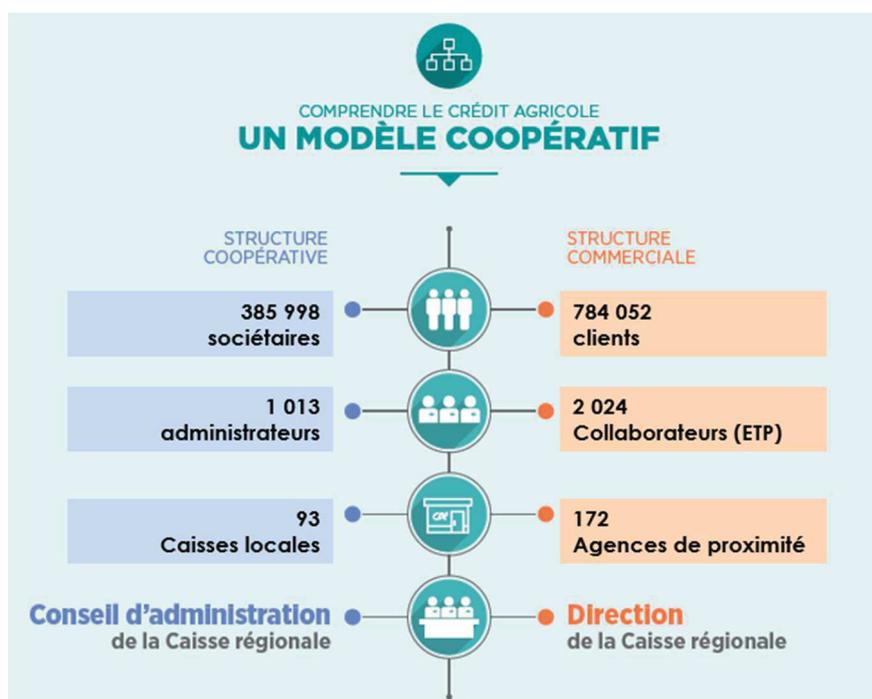


Notre modèle de gouvernance

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 : responsabilité, solidarité et proximité.**



Système démocratique
1 sociétaire = 1 voix

Les sociétaires constituent la base de la structure coopérative du Crédit Agricole, selon le principe **un sociétaire égale une voix.**



Système équilibré, règle du double regard
Président ET Directeur Général

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.



Système décentralisé privilégiant le développement du territoire et une vision à long terme

Le Crédit Agricole Normandie fait de son **ancrage territorial** sa force d'action. 89% des résultats de la Caisse régionale sont mis en réserve au service du territoire.

Notre modèle de banque universelle de proximité

Le Groupe Crédit Agricole 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.

Notre ambition au Crédit Agricole Normandie

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



Par le développement des compétences, de l'autonomie et des responsabilités au service de nos clients.



Par une expérience client unique, grâce à l'innovation et à la mobilisation collective autour de la satisfaction client et de ses intérêts.



Par l'accompagnement des progrès, transformations et transitions en s'engageant délibérément sur les terrains économiques, sociétaux et environnementaux de notre territoire.

Le Crédit Agricole Normandie déploie son action dans une démarche d'amélioration continue et de transparence. Il présente à ce titre trois indicateurs stratégiques, dont l'Indice d'Engagement Sociétal (IES) mesurant la perception par les parties prenantes de notre engagement sur les dimensions économiques, sociales et environnementales.

Notre Projet Sociétal

Engagé sur son territoire, le Crédit Agricole Normandie mobilise l'ensemble de ses forces, élus et collaborateurs, au service d'un **Projet Sociétal** ambitieux destiné à accompagner les profondes mutations sociales et environnementales de la société et de ses clients.

Il entend ainsi contribuer à l'émergence d'un **nouveau modèle de prospérité**, porteur de **progrès pour tous au service d'une transition juste** et engage son action sur trois axes essentiels : agir pour le climat et la transitions vers une économie bas-carbone, renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, réussir les transitions agricole et agro-alimentaire.



Nos indicateurs stratégiques



Cf. Notes Méthodologiques

*les résultats de l'IES 2022 sont attendus au 1^{er} trimestre 2023.

Le Comité de Direction au 31.12.2022

Directeur Général

Pascal DELHEURE

Directeur Général Adjoint

Patricia BOUCHARD

Directeurs

Jean-Yves BATARD

Direction des Entrepreneurs et des Crédits

Jean-François BENALET

Direction du Mutualisme et de Britline

Stéphane BINET

Direction Entreprises International Collectivités Publiques et Flux

Christophe CIRAUDO

Direction Finances Risques et Logistique

Florence HESTERS

Direction de la Transformation et du Projet Sociétal

Claude LE BARS

Direction Commerciale

Annie LETOURNIANT

Direction des Ressources Humaines et de l'Immobilier

Alexandre MARRET

Direction Marketing Communication Patrimoine et Assurances

Laetitia HYACINTHE-ROUXEL

Responsable Contrôles Permanents et Conformité

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale au 31.12.2022

Président

Olivier BOREL

Vice-Présidents

Christine HOFLACK

Vincent LEROY

Denis MALBAULT

Jean-Louis BELLOCHE - Sylvain BOURDET - Jacques CHEVALIER - Bénédicte DUPARD - Benoît HULMER - Sandrine LECOQ - Hubert LETERRIER - Maryvonne LIGOT - Céline MAZIER - Audrey REGNIER - Pia-Maria ROBINE - Ingrid SCHADE - Arnaud TANQUEREL - Jean VANRYCKEGHEM.

PARTAGE DE LA VALEUR CRÉÉE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



429.9 M€
Produit net bancaire

89%
des résultats mis en réserve
au service du territoire



92 M€
Achats réalisés et prestations confiées



7.6 M€
Investissements sur le territoire

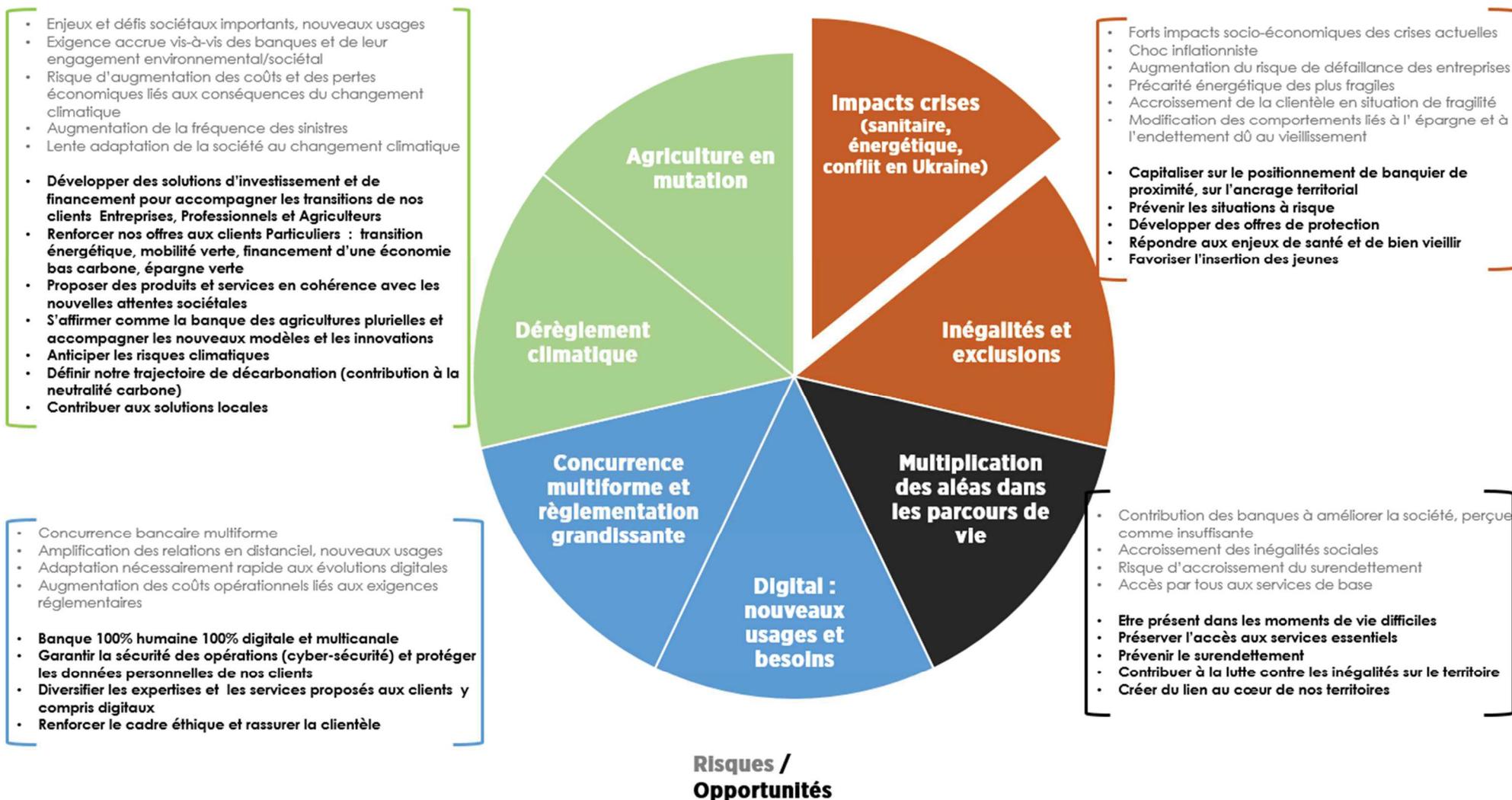


4.9 M€
Intérêts versés aux Sociétaires
(Rémunération des parts sociales)



144.3 M€
Collaborateurs
(Salaires-charges-intéressement-participation)

Notre environnement en 2022 : risques et opportunités



2.2. LES ENJEUX RSE DU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

Notre démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

Le Crédit Agricole Normandie affirme dans le cadre de sa démarche de responsabilité vis-à-vis de la société sa volonté de construire une politique de résultats durable fondée sur ses activités de banque, d'assurance et d'immobilier 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 afin d'aligner la **Politique RSE*** de la Caisse régionale avec les attentes exprimées.

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

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 trois piliers de la démarche : **OSER L'AVENIR**. (Humain – Client – Territoire et Sociétal).

La démarche RSE de la Caisse régionale de Normandie intègre, depuis son annonce le 1^{er} décembre 2021, les enjeux du **Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole** structurés en trois ambitions :

- Agir pour le climat et la transition vers une économie bas-carbone
- Renforcer l'inclusion et la cohésion sociale
- Réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires

Le déploiement de la démarche de responsabilité sociétale et environnementale du Crédit Agricole Normandie est piloté au sein de la Direction de la Transformation et du Projet Sociétal, direction créée le 1^{er} octobre 2022.

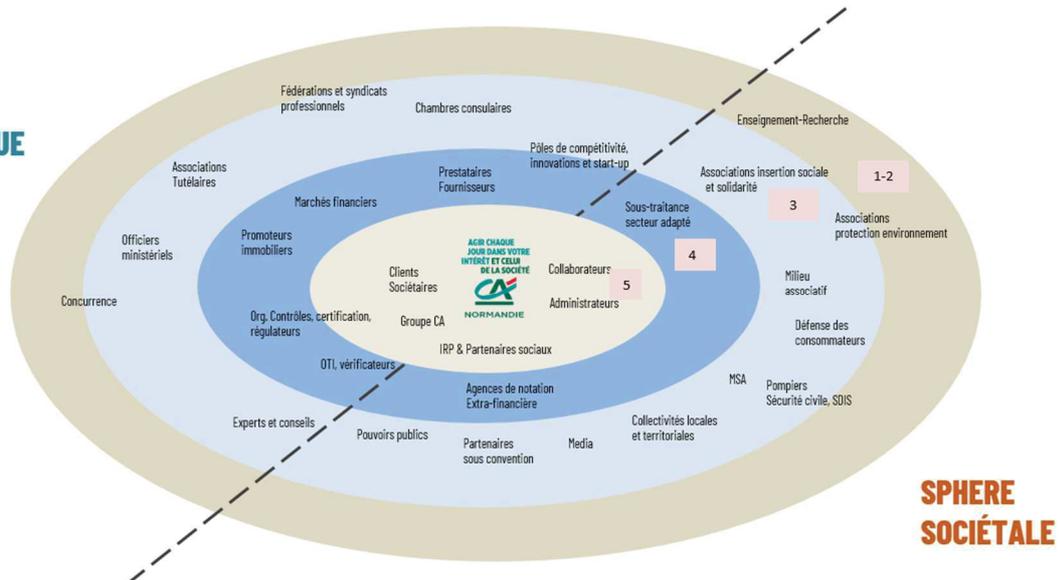
Les informations sociales, sociétales et environnementales du Crédit Agricole Normandie, intégrées au Rapport de gestion, sont publiées chaque année depuis l'exercice clos au 31.12.2013. L'évaluation de la démarche RSE du Crédit Agricole Normandie est formalisée dans cette Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF), soumise 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.

Cf. notes méthodologiques

SPHERE ÉCONOMIQUE



En 2021 et 2022, les parties prenantes suivantes ont été consultées :

- Janvier 2021 : Résultats de la 1^{ère} mesure de l'Indice d'Engagement Sociétal (IES). Questionnaire par mail : oct-nov 2020 - 50 000 clients interrogés – Taux de réponse 1.5%.
- Mai 2021 : Enquête interne « Trajets domicile-travail » - 2 039 collaborateurs interrogés – Taux de réponse 67%.
- Juin 2021 : Enquête « Transitions des Entreprises » - Questionnaire par mail - 1 440 clients ETI et PME interrogés – Taux de réponse 3%.
- Juin 2022 : « Enquête de perception RSE » - Questionnaire par mail - 10 000 clients interrogés – Taux de réponse 6%.
- Juin 2022 – Atelier d'écoute des administrateurs Caisse régionale « Banque coopérative augmentée ». En présentiel.
- Septembre-octobre 2022 : Priorisation des enjeux RSE par les collaborateurs (questionnaire dans le cadre de la Semaine Européenne du Développement durable) – 2 239 collaborateurs interrogés – Taux de réponse 39%.
- Octobre 2022 : 2^{ème} mesure de l'Indice d'Engagement Sociétal (IES). Questionnaire par mail – 69 057 clients interrogés – Taux de réponse 1%. Résultats attendus au 1^{er} trimestre 2023.

Nos principes de communication

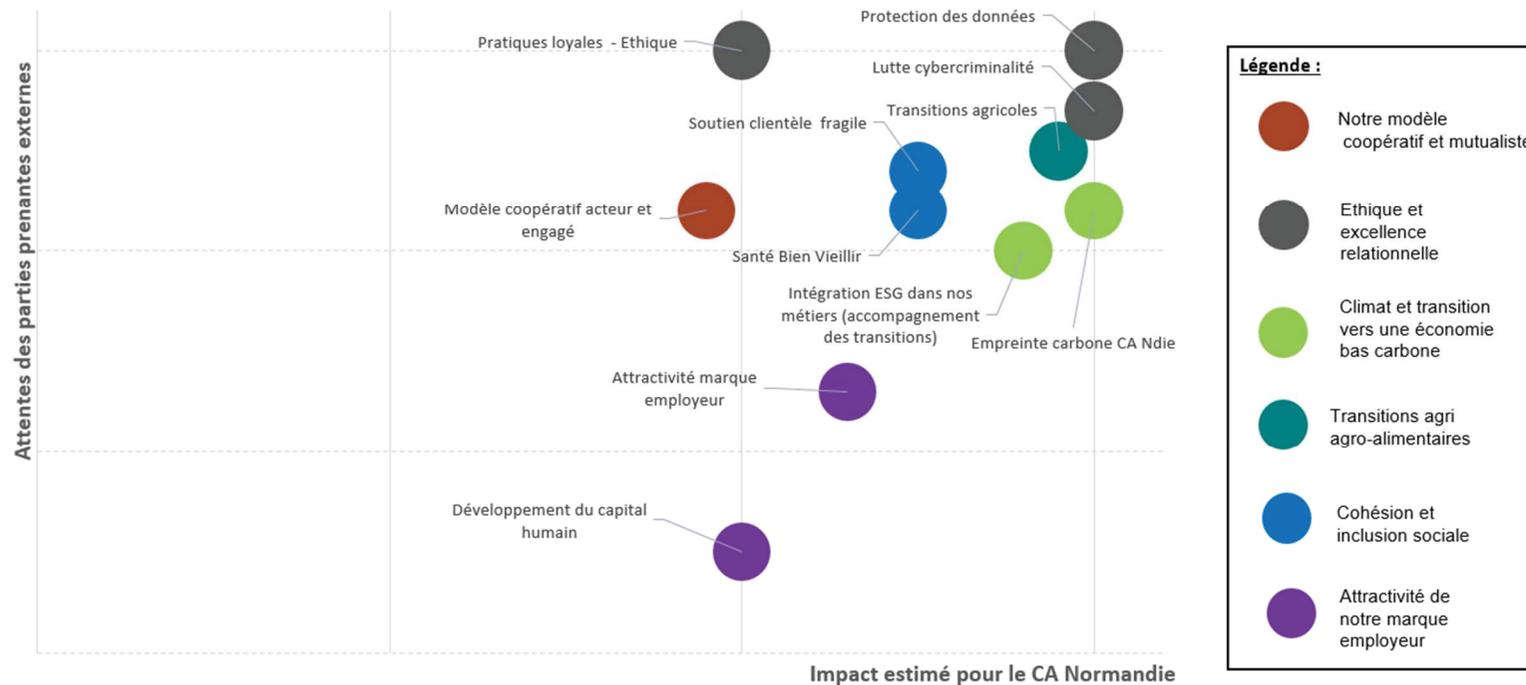
Les prises de parole externes du Crédit Agricole Normandie, y compris sur les réseaux sociaux sont le relais des éléments de preuves de la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise sur la base des indicateurs clés de performance publiés dans la DPEF.

Nos enjeux RSE : identification & hiérarchisation

Les attentes prioritées par les parties prenantes sont cotées en fonction de l'importance de chaque enjeu et de l'impact estimé pour la Caisse régionale. Une matrice de matérialité hiérarchise ces attentes et les confronte aux enjeux majeurs du Crédit Agricole Normandie permettant d'identifier les priorités traduites en engagements, eux-mêmes déclinés en un Plan RSE annuel, dont les actions à mener sont portées par l'ensemble des collaborateurs. Cf. *Notes méthodologiques*

La matrice de matérialité issue des consultations des parties prenantes menées en 2021 et 2022 permet la confirmation des enjeux RSE majeurs et l'ajustement de la politique RSE à compter de l'exercice 2023. Cette matrice est ici publiée en cohérence avec l'écoute des parties prenantes menée au cours des deux derniers exercices. Néanmoins, la DPEF 2022 dans la présentation des politiques mises en œuvre et de leurs indicateurs de performance au regard des engagements RSE de la Caisse régionale reste structurée, pour cet exercice encore, sur la politique RSE approuvée en Conseil d'administration en décembre 2020, s'agissant de la politique en vigueur à date.

Représentation des enjeux RSE majeurs selon l'analyse de nos principaux risques extra-financiers et les attentes de nos parties prenantes



2.3. LA GESTION DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS DU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

Le Crédit Agricole Normandie analyse les risques extra-financiers (« 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. Les risques dits majeurs présentent les cotations les plus élevées. Ces cotations sont actualisées par les experts gestionnaires.

Cf. notes méthodologiques

Enjeux RSE	Risques identifiés en termes de ...	Indicateurs de performance
L'ETHIQUE ET L'EXCELLENCE RELATIONNELLE	<ul style="list-style-type: none"> Protection des données Lutte contre la cybercriminalité Pratiques loyales et éthique Ecoute des parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> Nb de réclamations clients au titre du RGPD Indice de recommandation clients (IRC) % de collaborateurs formés LAB-FT Indice d'Engagement sociétal (IES) Nb de parties prenantes consultées
L'ATTRACTIVITE DE NOTRE MARQUE EMPLOYEUR	<ul style="list-style-type: none"> Attractivité marque employeur (fidélisation et recommandation) Développement du capital humain (compétences) en lien avec les enjeux ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) Nb moyen d'heures de formation par salarié
LA COHESION ET L'INCLUSION SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> Enjeux sociétaux liés à la santé et au bien vieillir Soutien de nos clients en situation de fragilité (offres et pratiques inclusives) 	<ul style="list-style-type: none"> % de clients équipés Budget protégé
LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ECONOMIE BAS CARBONE	<ul style="list-style-type: none"> Intégration des critères ESG dans nos métiers (accompagnement des transitions) Réduction de notre empreinte directe (sobriété) et trajectoire net zéro 	<ul style="list-style-type: none"> Note ESG du portefeuille obligataire % d'appréciation ESG dans les analyses crédit ETI/PME Financements transition énergétique Emissions GES
LES TRANSITIONS AGRI- AGROALIMENTAIRES	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement des enjeux de transitions agricoles 	<ul style="list-style-type: none"> % de clients agriculteurs engagés dans une démarche d'agroécologie
NOTRE MODELE COOPERATIF ET MUTUALISTE	<ul style="list-style-type: none"> Adaptation de la politique de formation au plus près des enjeux de la fonction d'administrateur CR 	<ul style="list-style-type: none"> % d'administrateurs CR formés Taux d'assiduité conseils CL

Des politiques et actions seront déployées en 2023 pour répondre aux trois nouveaux risques identifiés en 2022 (Lutte contre la cybercriminalité, Développement du capital humain (compétences) en lien avec les enjeux ESG et Enjeux sociétaux liés à la santé et au bien vieillir).

Les enjeux RSE majeurs : risques et opportunités (1/2)

Enjeux RSE	Risques & impacts	Opportunités
Protection des données et lutte contre la cyber criminalité 	Préjudice financier et moral de nos clients Désengagement de la clientèle Perte de confiance des parties prenantes Perte de produit net bancaire Risque d'image et de réputation	Sécuriser l'intégrité des systèmes Garantir la protection des données personnelles Garantir la sécurité des opérations (cyber sécurité)
Pratiques loyales et éthique 		Renforcer le cadre éthique et rassurer la clientèle Respecter la primauté à l'intérêt du client Etre une entreprise réglementairement exemplaire
Ecoute des parties prenantes	Manque de perception des attentes de nos clients Perte de confiance des parties prenantes Désengagement de la clientèle Risque de green ou social washing Risque d'image et réputation	Privilégier une écoute régulière de nos parties prenantes (enquêtes, mesures de perception, ateliers d'échanges) Sécuriser la communication et les prises de parole dans les media et sur les réseaux sociaux. Privilégier une communication de preuves
Attractivité marque employeur (fidélisation et recommandation) 	Perte d'attractivité de l'entreprise Désengagement des collaborateurs, fuite des talents Insatisfaction de la clientèle – Attrition et perte de PNB Surcoûts RH Image dégradée auprès des parties prenantes	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
Développement du capital humain (compétences) en lien avec les enjeux ESG 		Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs, attirer de nouveaux talents, aligner chacun avec les enjeux sociétaux et environnementaux Diffuser l'image positive de l'entreprise à l'extérieur Intégrer les critères ESG dans nos métiers, gagner en expertises
Enjeux sociétaux liés à la santé et au bien vieillir 	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	Savoir accompagner les enjeux sociétaux liés à la santé et au vieillissement Contribuer aux solutions d'innovation sociale en faveur de la lutte contre les exclusions et les inégalités Soutenir les clients vulnérables par des solutions bancaires adaptées
Soutien de nos clients en situation de fragilité (offres et pratiques inclusives) 		Etre présent dans les moments de vie difficiles de nos clients Prévenir le surendettement Contribuer à la lutte contre les inégalités – Agir en faveur des inclusions Soutenir les clients fragiles et vulnérables par des solutions bancaires adaptées

Les enjeux RSE majeurs : risques et opportunités (2/2)

Enjeux RSE	Risques & impacts	Opportunités
Intégration des critères ESG dans nos métiers (accompagnement des transitions) 	Sanctions pour non-réponse aux exigences réglementaires extra-financières Désengagement de la clientèle Perte de produit net bancaire Désengagement des collaborateurs Risque d'image et de réputation	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 Identifier nos financements à bénéfice environnemental en adéquation avec la taxonomie européenne des activités durables Adapter les segmentations et codifications de nos financements aux enjeux climatiques Décarboner nos financements (trajectoire net zéro financements et investissements)
Réduction de notre empreinte directe (sobriété) et trajectoire net zéro 	Impact négatif sur les charges de fonctionnement Inefficacité de la contribution attendue à la maîtrise et la réduction des gaz à effet de serre (exemplarité) Risque d'image et de réputation	Suivre nos émissions de gaz à effet de serre pour faire évoluer nos pratiques vers la sobriété. Définir une trajectoire net zéro pour l'empreinte de fonctionnement de la Caisse régionale Assumer les obligations réglementaires environnementales incombant à l'entreprise et faire preuve de la transparence attendue Réduire les coûts opérationnels
Accompagnement des enjeux de transitions agricoles 	Perte de parts de marché Perte de produit net bancaire Risque de contrepartie défaillante Image dégradée auprès de l'opinion publique Perte du leadership agricole Risque d'image et de réputation	Assumer notre responsabilité à l'égard de l'agriculture Etoffer 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 notamment de transition
Adaptation de la politique de formation au plus près des enjeux de la fonction d'administrateur Caisse régionale 	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 et la formation des administrateurs nouvellement élus Amplifier la mobilisation et l'engagement de tous en donnant du sens à l'action

Tableau synoptique de nos engagements et indicateurs publiés au titre de 2022 (1/2)

ENJEUX RSE CA NORMANDIE	RISQUES RSE MAJEURS	Engagement RSE	Indicateurs publiés	2022	Objectif	cf page
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	34	NA	27
	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	87%	NA	28
	Manque de formalisation dans le devoir de conseil apporté au client		Taux de satisfaction globale des clients	94%	>95% ambition 2025	26
	Pratique contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la CR, (loyauté, corruption, non respect intentionnel des procédures)		% de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme	99%	>99% objectif 2023	27
	Pratiques déloyales vis-à-vis des fournisseurs : corruption, gestion des conflits d'intérêts	Contribuer à un développement socio-économique durable	Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)	27	25 ambition 2025	31
	Non respect des délais de paiement		Montant d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux	18 M€	NA	
	Décalage entre les communications et les pratiques de l'entreprise (risque de green ou social washing)	Etre à l'écoute de nos parties prenantes	Consultations des parties prenantes, nb de personnes interrogées	81 314	NA	11
La création de liens économiques et sociétaux durables sur le territoire	Déficit de politique inclusive de l'entité à l'égard des clientèles en situation de fragilité financière ou populations défavorisées	Accompagner et favoriser l'inclusion de nos clients les plus fragiles	% de clients en situation de fragilité équipés de l'offre Budget Protégé	32%	36% ambition 2025	32-33
			Nb de microcrédits personnels réalisés	95	NA	
L'accompagnement des transitions environnementales et sociétales	Manque de traçabilité dans la chaîne crédit des financements à bénéfice environnemental	Renforcer notre engagement en faveur du climat et de la transition énergétique	Financements Energies renouvelables et Transition Energétique	71 M€	NA	42
			Financements Rénovation énergétique	20,5 M€	NA	
			Encours ISR géré et SFDR (art.8-9)	850 M€	NA	43
			Encours fonds à impact social et solidaire gérés	3 M€	NA	
	Non accompagnement des enjeux de transition agricole	Accompagner les projets de transition agricole	% de clients agriculteurs engagés dans une dynamique d'agro-écologie (primes PAC-MAEC)	11%	NA	44-45
Non prise en compte des risques climatiques et environnementaux dans l'analyse client	Agir dans l'intérêt de nos clients	% d'appréciation ESG dans les analyses crédit de la clientèle ETI/PME	87%	NA	28	

Tableau synoptique de nos engagements et indicateurs publiés au titre de 2022 (2/2)

ENJEUX RSE CA NORMANDIE	RISQUES RSE MAJEURS	Engagement RSE	Indicateurs publiés	2022	Objectif	cf page
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 (note sur 10)	8,5	> 8/10 objectif 2023	40
			Nb d'embauches CDI	154	500 jeunes accueillis 2023 (CDD-CDI-stages-alternants)	37
			Nb d'embauches CDD	385		
	Nb d'heures de formation par salarié en moyenne		63	NA	38	
	Non respect des obligations légales en matière de traitement du handicap		% de salariés en situation de handicap (estimation pour 2021)	5,8%	6% ambition 2025	39
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%	NA	24-25
	Prise en compte insuffisante de la mixité dans la représentation des élus au sein des Conseils		% de femmes siégeant dans les conseils de Caisses locales	37%	40% ambition 2025	25
			% de sociétaires parmi les clients	56%	NA	24
	Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives		% de présence des administrateurs aux conseils de Caisses locales	73%	NA	
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	48
			Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels	1066 TeqCO ₂		
			Emissions de gaz à effet de serre liées aux consommations énergétiques	1160 TeqCO ₂		
			Nb de kilomètres professionnels parcourus	4 989 871 km	NA	50
			Consommations énergétiques	12 187 Mwh	NA	49

NA : non applicable

Politique relative aux risques en matière de durabilité

En réponse à la réglementation SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation), le Groupe Crédit Agricole a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidences négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances.

➤ **L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :**

- **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
- **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

➤ **La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités**

- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
- **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

➤ **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations

réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

Enfin, le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG. Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

La politique complète répondant à la réglementation SFDR est consultable sur le site credit-agricole.fr/ca-normandie . Accès direct par ce QR code →



Politiques mises en place pour contribuer à la transition énergétique et écologique

Ces éléments sont présentés dans la présente DPEF, dans les indicateurs de performance suivants :

- INTEGRATION DES CRITERES ESG
- ACHATS RESPONSABLES
- PRODUITS A IMPACT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL
- ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TRANSITION AGRICOLE
- EMPREINTE CARBONE DIRECTE & INDIRECTE
- GREEN ASSET RATIO

Information sur les risques associés au changement climatique

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. 2021 et 2022 ont surtout été marquées par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. En signant les 4 alliances « Net Zero » du secteur financier, tous les métiers du Crédit agricole se sont engagés à converger vers un même objectif : contribuer à atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 pour limiter le réchauffement climatique non plus à -2°C mais à 1,5°C maximum à horizon 2100.

100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation. Les différents métiers du Groupe ont ainsi travaillé en 2022 à définir les trajectoires devant permettre d'atteindre cet objectif. Ainsi dans le cadre de la NZBA (Net Zero Banking Alliance), nous avons publié nos cibles net zéro intermédiaires à 2030 pour 5 secteurs (-30% pour pétrole et gaz ; -50% pour automobile ; -58% pour électricité ; -40% pour immobilier commercial ; -20% pour ciment). D'autres engagements ont également été pris concernant l'exposition aux énergies fossiles (-25% d'exposition à l'extraction pétrole d'ici 2025).

De leur côté, les métiers d'investissement et de gestion d'actifs ont pris des engagements dans le cadre de leurs alliances « Net Zero » respectives (Net Zero Asset Owner Alliance - NZAOA et Net Zero Asset Managers Initiative - NZAMI). Ainsi Crédit Agricole Assurances a annoncé un objectif de -25 % des émissions de carbone par million d'euros investi en 2025 vs 2019[1]. Tandis qu'Amundi s'est fixé comme objectif d'avoir 18 % des actifs sous gestion dans des fonds/mandats explicitement alignés sur les objectifs Net Zéro 2050[2] d'ici à 2025.

Tous les métiers du Groupe ont poursuivi en 2022 leurs engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. CACIB a ainsi arrangé 46Mds€ en green, social et sustainable bonds. LCL s'est engagé à avoir plus de 50% de Sustainable Linked Loans dans ses nouveaux crédits corporate d'ici 2025, et CACF à financer 1 véhicule électrique sur 2 d'ici 2025. Crédit Agricole Assurances est devenu le 1er investisseur institutionnel dans les énergies renouvelables en France (avec 11 GW de capacité installée) et ambitionne d'accentuer encore ses investissements (+65% pour viser 14 GW d'ici 2025).

Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques à impact (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climat, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs. Amundi ambitionne ainsi d'atteindre 20Mds€ investis dans ce type de fonds à impact d'ici 2025.

[1] Objectif sur l'empreinte carbone du portefeuille d'investissement en actions cotées et en obligations d'entreprises géré par Amundi pour CAA (127 milliards d'euros au 31/12/2021)

[2] Périmètre hors JV, hébergement de fonds et mandat de conseil

Information sur les risques associés à la nature et à la biodiversité

Les risques liés à la perte de la nature et la biodiversité sont identifiés comme étant importants pour le Groupe. De plus, les réglementations nationales et internationales évoluent très rapidement et se multiplient vers une prise de responsabilité des institutions financières dans leurs impacts sur ces sujets, telle que la Directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) de l'Union Européenne qui serait applicable à partir de 2025 pour l'exercice de 2024.

Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity (GBF), le Crédit Agricole S.A. a rejoint la Taskforce on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD) en tant que membre du Forum afin de mieux appréhender les impacts, dépendances, risques et opportunités liés à la perte de la nature sur ses financements et investissements. La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeurs d'Amundi et notamment évalué dans le critère 'Biodiversité & Pollution' de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les entreprises. Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus interne d'analyse et d'investissement en rejoignant en 2021 l'initiative "Finance for Biodiversity Pledge".

2.4. NOS ENGAGEMENTS ET CONTRIBUTION AUX ODD (Objectifs de Développement Durable)

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	  

Selon la Politique RSE 2020-2022 en vigueur au 31.12.2022.

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 membre de Normandie Entreprises ODD 2030



En décembre 2020, une vingtaine d'entreprises normandes, dont les deux Caisses régionales normandes de Crédit Agricole, ont signé le « Manifeste Normandie ODD 2030 ». Ce plaidoyer a posé la première pierre de l'engagement partagé des dirigeants d'entreprises et des syndicats patronaux pour réagir collectivement aux enjeux du dérèglement climatique en Normandie. Depuis, la mobilisation des entreprises du territoire en faveur d'un développement économique et social visant à contribuer aux Objectifs de Développement Durable (ODD) s'est organisé autour de l'association **Normandie Entreprises ODD 2030** créée en mai 2021. Le Crédit Agricole en Normandie y est pleinement engagé et représente la profession bancaire au sein de son conseil d'administration.

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 2022.

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

- Le site de Caen regroupant l'ensemble des fonctions supports de la Caisse régionale
- Les agences en ligne situées à Alençon et St Lô
- L'ensemble des agences des 3 départements
- Les agences spécialisées (Entreprises, Banque Privée)
- Les 93 Caisses locales affiliées

Atteinte des objectifs 2022 publiés dans la DPEF 2021

INDICATEURS	OBJECTIF 2022	HORIZON 2025	REALISÉ 2022	VOIR PAGE
Accroissement du nombre de sociétaires en net	+15 000		11 493	24
Taux de satisfaction globale de la clientèle		>95%	93.9%	26
Part des femmes siégeant dans les conseils de Caisses locales		40%	37%	25
Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)		27 (objectif revu à 25 jours)	27	31
Part de clients en situation de fragilité équipés de l'offre Budget Protégé	36%		32%	32-33
Part d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite		100%	80%	34
Part de collaborateurs formés lutte anti-blanchiment/financement terrorisme	>99%		99.3%	27
Note ESG du portefeuille de titres en gestion directe	>50/100		56.65	28
Part de femmes cadres	48%		47%	39
Nb de jeunes accueillis : stagiaires, alternants, CDD, CDI	500		528	37
Part de salariés en situation de handicap		6%	5.8%	39
Note de climat social	>8/10		8.5	40
Réduction des émissions de gaz à effet de serre directes (Bilan Carbone 2018)	-2500 téqCO2	La prochaine mesure sera réalisée en 2023 sur les données 2022		

Les principaux objectifs à horizon 2023 et 2025 sont précisés au fil des indicateurs décrits dans la présente Déclaration de performance extra-financière.

GOVERNANCE

Notre Engagement

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



<p>Modèle coopératif et mutualiste</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie compte 385 998 sociétaires au 31 décembre 2022. Le taux de sociétariat est de 56% chiffre en progression constante depuis l'ouverture du sociétariat en 2010. En 2022, 25 978 clients sont devenus sociétaires, permettant un accroissement net du nombre de sociétaires de 11 493 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. En 2022, en raison du contexte sanitaire, la communication auprès des sociétaires a été restreinte aux seules convocations. Les assemblées générales de Caisses locales ont cependant été organisées en présentiel avec un nombre limité de participants. L'organisation des Assemblées générales, au-delà de la partie statutaire, a permis aux représentants de la Caisse régionale (directeurs et administrateurs CR) de rencontrer de nouveau les Caisses locales, les sociétaires et les collaborateurs afin de recréer du lien, d'échanger à partir des thèmes proposés sur les actions et projets du Crédit Agricole Normandie et de répondre aux questions posées.</p> <p>L'année 2022 est marquée par des actions dont l'objectif est d'amplifier notre banque coopérative et mutualiste. Il s'agit de permettre à chacun d'être acteur et de participer activement à la vie de celle-ci. Pour renforcer le lien entre les collaborateurs et les administrateurs, un séminaire associant les Présidents et les Secrétaires de Caisses locales a été organisé afin de capitaliser sur la force des deux réseaux (administrateurs & collaborateurs).</p> <p>Pour rendre acteurs les sociétaires, les Tookets ont été mis en place : il s'agit d'un dispositif de « dons participatifs » qui donne le pouvoir aux sociétaires d'aider des associations contribuant à la vie du territoire. Informations à retrouver ICI.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Part de sociétaires parmi les clients (majeurs et personnes morales)</p> <p>Part de sociétaires présents aux Assemblées Générales de Caisses locales</p> <p>Taux de présence des administrateurs aux Conseils de Caisses Locales</p>	<p>2022</p> <p>56%</p> <p>1.2%</p> <p>73%</p>	<p>2021</p> <p>55%</p> <p>0.6%</p> <p>70%</p>
<p>Objectif 2023</p>	<p>Accroissement du nombre de sociétaires (en net)</p>	<p>+15 000</p>	

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 2022, la proportion de femmes siégeant est de 44%.</p> <p>La proportion d'administratrices au sein des Conseils de Caisses locales progresse d'un point en 2022 et s'établit à 37%. 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>		
Indicateurs	Part de femmes siégeant dans les Conseils de Caisses locales Part de femmes Présidentes de Caisses locales Part de femmes siégeant au Conseil d'administration de la Caisse régionale	2022 37% 33% 44%	2021 36% 26% 39%
Horizon 2025	Part de femmes siégeant dans les Conseils de Caisses locales	40%	

Représentativité des sociétaires	<p>Le Crédit Agricole Normandie est une société coopérative à capital variable composée de 93 Caisses locales administrées par 1 013 administrateurs élus par les sociétaires, porteurs de parts sociales.</p> <p style="text-align: center;">CSP des administrateurs de Caisses locales</p> <p>La répartition des catégories socio-professionnelles des administrateurs reste relativement stable en 2022 avec une prépondérance des agriculteurs dans la représentativité des élus.</p> <p>Deux évolutions cependant : + 4 points pour les chefs d'entreprise (cette proportion a doublé par rapport à 2021) et une baisse de 3 points de la proportion de salariés. 95% des administrateurs en cours de mandat sont en activité professionnelle. Près d'un administrateur sur quatre est un artisan-commerçant, profession libérale ou chef d'entreprise. 25% des administrateurs sont des personnes salariées et 47% des élus sont des agriculteurs.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est 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. Cette volonté de renouvellement est rappelée lors des conseils d'administration de Caisse locale et lors de la formation des nouveaux Présidents.</p>		
Indicateurs	Part d'administrateurs Salariés Part d'administrateurs Professionnels Part d'administrateurs Agriculteurs Nb d'administrateurs de Caisses locales Nb d'administrateurs de Caisse régionale	2022 25% 24% 47% 1 013 18	2021 28% 20% 48% 1 033 18

LOYAUTÉ ET BONNES PRATIQUES DANS LES AFFAIRES

Notre Engagement

Agir dans l'intérêt de nos clients



<p>Satisfaction Client</p>	<p>MESURE ET SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie met en œuvre depuis plusieurs exercices un dispositif de mesure de la satisfaction reposant notamment sur des enquêtes régulières réalisées auprès des clients. Sur l'année 2022, ce sont 30 385 clients qui ont répondu à ces différentes sollicitations par mail, téléphone ou SMS. Ce dispositif de mesure et de suivi s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service instaurée au sein du Crédit Agricole Normandie.</p> <p>Le taux de satisfaction globale est mesuré annuellement par une enquête, administrée par un prestataire externe, et réalisée par téléphone auprès de la clientèle (12 082 clients répondants en 2022). Ce taux de satisfaction est en progression constante depuis 2013, passant de 88.7% à 93.9% en 2022.</p> <p>L'Indice de Recommandation Client (IRC) progresse également pour la 10ème année consécutive, passant de +1.7 en 2013 à +30.3 en 2022.</p> <p>LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS</p> <p>La démarche de qualité du Crédit Agricole Normandie s'appuie également sur un dispositif de gestion des réclamations clients à trois niveaux.</p> <p>Ainsi, la majorité des réclamations est traitée en agence avec l'appui des services support concernés (réclamations de niveau 1).</p> <p>Le service « Qualité Satisfaction Client » assure le traitement des réclamations clients adressées à la Caisse régionale par courrier, mail, téléphone, site internet et celles reçues par les agences dont le traitement est plus complexe (réclamations de niveau 2).</p> <p>Le dispositif de médiation bancaire (réclamations de niveau 3) prévoit que tout client ayant sollicité au préalable son agence et le service « Qualité Satisfaction Client » du Crédit Agricole Normandie, peut faire intervenir le médiateur (personnalité extérieure et indépendante du Crédit Agricole Normandie). Un site dédié à la médiation bancaire est mis à disposition des clients pour adresser leurs demandes : mediateur-ca-normandie.fr.</p> <p>En 2022, le nombre de réclamations de niveau 2 est stable par rapport à 2021. Le délai moyen de réponse apporté aux clients a légèrement augmenté : 6.8 jours (en 2021 : 5.4 jours). Les dossiers de réclamations sont de plus en plus complexes et peuvent demander un délai de traitement plus important.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Indice de Recommandation Client (IRC)</p> <p>Taux de satisfaction globale des clients</p> <p>Délai moyen de traitement des réclamations clients (niveau 2)</p>	<p>2022</p> <p>+30.3</p> <p>93.9%</p> <p>6.8 jours</p>	<p>2021</p> <p>+29.9</p> <p>93.8%</p> <p>5.4 jours</p>
<p>Horizon 2025</p>	<p>Taux de satisfaction globale des clients</p>	<p>>95%</p>	

- ▶ Le taux de satisfaction globale est le pourcentage de client ayant donné une note de satisfaction comprise entre 6 et 10 sur 10.
- ▶ 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.
- ▶ Réclamations de niveau 2 : réclamations traitées par le service Qualité Satisfaction Client.

<p>Conformité et Ethique</p>	<p>CODE DE CONDUITE ET REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>Le Code de conduite de Crédit Agricole Normandie, qui détaille les principes et valeurs de la Charte Ethique de 2017, est régulièrement mis à jour afin d'intégrer les évolutions réglementaires mais aussi d'être en phase avec les attentes sociétales en matière d'éthique qui sont de plus en plus fortes en particulier dans le contexte actuel de la transition. Ce code initialement publié en 2019 a donc été actualisé de nouveau en 2022 pour intégrer ces évolutions. Il édicte toujours 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 générale intègre le code de conduite anti-corrupcion lequel a reçu, à l'occasion de son actualisation, une préface du Directeur Général. Ces documents sont à la disposition des collaborateurs.</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-corrupcion, 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. Une communication sur l'importance du respect du règlement et notamment les règles de déontologie de l'établissement a été publiée.</p> <p>LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET ANTI-BLANCHIMENT</p> <p>Fin 2022, 99 % des collaborateurs (dont les nouveaux embauchés devant suivre cette formation dans les 3 mois de leur prise de fonction), ont été formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme.</p> <p>En 2022, la Caisse régionale a mené les campagnes d'actualisation des cartographies des risques de corruption et des risques de blanchiment de capitaux, financement du terrorisme et sanctions internationales.</p> <p>Le dispositif « lanceur d'alerte » mis en place en 2019 a 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>En complément des informations internes accessibles à tous et à tout moment, une action de sensibilisation et d'acculturation a été réalisée à travers la diffusion d'un quizz sur l'éthique proposé à l'ensemble des collaborateurs. Ce quizz était le relais d'une information régulière sur ces sujets (Flash éthique).</p> <p>PROTECTION DES DONNÉES</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie poursuit sa trajectoire de déploiement de maturité Data par une mise en œuvre de la gouvernance des données de ses clients en vue de leur protection et sécurité. 2022 a vu un renforcement des actions d'assainissement des données dans les fichiers bureautiques de plusieurs services du siège, après une action menée en 2020 et 2021 dans les agences de proximité.</p> <p>Les réclamations clients au titre du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) sont constituées à 88% de demandes de droit d'opposition et de rectification de données. En 2022, ce volume de réclamations est revenu à son niveau habituel de 2020 (une quarantaine de réclamations). 2021 avait en effet enregistré une forte hausse des demandes d'opposition suite aux traitements mentionnés lors de la mise en place de la nouvelle convention de compte (été 2021).</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Nb de réclamations des clients au titre du RGPD</p> <p>Part de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme (sur une période de 2 ans)</p>	<p>2022</p> <p>34</p> <p>99.3%</p>	<p>2021</p> <p>263</p> <p>99.3%</p>
<p>Objectif 2023</p>	<p>Part de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme (sur une période de 2 ans)</p>	<p>>99%</p>	

► RGPD : Règlement Général pour la Protection des Données.

► Part 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>ANALYSE EXTRA-FINANCIERE DE NOS PLACEMENTS POUR COMPTE PROPRE</p> <p>Depuis 2016, le Crédit Agricole Normandie confie à une agence de notation extra-financière l'analyse de son portefeuille de fonds propres. Cette analyse est réalisée tous les deux ans. L'objectif est d'orienter ces placements vers des titres 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 responsable des titres détenus (catégorie « prime »).</p> <p>La Caisse régionale favorise des placements en lien avec les ambitions du Groupe Crédit Agricole et ses objectifs de responsabilité sociétale et environnementale. A ce titre, le Crédit Agricole Normandie a validé un premier investissement dans un fonds à impact environnemental (fonds classé SFDR 9) dédié à la transition écologique. Le Crédit Agricole Normandie intègre également dans son processus de sélection de titres « corporate » une approche extra-financière afin d'apprécier le niveau d'engagement responsable : politique sociale, impacts environnementaux, maîtrise des consommations énergétiques... Au 31 décembre 2022, l'encours du portefeuille d'investissements verts de la Caisse régionale est de 26,5 M€, investis en Green Bonds essentiellement.</p> <p>APPROCHE EXTRA-FINANCIERE DE NOTRE CLIENTELE ETI-PME</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 de la clientèle Entreprises (ses atouts et sa stratégie) et l'identification de risques extra-financiers éventuels. Cette démarche est déclinée par l'ensemble des chargés d'affaires des trois Agences Entreprises et de l'Agence Grandes Entreprises. La Banque d'Affaires Entreprises des deux caisses régionales normandes intègre également dans son processus de financement la dimension extra-financière de ses entreprises clientes, jugeant ainsi, contractuellement, à la fois la capacité financière et extra-financière, avant tout engagement. En 2022, près de 9 dossiers de crédit aux entreprises sur 10 comportent cette analyse ESG. Cette proportion est en retrait de 3 points par rapport à 2021 en raison notamment du turn-over des chargés d'affaires impliquant une montée en compétence des nouveaux entrants sur le sujet. Pour maintenir la vigilance et la rigueur nécessaire, des formations dédiées sont prévues en 2023 pour l'ensemble des chargés d'affaires entreprises.</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>2022 56.65</p> <p>2021 56.45</p>	<p>2022 87%</p> <p>2021 90%</p>

► Note ESG du portefeuille d'investissements des fonds propres du CA Normandie au 30/06/2022. 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



<p>Implantation et maillage du territoire</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie est présent sur les trois territoires que sont le Calvados, la Manche, et l'Orne avec 172 agences de proximité et 12 agences spécialisées. L'évolution des modes de consommation et l'accélération du digital conduisent le Crédit Agricole Normandie à repenser les modalités de contacts avec ses clients. La proximité au quotidien est préservée, à la fois par l'humain et le digital avec une multiplication des possibilités de contacts et de signatures à distance. Le Crédit Agricole Normandie veille ainsi à offrir les mêmes possibilités à tous ses clients qu'ils soient en face à face dans le bureau de leur conseiller ou à distance (en mode multicanal : téléphonie, e-mails, rendez-vous agences en physique ou en visioconférence). Les conseillers du Crédit Agricole Normandie adaptent également leurs agendas aux disponibilités de leurs clients, leur offrant la possibilité d'être reçus en dehors des horaires d'ouverture de l'agence. Tous ces moyens sont mis en œuvre pour allier l'expertise et le progrès technologique. L'application "Ma banque" et le site internet du Crédit Agricole Normandie apportent de nouvelles fonctionnalités permettant à la clientèle d'être plus autonome et de réaliser ses opérations quand elle le souhaite.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie s'attache à optimiser son parc de distributeurs avec des automates de plus en plus perfectionnés permettant plusieurs fonctionnalités : le retrait d'argent, le dépôt d'espèces, la réalisation d'opérations courantes 24h/24 (virement, RIB, consultations de soldes, relevé d'opérations...). Des bornes de remises de chèques sont également installées.</p> <p>Au total, le Crédit Agricole Normandie met à disposition de toute la population un réseau de 589 automates. Le parc se compose de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 260 automates de retrait d'espèces • 127 automates cumulant la fonction de retraits et de dépôts de fonds • 53 automates de dépôts de fonds et dépôts en vrac • 149 automates de remises de chèques <p>Dans les zones rurales où les établissements bancaires sont absents le relais CA est une réponse adaptée qui conforte la présence de la Caisse régionale. Cette solution donne la possibilité aux commerçants, clients Crédit Agricole, de "jouer" le rôle de distributeur et de délivrer des billets de banque.</p> <p>Toutes ces évolutions conduisent le Crédit Agricole Normandie à poursuivre en permanence ses réflexions pour s'adapter aux attentes d'aujourd'hui et de demain de ses clients, en alliant, toujours, l'humain et le digital.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Nb d'agences de proximité</p> <p>Nb d'agences spécialisées</p> <p>Nb d'automates (DAB-GAB)</p> <p>Nb de Relais CA actifs</p> <p>Nb de points d'accès Crédit Agricole pour 10 000 habitants</p> <p style="text-align: right;">Agences</p> <p style="text-align: right;">Automates (DAB-GAB)</p> <p style="text-align: right;">Relais CA</p>	<p>2022</p> <p>172</p> <p>12</p> <p>387</p> <p>253</p> <p></p> <p>1.26</p> <p>2.65</p> <p>1.73</p>	<p>2021</p> <p>177</p> <p>12</p> <p>411</p> <p>255</p> <p></p> <p>1.28</p> <p>2.79</p> <p>1.73</p>

► 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. Relais CA est la nouvelle appellation des « Points Verts »

- ▶ Nb de points d'accès CA pour 10 000 habitants. Base INSEE Population sur le territoire Calvados-Manche-Orne au 01/01/2020.
- ▶ DAB-GAB : automates de retrait d'espèces + automates cumulant la fonction retraits et dépôts de fonds.

<p>Performance économique distribuée</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie est l'un des premiers employeurs privés du territoire. Avec ses 2 120 collaborateurs mobilisés sur l'ensemble 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.</p> <p>Ainsi, en 2022, 4.9 millions d'euros d'intérêts ont été versés aux clients sociétaires de la Caisse régionale dans le cadre de la rémunération des parts sociales. Les sociétaires sont au cœur du modèle de banque coopérative et permettent un ancrage fort au territoire. La Caisse régionale a réalisé 7.6 millions d'euros d'investissements sur son territoire, portés notamment par la poursuite des travaux de rénovation de ses agences dans le cadre du programme d'investissement Harmony. Ce programme ambitieux vise à améliorer l'accueil et l'autonomie des clients et renforcer le travail collaboratif.</p> <p>La Caisse régionale a également réalisé 92 millions d'euros d'achats ou de prestations confiées démontrant ainsi son impact économique fort sur son territoire.</p> <p>Enfin, le Crédit Agricole Normandie a réalisé plus de 3.6 milliards d'euros de crédits auprès de ses clients particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises permettant ainsi d'accompagner le développement du territoire.</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>2022</p> <p>429.9</p> <p>80.7</p> <p>131.6</p> <p>12.7</p> <p>7.6</p> <p>101.6</p> <p>1.1</p> <p>4.9</p> <p>0.48</p> <p>0.53</p> <p>89%</p>	<p>2021</p> <p>403.7</p> <p>82.6</p> <p>129</p> <p>12.2</p> <p>7.5</p> <p>100.2</p> <p>1.1</p> <p>4.4</p> <p>0.53</p> <p>0.38</p> <p>90%</p>

- ▶ La contribution fiscale est composée des impôts et taxes, impôt sur les sociétés, charges fiscales & sociales et TVA non récupérable.
- ▶ Rémunération des parts sociales versée en 2022 au titre de 2021. Intéressement et participation versés en 2023 au titre de 2022.

<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>En 2021, le Crédit Agricole Normandie a structuré l'ensemble de ses processus Achats en une Ligne Métier Achats responsables. Il répond ainsi aux principes de cette Politique sur toute sa chaîne de valeur Achats, systématise notamment l'intégration de critères environnementaux et sociaux 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...</p> <p>La Caisse régionale privilégie autant que possible le recours aux entreprises locales pour son fonctionnement. Pour exemple, le programme de rénovation des agences initié depuis 2018 est confié à une centaine d'entreprises essentiellement du territoire. Le montant des prestations et des achats locaux du Crédit Agricole Normandie reste globalement stable en 2022 par rapport à 2021.</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. A fin 2022, une facture sur deux est déposée sur ce portail par nos prestataires.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Montant total des achats réalisés - en millions d'euros</p> <p>Montant des achats réalisés auprès de fournisseurs locaux (en millions d'euros)</p> <p>Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)</p>	<p>2022</p> <p>92</p> <p>18</p> <p>27</p>	<p>2021</p> <p>85</p> <p>17</p> <p>30</p>
<p>Horizon 2025</p>	<p>Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)</p>	<p>25</p>	

► 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. Les achats locaux pris en compte sont hors contrats nationaux Groupe Crédit Agricole/FNCA et filiales du Groupe Crédit Agricole. Cf. notes méthodologiques.

► Le délai moyen de paiement des fournisseurs est calculé hors facturation Intra-groupe Crédit Agricole. Cf. notes méthodologiques.

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 mobilisé sur le traitement des clients en situation de fragilité financière et agit en faveur de l'inclusion bancaire. Il s'appuie sur un dispositif de détection permettant d'identifier les personnes en situation de fragilité financière avérée mais aussi précoce pour une meilleure proactivité auprès des clients concernés. L'offre de produits et de services la plus adaptée à leur situation (Offre Budget Protégé) est systématiquement proposée.

NOS MESURES PRISES EN FAVEUR DE LA CLIENTELE EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIERE

- 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)
- Accompagnement de la clientèle rencontrant des difficultés financières et présentant des baisses de revenus
- Mise en place de l'exonération des frais de dysfonctionnement 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)

Cette politique volontariste d'accompagnement permet de réduire la proportion de clients en situation de fragilité, amplifiant ainsi le taux d'équipement « Budget protégé » à fin 2022.

Pour une détection plus efficace, le repérage de la fragilité financière s'opère, en 2022, selon une approche globale de la situation du client en difficulté. Nous proposons à nos clients en situation de fragilité financière un diagnostic budgétaire.

LE DISPOSITIF POINT PASSERELLE : DÉDIÉ AUX ACCIDENTS DE LA VIE

Le dispositif Point Passerelle permet d'accompagner sur le territoire de la Caisse régionale des personnes en difficulté financière suite à un évènement de vie (perte d'emploi, séparation, maladie, décès d'un proche, arnaque...). Les conseillers Passerelle, appuyés par un réseau d'une cinquantaine d'accompagnateurs bénévoles et de partenaires du monde social, proposent un service gratuit d'écoute et de médiation qui permet de réaliser un diagnostic des situations, d'orienter, d'accompagner, de trouver et de mettre en place des solutions sociales et économiques. Dans un contexte inflationniste qui met sous forte tension les budgets des ménages, la maîtrise des frais télécom et des dépenses énergétiques est au cœur des préoccupations.

En 2022, de nouveaux partenariats avec Orange et EDF ont permis de faire en sorte que l'inclusion numérique et l'énergie ne soient pas un facteur aggravant dans une situation de précarité. Parmi les réponses bancaires apportées par le Point Passerelle, les micro-crédits sociaux permettent également de faciliter l'inclusion socio-économique de personnes très modestes exclues du financement bancaire classique. Enfin, à titre préventif, des actions d'éducation budgétaire sont réalisées. En 2022, le Point Passerelle a accompagné également des entrepreneurs (artisans, commerçants ou agriculteurs) concernés par un évènement de vie ou un coup dur touchant leur entreprise ou leur exploitation (12% des situations).

	<p>LE POLE CLIENTELE PROTÉGÉE</p> <p>Le pôle clientèle protégée est un dispositif expert qui répond aux besoins spécifiques en matière de banque et d'assurances des personnes faisant l'objet de mesure judiciaire de protection et des mandataires en charge de leur protection.</p> <p>Ce service développe aussi des actions de prévention au bénéfice de la clientèle vulnérable et permet d'alerter le procureur suite à la détection de cas d'abus de faiblesse commis par des tiers.</p>		
Indicateurs		2022	2021
	Nb de familles ou entrepreneurs accompagnés	311	288
	Taux de remise en selle des clients suivis Point Passerelle	79%	73%
	Nb de microcrédits personnels réalisés	95	132
	Montant de microcrédits personnels réalisés - en K€	310.4	337.2
	Nb de majeurs protégés gérés (Pôle Clientèle Protégée)	7 448	7 212
	Part de clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé	32%	26%
Horizon 2025	Part de clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé	36%	

- ▶ 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.
- ▶ Les microcrédits personnels dits « réalisés » signifient qu'ils sont accordés et finalisés avec versement des fonds empruntés sur le compte du client.
- ▶ La notion de Client en situation de fragilité financière est définie dans les notes méthodologiques.
- ▶ Le taux d'équipement « Budget Protégé » est calculé comme suit : nombre de clients équipés en Compte à composer Budget protégé / nombre de clients identifiés en fragilité financière équipés ou non-équipés. Le taux 2021 est révisé selon ce périmètre. Cf. notes méthodologiques.



Focus sur les enjeux sociétaux liés à la santé et au bien vieillir

Face à la transition démographique de notre société, le Crédit Agricole Normandie s'engage en faveur des enjeux liés à la santé et au bien vieillir et a initié, en 2022, trois chantiers majeurs :

- Développer des **programmes relationnels auprès des clients séniors** pour leur apporter les offres et les services dont ils ont besoin (sensibilisation des conseillers sur les enjeux d'écoute et de proactivité auprès des clients séniors et formation à de nouveaux outils de diagnostic, de conseil et de suivi dans le temps des projets de nos clients)
- Etre **acteur du parcours résidentiel seniors**. Le Crédit Agricole Normandie entend surtout favoriser le maintien à domicile en accompagnant davantage ses clients à l'adaptation de leur logement au vieillissement par le financement de travaux. Entre le domicile et l'EHPAD, de nombreuses solutions existent. Accompagner sur notre territoire le développement des petits établissements, à dimension plus humaine, pour lutter contre les inégalités territoriales d'accès à l'hébergement séniors est une priorité. Déjà co-investisseur immobilier dans les résidences **Agés et Vie** depuis 2020, en 2022, la Caisse régionale a pris une participation dans l'entreprise locale de l'économie sociale et solidaire **CetteFamille** pour accompagner son développement en France et aider à l'implantation de résidences partagées en Normandie.
- Utiliser notre maillage et notre rôle de créateur de liens pour **apporter des solutions pour la santé près de chez soi**. Ces solutions vont de nos contributions à des programmes de prévention santé à l'accompagnement des porteurs de projets de maisons de santé, pôles ou centres de santé, l'installation de professionnels de soin, de tout projet concourant à organiser le soin de premier recours sur le territoire. Il s'agit aussi d'inciter au développement des acteurs de la e-santé, et plus largement de l'innovation en santé pour contribuer à lutter contre les inégalités sociales et territoriales d'accès aux soins. Un appel à projets parcours de soin des jeunes permet de témoigner de notre engagement sur le sujet.

<p>Accessibilité des personnes en situation de handicap</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie s'est engagé dans un projet de rénovation globale 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. Le registre d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est mis à la disposition du public sur simple demande. Le registre est actualisé au fur et à mesure des travaux réalisés dans le cadre du programme de rénovation des agences.</p> <p>Les principaux aménagements réalisés 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 est souscrite de façon à intégrer la problématique d'accessibilité en amont dès la conception des plans pour un parcours client adapté. Cette mission et l'attestation de bonne fin des travaux ne constituaient pas une obligation réglementaire mais le Crédit Agricole Normandie a souhaité l'inscrire dans sa politique sociétale dès 2016.</p> <p>A fin 2022, 80% des agences répondent aux normes d'accessibilité soit une progression de 19 points depuis 2020. Les aménagements se poursuivent pour atteindre 100% d'accessibilité des agences au plus tard en 2025.</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 de salles des coffres offrant un service sécurisé sans nécessité de descendre en salle forte. 92 agences sont équipées de salles coffres. Au total, le taux d'accessibilité aux coffres est de 99% (salles coffres + salles fortes traditionnelles accessibles aux personnes à mobilité réduite). La dernière agence non encore équipée le sera courant 2023.</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>2022 80%</p> <p>99%</p>	<p>2021 70%</p> <p>99%</p>
<p>Horizon 2025</p>	<p>Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)</p>	<p>100%</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



Actions de mécénat	<p>La Caisse régionale accompagne le tissu associatif par le fonds dédié Initiatives Crédit Agricole Normandie, à la main des Caisses locales pour le soutien des associations en proximité et de la Caisse régionale pour les projets au rayonnement territorial.</p> <p>Dans un objectif de contribution à la création de liens et d'utilité au territoire, le Crédit Agricole Normandie oriente ses aides aux associations en fonction de sept domaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Santé & Bien Vieillir ▪ Entrepreneuriat & Innovation ▪ Inclusions et emploi des jeunes ▪ Climat & Environnement, ▪ Sport ▪ Culture & Patrimoine ▪ Développement économique <p>En 2022, la Caisse régionale a été plus particulièrement sollicitée sur deux axes : l'inclusion-l'emploi des jeunes et le domaine sportif. Ces deux domaines représentent près de 52 % du montant des fonds alloués.</p> <p>En 2022 le Crédit Agricole Normandie a relayé 3 appels à projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la santé des jeunes (Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement), • la protection des zones naturelles (Fondation Crédit Agricole Pays de France) • les aidants (Crédit Agricole Assurances) <p>Dans la continuité des actions du fonds Initiatives, la Caisse régionale, via ses partenariats et ses conventions de mécénat poursuit sa politique en faveur des jeunes avec le dispositif « Entreprendre pour apprendre » (création de mini-entreprises) et « APELS » (Agence pour l'Education par le Sport). Avec ce dispositif, le Crédit Agricole Normandie a accueilli au sein de ses équipes six jeunes dans un objectif de recrutement.</p> <p>En 2022, la Caisse régionale a également mené une action auprès des 13 Missions locales du territoire en fournissant des kits « hygiène et santé » auprès de 3000 jeunes en situation de précarité.</p> <p>Il est également partenaire de plusieurs institutions et associations culturelles et sportives qui toutes contribuent au rayonnement et au développement économique local. La politique de mécénat et de partenariat du Crédit Agricole Normandie s'attache ainsi à œuvrer au soutien de projets locaux en écho aux sept domaines donnant sens à la responsabilité territoriale de la Caisse régionale.</p>		
Indicateurs	Nb de projets soutenus par Initiatives CA Normandie	2022 460	2021 398
	Montant des fonds alloués Initiatives CA Normandie, en €	480 000	525 000



Avec MEDICOBUS, le Crédit Agricole Normandie s'engage en faveur de la santé

En 2022, la Caisse régionale a participé au lancement du dispositif Médicobus : pour répondre à l'extension des déserts médicaux. Médicobus est un cabinet médical mobile dédié aux soins non programmés, qui sillonne les routes du département de l'Orne. Avec un véhicule adapté, l'association apporte ainsi une première solution médicale aux 20% d'habitants qui n'ont pas de médecin traitant. Par ce soutien, le Crédit Agricole Normandie réaffirme son engagement sur le territoire et agit concrètement en faveur de la santé.

INFORMATIONS 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 s'appuyant sur le maillage de son territoire, sur une relation différenciée et de qualité avec chaque 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 garantir un niveau d'expertise adapté à chaque client, le Crédit Agricole Normandie gère ses effectifs en s'assurant, de façon pérenne, de la présence de compétences sur l'ensemble de son territoire ainsi que sur le site de Caen pour les fonctions supports.</p> <p>Cette ambition, intégrée au cœur du projet « Nouvelles Proximités » lancé en 2022, est pilotée dans le temps pour assurer une réallocation des compétences en cohérence avec l'évolution de notre territoire et les besoins de nos clients.</p> <p>Le processus de labellisation des expertises a été poursuivi pour les lignes métiers Professionnels, Agricoles, Banque Privée et les métiers d'expertise siège.</p> <p>Les expertises des métiers ainsi régulièrement actualisées et renforcées, entraînent la montée en compétences 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>2022</p> <p>2 120</p> <p>2 023.8</p> <p>1 946</p> <p>39.8</p> <p>38</p> <p>136</p> <p>1 348.4</p> <p>539.5</p> <p>60%</p> <p>25%</p> <p>15%</p>	<p>2021</p> <p>2138</p> <p>2042.4</p> <p>1961.2</p> <p>42.7</p> <p>38.5</p> <p>147</p> <p>1369.9</p> <p>525.5</p> <p>60%</p> <p>25%</p> <p>15%</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 CA 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, le renforcement de l'attractivité de la marque Crédit Agricole Normandie est un prérequis à la politique de recrutement. Celle-ci s'appuie sur des dispositifs dynamiques d'alternances et de stages, sur des sessions bimensuelles de recrutement, sur la recommandation des collaborateurs et de job dating régulièrement organisés sur l'ensemble du territoire. En 2022, le Crédit Agricole Normandie a organisé sa première session de recrutement délocalisée à Argentan démontrant ainsi sa volonté de s'impliquer sur son territoire.</p> <p>En 2022, le Crédit Agricole Normandie poursuit sa dynamique de recrutement avec 154 embauches en CDI dont 104 jeunes de moins de 30 ans et 283 jeunes de moins de 30 ans embauchés en CDD. Le soutien à l'emploi et à la formation des jeunes est une préoccupation majeure de la Caisse régionale qui annonce dès le début 2022, son engagement d'accueillir de nouveau parmi ses effectifs 500 jeunes dans l'année. Au 31 décembre, avec 528 jeunes accueillis, l'engagement est tenu.</p> <p>En complément du site dédié à la carrière et au recrutement des futurs collaborateurs du Crédit Agricole Normandie https://recrutement.ca-normandie.fr la Caisse régionale a recours à différents canaux de sourcing :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en relayant ses offres d'emploi sur les réseaux sociaux RH et sur divers job boards, - en nouant des partenariats avec plusieurs écoles dont cinq grandes écoles de commerce et de management du territoire - par la mise en place de conventions avec le Pôle Emploi. <p>Enfin, les collaborateurs du Crédit Agricole Normandie qui le souhaitent peuvent arrondir leur salaire à l'euro inférieur. Les dons de centimes ainsi collectés sont abondés par la Caisse régionale et versés à des associations locales.</p>		
Indicateurs	Nb d'embauches en CDI dans l'année Nb d'embauches en CDD dans l'année Nb de départs dans l'année (CDI) Taux d'embauches CDI-CDD Part de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération dans l'année (hors augmentation générale)	2022 154 385 160 25% 43%	2021 167 342 149 24% 44%
Objectif 2023	Nb de jeunes accueillis : stagiaires, alternants, CDD, CDI	500	

- ▶ 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.

1 040 jeunes recrutés en 2 ans !



Sensible aux difficultés des jeunes à intégrer la vie active, à décrocher un stage ou une alternance, le Crédit Agricole Normandie s'est engagé dès le début 2021 à recruter 500 jeunes de moins de 30 ans dans l'année. Ils étaient 512 à rejoindre les effectifs (CDI, CDD, alternants et stagiaires) en 2021. En 2022, la Caisse régionale poursuit sa politique volontariste en matière d'emploi, de soutien à la formation professionnelle et aux établissements locaux de formation en accueillant 528 jeunes sur l'année.

<p>Formation</p>	<p>En lien avec les orientations stratégiques de la Caisse régionale, le plan de formation contribue à la satisfaction client et à l'utilité du territoire, plaçant l'humain au cœur du dispositif.</p> <p>Il vise à répondre aux axes prioritaires définis par la Caisse régionale dont l'excellence des compétences et l'excellence relationnelle.</p> <p>Il participe également à servir la promesse clients en conjuguant les exigences réglementaires.</p> <p>Le plan de développement des compétences veille à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre l'humain (individuel et collectif) au premier plan et à développer les compétences dont digitales - accompagner les évolutions des métiers et missions - agir local avec des formations décentralisées - agir sociétal avec des outils à distance adaptés - s'assurer de la satisfaction client quel que soit le canal utilisé, le moment de vie et/ou l'interlocuteur <p>Compte tenu des enjeux importants de la formation professionnelle dans le développement de la Caisse régionale, le Crédit Agricole Normandie s'engage, pour tous les salariés, à promouvoir et à donner accès aux dispositifs de formation adéquats, ceci afin d'assurer à chacun une employabilité durable, tout en favorisant l'épanouissement professionnel tout au long de la carrière.</p> <p>Pour chaque salarié nouvellement embauché, la Caisse régionale met en place un parcours de formation lui dispensant un socle de compétences fondamentales.</p> <p>La caisse régionale favorise l'accès aux parcours de formation y compris diplômants.</p> <p>En 2022, le nombre d'heures de formation dispensées à chaque salarié retrouve son niveau d'avant covid après une période de rattrapage des formations en 2021 qui n'avaient pas pu se dérouler pendant la crise sanitaire.</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>2022</p> <p>127 179</p> <p>63</p>	<p>2021</p> <p>133 720</p> <p>66</p>

► 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 31.12.2022 (soit 2004 personnes).

<p>Equité & diversité</p>	<p>ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES - HOMMES</p> <p>L'accord signé le 4 novembre relatif à l'égalité professionnelle spécifie les engagements du Crédit Agricole Normandie concernant l'égalité de traitement entre tous ses collaborateurs à l'embauche, la formation, la gestion des carrières et la rémunération et ce quel que soit l'âge, le sexe et la fonction de chacun.</p> <p>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 hommes-femmes est réalisé chaque année sans relever de différence significative. Le Crédit Agricole Normandie dont l'effectif est historiquement plus féminin que masculin, tend vers un équilibre structurel dans le recrutement externe entre les femmes et les hommes.</p> <p>SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie poursuit le déploiement de sa politique Handicap qui s'articule autour de quatre axes prioritaires :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap (maintien dans l'emploi) : référente dédiée au Handicap, équipe d'ambassadeurs en relais terrain, mise en place de CESU spécifiques pour les collaborateurs concernés 2. Le recrutement de collaborateurs en CDI, CDD, alternance, stage et PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel) 3. La sensibilisation de tous : semaines de sensibilisation dédiées au handicap, communication interne dédiée, ateliers de prévention auditive, d'auto surveillance (cancer de sein) ainsi que des ateliers collaboratifs avec l'AGEFIPH et les ambassadeurs HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) 4. Le recours au secteur adapté et protégé <p>La politique HECA est encadrée par un accord de branche, portant sur la politique handicap et emploi, ainsi que sur un axe de solidarité (salariés aidant, accompagnement des salariés atteints d'un cancer). Le 5^{ème} accord de branche, portant sur les années 2023-2025, vient d'être signé en novembre 2022. 113 collaborateurs sont en situation de handicap au sein du Crédit Agricole Normandie, soit un taux de 5.8%.</p> <p>DIVERSITÉS</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est un acteur de la diversité sur son territoire. Sa politique de recrutement vise à assurer la couverture des postes par une diversité des profils (minimum bac+2 requis sur tout type de formation), des diplômes, tout en favorisant l'équilibre entre femmes et hommes. Pour les collaborateurs en situation de handicap le baccalauréat est le minimum requis.</p> <p>La Caisse régionale participe au dispositif de détection de jeunes 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> <p>Enfin, douze collégiens issus d'un établissement en REP (Réseau d'Education Prioritaire) sont accueillis chaque année 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.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Part de femmes Cadres</p> <p>Index de l'Egalité Femmes-Hommes (sur 100)</p> <p>Part de femmes (CDI -CDD)</p> <p>Part d'hommes (CDI-CDD)</p> <p>Part de salariés en situation de handicap <i>estimation pour 2022</i></p> <p>Répartition par âge < 30 ans</p> <p>Répartition par âge > 50 ans</p>	<p>2022</p> <p>47%</p> <p>92</p> <p>57%</p> <p>43%</p> <p>5.8%</p> <p>20%</p> <p>21%</p>	<p>2021</p> <p>46%</p> <p>83</p> <p>57%</p> <p>43%</p> <p>4.6%</p> <p>21%</p> <p>20%</p>
<p>Objectif 2023 Horizon 2025</p>	<p>Part de femmes Cadres</p> <p>Part de salariés en situation de handicap</p>	<p>48%</p> <p>6%</p>	

► BOETH : Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés. L'estimation du taux de salariés pour 2022 est calculée comme suit : (Effectif BOETH / Effectif d'assujettissement) * 100. L'effectif est comptabilisé en moyenne annuelle (temps de travail et temps de présence). Cf. notes méthodologiques en fin de document.

► 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.

<p>Qualité de vie au travail</p>	<p>La politique relative à la qualité de vie au travail du Crédit Agricole Normandie s'appuie sur deux piliers.</p> <p>1/ Le premier pilier réglementaire est le document unique d'évaluation des risques professionnels révisé au moins une fois par an. Ce document, établi par un prestataire spécialisé, répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les collaborateurs et assure la traçabilité collective de ces expositions. Les résultats de cette évaluation des risques débouchent sur un Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail.</p> <p>En 2022, un travail de refonte et d'actualisation du document et du plan d'action associé prenant en compte les nouvelles dispositions réglementaires a été réalisé.</p> <p>La liste des mesures devant être prises au cours de l'année à venir comprend les mesures de prévention des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels ainsi que, pour chaque mesure, ses conditions d'exécution, ses indicateurs de résultats, l'estimation de son coût, les ressources de l'entreprise pouvant être mobilisées, un calendrier de mise en œuvre. Ces documents sont examinés en Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail avant de recueillir l'avis du Comité Economique et Social.</p> <p>2/ Le second pilier repose notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mise en œuvre au niveau de la Caisse régionale des accords de branche dont le nouvel accord sur les conditions de travail signé en 2021 comprenant sept engagements. • Les résultats du baromètre social annuel permettant d'identifier des actions à mener comme les analyses du travail sur des métiers, sur des expérimentations de l'observatoire national des conditions de travail de la Fédération Nationale de Crédit Agricole. • La démarche d'amélioration continue des conditions de travail dans le cadre du suivi des analyses du travail, réalisées sur les années passées sur des métiers identifiés se poursuit en 2023 (métiers des conseillers particuliers, conseillers assurances professionnelles et agricoles) <p>En février 2022, le Crédit Agricole Normandie a accueilli des étudiants de santé dans le cadre du service sanitaire, à la demande de la médecine du travail de la MSA Côtes normandes. Dans le cadre de leur stage, ces étudiants ont réalisé une étude sur le travail sur écran des collaborateurs de la Caisse régionale et présenté des préconisations. Ce dossier, présenté en Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail, a permis d'enrichir l'animation de la semaine sur la Qualité de vie au travail.</p> <p>Organisée en juin 2022, les animations de la semaine ont permis de sensibiliser à la fatigue oculaire, aux bienfaits d'une alimentation saine et équilibrée, à la motivation et à la concentration, aux déplacements domicile travail avec une incitation au covoiturage avec Blablacar Daily, aux aides au logement avec notre partenaire Action logement, aux CESU garde d'enfants, aux services offerts aux enfants des collaborateurs par Anacours et à la conciergerie d'entreprise.</p> <p>Les incitations à la pratique d'activités physiques et sportives sont régulièrement relayées à l'occasion de divers partenariats (conditions préférentielles auprès de vélocistes), challenge sportif (Octobre Rose) ou encore de tarifs réduits négociés par le comité d'entreprise du Crédit Agricole Normandie auprès d'équipements sportifs (natation, fitness, etc.).</p> <p>Enfin en 2022, le protocole COVID-19 allégé est toujours en vigueur ainsi que le suivi des cas déclarés dans la Caisse régionale.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Note de climat social - note sur 10</p> <p>Nb de collaborateurs en télétravail et travail à distance (hors contexte covid)</p> <p>Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)</p>	<p>2022</p> <p>8,5</p> <p>455</p> <p>2022</p> <p>73</p>	<p>2021</p> <p>8,6</p> <p>NC</p> <p>2020</p> <p>78</p>
<p>Objectif 2023</p>	<p>Note de climat social</p>	<p>>8/10</p>	

► L'Indice d'Engagement et de Recommandation est composé de 21 questions sur l'engagement du collaborateur vis-à-vis du Crédit Agricole Normandie et du Groupe Crédit Agricole. Campagne menée tous les 2 ans. Cf. notes méthodologiques

Accords signés en 2022 et impacts sur la performance économique de la Caisse régionale et sur les conditions de travail des salariés

La Caisse régionale a mené tout au long de l'année 2022 des négociations sociales ayant abouti à la signature d'accords d'entreprises sur les thématiques suivantes :

▪ **Accord relatif au travail à distance**

Un accord d'entreprise a été signé en février 2022 pour organiser le travail à distance (télétravail et travail déplacé) au sein de notre Caisse Régionale. Cet accord est entré en vigueur le 1er mai. Il prévoit 10 jours par an de télétravail pour les collaborateurs des réseaux et 2 jours possibles par semaine de travail à distance pour les collaborateurs siège.

▪ **Accord relatif à l'accompagnement de la transition vers la fin de carrière**

Afin d'accompagner spécialement les salariés au cours de leur dernière partie de carrière professionnelle, diverses mesures favorisant la transition entre l'activité professionnelle et la retraite sont réunies au sein de cet accord qui s'inscrit dans la continuité des dispositifs existants avec quelques évolutions relatives au plafond du CET Compte Epargne temps senior et à la préparation à la retraite notamment avec le dispositif de retraite progressive.

▪ **Accord relatif au temps partiel**

Cet accord s'inscrit dans la continuité de l'accord précédent. L'objectif principal poursuivi est de concilier la vie professionnelle et la vie personnelle des collaborateurs, en lien avec les exigences de développement de l'entreprise et la satisfaction des attentes des clients.

▪ **Accord relatif à l'accompagnement des salariés lors d'un remplacement sur des postes de niveau supérieur**

Cet accord conforte l'existant sur les métiers spécialisés, les Conseillers Particuliers et les salariés détachés sur un métier service support, relevant de la classification supérieure de niveau technicien ou analyste. Les évolutions concernent de nouveaux métiers éligibles et les modalités de conditions de détachement.

▪ **Accord relatif à la prime transport 2022-2023**

Dans la continuité des mesures d'accompagnement des salariés prises depuis le début de l'année 2022, la Direction générale a souhaité, avec les partenaires sociaux, examiner les dispositifs législatifs facultatifs mis à disposition des employeurs pour accompagner les effets de la hausse des prix à la consommation, et en particulier des prix de l'énergie suite au conflit ukrainien.

▪ **Accord relatif au Don de centimes et Compte Epargne Temps (CET) solidaire et accord relatif au CET**

Cet accord regroupe le dispositif de don de centimes sur salaire (ex « arrondi solidaire ») et de Compte épargne temps solidaire.

▪ **Accord relatif au Compte Epargne Temps (CET)**

Cet accord s'inscrit dans la continuité du Compte Epargne Temps existant et reconduit les modalités de l'accord précédent.

En 2022, ont été présentés au Comité Economique et Social :

- la Déclaration de Performance Extra Financière de 2021,
- les résultats du baromètre social de 2021,
- le projet Teams permettant de généraliser en interne et en externe les visioconférences en remplacement d'outils existants.
- les orientations stratégiques de la Caisse régionale présentées au Comité Economique et Social de décembre 2022 inclut un volet relatif aux enjeux de transitions énergétiques & environnementales pour nos clients.

De plus, en fin d'année 2022, la Caisse régionale a défini et mis en œuvre un plan de sobriété énergétique qui a fait l'objet d'échanges en Comité Social et Economique.

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>FINANCEMENTS</p>	<p>FINANCEUR DES ENERGIES RENOUVELABLES SUR LE TERRITOIRE</p> <p>Depuis plus de dix ans, le Crédit Agricole Normandie finance les énergies renouvelables sur son territoire en se dotant de l'expertise de chargés d'affaires dédiés. Accompagnés des experts de sa Banque d'Affaires Entreprises et des filiales spécialisées en transitions énergétiques du Groupe, le Crédit Agricole Normandie finance des projets de biomasse, de méthanisation, d'éolien terrestre et marin, de photovoltaïque, d'hydroélectricité, d'hydrogène et d'efficacité énergétique quels que soient leurs tailles. A titre d'exemple, ces compétences réunies ont permis, en 2022, de financer un projet d'un parc de quatre éoliennes terrestres et le développement de la production d'hydrogène au côté de deux Groupes implantés sur notre territoire.</p> <p>Nos experts participent à des comités régionaux stratégiques sur la méthanisation et l'hydrogène et sont membres de deux associations œuvrant sur ce sujet.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est un partenaire financier important de l'action publique locale par les financements classiques des projets de transitions énergétiques, et par l'intervention au capital de plusieurs sociétés d'économie mixte de participations capitalistiques sur des projets d'énergies renouvelables.</p> <p>ACTEUR DE LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L'HABITAT ET DES NOUVELLES MOBILITÉS.</p> <p>En complément de sa gamme de financements dédiés (notamment les EcoPTZ dont il est le premier distributeur sur son territoire), le Crédit Agricole Normandie poursuit son ambition d'être la banque de référence de l'éco-rénovation en accompagnant qualitativement ses clients et prospects dans leurs projets.</p> <p>En 2022, tous les collaborateurs des agences de proximité du Crédit Agricole Normandie ont de nouveau suivi une formation sur la thématique de l'éco-rénovation (formation Directive Crédit Immobilier). Les clients bailleurs ont été alertés par mail de l'importance de rénover les biens comportant un diagnostic de performance énergétique F ou G. Le Crédit Agricole Normandie a par ailleurs organisé en partenariat avec France Renov et la Région Normandie le premier salon régional dédié à la rénovation énergétique le 19 novembre 2022 autour de 22 exposants et 5 conférences thématiques. Un évènement auquel ont participé plus de 400 visiteurs. En 2022, côté mobilité verte, les facilités de financement offertes par le Crédit Agricole Normandie (financements et assurances dédiés, avance de la prime à la conversion) accompagnent la dynamique de ce marché et contribuent au renouvellement du parc automobile en faveur de véhicules électriques et hybrides.</p>		
<p>Indicateurs</p> <p>En millions €</p>	<p>Financements Rénovation énergétique (Habitat Particuliers)</p> <p>Financements des projets de Transition énergétique et Energies renouvelables, répartis par marchés :</p> <p style="text-align: right;"><i>Agriculture</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Entreprises</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Professionnels & Associations</i></p>	<p>2022</p> <p>20.5</p> <p>71.1</p> <p>19.5</p> <p>29.5</p> <p>22.1</p>	<p>2021</p> <p>14.9</p> <p>38.2</p> <p>12.2</p> <p>16.4</p> <p>9.6</p>

► Financements Rénovation énergétique : Eco-PTZ et Prêts Economies Energies (PEE) de la clientèle Particuliers. Cf. notes méthodologiques

<p>Produits à impact social et environnemental</p> <p><u>EPARGNE RESPONSABLE</u></p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie propose une gamme complète d'instruments de placement pour répondre aux attentes de ses clients et plus largement à de nombreux enjeux sociétaux. Cette démarche a été renforcée en 2022 et repose sur 3 gammes de produits.</p> <p>DES LIVRETS D'EPARGNE ENGAGÉS</p> <p>En complément de la distribution du livret A (dont les fonds servent au financement du logement social et du renouvellement urbain), le Crédit Agricole Normandie propose le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS). Il s'agit d'un produit réglementé qui permet notamment, d'affecter, par son intermédiaire et sans frais, une partie des sommes qui y sont déposées sous forme de don(s) vers un ou des acteur(s) de l'économie sociale et solidaire (ESS). Depuis le 10 octobre 2022, le Livret Engagé Sociétaire est disponible pour tous nos clients sociétaires. Ce livret, souple et transparent, permet ainsi au déposant de contribuer au financement de projets sur le territoire bas normand plus spécifiquement pour accompagner la transition vers une économie bas carbone, la transition agricole et agroalimentaire, ou l'inclusion et la cohésion sociale. Ce livret repose sur une démarche d'engagement et de preuve qui est explicitée sur notre Charte d'Engagement disponible sur le site internet de Crédit Agricole Normandie. A retrouver ICI.</p> <p>UNE GAMME D'EPARGNE DIVERSIFIÉE FACILITANT L'INVESTISSEMENT RESPONSABLE</p> <p>Accessible par l'ensemble des clients du Crédit Agricole Normandie qui souhaitent donner du sens à leurs placements, cette gamme comprend des fonds d'Investissement Responsable (IR), notamment les fonds ISR et solidaires dont la gestion est confiée à la société de gestion AMUNDI Asset Management, filiale du Groupe Crédit Agricole et première société de gestion en Europe sur les encours gérés. AMUNDI est déjà largement présent aux côtés des investisseurs pour les accompagner dans leurs réflexions et leurs choix d'investissement au regard des impacts auxquels ils souhaitent contribuer. L'investissement à impact s'articule aujourd'hui autour de thématiques d'investissement qui se réfèrent aux 17 Objectifs de Développement Durables édictés par les Nations Unies. À travers ces objectifs, il s'agit de répondre aux besoins élémentaires des hommes et des femmes : avoir un toit, trouver un emploi, apprendre à lire et à écrire, pouvoir se nourrir et se soigner, acquérir une autonomie par l'entrepreneuriat, préserver l'environnement, maîtriser la consommation d'eau, reconnaître l'égalité des hommes et des femmes, participer à la construction de l'économie de demain... L'investissement à impact social et solidaire - l'impact investing - allie la recherche d'une performance financière et d'une performance sociale et/ou environnementale mesurable.</p> <p>UNE GAMME ENGAGÉE RESPONSABLE</p> <p>Quelques exemples de fonds en lien avec le Projet sociétal du Groupe Crédit Agricole Amundi Valeurs Durable : pour agir en faveur du climat et de l'environnement ; le fonds de solidarité Amundi pour contribuer aux évolutions sociétales ; Amundi KBI Aqua ISR pour réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires ou encore le fonds France Engagement pour soutenir les entreprises françaises.</p> <p>En 2022, Le Crédit Agricole Normandie a sensibilisé et continué de former (communication interne, portail dédié à l'IR, interventions auprès du réseau distributif : animations terrain, audios, web conférence...) ses équipes commerciales pour répondre au souhait des clients de concilier convictions personnelles et développement de leur patrimoine financier.</p>		
<p>Indicateurs</p> <p>En millions €</p>	<p>Encours gérés</p> <p>Fonds Investissement Responsable (ISR - SFDR articles 8 & 9)</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>dont fonds labellisés ISR en M€ (et %)</i></p> <p>Fonds à impact social et solidaire</p>	<p>2022</p> <p>849.7</p> <p>583.9 (69%)</p> <p>3</p>	<p>2021</p> <p>680.6</p> <p>258.1 (38%)</p> <p>2.6</p>

► Règlement européen SFDR : « Sustainable Finance Disclosure Regulation » est une réglementation européenne entrée en vigueur en mars 2021 classifiant les fonds en fonction de leur niveau d'intégration des critères ESG dans leur processus d'investissement.

SFDR 9 : désigne les produits ayant l'investissement durable comme objectif,

SFDR 8 : désigne les produits faisant la promotion de caractéristiques environnementales ou sociales

► Fonds Investissement Responsable : encours ISR et fonds classés SFDR 8 et 9. Offres Amundi (Assurance-vie- CTO- PEA) et Epargne Longue Salariale. L'encours des fonds labellisés ISR pour l'Epargne Longue Salariale est révisé pour 2021 suite à la bascule des fonds article 8 en ISR par AMUNDI. Cf. notes méthodologiques.

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

Notre Engagement

Accompagner les projets de transition agricole



Accompagnement des projets de transition agricole

PROMOUVOIR L'ATTRACTIVITE DU METIER D'AGRICULTEUR

Le Crédit Agricole Normandie est partenaire des Jeunes Agriculteurs de la Région et des départements de la Manche, du Calvados et de l'Orne, accompagnant les jeunes dans leurs installations afin de répondre à l'enjeu du renouvellement des générations. Présent sur les événements départementaux et régionaux qui promeuvent le monde agricole et ses métiers : Forum Terre d'avenir 2022, Vachement CAEN, fête des JA 50 et 61, Salon tous paysans, le Crédit Agricole Normandie intervient dans les lycées agricoles majeurs du territoire pour promouvoir l'installation et expliquer les parcours.

CONTRIBUER A LA TRANSITION VERS UNE ALIMENTATION BAS CARBONE

Le Crédit Agricole Normandie veille à la montée en compétence de ses conseillers et chargés d'affaires agricoles sur le sujet des transitions agro-écologiques et des énergies renouvelables. Ces deux sujets ont été l'objet de deux formations spécifiques sur 2022 renforçant un plan de formation débuté en 2020. L'objectif est de donner aux conseillers les clés pour accompagner les exploitations de nos clients vers des systèmes durables plus économes en intrants et en émissions de gaz à effet de serre, et plus autonomes en énergie.

Le Crédit Agricole Normandie a été co-organisateur d'un forum sur les thématiques de la PAC (Politique Agricole Commune) et des Transitions : 500 agriculteurs et professionnels du monde agricole ont participé aux tables rondes autour des thématiques telles que les vocations agricoles et de la fidélisation des salariés, l'autonomie protéique et énergétique et les enjeux du carbone en agriculture.

Les pratiques agricoles évoluent, certaines exploitations se tournent vers la production d'énergie (méthanisation, photovoltaïque...). Le Crédit Agricole Normandie accompagne ces projets porteurs de valeur ajoutée et d'autonomie énergétique.

PRESERVER LES RESSOURCES NATURELLES

Le Crédit Agricole Normandie est partie prenante du dispositif CARBOCAGE visant à amplifier la biodiversité et les puits de carbone dans les haies bocagères du territoire : en 2022, neuf agriculteurs ont initié cette démarche et bénéficieront d'une aide financière pour le reboisement et la gestion de leurs haies.

Le Crédit Agricole accompagne la startup GENESIS pour la création d'un référentiel de la notation des sols cultivés visant à mesurer l'impact des pratiques agricoles sur l'environnement (biodiversité du sol, carbone stocké, pollution). En 2022, un panel d'exploitants au profil représentatif de l'agriculture du territoire a finalisé un test permettant de mettre en évidence les liens entre pratiques culturales, élevage et état du sol sur près de 150 parcelles. Une réflexion conjointe a été menée en 2022 pour valoriser ce type d'indicateur pour créer les conditions d'une transition juste, porteuse de valeur pour l'agriculteur qui travaille à améliorer la santé de ses sols (filière qualité, crédits environnementaux).

	<p>FAIRE EVOLUER NOS MODES ALIMENTAIRES Le Crédit Agricole Normandie 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. En 2022, le Crédit Agricole Normandie a soutenu l'agriculture biologique en étant partenaire de la fête de la Bio à Gonneville en Theil et au salon Tech&Bio Élevage et arboriculture, un évènement entièrement dédié à la filière bovins lait et au verger cidricole en agriculture biologique.</p> <p>PRODUIRE VIA UNE ECONOMIE CIRCULAIRE Le Crédit Agricole Normandie accompagne les agriculteurs dans leur volonté de développer les circuits courts en proposant une offre spécifique.</p>		
<p>Indicateur</p>	<p>Part de clients agriculteurs engagés dans une dynamique d'agro-écologie (primes PAC-MAEC)</p>	<p>2022 10.7%</p>	<p>2021 9.8%</p>

► Nb de clients agriculteurs bénéficiaires des primes PAC - MAEC (Mesures Agro-Environnementales et Climatiques) en 2022, rapporté au nombre total de clients Agriculteurs au 31/12/2022.

Le Village by CA Normandie : #coopérer pour innover au service de l'agriculture de demain

Le Village by CA Normandie, porté par le Crédit Agricole Normandie, a pour vocation de dynamiser l'écosystème agricole et agroalimentaire et de répondre aux problématiques de ces filières en favorisant l'expérimentation, l'émergence et la réussite de projets innovants. Depuis 2016, il accompagne des jeunes pousses en Normandie pour booster leur croissance.



Aujourd'hui, le Village fédère près de vingt partenaires qui accompagnent au quotidien seize startups engagées dans des innovations agricoles et agro-alimentaires. Il favorise ainsi la montée en compétence des dirigeants, l'adaptation des solutions aux besoins du marché, l'expérimentation avec nos partenaires ou autres acteurs externes.

A noter en 2022 : l'intégration de six startups dans un parcours spécifique d'accélération, la mise en avant de trois startups du Village lors de l'évènement « PAC et Transitions » à l'initiative du Crédit Agricole Normandie organisé le 29 novembre et, enfin, l'accueil au Village de l'école d'ingénieurs UNILASALLE afin de susciter l'entrepreneuriat innovant en agriculture. Le Village by CA est installé depuis 2021 au cœur du MoHo à Caen, un tiers lieu qui réunit entrepreneurs, startups, scientifiques, étudiants, artistes et citoyens.

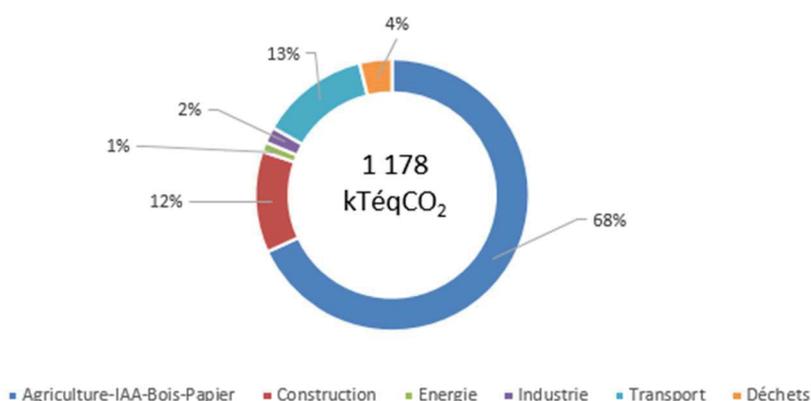
Notre Engagement

Agir sur notre empreinte environnementale



<p>EMPREINTE CARBONE INDIRECTE</p> <p>Estimation des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements accordés par le Crédit Agricole Normandie</p>	<p>Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe Crédit Agricole met en œuvre depuis 2011 une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique.</p> <p>Cette méthodologie intitulée SAFE permet de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées et ainsi de réaliser une cartographie sectorielle et géographique des dites émissions. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques selon leur capacité (et leur intérêt économique) à les réduire selon une affectation qualifiée "par enjeu", par opposition à l'allocation usuelle "par scope".</p> <p>Au-delà de l'aspect de quantification, la réalisation d'une telle cartographie permet au Groupe d'identifier les secteurs prioritaires nécessitant le développement de politiques sectorielles RSE. Elle est également utilisée dans les méthodologies et calculs liés au risque climatique de transition. La répartition par macro-secteur permet d'identifier les domaines financés les plus émissifs.</p>		
<p>Indicateur en kilos Téqu CO₂</p>	<p>Emissions induites par les financements du CA Normandie</p>	<p>2022 1 178</p>	<p>2021 1 135</p>

Emissions financées en kTéquCO₂- 2022



► Méthodologie SAFE (pour Single Accounting of Financed Emissions methodology) (ex P9XCA, rebaptisé SAFE en 2021).

Estimation effectuée sur la base des encours prêts du CA Normandie au 31.12. Méthodologie préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le guide sectoriel pour le secteur financier "Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre" publié par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME), l'Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE) et l'Association pour la transition Bas Carbone (ABC).

Le détail de la méthodologie SAFE est précisé dans les notes méthodologiques en fin de document.

Les trajectoires Net Zéro (portefeuilles de financement d'investissements)

Le Groupe Crédit Agricole et ses différentes entités ont décidé de rejoindre, courant 2021 puis 2022, quatre coalitions d'institutions financières engagées à la neutralité carbone 2050 : la Net Zero Banking Alliance pour les métiers de la banque, la Net Zero Asset-Managers Initiative pour son métier de gestion d'actifs piloté par Amundi, la Net Zero Asset Owner Alliance et la Net Zero Insurance Alliance pour Crédit Agricole Assurances.

Si chacune des coalitions implique des engagements propres à chaque métier, certaines exigences forment un socle commun : fixation d'objectifs à la fois long (2050) et court-moyen terme (2025, 2030), avec des jalons intermédiaires, établissement d'une année de référence pour la mesure annuelle des émissions, choix d'un scénario de décarbonation exigeant et reconnu par la science, validation des objectifs et trajectoires par les plus hautes instances de gouvernance...

Dans ce contexte, le Groupe Crédit Agricole a décidé de se doter de moyens significatifs pour définir des objectifs et des trajectoires alignées sur un scénario net zéro. En 2021 et 2022, le Crédit Agricole a initié un important chantier méthodologique, regroupant toutes les entités du Groupe (filiales de Crédit Agricole S.A. et Caisses régionales), avec l'appui de conseils externes, destiné à définir des trajectoires pour chaque métier et entité, pour les principaux secteurs de l'économie financés par la banque.

Le Crédit Agricole Normandie est en train de mener ce chantier stratégique dans le cadre de la Net Zéro Banking Alliance. Un vaste chantier méthodologique est ainsi initié, mobilisant tous nos métiers afin de baisser les émissions de GES sur les financements. La méthodologie repose sur 5 grandes étapes :



Pour la Caisse Régionale de Normandie, l'analyse de matérialité a permis de prioriser les 5 secteurs les plus émissifs parmi ceux les plus présents dans nos portefeuilles de financement : production d'électricité, immobilier résidentiel aux particuliers, immobilier commercial, automobile, agriculture.

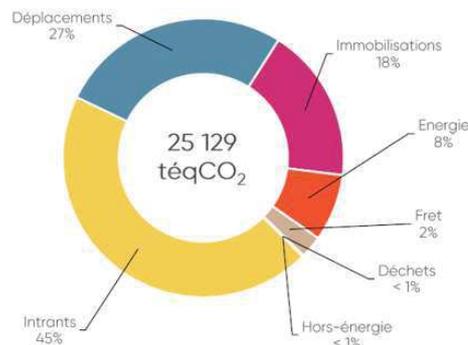
De niveau Groupe Crédit Agricole, l'analyse de matérialité a permis de prioriser les 10 secteurs les plus émissifs de nos portefeuilles de financement (les énergies fossiles, production d'électricité, transports maritimes, aviation, immobilier résidentiel aux particuliers, immobilier commercial, automobile, agriculture, acier, ciment). Ces 10 secteurs représentent environ 60% des encours du Groupe Crédit Agricole et 80% des émissions financées du Groupe. Par ailleurs, ces secteurs à l'échelle planétaire représentent environ 75 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre, ce qui appuie le fait que ce sont les secteurs prioritaires pour adresser l'enjeu du changement climatique.

**EMPREINTE CARBONE
DIRECTE**

Emissions de gaz à effet de serre liées au fonctionnement de la Caisse régionale

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), en sensible augmentation 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
	<i>en TéquCO2</i>		<i>en %</i>
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%

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. Les objectifs de réduction des émissions directes sont en cours de définition dans le cadre de l'adhésion du Groupe Crédit Agricole au Net Zero Banking Alliance en vue de contribuer à la neutralité carbone à horizon 2050.

Indicateurs	Emissions liées aux déplacements professionnels Emissions liées aux consommations énergétiques	2022	2021
		1 066	704
En Tonnes équivalent CO ₂	BILAN CARBONE® Emissions de GES scopes 1-2-3 Emissions de GES / collaborateur - en TéquCO ₂ /ETP	2018	2014
		25 129	23 323
		12	12
Objectif	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (base Bilan Carbone® 2018)	-2500 téquCO ₂ au 31.12.2022	

- Le Bilan Carbone® du CA Normandie est disponible sur bilans-ges.ademe.fr
- Emissions GES Déplacements professionnels et Energies : facteurs d'émission V21 Base ADEME (2022)

Consommations énergétiques

Suite aux préconisations des audits énergétiques réalisés régulièrement depuis 2015, le Crédit Agricole Normandie saisit l'opportunité du programme de rénovation de ses agences pour poursuivre l'amélioration de 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 ou partielle des luminaires à LED 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. Pour les enseignes lumineuses, un système d'horloges astronomiques vient compléter les installations pour optimiser les plages d'allumage et ainsi réduire les consommations.

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 Énergétique, délivré par Certivea.

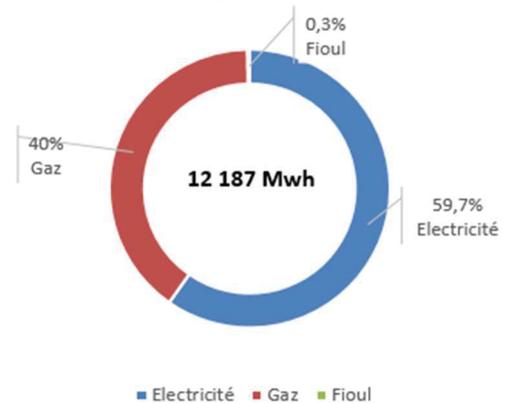
Le Crédit Agricole Normandie a souscrit un contrat d'électricité certifié d'origine renouvelable.

En 2022, des panneaux solaires ont été installés sur le site de Caen, pour une surface totale de 823 m² en supplément des 286 m² existants. L'ensemble du parc produit annuellement près de 200 000 kwh. En 2022, la centrale de traitement d'air des bureaux du site de Caen a été remplacée par une nouvelle centrale plus performante.

Le remplacement des centrales de traitement d'air du site de Caen, conjugué au plan de sobriété, a permis de réduire fortement la consommation de gaz (-14%).

En 2023, la Caisse régionale appliquera le décret tertiaire pour le site de Caen (Loi ELAN du 01/10/2019 pour les bâtiments > 1000 m²), l'agence de Flers Duperron et de St Lo Champs de Mars et déterminera ainsi son plan d'actions pour atteindre les objectifs de réduction de consommations énergétiques à horizon 2030, 2040 et 2050.

Répartition des énergies consommées en 2022



Indicateurs	Consommations énergétiques totales Kwh consommés par m ²	en Mwh	2022	2021
			12 187	13 452
			115	127

► Sur la base des consommations facturées. Cf. notes méthodologiques.

► Base superficies : 105 937 m², actualisée au 31/12/2022.



Le plan de sobriété énergétique au Crédit Agricole Normandie

L'instruction gouvernementale de mise en place d'un plan de sobriété a été l'opportunité pour le Crédit Agricole Normandie d'accélérer ses efforts pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre. Au-delà de la prise de conscience de chacun et de la nécessité d'agir, la Caisse régionale a pris les dispositions suivantes : limitation du chauffage de tous les bureaux (site de Caen et agences) à 19°C et de la climatisation à 26°C ; extinction des chauffe-eau alimentant les sanitaires en eau chaude ; extinction des enseignes, de l'éclairage des façades et des écrans de publicité numérique dès la fermeture des agences ; rassemblement des collaborateurs présents sur le site de Caen le samedi dans un même espace permettant la réduction du chauffage dans le reste des bâtiments.

<p>Déplacements de personnes</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie dispose, depuis 2017, d'un Plan de mobilité afin d'agir concrètement en faveur d'une réduction de son empreinte carbone, tant sur les trajets professionnels que personnels (trajets domicile-travail). Ce Plan, sous convention avec la Communauté urbaine de Caen la Mer, est issu de travaux de concertation avec les collaborateurs, les entités Logistique, Ressources Humaines et RSE. Il concerne directement les salariés du site de Caen et des agences Crédit Agricole implantées sur les communes de Caen la Mer. En complément, une enquête sur les comportements de mobilité est réalisée tous les deux ans auprès de l'ensemble des collaborateurs.</p> <p>En 2022, le Crédit Agricole Normandie a poursuivi son action afin de maîtriser les déplacements de chacun (professionnels et personnels) et les émissions de gaz à effet de serre générées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un accord sur le travail à distance signé en février 2022 permet d'étendre la possibilité de travail à distance et de réaliser des tests. Dans ce cadre, les collaborateurs bénéficient de jours de télétravail et/ou de travail déplacé dans une agence très proche de leur domicile. Cet accord permet d'éviter et/ou de réduire les déplacements relatifs aux trajets domicile-travail. • Les principes généraux régissant les frais professionnels prévoient de veiller à la maîtrise des coûts des dépenses et à n'engager que des frais nécessaires sur le plan professionnel. • Les collaborateurs sont incités à covoiturer pour les déplacements professionnels relatifs aux réunions (managers, formation ...). • Le barème de remboursement des frais kilométriques professionnels appliqué au sein de la caisse régionale est le barème fiscal permettant de différencier les véhicules thermiques et les véhicules électriques pour lesquels le remboursement du kilomètre est majoré de 20%. • Des offres de crédit LOA (location avec option d'achat) et assurances spécifiques pour les véhicules moins émissifs sont proposées aux clients et aux collaborateurs. <p>Enfin, le Crédit Agricole Normandie incite ses collaborateurs à privilégier des modes de déplacements doux en nouant des partenariats avec des vélocistes locaux, leur offrant ainsi des tarifs privilégiés.</p> <p>Bien qu'enregistrant une hausse sensible par rapport à 2021 (année encore en contexte covid), le nombre de kilomètres professionnels parcourus en 2022 reste largement inférieur (de l'ordre de 23%) à l'année de référence 2019 (avant covid).</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Nb total de km professionnels parcourus en millions km - tous modes collaborateurs & administrateurs</p> <p>Emissions moyennes de la flotte de véhicules en gCO₂/km</p>	<p>2022</p> <p>5</p> <p>89.5</p>	<p>2021</p> <p>3.6</p> <p>90.1</p>

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

► Emissions moyennes de la flotte de véhicules : donnée correspondant à la moyenne des émissions de CO₂, telles que précisées sur les cartes grises des véhicules (données constructeurs).

<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. Tous les déchets papier (siège + agences) sont collectés au sein 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 méthanisation. 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 2022, 1.6 tonne de matériel informatique a été cédée à une entreprise adaptée spécialisée dans la gestion durable des DEEE afin de procéder à son reconditionnement avant la 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 4 tonnes de cartes bancaires. Cet éco-geste est régulièrement rappelé aux clients du Crédit Agricole Normandie.</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 usagé</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>2022</p> <p>100%</p> <p>1.6</p> <p>102 663</p> <p>47%</p>	<p>2021</p> <p>100%</p> <p>4.85</p> <p>104 702</p> <p>42%</p>

Consommation de papier

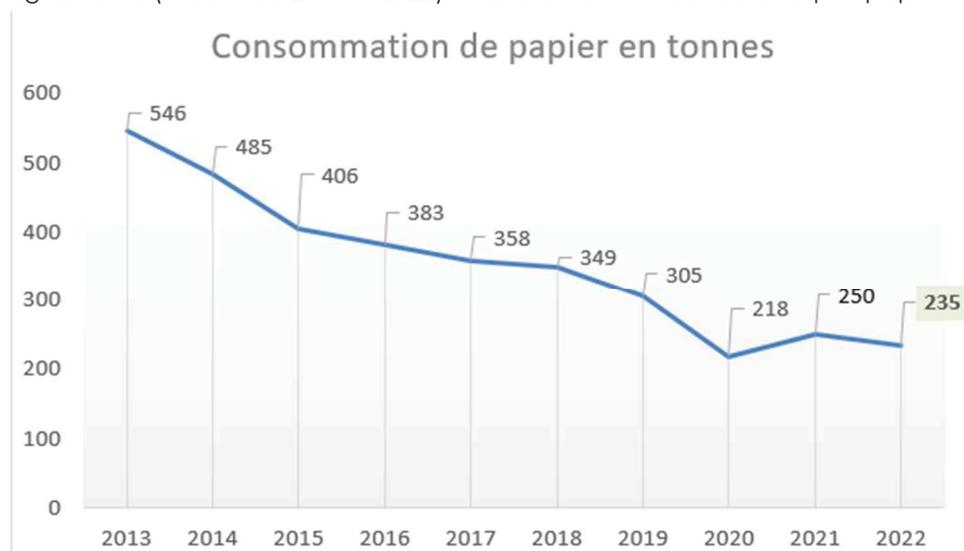
La dématérialisation des contrats et des courriers s'amplifie chaque année. L'accompagnement de nos clients vers l'autonomie digitale, afin que ceux-ci puissent librement effectuer leurs diverses opérations financières (virements, consultation de comptes, signatures de contrats en ligne...), contribue à poursuivre la réduction de consommation de papier. En dix ans, la consommation globale de papier du Crédit Agricole Normandie a baissé de 57%.

De plus en plus de clients du Crédit Agricole Normandie font le choix des e-documents (67%) pour leurs relevés de compte et courriers de gestion.

56% des clients utilisent régulièrement l'application Ma Banque et/ou le site internet du CA Normandie et un client sur trois se connecte au moins une fois par mois. L'application Ma Banque a été revue et une nouvelle version est disponible depuis juin 2022, elle permet à nos clients d'être de plus en plus autonomes dans leurs pratiques.

L'augmentation du nombre de documents éligibles à la signature électronique en agence (SEA) ou sur l'espace sécurisé des clients sur le site internet (DEPOSE BAM – banque à accès multiples), permet de réduire considérablement l'utilisation du papier.

La moindre utilisation du chèque (divisée par 2 en moins de 10 ans), les paiements à distance, la multiplication des parcours digitaux sont autant de pratiques de plus en plus adoptées au quotidien. Le Crédit Agricole Normandie investit pour accompagner ses clients dans ces nouveaux modes de fonctionnement avec la mise en place d'automates servant cette volonté de réduire notre consommation de ressources : installation de 149 bornes de remises de chèques permettant de réduire de manière significative (-94% entre 2018 et 2022) l'utilisation des remises de chèques papier.



La réduction de la consommation de papier est aussi l'affaire de chaque collaborateur : le parc d'imprimantes poursuit sa décroissance au profit de copieurs partagés incitant chacun à modifier son comportement personnel. Ainsi, notre consommation de papier ramette a baissé d'un tiers depuis 2019, elle est de 41 kg par collaborateur en 2022.

Indicateurs		2022	2021
		Papier consommé - en tonnes	235
	Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur - en Kg/ETP	41	49

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

GREEN ASSET RATIO (GAR – Article 8 du Règlement Taxonomie des activités durables)

Cadre et exigences réglementaires

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les activités économiques durables sur le plan environnemental, c'est-à-dire les activités économiques qui passent avec succès les trois tests suivants : i) elles contribuent de manière substantielle à un objectif environnemental, ii) elles ne causent pas de préjudice significatif à d'autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et iii) elles sont exercées dans le respect de certaines garanties minimales sociales.

Les activités qui respectent ces trois critères sont dites « alignées à la taxonomie ». Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- L'atténuation du changement climatique ;
- L'adaptation au changement climatique ;
- L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
- La transition vers une économie circulaire ;
- La prévention et la réduction de la pollution ;
- La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Le règlement délégué « Climat » 2021/2139 du 4 juin 2021 précise les critères techniques pour l'examen des activités économiques en vue de déterminer si elles sont « alignées à la taxonomie », par rapport aux deux premiers objectifs environnementaux (l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique).

L'article 8 du règlement Taxonomie prévoit des obligations de reporting pour les établissements financiers et les entreprises soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD) sur la part durable de leurs investissements. Le règlement délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 (« article 8 ») précise les modalités d'application de cet article 8 qui sont le contenu, les modalités de calcul et la présentation des obligations de reporting relatives à ces investissements. Sont notamment précisés les types d'actifs et de contreparties à inclure et à exclure dans le calcul du ratio.

Enfin, le règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022 vient compléter les deux règlements délégués précités (« climat » et « article 8 ») en ce qui concerne les informations à publier concernant les activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire.

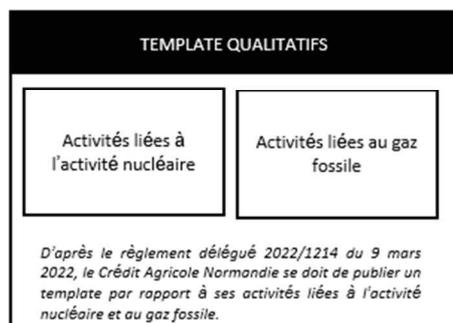
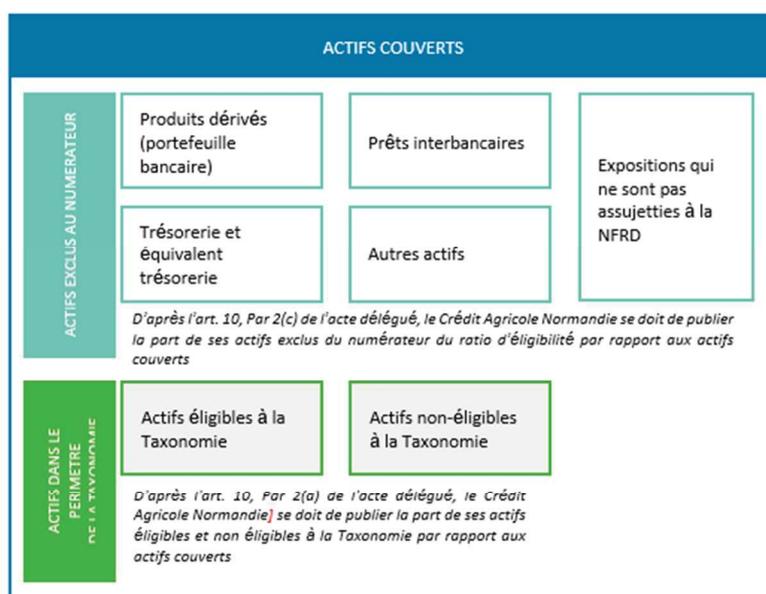
Selon les dispositions du règlement délégué « article 8 », les obligations de reporting applicables aux établissements de crédit sont progressives :

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31 décembre 2021 sur (i) la part des actifs « éligibles » c'est-à-dire finançant des activités dites « éligibles » et « non éligibles » au règlement délégué « climat » et (ii) la part des actifs exclus uniquement du numérateur du ratio ainsi que, celle exclue à la fois du numérateur et du dénominateur du ratio ;
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31 décembre 2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (le « Green Asset Ratio », GAR), c'est-à-dire les actifs finançant des activités éligibles qui passent avec succès les trois tests d'alignement à la taxonomie. Cette analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non financières (publication de leur chiffre d'affaires et dépenses d'investissement alignés à partir de 2023) et les entreprises financières assujetties à la directive NFRD sur le Reporting Non Financier des Entreprises (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement délégué sur le périmètre de la clientèle de détail, des collectivités locales et des financements dédiés ;
- Toujours à partir du 1er janvier 2024, les établissements de crédit devront publier des indicateurs relatifs à l'alignement de leurs actifs hors bilan à la taxonomie (garanties financières et actifs sous gestion) ;
- Enfin, des indicateurs relatifs au portefeuille de négociation et aux frais et commissions devront être publiés à compter du 1er janvier 2026 (sur la base des données au 31 décembre 2025).

L'illustration ci-dessous présente la façon dont les actifs alignés sont déterminés. Pour cet exercice, seules les activités éligibles sont publiées.



En conséquence, l'article 8 du règlement Taxonomie prévoit pour les établissements de crédit soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD), de publier des informations relatives à l'éligibilité des actifs à la taxonomie pour 2022, à l'instar de la publication de 2021. De plus, l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, invite les établissements à publier des informations relatives aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire. Le schéma ci-dessous présente les informations à présenter pour l'année 2022.



Méthodologie de détermination des actifs éligibles

Pour le reporting du 31 décembre 2022, le Crédit Agricole Normandie est assujéti à la publication de la part des actifs éligibles.

Les activités éligibles sont définies et décrites par le règlement délégué « Climat ».

Pour ce deuxième reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie :

- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules aux particuliers (prêts octroyés à partir du 1^{er} janvier 2022) pour les ménages de l'UE ;
- Financements des logements et financements dédiés (financements dont l'objet est connu et qui concernent une activité éligible à la taxonomie) pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente ;
- Expositions sur les contreparties financières et non financières NFRD dont le ratio éligible est disponible dans leur DPEF 2021 et dont les données ont pu être collectées.

De plus, dans le calcul du ratio d'éligibilité, les interprétations et recommandations des régulateurs et superviseurs ont été prises en compte à des fins de comparabilité entre établissements.

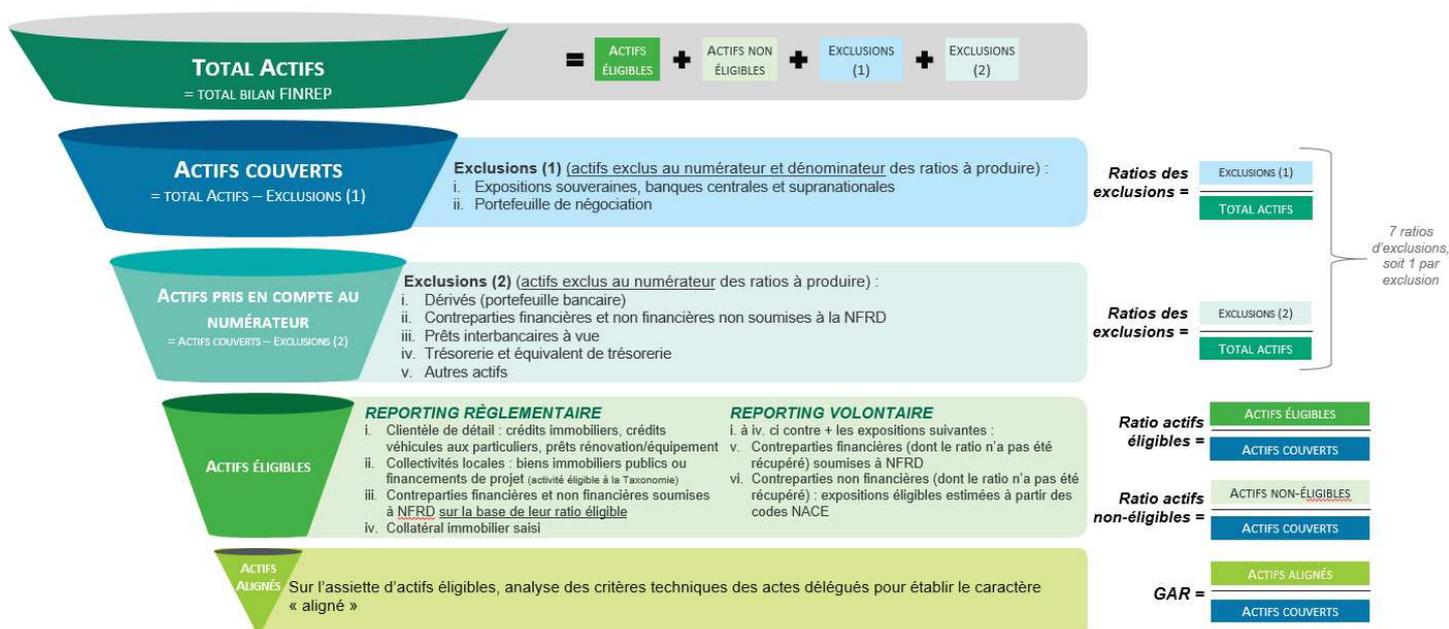
Par ailleurs, le Crédit Agricole Normandie a estimé les actifs éligibles envers les entreprises financières et non financières pour lesquelles le ratio d'éligibilité n'a pas pu être collecté, sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles publiée à titre obligatoire.

Le montant d'**actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspond aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- Les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en dessous des seuils d'assujettissement) ;
- Les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent de trésorerie et autres actifs¹ ;
- Les autres expositions non éligibles à la taxonomie sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail.

En complément, le Crédit Agricole Normandie publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- Les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux ;
- Le portefeuille de négociation.



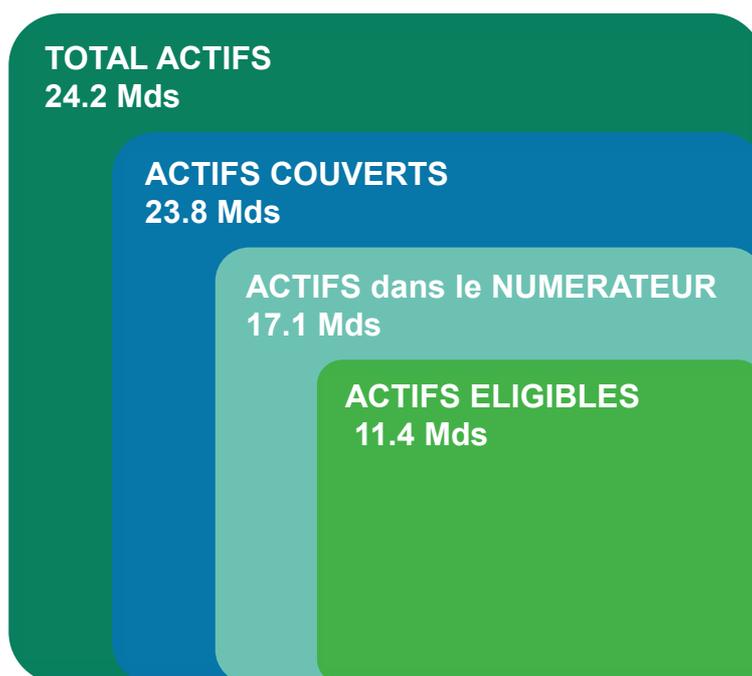
¹ Les autres actifs sont composés notamment des variations de la juste valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille, des immobilisations corporelles et incorporelles et des actifs d'impôt reportés dans les états FINREP.

Nos chiffres sur le périmètre du Crédit Agricole Normandie au 31 décembre 2022

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	En %	En euro
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	48%	11 458 385 151
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts (<i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i>).	24%	5 697 423 805

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	En %	En euro
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	3%	620 458 000
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	6%	1 478 242 000
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0%	72 279 000
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	-2%	- 461 390 000
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	21%	4 976 840 000
TOTAL	28%	6 686 429 000

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	En %	En euro
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	2%	370 774 044
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0%	0
TOTAL	2%	370 774 044



Par rapport à la publication de l'année 2021, les variations du ratio d'actifs éligibles sont expliquées par l'évolution de la taille de bilan de 1,6 milliard d'euros et par des évolutions de la méthodologie d'application de la taxonomie (notamment sur la prise en compte des prêts automobiles uniquement à partir du 1er janvier 2022 pour le périmètre de la clientèle de détail, réduisant les actifs éligibles sur ce périmètre de 368 millions d'euros). De plus, compte tenu de la disponibilité de nouvelles informations, une partie des ratios éligibles des contreparties financières et non financières a pu être intégrée pour cet arrêté à hauteur de 8 millions d'euros, témoignant du caractère crucial de la disponibilité des données publiques pour le calcul des ratios.

Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile (tableau 1)

Conformément à l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, le Crédit Agricole Normandie publie le tableau 1 exigé par cette réglementation.

Le Crédit Agricole Normandie n'est pas en mesure de publier de données au 31 décembre 2022 dans les tableaux 4 [Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci] et 5 [Activités économiques non éligibles à la taxonomie], du fait de l'indisponibilité des informations, notamment en raison de la première publication de ces tableaux par les entreprises non financières, sur lesquelles les établissements financiers s'appuient pour leur propre publication.

Ligne	Activités liées à l'énergie nucléaire	
1.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	ND
2.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	ND
3.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	ND
	Activités liées au gaz fossile	
4.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	ND
5.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	ND
6.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	ND

ND = Donnée non disponible

Activités économiques éligibles à la taxinomie mais non alignées sur celle-ci (tableau 4)

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique		Adaptation au changement climatique	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
3.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
4.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
5.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
6.	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxinomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
7.	Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND
8.	Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxinomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND	ND	ND	ND	ND

ND = Donnée non disponible

Activités économiques non éligibles à la taxonomie (tableau 5)

Ligne	Activités économiques	Montant	Pourcentage
1.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.26 concerne les phases précommerciales des technologies avancées pour la production d'énergie à partir de procédés nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recherche, développement, démonstration et déploiement d'installations innovantes de production d'électricité, autorisées par les autorités compétentes des États membres conformément au droit national applicable, qui produisent de l'énergie à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE M72 et M72.1. 	ND	ND
2.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.27 concerne la construction et l'exploitation sûre de nouvelles centrales nucléaires pour la production d'électricité ou de chaleur, y compris pour la production d'hydrogène, à l'aide des meilleures technologies disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cela concerne uniquement de nouvelles installations nucléaires dont le permis de construire a été délivré avant 2045 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22 	ND	ND
3.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.28 concerne la production d'électricité à partir de l'énergie nucléaire dans des installations existantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concerne des installations dont la modification à des fins de la prolongation, doit être autorisée par les autorités compétentes des États membres avant 2040 - A titre indicatif, l'activité relève des codes NACE D35.11 et F42.22 	ND	ND
4.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.29 concerne la production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.29, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.7 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.8 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée à plusieurs codes NACE, notamment aux codes D35.11 et F42.22 	ND	ND

5.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.30 concerne la cogénération à haut rendement de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.30, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.19 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production combinée à haute efficacité de chaleur-froid et d'électricité réalisée exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.20 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité pourrait être associée être associées aux codes NACE D35.11 et D35.30 	ND	ND
6.	<p>Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du tableau 1 qui n'est pas éligible à la taxinomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable</p> <p>La section 4.31 concerne la production de chaleur/froid à partir de combustibles fossiles gazeux dans un système efficace de chauffage et de refroidissement urbain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construction, remise en état et exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux et sont raccordés à un réseau de chaleur et de froid efficace au sens de l'article 2, point 41), de la directive 2012/27/UE - Les combustibles fossiles gazeux doivent satisfaire les critères prévus à l'annexe I, section 4.31, point 1 a) - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d'origine non fossile telle que visée à la section 4.23 de l'annexe I - Cette activité ne comprend pas la production de chaleur/froid dans un réseau de chaleur efficace exclusivement à partir de biogaz et de bioliquides telle que visée à la section 4.24 de l'annexe I - A titre indicatif, l'activité relève du code NACE D35.30 	ND	ND
7.	Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxinomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	ND	ND
8.	Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxinomie au dénominateur de l'ICP applicable»	ND	ND

ND = Donnée non disponible

Traduction opérationnelle des exigences de publication au titre de l'article 8 du règlement Taxonomie

Le ratio d'actifs éligibles traduit la nature du bilan des établissements bancaires sans préciser à ce stade le niveau de durabilité environnementale des actifs éligibles. En effet, compte tenu de la réglementation actuelle, un établissement avec une exposition très forte envers de grandes entreprises européennes et une clientèle de particuliers aura, par définition, un ratio d'actifs éligibles plus élevé qu'un établissement avec une forte exposition à l'international.

L'accélération de l'investissement et du financement dans les énergies vertes est impérative pour contribuer efficacement à l'urgence de la transition énergétique, en lieu et place des énergies fossiles. En effet, stopper uniquement le financement des énergies fossiles permettrait de « verdier » rapidement le bilan de la Banque, mais pénaliserait toutes les populations encore dépendantes de ces énergies sans les accompagner dans leur propre transition.

Aussi, le Crédit Agricole fait le choix exigeant de mettre la force de son modèle de banque universelle au service de l'accompagnement des transitions pour le plus grand nombre. En équipant tous ses clients, des grandes entreprises internationales aux ménages les plus modestes, en produits et services utilisant des énergies vertes et en s'inscrivant en

permanence dans une démarche d'innovation et de progrès, le Crédit Agricole perpétue son rôle d'acteur engagé dans les grandes transitions sociétales.

A cet effet, la mise en œuvre du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole fait écho aux exigences du règlement Taxonomie et permettra d'améliorer les ratios du Crédit Agricole Normandie. Toutefois, la stratégie de Crédit Agricole SA ne limite pas aux financements, sur lesquels porte la taxonomie, mais intègre également les investissements sur le bilan de Crédit Agricole SA, la gestion des investissements des clients, et l'accompagnement de la transition énergétique des clients. La taxonomie permet ainsi de refléter une partie de la Stratégie climat du Crédit Agricole Normandie. Elle-même est une composante du Projet Sociétal, qui intègre trois dimensions clés :

- Agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone ;
- Renforcer la cohésion et l'inclusion sociales ;
- Réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires.

Notre Utilité au territoire

Indicateurs remarquables

INDICATEURS	2022	2021	2020
GOUVERNANCE			
Administrateurs			
Nombre de Caisses locales	93	93	94
Nombre d'administrateurs de Caisses locales	1 013	1 033	1 062
Nombre d'administrateurs au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	18	18	18
Taux de femmes siégeant au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	44%	39%	39%
Taux de femmes siégeant aux Conseils d'Administration des Caisses locales	37%	36%	35%
Sociétaires			
Nombre de sociétaires	385 998	374 505	366 910
Proportion de sociétaires parmi les clients	56%	55%	54%
Taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	1.2%	0.6%	3.3%
Montant de rémunération des parts sociales (en M€) versés en N au titre de N-1	4.9	4.4	3.8
Solidité financière			
Part du résultat mis en réserve (en % du résultat net)	89%	90%	89%
RELATION CLIENTS			
Satisfaction Clients			
Taux de satisfaction globale	94%	94%	94%
Délai moyen de traitement des réclamations clients	6.84	5.44	5.59
Indice de recommandation clients (IRC)	+30.3	+29.9	+28.1
Lutte contre le blanchiment, la fraude et le financement du terrorisme			
Taux de collaborateurs formés	99%	99%	99%
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE			
Impact territorial économique			
Résultat net (en M€)	80.7	82.6	78
Investissements de la Caisse régionale (en M€)	7.6	7.5	10.3
Impôts locaux (en M€)	1.1	1.1	1.1
Contribution fiscale totale (en M€)	101.6	100.2	102.8
Montant total des achats (en M€)	92	85	86
Montant des achats réalisés auprès de fournisseurs locaux (en M€)	18	17	20
Le financement des projets locaux			
Encours de crédits (en Mds €)	17.7	16.7	15.7
Ligne de crédit accordée à l'ADIE (microcrédits professionnels) en K€	400	300	300
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE			
Accès aux services bancaires			
Nombre d'agences de proximité	172	177	178
Nombre DAB-GAB (y compris hors sites Crédit Agricole)	387	411	397
Nb d'agences CA pour 10 000 habitants	1.26	1.28	1.29
Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	80%	70%	61%
Accompagner les personnes en situation de fragilité			
Proportion de clients en situation de fragilité équipés de l'offre Budget Protégé	32%	26%	32%
Nb de familles et entrepreneurs accompagnés par le Point Passerelle	311	288	349
Taux de remise en selle des clients Passerelle après accompagnement	79%	73%	80%
Nb de microcrédits personnels réalisés	95	132	165

INDICATEURS	2022	2021	2020
RESPONSABILITÉ SOCIALE			
Emploi - Embauches - Rémunérations			
Effectif (ETP)	2023.8	2042.4	2033.5
Nb d'embauches en CDI dans l'année	154	167	119
Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	43%	44%	44%
Formation			
Nb d'heures de formation par salarié en moyenne	63	66	50
Masse salariale consacrée à la formation	dispo mi 23	8%	7%
Mixité Diversité			
Index Egalité Femmes -Hommes	92	83	88
Répartition Femmes/Hommes	57%/43%	57%/43%	58%/42%
Taux d'emploi de personnes handicapées <i>(estimation pour 2022)</i>	5.8%	4,6%	4.5%
Taux de femmes cadres	47%	46%	45%
Taux de salariés de moins de 30 ans	20%	21%	20%
Taux de salariés de plus de 50 ans	21%	20%	20%
Relations sociales			
Indicateur de climat social (note sur 10)	8.5	8,6	8,8
Taux d'absentéisme	8.7%	7.6%	9.5%
Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) <i>tous les 2 ans</i>	73	-	78
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)	2 226	2 047	2 136
Kilomètres parcourus par les collaborateurs (déplacements professionnels hors avion)	4 678 507	3 395 848	3 269 940
Estimation des émissions carbone liées aux financements <i>En kilos Tonnes équivalent CO₂</i>	1 178	1 135	1 109
Utilisation durable des ressources			
Consommations énergétiques totales en Kwh	12 187 015	13 452 200	12 835 164
Consommations toutes énergies - en kwh/m ²	115	127	119
Gestion des déchets et consommation de papier			
Taux de recyclage papier-carton	100%	100%	100%
Cartes bancaires recyclées (en nombre)	102 663	104 702	65 171
Consommation totale de papier (en tonnes)	235	250	218
Consommation de papier ramette / ETP en kg/ETP	41	49	40
Produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental			
Financements Rénovation énergétique Habitat Particuliers (en M€) - Eco-Ptz et PEE	20	15	10
Financements Transition Energétique et Energies renouvelables (en M€)	71	38	35
Nb d'unités de méthanisation accompagnées (financements acceptés)	8	10	21
Fonds Investissement Responsable (ISR - SFDR art. 8-9) encours gérés en M€	850	681	-

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 est évoqué dans « Qualité de vie au travail ».

Loyauté des pratiques

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

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 2022

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 93 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 (1.73% du total bilan de la Caisse régionale).

Les données RSE 2022 sont collectées entre le 5 décembre 2022 et le 17 janvier 2023.

Pour 2022, la période de reporting s'étend du 1er janvier au 31 décembre pour l'ensemble des indicateurs, à l'exception de :

- **Taux de salariés handicapés**
Taux fourni pour l'année 2021 soit N-1 (*Donnée actualisée dans la DPEF 2022 avec le taux réel*)
Une estimation est fournie pour l'année 2022 calculée comme suit :
(Effectif BOETH / Effectif d'assujettissement) * 100.
L'effectif est comptabilisé en moyenne annuelle (temps de travail et temps de présence)
- **Taux de présence des administrateurs aux Conseils d'administration de Caisses locales**
Reporting sur année glissante : du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2022

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 2022.

Mode d'élaboration du modèle d'affaires

Le modèle d'affaires du Crédit Agricole Normandie est présenté sous forme de schéma publiant les indicateurs de performance des périmètres RESSOURCES, ACTIVITES et CREATION DE VALEUR. Les données du modèle d'affaires sont actualisées chaque année sur la base des indicateurs fournis par les gestionnaires et experts.

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 un 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

Identification et description des risques extra-financiers

Afin d'identifier les principaux risques extra-financiers du Crédit Agricole Normandie au regard de ses activités, de son modèle d'affaires et des attentes de ses parties prenantes, la méthodologie mise en place s'appuie sur une démarche progressive et structurée :

Étape 1 : Formalisation des domaines extra-financiers en cohérence avec la raison d'être du Groupe et la démarche OSER L'AVENIR du Crédit Agricole Normandie

Le Groupe Crédit Agricole a formalisé en 2019 sa raison d'être à partir de laquelle le projet de Groupe a été élaboré autour de trois piliers qui déterminent un modèle de relationnel unique : excellence relationnelle, responsabilité en proximité et engagement sociétal. Ces trois thématiques sont traduites dans l'ambition du Crédit Agricole Normandie OSER L'AVENIR : pilier Humain – pilier Client / Business – pilier Territoire et sociétal (incluant les marqueurs du Projet sociétal).

Étape 2 : Identification des risques extra-financiers pouvant affecter les activités du Crédit Agricole Normandie

Le Crédit Agricole Normandie analyse les risques extra-financiers sur la base d'un référentiel* Groupe Crédit Agricole (révisé et complété en 2022). Ces risques 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

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

Cette méthode de cotation des impacts permet de déterminer les risques extra-financiers majeurs. Les risques dits majeurs présentent les cotations les plus élevées. Cette étape a permis de retenir une quinzaine de risques significatifs pour la Caisse régionale.

**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*

Étape 3 : Intégration des attentes des parties prenantes au sein de cette analyse

Les résultats de la consultation des parties prenantes effectuée en 2021 et 2022 ont permis d'ajouter, à l'analyse décrite dans les deux étapes précédentes, les attentes des parties prenantes. Suite à cette analyse, chacune des thématiques extra-financières a été évaluée sur une échelle d'intensité de 1 à 3 et représentée dans la matrice de matérialité publiée dans la présente DPEF.

Indicateurs stratégiques

INDICE d'ENGAGEMENT SOCIÉTAL (IES) : Indicateur stratégique créé sur la base de l'Enquête de perception de l'engagement sociétal réalisée fin 2020. Pour CA Normandie : 50 740 clients et 202 prospects normands interrogés par questionnaire en ligne (cabinet externe). Le 6.3/10 est la moyenne de l'Indice d'engagement sociétal global spontanément exprimé par les répondants Particuliers. Une 2ème mesure de l'Indice d'Engagement Sociétal est en cours suite à l'enquête lancée en octobre 2022 auprès de 70 000 clients du CA Normandie. Les résultats 2022 sont attendus au 1er trimestre 2023.

INDICE DE RECOMMANDATION CLIENT (IRC) : Indicateur de recommandation de la clientèle issu de la différence entre le pourcentage des clients promoteurs (note de 9 ou 10) et des clients détracteurs (note de 0 à 6) . Les clients attribuant une note de 7 ou 8 sont considérés neutres. Enquête téléphonique menée entre le 25 octobre et le 19 novembre 2022 auprès de clients du Crédit Agricole Normandie (enquête administrée par un cabinet externe – 12 321 clients interrogés).

INDICE D'ENGAGEMENT ET DE RECOMMANDATION (IER) : A compter de la DPEF 2022, l'Indice de recommandation salariés publié jusqu'à présent cède sa place à l'IER, indicateur offrant une vision globale de la perception de l'engagement et de la recommandation des collaborateurs vis-à-vis du CA Normandie (12 questions) et du Groupe CA (9 questions). L'indice de recommandation salariés est une composante de l'IER. La valeur de l'IER correspond à la moyenne des modalités de réponse « D'accord » et « Plutôt d'accord » sur les 21 questions de l'IER.

Calcul de l'empreinte carbone des émissions financées - Méthodologie SAFE

(Single Accounting of Financed Emissions methodology)

La méthodologie SAFE permet de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées.

Elle s'appuie en cela sur les préconisations du Guide sectoriel sur la quantification des émissions de gaz à effet de serre pour le secteur financier publié par l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie), l'ABC (Association pour la transition Bas Carbone) et l'ORSE (Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises). Réalisé en 2014 avec la participation d'une vingtaine d'institutions financières, d'ONG et d'experts, ce guide recommande aux banques de financement et d'investissement et aux banques universelles de recourir à une approche macroéconomique (méthodologies dites top-down), seule à même de garantir l'additivité des résultats et ainsi l'exactitude de l'ordre de grandeur calculé.

Ainsi, SAFE fait correspondre par construction la somme des empreintes carbone de l'ensemble des institutions financières mondiales à 100 % des émissions mondiales, contrairement à d'autres méthodologies sur le marché, à l'image de celle utilisée par l'étude d'Oxfam qui aboutit à une somme égale à plusieurs fois ce niveau (de l'ordre de quatre à cinq fois les émissions mondiales).

Estimation calculée sur la base des encours crédits du CA Normandie au 31 décembre, conformément aux données fournies par Crédit Agricole SA pour l'ensemble des Caisses régionales.

Empreinte environnementale directe

Consommation d'énergie directe répartie par source

Les consommations de gaz, électricité et fioul couvrent le périmètre de reporting précisé ci-dessus.

Détail des périodes de consommations sur 12 mois pour le reporting :

Gaz : consommations de l'année sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022 à l'exception des consommations marginales de 5 agences pour lesquelles la période est du 01/12/2021 au 30/11/2022. Les données de gaz sont exprimées en kwh PCI.

Fioul : volumes commandés et livrés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022 (les agences concernées par l'usage du fioul sont uniquement des locaux dont le CA Normandie n'est pas propriétaire, les chaudières fioul sont supprimées dans l'ensemble des locaux dont la Caisse régionale est propriétaire).

Electricité : consommations sur année glissante du 01/12/2021 au 30/11/2022.

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

sources : bilans consommations des énergéticiens

Superficies sites Crédit Agricole Normandie au 31.12.2022	en m²	en m²
Agences	64 019	64 019
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	230	230
GAB hors site	478	478
Logements de fonction	1325	1325
	123 817	105 937

La base de consolidation des m² des bâtiments, parkings, agences et logements de fonction est actualisée au 31.12.2022.

La base retenue pour le calcul du ratio Consommations d'énergies/m² est de 105 937 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 V21. 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, le facteur d'émission retenu est celui des litres de gazole consommés en moyenne sur l'année : 3.099 kg CO₂e.litre (FE Gazole routier à la pompe, France continentale – V21 Ademe)

2022	Facteur émission 2022	Unité
EMISSIONS ENERGIE		
Electricité mix moyen	0,0569	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 PROFESSIONNELS		
Gazole routier (bus navettes)	3,099	kg CO2e par litre
Autocar Gazole	0,0295	kgCO2e/passager.km
Voiture motorisation diesel 2018	0,212	kgCo2e/véhicule.km
Voiture motorisation essence 2018	0,223	kgCo2e/véhicule.km
Voiture motorisation moyenne 2018	0,218	kgCo2e/véhicule.km
Train Grandes Lignes	0,005	kgCO2e/passager.km
Avion court	0,258	kgCO2e/passager.km
Avion moyen courrier	0,187	kgCO2e/passager.km
Avion long courrier	0,152	kgCO2e/passager.km

Source : Base carbone ADEME - V 21 2022

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 2022 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.

Produits à impact social et environnemental

Financements des projets de transition énergétique et énergies renouvelables (Agriculture – Entreprises – Professionnels)

La consolidation des financements réalisés en 2021 et 2022 est issue de la requête CRE_521148_RSE_Statistiques pour données – onglet 1 REAL ECOPTZ & onglet 5 REAL PEE PAR DOMAINE, complétée des financements des Agences Entreprises, de la Banque d’Affaires Entreprises et des Engagement Corporate.

Financements de la rénovation énergétique (Habitat des Particuliers)

A compter de 2022, les financements retenus pour répondre à cet indicateur sont les Prêts Economies d’Energie (PEE) et les Eco-PTZ (prêts règlementés) assurant ainsi la traçabilité des fonds dédiés aux projets d’amélioration énergétique de l’habitat des Particuliers. Ce même périmètre est appliqué à la donnée 2021. Celle-ci est donc révisée en ce sens passant de 18.2 M€ à 14.9 M€ pour 2021 (donnée publiée dans la présente DPEF 2022).

Investissement Responsable, encours gérés

L’encours des fonds Epargne Longue Salariale (ELS) labellisés ISR est révisé pour 2021 suite à la bascule des fonds article 8 en ISR par notre asset manager AMUNDI. L’encours ELS géré en fonds ISR au 31 décembre 2021 initialement publié dans la DPEF 2021 passe de 158.7 M€ à 258.1 M€.

Supports – Fonds ISR en M€	2021 révisé	2021 initial
Assurance-vie	86.9	86.9
CTO et PEA	24.7	24.7
ELS	146.5	47.1
<i>TOTAL</i>	258.1	158.7

Données sociétales

Performance économique distribuée

Cet indicateur 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 du Mutualisme et de Britline).

Définition de la notion de « client en situation de fragilité financière »

Depuis le 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 1 535 €. 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 (FICP)

Taux de clients équipés de l’offre Budget Protégé

Le taux d'équipement « Budget Protégé » est calculé comme suit : nombre de clients équipés en Compte à Composer Budget protégé / nombre de clients identifiés en fragilité financière équipés ou non-équipés. En 2021, le calcul de ce ratio n'a pas respecté le périmètre défini. En conséquence, le taux d'équipement au 31 décembre 2021 initialement publié dans la DPEF 2021 est révisé et passe de 35% à 26%. Le taux d'équipement en 2022 est de 32%.

L'offre spécifique appelée aussi l'Offre Clients Fragiles (OCF) est, au Crédit Agricole, le Compte à Composer Module « Budget Protégé ». Elle est composée du Socle du Compte à Composer et du Module « Budget Protégé ». Cette offre permet d'aider le client dans sa maîtrise budgétaire, d'accéder à des services adaptés à sa situation (carte de paiement à autorisation systématique, absence du chéquier, etc.), d'effectuer des opérations bancaires courantes et de bénéficier d'une exonération de certaines frais liés aux incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte (tels que listés ci-dessous en application de la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement du 16 septembre 2020). Cette exonération correspond à la volonté du groupe d'accompagner nos clients détenteurs de l'offre, au-delà de la réglementation qui prévoit une limitation de ces frais à 20€/mois et 200€/an (Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement du 16 septembre 2020).

Implantation et maillage du territoire

Cet indicateur 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

Achats responsables

Le délai de paiement des fournisseurs exclut la facturation intra-Groupe Crédit Agricole.

Achats locaux

A compter de la DPEF 2022, le volume des achats locaux est à présent publié en montant (en M€), permettant une meilleure visibilité du volume des achats confiés aux prestataires et fournisseurs du territoire bas-normand.

Le montant des achats locaux intègre le montant des approvisionnements réalisés en local par nos prestataires nationaux. La part de ces achats locaux est marginale.

Données sociales

Les données relatives aux effectifs sont issues du système d'information RH. Les données sont exprimées en Equivalent Temps Plein (ETP). Les ETP au 31.12 comprennent les taux d'activité, en vigueur au 31.12.2022, des collaborateurs en alternance, en CDD et en CDI ayant un contrat de travail avec le Crédit Agricole Normandie au 31.12.2022. 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 2022.

La base des ETP retenue pour le calcul des divers ratios est celle au 31.12.2022 (soit 2023.8 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.

Taux de salariés handicapés

Une estimation est fournie pour l'année 2022 calculée selon le ratio suivant :

Effectif BOETH : tout type de contrat (CDI, CDD, stages...) ; effectifs âgés de 50 ans et plus sont multipliés par 1,5.
L'effectif est comptabilisé en moyenne annuelle (temps de travail et temps de présence)

Effectif d'assujettissement = comptabilisé en moyenne annuelle de l'Equivalent Temps Plein Travaillé (ETPT) / Prise en compte de l'ensemble des salariés.

Sont exclus de l'effectif d'assujettissement : apprentis, titulaires d'un contrat de professionnalisation, titulaires d'un CIE (Contrat Initiative Emploi) et CAE (Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi), salariés titulaires d'un CDD lorsqu'ils remplacent un salarié absent ou dont le contrat de travail est suspendu, salariés mis à la disposition de l'entreprise par une entreprise extérieure, salariés temporaires (intérimaires), stagiaires

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

Exemple : Présence 3 mois à l'effectif à 80% = $3/12 \times 0.8 = 0.20$

Autres données quantitatives

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

ATTESTATION DE SINCÉRITÉ ET DE CONFORMITÉ



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

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie

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

Exercice clos le 31 décembre 2022
Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie
5 Esplanade Brillaud de Laujardière, 14 050 Caen
Ce rapport contient 9 pages

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

Société anonyme d'expertise
comptable et de commissariat
aux comptes à droit de
conseil de surveillance.
Inscrite au Tableau de l'Ordre
à Paris sous le n° 14-30080101
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Eqho
2 Avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 467 100 €.
Code APE 8220Z
775 726 417 R.C.S. Nanterre
TVA Union Européenne
FR 77 775 726 417



Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie
Siège social : 5 Esplanade Brillaud de Laujardière, 14 050 Caen

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

Exercice clos le 31 décembre 2022

A l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant ou OTI ("tierce partie"), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1884¹, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et 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.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la Déclaration est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

¹ Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1884, portée disponible sur le site www.cofrac.fr

- Exercice clos le 31 décembre 2022

Commentaire

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

- Des politiques et actions seront déployées en 2023 pour répondre aux trois nouveaux risques identifiés en 2022 (Lutte contre la cybercriminalité, Développement du capital humain (compétences) en lien avec les enjeux ESG et Enjeux sociétaux liés à la santé et au bien vieillir), comme précisé dans la partie "2.3 LA GESTION DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS DU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE" de la Déclaration.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration (ou disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité).

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

- sélectionner ou établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;

- Exercice clos le 31 décembre 2022



- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie par le Conseil d'administration.

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte)) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

- Exercice clos le 31 décembre 2022

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes, intervention de l'OTI – Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification, et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)².

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre novembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de 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.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- 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

² ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- Exercice clos le 31 décembre 2022

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 ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Nos travaux ont été 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au

- Exercice clos le 31 décembre 2022



siège de l'entité et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 10 mars 2023

KPMG S.A.

Christophe Coquelin
Associé

Fanny Houlliot
Expert ESG
Centre d'Excellence ESG

- Exercice clos le 31 décembre 2022



Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Dispositifs en faveur de la protection des données clients

Modes de consultation des parties prenantes

Mesures prises en faveur du respect des critères ESG dans les offres et produits

Etude sur le travail sur écran des collaborateurs de la Caisse régionale et préconisations en matière de qualité de vie au travail

Dispositifs mis en place pour garantir l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et résultats associés

Actions de partenariats et de mécénat en faveur du développement territorial agricole

Politique de formation des administrateurs

Séminaire pour développer la coopération entre collaborateurs et administrateurs

Taux de présence des administrateurs aux Conseils de Caisses Locales

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

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

Montant des achats réalisés auprès de fournisseurs locaux (en millions d'euros)

Taux de satisfaction globale des clients

Part de clients en situation de fragilité équipés de l'offre Budget Protégé

Nombre d'embauches CDI/CDD dont jeunes de moins de 30 ans

Nombre d'heures de formation par salariés en moyenne

Part de salariés en situation de handicap

Encours ISR géré et SFDR (art.8-9)

Encours fonds à impact social et solidaire gérés

- Exercice clos le 31 décembre 2022



Consommations énergétiques totales (électricité, fioul, gaz)

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

Nombre total de kilomètres professionnels parcourus – tous modes

Part de femmes siégeant dans les Conseils de Caisses locales

- Exercice clos le 31 décembre 2022

