

Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

Exercice clos au 31 décembre 2021



AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE INTÉRÊT



ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ

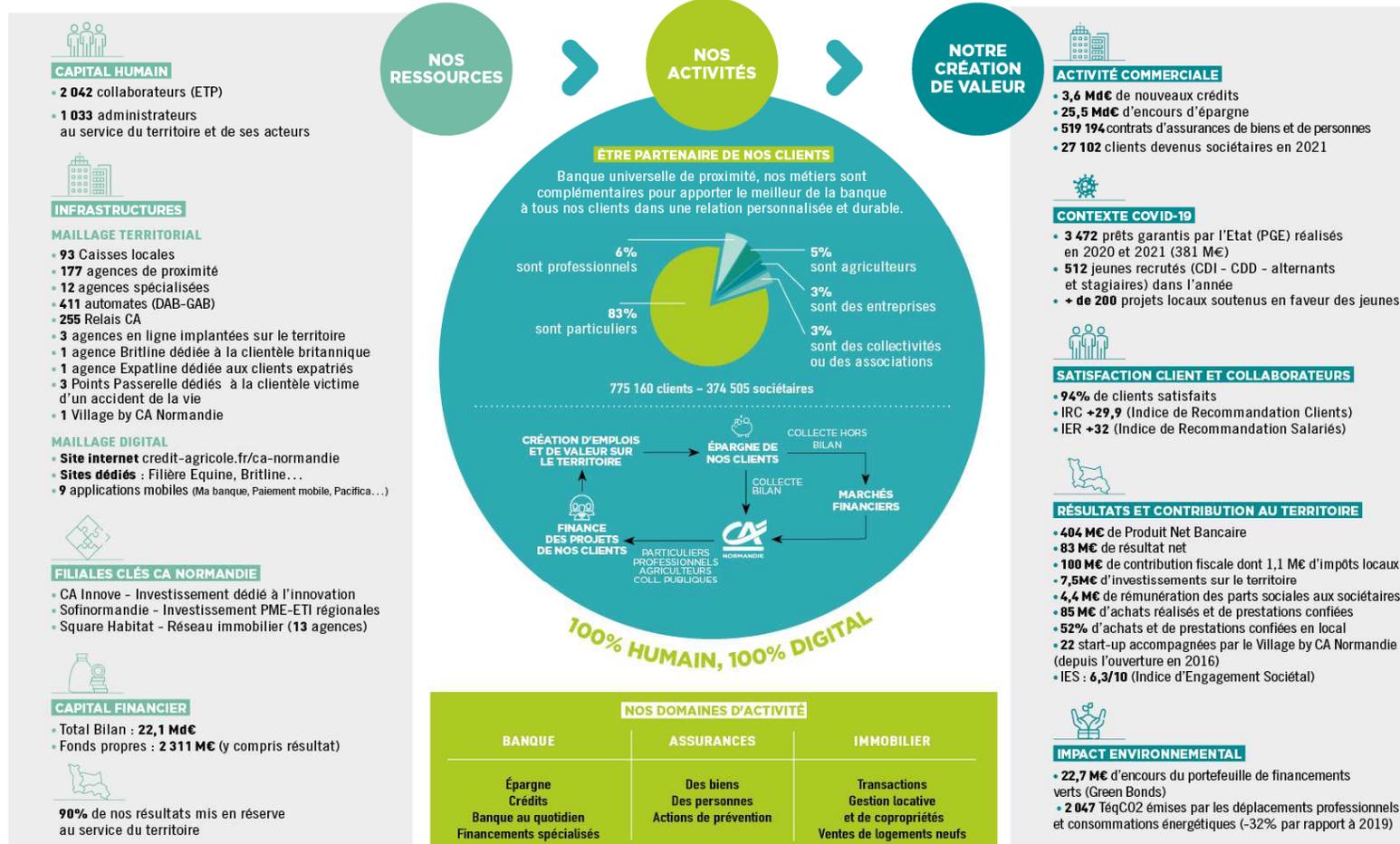
NORMANDIE

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 2021

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)

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.

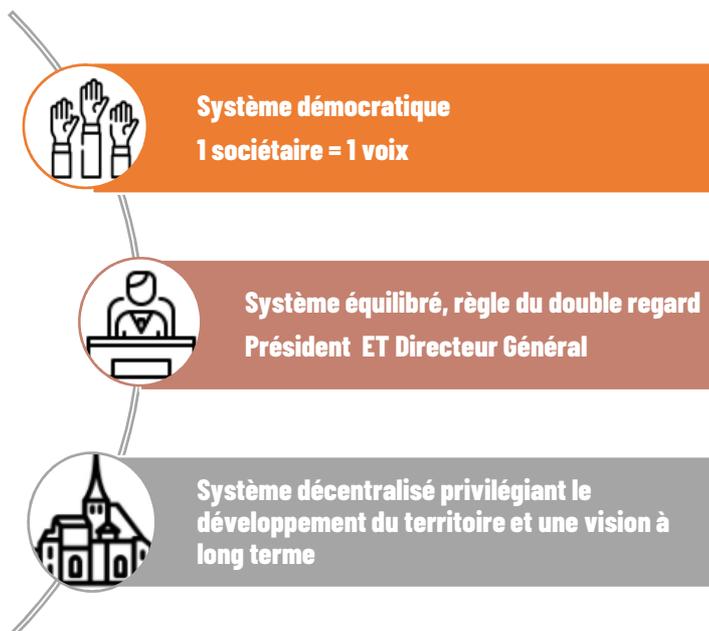
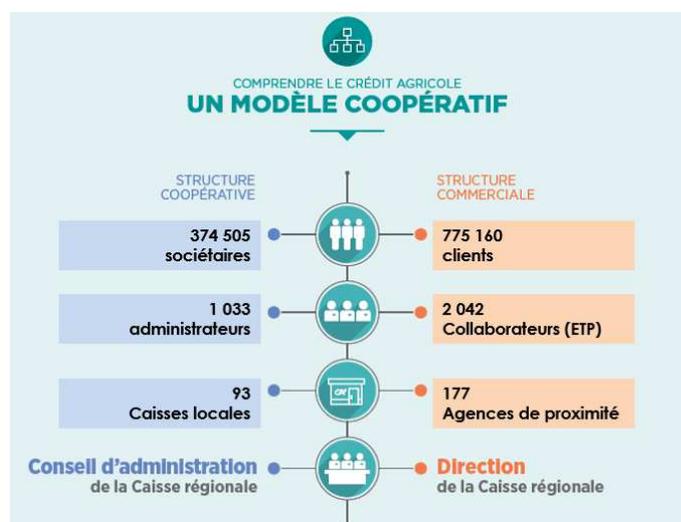
Les Caisses régionales sont des **banques de plein exercice, indépendantes et autonomes** qui définissent leur propre politique et qui, toutes, partagent les valeurs mutualistes du Groupe.

Notre modèle de gouvernance

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

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

Le Crédit Agricole Normandie est régi par un statut coopératif et animé par des **valeurs mutualistes : responsabilité, solidarité et proximité.**



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

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.

Le Crédit Agricole Normandie fait de son **ancrage territorial** sa force d'action. 90% des résultats de la Caisse régionale sont mis en réserve au service du territoire.

Notre raison d'être

Banque coopérative et mutualiste le Crédit Agricole Normandie s'engage à **Agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société.**

Cette raison d'être est la traduction concrète de notre ancrage sociétal et territorial.

Le Crédit Agricole Normandie contribue ainsi à répondre aux **enjeux de transitions et d'inclusions**, à soutenir l'économie locale avec une seule ambition : **l'utilité au territoire et à ses habitants.**



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

Le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole

Engagé sur ses territoires, le Groupe Crédit Agricole 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.

Le Groupe Crédit Agricole entend 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.



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.

Nos indicateurs stratégiques



Cf. infra Notes Méthodologiques

Le Comité de Direction au 31.12.2021

Directeur Général

Pascal DELHEURE

Directeur Général Adjoint

Patricia BOUCHARD

Directeurs

Jean-Yves BATARD

Direction des Entrepreneurs et des Crédits

Jean-François BENALET

Direction de la Banque en Ligne et Coopérative

Stéphane BINET

Direction des Entreprises, des Flux et de l'International

Christophe CIRAUDO

Direction Marketing Multicanal et Patrimoine

Christophe JACOLIN

Direction des Ressources Humaines et Transformation

Claude LE BARS

Direction Commerciale et Assurances

Alexandre MARRET

Direction des Finances, Risques et Logistique

Annie LETOURNIANT

Secrétaire Générale et Responsable Contrôle Permanent et Conformité

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale au 31.12.2021

Président

Daniel EPRON

Vice-Présidents

Olivier BOREL

Christine HOFACK

Denis MALBAULT

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

Censeur : Arnaud TANQUEREL

PARTAGE DE LA VALEUR CRÉÉE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



404 M€
Produit net bancaire

90%
des résultats mis en réserve
au service du territoire



85 M€
Achats réalisés et prestations confiées



7.5 M€
Investissements sur le territoire



100 M€, dont 1 M€ impôts locaux
Etat (impôts et taxes)

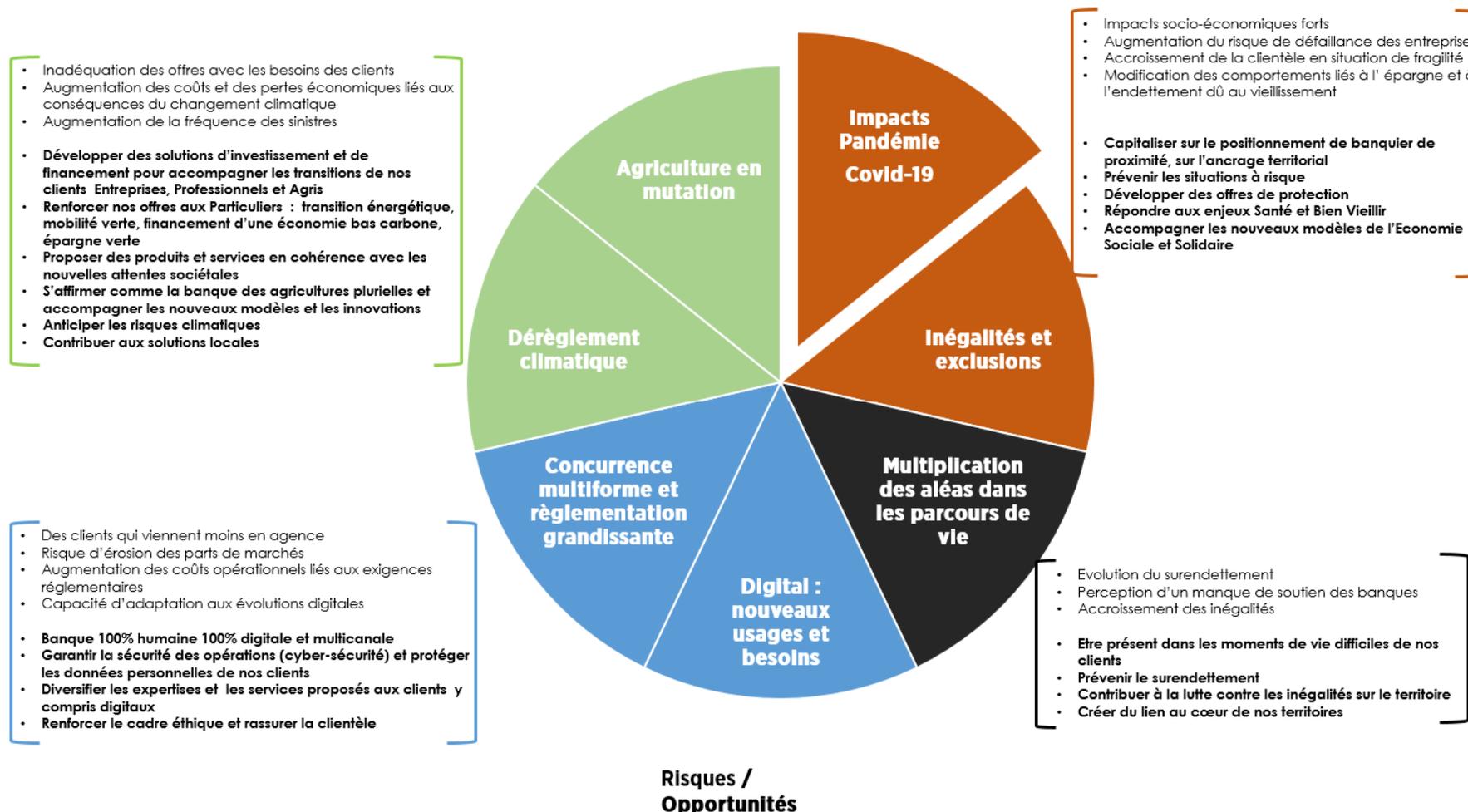


4.4 M€
Intérêts versés aux Sociétaires
(Rémunération des parts sociales)

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

Notre environnement et ses évolutions

ANALYSE DES RISQUES POTENTIELS ET DES OPPORTUNITES



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 et d'assurance, afin de garantir la pérennité de sa mission d'utilité au service de son territoire.

Le Crédit Agricole Normandie prend en compte les impacts sociaux, économiques et environnementaux de ses activités et consulte régulièrement ses parties prenantes afin d'aligner la **Politique RSE*** de la Caisse régionale avec les attentes exprimées. Une matrice de matérialité confronte ces attentes aux enjeux du Crédit Agricole Normandie. Les priorités d'actions sont traduites en dix Engagements, eux-mêmes déclinés chaque année en une feuille de route portée par les acteurs de l'entreprise.

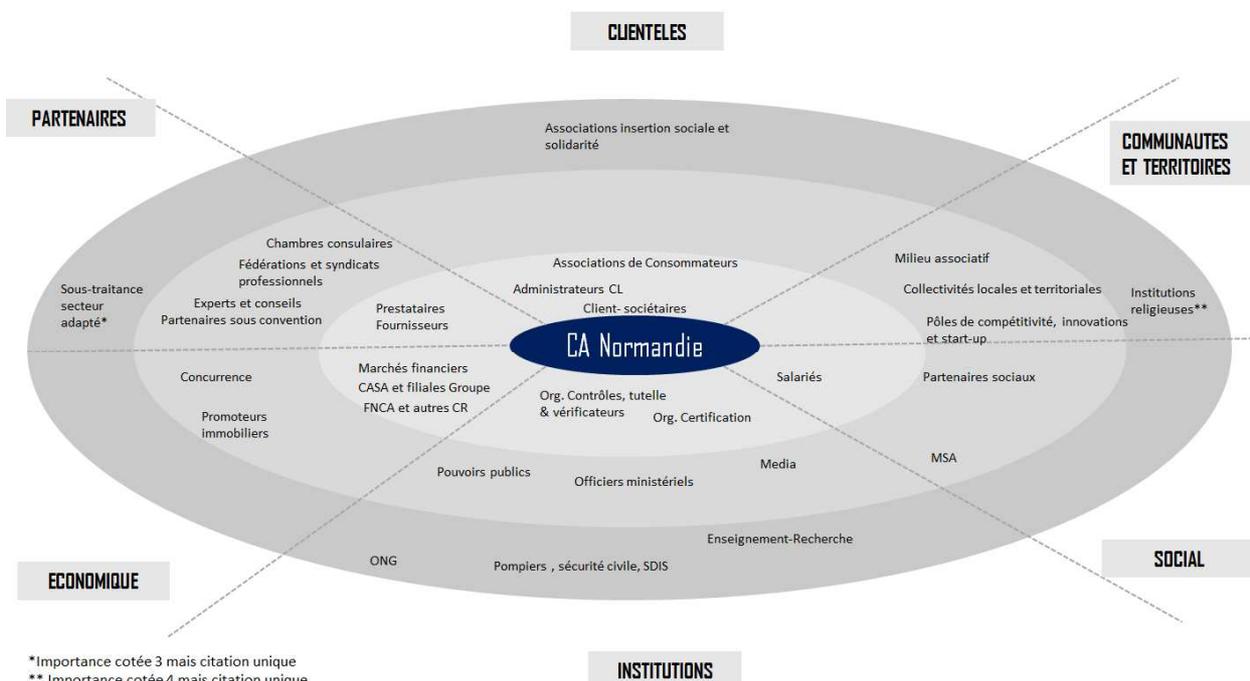
La Politique RSE volontariste et engagée du Crédit Agricole Normandie est en totale résonance avec la raison d'être du Groupe Crédit Agricole, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » et s'attache à concrétiser l'ambition traduite par la Caisse régionale à travers les 3 piliers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

**Politique RSE 2020-2022 en vigueur, approuvée en Conseil d'administration en décembre 2020 et renouvelée en 2021.*

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.



Synoptique des différents modes de dialogues avec nos parties prenantes

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

En 2021, sur la thématique RSE, le Crédit Agricole Normandie a privilégié une consultation à distance de ses parties prenantes en raison des contraintes sanitaires.

Consultations 2021

- Enquête Transitions des Entreprises – 1 440 ETI et PME clientes interrogées. 44 répondants. Enquête menée en juin 2021
- Enquête Trajets Domicile-Travail – Ensemble des collaborateurs interrogées (2039 ETP au 31.03) – 1360 répondants. Enquête menée en mai 2021

Consultations 2020 :

- Enquête de perception de l'Engagement sociétal – 50 740 clients CA Normandie et 202 prospects normands interrogés – 762 répondants dont 560 clients CA Normandie – Enquête menée en octobre-novembre 2020.
- Baromètre RSE Grand Public -1784 personnes interrogées (y compris clients CA Normandie) – Enquête menée en juillet 2020
- Baromètre RSE Collaborateurs – 1000 collaborateurs Normandie interrogés – 396 répondants – Enquête menée en septembre 2020

Nos principes de communication

Les prises de parole externes du Crédit Agricole Normandie, y compris sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Instagram...) 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 prioritaires : identification & hiérarchisation

Les enjeux et engagements RSE explicités dans la présente DPEF sont issus des consultations menées auprès de nos parties prenantes essentielles.

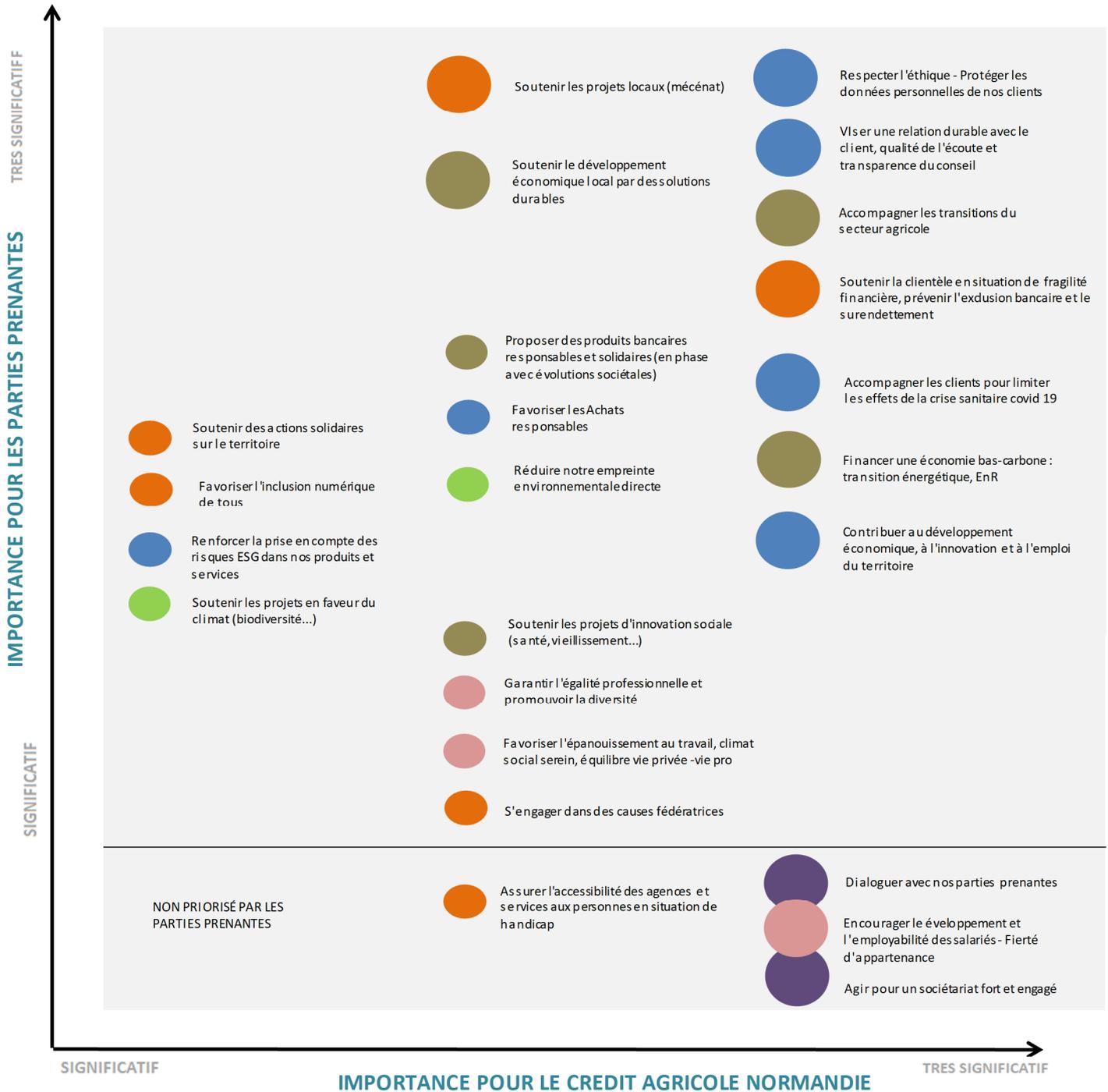
Les attentes priorisées par les parties prenantes sont cotées en fonction de l'importance de chaque enjeu pour ces mêmes parties prenantes et pour la Caisse régionale. Cette cotation donne lieu à une matrice de matérialité (infra) permettant d'identifier et de hiérarchiser les enjeux prioritaires (cf notes méthodologiques).

Les enjeux sont traduits en 10 Engagements.

GRANDS ENJEUX		ENJEUX PRIORITAIRES
	L'attractivité de notre marque employeur	<ul style="list-style-type: none"> -Garantir l'égalité professionnelle et promouvoir la diversité -Favoriser l'épanouissement au travail, climat social serein, équilibre vie privée-vie professionnelle -Encourager le développement et l'employabilité des salariés – fierté d'appartenance
	L'accompagnement des transitions environnementales et sociétales	<ul style="list-style-type: none"> -Soutenir le développement économique local par des solutions durables -Financer une économie bas carbone -Accompagner les transitions du secteur agricole -Proposer des produits bancaires responsables et solidaires (en phase avec évolutions sociétales) -Soutenir les projets d'innovation sociale (santé, vieillissement...)
	L'excellence dans la relation d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> -Respecter l'éthique, protéger les données personnelles de nos clients -Viser une relation durable avec le client, qualité de l'écoute et transparence du conseil -Accompagner les clients pour limiter les effets de la crise sanitaire -Contribuer au développement économique, à l'innovation et à l'emploi du territoire -Favoriser les achats responsables -Renforcer la prise en compte des risques ESG dans nos produits et services
	La protection des ressources naturelles et lutte contre le réchauffement climatique	<ul style="list-style-type: none"> -Réduire notre empreinte environnementale directe -Soutenir les projets en faveur du climat (biodiversité...)
	L'affirmation de notre modèle coopératif et mutualiste pour privilégier le bien commun	<ul style="list-style-type: none"> -Agir pour un sociétariat fort et engagé -Dialoguer avec nos parties prenantes
	La création de liens économiques et sociétaux durables sur le territoire	<ul style="list-style-type: none"> -Soutenir la clientèle en situation de fragilité financière, prévenir l'exclusion bancaire et le surendettement -Soutenir les projets locaux (mécénat) -Soutenir les actions solidaires sur le territoire -Favoriser l'inclusion numérique de tous -S'engager dans des causes fédératrices -Assurer l'accessibilité des agences aux personnes en situation de handicap

Enjeux prioritaires

CA NORMANDIE



○ Priorité incontournable

○ Priorité forte

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**

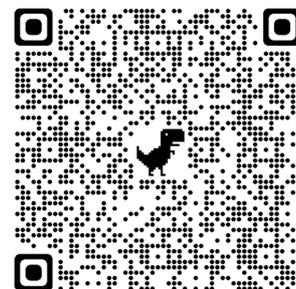
- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée 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 le Crédit Agricole Normandie 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. L'année 2021 a surtout été marquée par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. Le Groupe s'est ainsi engagé à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050 – un engagement venant qualifier et renforcer l'objectif de limitation du réchauffement planétaire d'ici la fin du siècle formulé par l'Accord de Paris : non plus 2 °C (ou bien en deçà), mais 1,5 °C maximum. 100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation et d'atteinte de la neutralité en 2050.

Amundi a poursuivi en 2021 ses engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climate lancé en janvier 2021 et conçu pour financer une transition énergétique socialement

acceptable, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs.

Investisseur institutionnel majeur de la transition climatique en France, Crédit Agricole Assurances a poursuivi en 2021 ses investissements dans les énergies renouvelables notamment au travers de son partenariat avec Engie. Crédit Agricole Assurances s'engage notamment à doubler ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025.

Information sur les risques associés à la biodiversité

Si le risque lié à l'intégration de la biodiversité dans les investissements du Crédit Agricole Normandie ne ressort pas comme majeur de l'analyse de matérialité (cf. matrice de matérialité), il est quand même important et doit être adressé.

Face aux risques liés aux pertes de biodiversité, les réglementations internationales et nationales évoluent et se multiplient vers une prise de responsabilité des acteurs financiers dans leur impact sur la biodiversité. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité, et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity à venir, le Crédit Agricole travaille avec des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'Amundi. Cet enjeu est 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 sociétés. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a notamment rejoint l'initiative "Finance for Biodiversity Pledge".

Les risques extra-financiers majeurs : impacts et opportunités

Le Crédit Agricole Normandie analyse les risques extra-financiers 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 révisées chaque année par les experts gestionnaires. Cf. notes méthodologiques en fin de document

ENJEUX RSE CA NORMANDIE	RISQUES RSE MAJEURS	cf. page	IMPACTS DES RISQUES	OPPORTUNITÉS
L'excellence dans la relation d'affaires	Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information	26	Perte de confiance des parties prenantes Désengagement de la clientèle Perte de PNB	Sécuriser l'intégrité des systèmes Garantir la protection des données personnelles Garantir la sécurité des opérations (cybersécurité)
	Pratique contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la CR, (loyauté, corruption, non respect intentionnel des procédures)			Renforcer le cadre éthique et rassurer la clientèle Respecter la primauté à l'intérêt du client Etre une entreprise réglementairement exemplaire
	Décalage entre les communications et les pratiques de l'entreprise (risque de green ou social washing)	12		Sécuriser la communication et les prises de parole dans les media et sur les réseaux sociaux Privilégier une communication de preuves
	Financement de projets ou d'entreprises aux pratiques environnementales, sociales ou de gouvernance répréhensibles	27		Prémunir les clients et l'entreprise des coûts liés aux risques environnementaux Intégrer des critères ESG dans l'analyse de financement, sensibiliser les clients entreprises Poursuivre l'identification et la gestion des nouveaux risques
	Pratiques déloyales vis-à-vis des fournisseurs : corruption, gestion des conflits d'intérêts	26		Exceller dans la relation d'affaires avec nos prestataires clients ou non. Lutter contre toute forme de corruption. Prémunir l'entreprise de ces risques et sécuriser son exemplarité. Rappeler la Charte Ethique et la Politique Achats Responsables
	Non respect des délais de paiement	30		Optimiser les processus comptables et budgétaires. Privilégier les achats locaux. Soutenir l'économie et les emplois du territoire. Exceller dans la relation d'affaires avec nos prestataires clients ou non.
	Manque de formalisation dans le devoir de conseil apporté au client	26		Garantir la satisfaction client, transparence et écoute du conseil
La création de liens économiques et sociaux durables sur le territoire	Déficit de politique inclusive de l'entité à l'égard des clientèles en situation de fragilité financière ou populations défavorisées	31	Perte d'opportunité sur clientèles appétentes Aggravation du risque de contreparties sur clientèles fragiles Augmentation de la part de clientèle en difficulté, surcoûts de gestion du risque Image dégradée d'entreprise responsable auprès des parties prenantes	Etre présent dans les moments de vie difficiles de nos clients Prévenir le surendettement Contribuer à la lutte contre les inégalités sur le territoire Agir en faveur des inclusions Soutenir les clients fragiles et vulnérables par des solutions bancaires adaptées
L'accompagnement des transitions environnementales et sociales	Manque de traçabilité dans la chaîne crédit des financements à bénéfice environnemental	42 50	Accroissement du risque de contrepartie sur les clientèles exposées Image dégradée auprès des parties prenantes Difficultés pour répondre aux exigences réglementaires extra-financières	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
	Non accompagnement des enjeux de transition agricole	43	Perte des parts de marchés Perte de PNB Risque de contrepartie défaillante Image dégradée auprès de l'opinion publique Perte de leadership agricole	Assumer notre responsabilité à l'égard de l'agriculture Étoffer la gamme de produits et services en cohérence avec les nouvelles attentes sociétales S'affirmer comme la banque des agricultures plurielles et accompagner les nouveaux modèles
	Non prise en compte des risques climatiques et environnementaux dans l'analyse client	27	Accroissement du risque de contrepartie sur les clientèles exposées Image dégradée auprès des parties prenantes	Prémunir les clients et l'entreprise des coûts liés aux risques environnementaux Intégrer des critères ESG dans l'analyse de financement, sensibiliser les clients entreprises Poursuivre l'identification et la gestion des nouveaux risques (anticiper les risques climatiques)
L'attractivité de notre marque employeur	Baisse de la qualité de vie au travail	40	Perte d'attractivité de l'entreprise Désengagement des collaborateurs, fuite des talents Insatisfaction de la clientèle - Attrition et perte de PNB Surcoûts RH	Favoriser un climat social serein Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs, attirer de nouveaux talents Diffuser l'image positive de l'entreprise à l'extérieur Accroître l'efficacité au travail
	Non respect des obligations légales en matière de traitement du handicap	38	Image dégradée auprès des parties prenantes Risque de gestion d'un conflit social	Etre un employeur de référence Favoriser équité et diversité. Débusquer de nouveaux talents Lutter contre les inégalités
L'affirmation de notre modèle coopératif et mutualiste	Politique de formation des administrateurs inadaptée à l'exercice de la fonction	23-24	Altération de la légitimité coopérative Gouvernance contestée dans sa mission de contrôle et de délibération Absence de reconnaissance des élus par les parties prenantes	Renforcer les parcours de formation des administrateurs nouvellement élus Amplifier la mobilisation et l'engagement de tous en donnant du sens à l'action
	Prise en compte insuffisante de la mixité dans la représentation des élus au sein des Conseils			Susciter l'envie et l'engagement auprès de notre sociétariat féminin Veiller au renouvellement des élus en intégrant l'enjeu de mixité
	Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives			Suivre le taux de présence des administrateurs aux Conseils et mettre en place les actions correctrices nécessaires Veiller à l'engagement personnel et collectif de chacun au service du modèle coopératif
La protection des ressources naturelles et la lutte contre le réchauffement climatique	Non respect des obligations légales incombant à l'entreprise CA NORMANDIE (Bilan carbone, audit énergétique, plan de mobilité)	44	Impact négatif sur les charges de fonctionnement Inefficacité de la contribution attendue à la maîtrise et la réduction des GES - Dégradation associée de l'image d'entreprise responsable	Evaluer nos émissions de GES pour faire évoluer nos pratiques vers la sobriété Assumer les obligations réglementaires environnementales incombant à l'entreprise et faire preuve de la transparence attendue Réduire les coûts opérationnels

NOS ENGAGEMENTS 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	  

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 remis au Président de Région à l'occasion des 4èmes Rencontres Normandes du Développement Durable pose 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.

La mobilisation des entreprises du territoire en faveur d'un développement économique et social visant à contribuer aux 17 Objectifs de Développement Durable s'organise autour de l'association **Normandie Entreprises ODD 2030** créée en mai 2021. Le Crédit Agricole 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 2021.

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 2021 publiés dans la DPEF 2020

INDICATEURS	OBJECTIF 2021	REALISÉ 2021	VOIR PAGE
Accroissement du nombre de sociétaires en net	+15 000	12 808	23
% de satisfaction globale de la clientèle	>90%	93.8%	25
% d'appréciation ESG dans les analyses de crédit à la clientèle ETI-PME	>80%	90%	27
% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux	>50%	52%	30
% de clients en situation de fragiles équipés de l'offre Budget Protégé	35%	35%	31
% d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	>70%	70%	33
% de collaborateurs formés lutte anti-blanchiment/financement terrorisme	>95%	99.3%	26
% de femmes cadres	>45%	46%	38
% de salariés en situation de handicap	5%	4.6%	38
Note de climat social	>8/10	8.6/10	40
Réduction des émissions de gaz à effet de serre directes (Bilan Carbone 2018)	-2500 TéquCO2 A fin 2022		44

Les principaux objectifs à horizon 2022 et 2025 sont précisés au fil des indicateurs décrits dans la présente Déclaration de performance extra-financière.

Gestion de la pandémie covid-19 et mesures d'atténuation en 2021

Depuis mars 2020, le Crédit Agricole Normandie fait face à la crise de la COVID-19 et assure la continuité d'activité, plaçant en point central de ses décisions, les mesures sanitaires nécessaires à la protection de ses collaborateurs, administrateurs, clients, sociétaires et partenaires. Les actions de sécurité sanitaire, d'accompagnement des salariés, de communications, de modalités et organisations du travail sont mises en place en relation étroite avec les partenaires sociaux et le médecin du travail.

En 2021, comme en 2020, cette réussite collective a notamment été permise par :

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

DOMAINES	PRINCIPALES MESURES
Gestion de crise	<ul style="list-style-type: none"> • Comités de coordination au rythme des annonces Gouvernementales ▪ Veille externe réalisée par les professionnels de la santé et les métiers (ARS, médecine du travail, mesures nationales PGE...) en lien avec les métiers de la Caisse régionale et particulièrement avec les ressources humaines ▪ Veille interne : audios régulières auprès des collaborateurs, pilotage et suivi de la situation sanitaire tout en veillant à remonter les sollicitations des réseaux commerciaux et des fonctions supports. ▪ Accompagnement managérial adapté à la relation à distance, ▪ Actualisation des procédures et documentations de gestion de crise et des processus de relation à distance ▪ Communication et coordination régulières, des informations, des mesures de précaution et des consignes, portées à l'attention des collaborateurs comme des clients. ▪ Communications du Directeur Général auprès de tous les collaborateurs, points presse et prises de parole du CA Normandie sur les réseaux sociaux pour mettre en avant l'accompagnement des clients dans ce contexte.
Sécurité des personnes	<p>Afin de protéger la santé des salariés, mise en place de règles sanitaires et gestes barrière, tels que décrits ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Règles sanitaires et gestes barrière, respect des protocoles, par exemple : le port du masque fourni par l'entreprise (y compris en extérieur aux abords des sites de l'entreprise), le respect des jauges affichées pour les espaces de travail et les zones d'accueil, application rigoureuse des gestes barrière (affichage des gestes barrière, messages pop-up, affiches comment bien se laver les mains...), veiller à la distanciation sociale, et se conformer aux sens de circulation, protocoles de nettoyage spécifiques (mesures d'hygiène renforcées) ▪ Mise en place de protocoles sanitaires établis avec la médecine du travail, notamment dans le cadre de la relation clients et pour les situations particulières dont les personnes à risque covid-19 ▪ Organisation des pauses déjeuner adaptées au siège et en agence (par ex : déjeuner possible au poste de travail, mise en place de norme d'occupation et de nettoyage au sein du restaurant d'entreprise...) ▪ Désignation d'une référente covid-19 et une équipe dédiée à la RH : répond aux questions par téléphone et mail (boîte dédiée Coronavirus), assure un suivi et un accompagnement des salariés diagnostiqués Covid 19 ou cas contact covid, accompagne les managers afin d'assurer l'information des équipes concernées et de mettre en œuvre le protocole de nettoyage spécifique. ▪ Adaptation de l'organisation du travail et des espaces de travail au siège, agences en ligne, et dans les agences, et par exemple : recours au

	télétravail/travail à distance, réunions et entretiens clients à distance privilégiés, restriction des déplacements, réorganisation des espaces (occupation des bureaux de réception mutualisés, plexiglass au plot d'accueil...) et mise en place de jauges, suppression des formations en présentiel ...
Communication	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Page dédiée sur le poste de travail : FAQ, modalités, consignes, procédures, informations sanitaires, point de contact ▪ Boîte mail dédiée Coronavirus (gestion du travail à distance & questions réponses collaborateurs) ▪ SVP mis en place pour les activités nécessitant un accompagnement (nomadisme, PGE...) ▪ Communication régulière à chaque changement de protocole par mail à tout le personnel : par la DRH et par le Directeur logistique. ▪ Avant chaque évolution des mesures audio de concertation avec les 4 organisations syndicales ▪ A chaque CSE mensuel un suivi des évolutions des cas contact et cas avérés est réalisé ainsi qu'un rappel des évolutions de protocoles ou mesures sanitaires déployées au sein de l'entreprise
Relations fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise à disposition depuis 2020 d'un portail « dépose factures » pour paiement rapide des factures ▪ Maintien des relations étroites pour points de situation et perspectives de reprise des prestations ▪ Demande de mise en place des mesures COVID conformes à la profession sur les chantiers de rénovation des agences et intégration du surcoût dans la facturation pour la Caisse régionale
Accompagnement des clients en situation de fragilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositif de détection précoce des clients avant qu'ils ne soient en situation de fragilité financière ▪ Accompagnement de la clientèle rencontrant des difficultés financières et présentant des baisses de revenus ▪ Plafonnement des frais de dysfonctionnement à 20€/mois et 200€/an pour les clients détenteurs de l'offre Budget Protégé ▪ Adaptation des ateliers budgétaires en mode 100% distanciel
Accompagnement des entrepreneurs et professionnels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place de 3 472 Prêts Garantis par l'Etat (PGE) sur 2020 et 2021, pour un montant de 381 M€ ▪ 632 PGE remboursés par nos clients à fin 2021 pour un montant de 94 M€ ▪ Accompagnement des clients détenant un PGE dans sa transformation en cohérence avec la capacité de remboursement de l'entreprise ▪ Partenariat renouvelé avec les réseaux de créations d'entreprises ▪ Renouvellement avances remboursables auprès des réseaux initiative normand et réseau entreprise pour prêt honneur vers entrepreneurs ▪ Accompagnement digital ▪ Partenaire financier du Fonds Normandie Rebond
Actions sociétales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finalisation de l'opération 2020 « Tous unis pour nos aînés » : déploiement opérationnel des kits de télémédecine auprès des EHPAD éligibles de la Région afin de renforcer l'accès aux soins (en partenariat avec Normandie E-Santé) ▪ Le CA Normandie signataire du dispositif « Les entreprises s'engagent » pour l'inclusion professionnelle des jeunes issus de quartiers prioritaires ▪ Organisation de e-job datings pour aider les jeunes à trouver un stage ou un emploi ▪ 512 jeunes accueillis en 2021 au cœur des effectifs de la Caisse régionale (stages – alternance – CDD – CDI). ▪ Plus de 200 projets soutenus en faveur des Jeunes par les Caisses locales et la Commission Initiatives de la Caisse régionale. Le soutien des Jeunes en difficulté est la grande cause mutualiste 2021 du CA Normandie

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 374 505 sociétaires au 31 décembre, chiffre en progression constante depuis l'ouverture du sociétariat en 2010. Cette évolution est une volonté forte de la Caisse régionale pour affirmer son caractère coopératif et mutualiste. En 2021, 27 102 clients sont devenus sociétaires, permettant un accroissement net du nombre de sociétaires de 12 808 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 2021, en raison du contexte sanitaire, les assemblées générales de Caisses locales ont dû adopter un format restreint limitant le nombre de participants en vue de garantir la mise en sécurité des sociétaires, administrateurs et collaborateurs.</p> <p>Depuis le début du contexte covid-19, les modes d'échanges et de gouvernance s'adaptent aux contraintes du distanciel lorsque cela est impératif afin de préserver le fonctionnement du modèle coopératif et la présence des élus dans les instances délibératives : conseils d'administration et comités de Caisses locales (taux d'assiduité de 70% dans les Caisses locales et de 97% pour le conseil d'administration de la Caisse régionale en 2021).</p> <p>En 2021, 18 réunions de communautés de Caisses locales ont néanmoins pu se tenir en présentiel permettant aux administrateurs réunis d'échanger avec les représentants de la Caisse régionale. Les échanges et la montée en compétences des administrateurs au service de la représentativité des sociétaires ont été préservés dans l'année (en distanciel ou en physique). En 2021, 100% des administrateurs de la Caisse régionale ont suivi au moins une formation au cours de l'année.</p> <p>Des produits et services dédiés aux sociétaires renforcent la notion d'appartenance et de fidélité (livret sociétaire, carte bancaire sociétaire et avantages dédiés).</p> <p>L'année 2021 a vu le lancement de la plateforme de solidarité J'aime mon territoire au sein de laquelle chaque Caisse locale dispose de sa page pour relayer auprès de tous ses actions de proximité. L'objectif de ce nouveau réseau social est de favoriser la mise en relation d'acteurs locaux (associations, commerçants, ...) et la promotion des actions et accompagnements des Caisses locales et de la Caisse régionale au plus près des territoires. A fin 2021, J'aime mon territoire compte 1200 inscrits particulièrement dynamiques notamment en nombre d'informations publiées.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>% de sociétaires parmi les clients (majeurs et personnes morales)</p> <p>% de sociétaires présents aux Assemblées Générales de Caisses locales</p> <p>% de présence des administrateurs aux Conseils de Caisses Locales</p>	<p>2021</p> <p>55%</p> <p>0.6%</p> <p>70%</p>	<p>2020</p> <p>54%</p> <p>3.3%</p> <p>69%</p>
<p>Objectif 2022</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 2021, la proportion de femmes siégeant est de 39%.</p> <p>La proportion d'administratrices au sein des Conseils de Caisses locales progresse d'un point en 2021 et s'établit à 36%. 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	% de femmes siégeant dans les Conseils de Caisses locales	2021	2020
	% de femmes Présidentes de Caisses locales	36%	35%
	% de femmes siégeant au Conseil d'administration de la Caisse régionale	26%	29%
		39%	39%
Horizon 2025	% 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 1 033 administrateurs élus par les sociétaires, porteurs de parts sociales.</p> <p>La répartition des catégories socio-professionnelles des administrateurs reste stable en 2021</p> <p>96% des administrateurs en cours de mandat sont en activité professionnelle. Un administrateur sur cinq est un artisan-commerçant, profession libérale ou chef d'entreprise. 28% des administrateurs sont des personnes salariées.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie reste vigilant au renouvellement des profils d'administrateurs de Caisses Locales afin de préserver une représentativité cohérente des sociétaires et de s'assurer de l'engagement de chacun dans ses fonctions d'élu.</p>																		
	<p>CSP des administrateurs de Caisses locales</p> <table border="1"> <caption>CSP des administrateurs de Caisses locales</caption> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>agriculteurs</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>retraités</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>artisans commerçants</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>chefs d'entreprise</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>professions libérales</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>salariés</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>sans activité</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>			Catégorie	Pourcentage	agriculteurs	48%	retraités	3%	artisans commerçants	12%	chefs d'entreprise	4%	professions libérales	4%	salariés	28%	sans activité	1%
Catégorie	Pourcentage																		
agriculteurs	48%																		
retraités	3%																		
artisans commerçants	12%																		
chefs d'entreprise	4%																		
professions libérales	4%																		
salariés	28%																		
sans activité	1%																		
Indicateurs	% d'administrateurs Salariés	2021	2020																
	% d'administrateurs Professionnels	28%	25%																
	% d'administrateurs Agriculteurs	20%	21%																
	Nb d'administrateurs de Caisses locales	48%	49%																
	Nb d'administrateurs de Caisse régionale	1 033	1 062																
		18	18																

LOYAUTÉ ET BONNES PRATIQUES DANS LES AFFAIRES

Notre Engagement Agir dans l'intérêt de nos clients



<p>Satisfaction Client</p>	<p>LE PLAN D'ECOUTE CLIENT</p> <p>Le plan d'écoute permet de s'inscrire, par des enquêtes régulières, dans une démarche de progrès continu et d'évaluation de la satisfaction des clients du Crédit Agricole Normandie.</p> <p>Cette satisfaction est mesurée annuellement par l'Indice de Recommandation Client (IRC), résultant d'une enquête téléphonique auprès de la clientèle. L'IRC progresse pour la 9ème année consécutive, passant de +1.7 en 2013 à +29,9 en 2021. Le taux de satisfaction globale est en progression également et s'établit à 93.8 % pour 2021.</p> <p>LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS</p> <p>La majorité des réclamations client est traitée en agence avec l'appui des services support concernés (réclamations de niveau 1). Le service « Qualité Satisfaction Client » assure le traitement des réclamations clients adressées à la Caisse régionale par courrier, mail, téléphone, site internet et celles reçues par les agences dont le traitement est plus complexe (réclamations de niveau 2). Le dispositif de médiation bancaire (réclamations de niveau 3) prévoit que tout client ayant sollicité au préalable son agence et le service « Qualité Satisfaction Client » du Crédit Agricole Normandie, peut faire intervenir le médiateur (personnalité extérieure et indépendante du Crédit Agricole Normandie). Un site dédié à la médiation bancaire est mis à disposition des clients pour adresser leurs demandes : mediateur-ca-normandie.fr.</p> <p>En 2021, on enregistre une hausse de 4% des réclamations par rapport à 2020 (2020 : année atypique avec la crise sanitaire et le confinement). Le délai moyen de réponse client reste stable.</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>2021</p> <p>+29.9</p> <p>93.8%</p> <p>5.44 jours</p>	<p>2020</p> <p>+28.1</p> <p>93.9%</p> <p>5.59 jours</p>
<p>Horizon 2025</p>	<p>Taux de satisfaction globale des clients</p>	<p>>95%</p>	

- ▶ L'IRC est un indicateur de recommandation de la clientèle issu de la différence entre le pourcentage des clients détracteurs (note de 0 à 6) et des clients promoteurs (note de 9 ou 10). Les clients attribuant une note de 7 ou 8 sont considérés neutres.
- ▶ Niveau 2 : réclamations traitées par l'unité Qualité Satisfaction Client.

<p>Conformité et Ethique</p>	<p>Le Code de conduite de Crédit Agricole Normandie, qui détaille les principes et valeurs de la Charte Ethique de 2017, doit être à jour des évolutions réglementaires mais aussi 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.</p> <p>Ce code initialement publié en 2019 a donc été complété en 2021 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 anticorruption. 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-corruption, la Charte de déontologie et la Charte du bon usage des ressources du Système d'Information. Les règles relatives aux conflits d'intérêts, aux informations privilégiées, au secret professionnel, à l'objectivité et à l'indépendance du collaborateur y sont également précisées.</p> <p>Concernant plus particulièrement les conflits d'intérêts, la politique de la Caisse Régionale a été mise à jour en 2021 ainsi que le registre associé. De plus, une présentation des situations de conflits d'intérêts est prévue aux instances. Une présentation du dispositif a été réalisée auprès des personnes les plus exposées, en plus d'une communication interne dédiée.</p> <p>En 2021, 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. Les règles, procédures et conduite à tenir en matière de cadeaux et avantages ont été rappelées aux collaborateurs. Le dispositif Lanceur d'alerte mis en place en 2019 a également fait l'objet d'un rappel quant au rôle de chacun en matière de lutte contre la corruption et/ou de tout autre dysfonctionnement dans l'entreprise.</p> <p>En complément des informations internes accessibles à tous et à tout moment, des réunions ont été organisées à destination de l'ensemble des collaborateurs pour présenter les fondamentaux concernant "L'éthique, des conflits d'intérêts et de la lutte contre la corruption". L'intervention a permis de présenter la théorie et de l'illustrer par des cas concrets. A la suite de ces réunions, un quizz sur l'éthique a été proposé à l'ensemble des collaborateurs pour compléter cette sensibilisation.</p> <p>Fin 2021, 99.3 % des collaborateurs (dont les nouveaux embauchés qui ont la formation à réaliser dans les 3 mois de la prise de fonction), ont été formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme.</p> <p>En 2021, les réclamations clients au titre du RGPD sont constituées à 85% des demandes d'opposition liées aux nouveaux traitements mentionnés dans notre nouvelle convention de compte diffusée durant l'été, expliquant la forte hausse en 2021 par rapport à 2020. 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. 2021 a vu un renforcement de la gestion du consentement clients sur les sites internet (réglementation cookies), de la nouvelle politique de protection des données et le déploiement d'une solution de cartographie et d'assainissement des données à caractère personnel sensibles. Une Charte de la protection des données à caractère personnel est disponible depuis 2019.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Nb de réclamations des clients au titre du RGPD</p> <p>% de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme (sur une période de 2 ans)</p>	<p>2021</p> <p>263</p> <p>99.3%</p>	<p>2020</p> <p>40</p> <p>99%</p>
<p>Objectif 2022</p>	<p>% 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.

► % 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 d'excédents de fonds propres. Cette analyse est réalisée tous les deux ans. L'objectif est d'orienter ces placements vers des titres, « corporate » ou souverains, présentant une bonne qualité ESG (Environnement, Social, Gouvernance) dans le respect des critères définis, et ce afin d'être en cohérence avec la Politique RSE de la Caisse régionale. Le Crédit Agricole Normandie ambitionne une note ESG consolidée de son portefeuille géré à un minimum de 50 points (méthodologie de l'agence ISS) en vue de maintenir une position dite responsable des titres détenus (catégorie « prime »).</p> <p>La Caisse régionale favorise des placements en gestion directe ou indirecte en lien avec les ambitions du Groupe Crédit Agricole et ses objectifs de responsabilité sociale et environnementale. A ce titre, le Crédit Agricole Normandie a validé un investissement dans le programme GRECO d'AMUNDI en partenariat avec la Banque Européenne d'Investissements (BEI -programme spécialisé dans la dette verte en Europe). 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 2021, l'encours du portefeuille d'investissements verts de la Caisse régionale est de 22.7 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 du client Entreprise (ses atouts et sa stratégie) et l'identification de risques qualitatifs éventuels. Cette démarche est déclinée par l'ensemble des Chargés d'affaires des trois Agences Entreprises et de l'Agence Grandes Entreprises. La Banque d'Affaires Entreprises des 2 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.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Note ESG du portefeuille des Titres en gestion directe <i>Analyse réalisée tous les 2 ans PROCHAINE ANALYSE EN 2022</i></p> <p>% d'appréciation ESG dans les analyses crédit de la clientèle ETI/PME</p>	<p>2020 56.45</p> <p>2021 90%</p>	<p>2018 54.86</p> <p>2020 75%</p>

- Note ESG du portefeuille d'investissements des fonds propres du CA Normandie au 05/03/2020. Selon méthodologie ISS.
- Appréciation ESG (Environnement-Social-Gouvernance) dans les analyses de crédit Entreprises : hors Promotion Immobilière et Collectivités locales.

Notre Engagement

Etre à l'écoute de nos parties prenantes



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

INFORMATIONS SOCIETALES

Notre Engagement

Contribuer à un développement socio-économique durable



<p>Implantation et maillage du territoire</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie est présent sur le territoire Calvados, Manche, Orne avec 177 agences de proximité et 12 agences spécialisées. Ce maillage a pour ambition de faciliter le quotidien des clients en préservant à la fois une présence humaine et un accès via les outils digitaux pour apporter toutes les expertises au plus près des besoins. Cette démarche est confortée par un réseau d'automates et de Relais Crédit Agricole permettant d'offrir un accès aux services bancaires et financiers en local. Les horaires d'ouverture des agences sont élargis au samedi après-midi à tout créneau horaire qui peut faciliter la vie des clients, sur le temps du déjeuner par exemple.</p> <p>L'acquisition des pratiques digitales s'est largement ancrée dans les modes d'accès aux services bancaires, les opérations à distance se multiplient y compris la signature d'un nombre croissant de contrats éligibles à ce mode de fonctionnement.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie s'attache à optimiser son parc d'automates en consolidant sur de mêmes machines des fonctionnalités toujours plus innovantes pour ses clients leur permettant de gagner en autonomie sur la gestion de leurs opérations 24h sur 24h : pour exemples, dépôts valorisés des billets et des pièces avec crédit immédiat, remise de chèques avec crédit quasi immédiat sur le compte.</p> <p>Au total, le Crédit Agricole Normandie met à disposition de toute la population un réseau de 630 automates.</p> <p>Le parc se compose de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 313 automates de retrait d'espèces dont 35 hors agences - 37 automates de dépôts de fonds - 98 automates cumulant la fonction de retraits et de dépôts de fonds, ce qui permet notamment d'augmenter sur 2021 notre capacité en termes d'automates DAB-GAB - 50 automates de dépôts en vrac auxquels s'ajoutent 132 automates de remises de chèques. <p>Pendant cette période de pandémie, le Crédit Agricole Normandie applique un protocole sanitaire rigoureux pour assurer une continuité de service tout en veillant à garantir la sécurité de ses collaborateurs et clients. Dans ce contexte les relations à distance se sont donc fortement développées et l'année se conclut par une intensité relationnelle très importante avec en parallèle une progression continue de la satisfaction de nos clients (IRC 29,9 soit + 1,8 points en 2021).</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>2021</p> <p>177</p> <p>12</p> <p>411</p> <p>255</p> <p>1.28</p> <p>2.79</p> <p>1.73</p>	<p>2020</p> <p>178</p> <p>12</p> <p>397</p> <p>257</p> <p>1.29</p> <p>2.69</p> <p>1.74</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 à fin 2018.
- ▶ 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. Il est un maillon essentiel du dynamisme économique local par la valeur économique créée et distribuée auprès de ses parties prenantes : sociétaires, collaborateurs, prestataires-fournisseurs, partenaires... et par le niveau de sa contribution fiscale, notamment locale.</p> <p>Ainsi, en 2021, 4 M€ 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 7,5M€ d'investissement sur son territoire, portés notamment par la 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 85M€ d'achats ou de prestations confiées démontrant ainsi son impact économique fort sur son territoire.</p> <p>Enfin, dans cette période de pandémie, le Crédit Agricole Normandie a octroyé 3 472 prêts garantis par l'Etat (PGE) auprès de sa clientèle professionnelle (artisans commerçants, professionnels indépendants, agriculteurs, entreprises) pour un montant total de 381 M€ en 2020 et 2021. Comme en 2020, dans un contexte sanitaire chaotique, le Crédit Agricole Normandie a accompagné, sans aucune rupture de son activité et de ses services, l'économie du territoire, mobilisant l'ensemble de ses ressources au service de ses clients.</p>		
<p>Indicateurs En Millions d'€</p>		<p>2021</p>	<p>2020</p>
	Produit net bancaire	403.7	399
	Résultat net	82.6	78
	Rétribution du personnel (salaires & charges)	129	125.2
	Intéressement et Participation	12.2	11.1
	Investissements CR	7.5	10.3
	Contribution fiscale	100.2	102.8
	- dont impôts locaux	1.1	1.1
	Rémunération des parts sociales	4.4	3.8
	Dotations Initiatives CA Normandie	0.53	0.49
	Partenariats	0.38	0.43
	Taux de conservation des résultats mis en réserve	90%	89%

- ▶ 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 2021 au titre de 2020. Intéressement et participation versés en 2022 au titre de 2021.



Le Village by CA Normandie s'installe au MoHo : #coopérer pour innover

Le Village by CA Normandie, porté par la caisse régionale 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. Une vingtaine d'entreprises, dont dix en 2021, ont bénéficié du dispositif créé par le Crédit Agricole Normandie avec pour leitmotiv #coopérer pour innover. Au plus près des entreprises et start-up qui innovent, le Crédit Agricole Normandie a installé en 2021 son Village by CA au cœur du MoHo à Caen, un tiers lieu géant de 7 500 m² qui réunit entrepreneurs, startups, scientifiques, étudiants, artistes et citoyens. Un tournant majeur pour le Village by CA Normandie qui réaffirme ainsi sa volonté de soutenir et développer des initiatives dans les domaines de l'agriculture, de l'agroalimentaire, de l'alimentation et des transitions en cohérence avec la vocation du lieu.

<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 structure l'ensemble de ses processus Achats en une Ligne Métier Achats responsable. 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.</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 2021, une facture sur trois est déposée sur ce portail par nos prestataires.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Montant total des achats réalisés - en millions d'euros</p> <p>% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux</p> <p>Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)</p>	<p>2021</p> <p>85</p> <p>52%</p> <p>30</p>	<p>2020</p> <p>86</p> <p>53%</p> <p>32</p>
<p>Horizon 2025</p>	<p>% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux</p> <p>Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)</p>	<p>60%</p> <p>27</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. Le ratio achats locaux est calculé 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



<p>Soutien à la clientèle en situation de fragilité et /ou de vulnérabilité</p>	<p>NOS MESURES PRISES EN FAVEUR DE LA CLIENTELE EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIERE</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Plafonnement des frais de dysfonctionnement à 20€/mois et 200€/an pour les clients détenteurs de l'offre Budget Protégé (coût 1€/mois) Plafonnement des frais de dysfonctionnement à 25€/mois pendant 1 mois minimum pour les clients détectés en situation de fragilité financière avérée (ou pendant toute la durée de situation de surendettement ou d'interdiction bancaire) <p>En 2021, pour une détection plus efficace, le repérage de la fragilité financière s'opère selon une approche globale de la situation du client en difficulté.</p> <p>LE DISPOSITIF POINT PASSERELLE : DÉDIÉ AUX ACCIDENTS DE LA VIE</p> <p>Depuis 2008, le dispositif Point Passerelle du Crédit Agricole Normandie vient en aide aux clients Particuliers fragilisés financièrement par un accident de la vie*. En 2021, 288 familles ont eu recours à ce dispositif au motif, dans près d'un cas sur deux, d'une maladie de longue durée. Ces situations difficiles et longues à rétablir, dans un contexte d'accompagnement à distance en raison de la situation sanitaire, expliquent la baisse du taux de remise en selle de 7 points entre 2020 et 2021. De la même façon, le nombre de microcrédits personnels réalisés dans l'année est en repli de 20%. Les ateliers d'éducation budgétaire ont dû s'adapter à un mode 100% digital et distanciel. Afin d'aider les clients à retrouver un équilibre budgétaire, et en appui de l'équipe Passerelle, une soixantaine de bénévoles veille au respect des solutions financières par un accompagnement personnalisé.</p> <p><i>*le dispositif Passerelle s'est étendu aux Entrepreneurs en 2021</i></p> <p>LE POLE CLIENTELE PROTÉGÉE</p> <p>Le Pôle Clientèle Protégée (majeurs protégés) du Crédit Agricole Normandie travaille en relation étroite avec les organismes tutélaires, mandataires judiciaires professionnels, préposés d'établissement et accompagne les mesures familiales pour mieux répondre à leurs attentes relatives à la gestion des comptes au quotidien, ainsi qu'en termes de placements et d'assurances. Après une activité des tribunaux perturbée par la Covid-19 en 2020, l'année 2021 a permis de revenir sur un nombre de nouvelles mesures de protection comparable à l'avant Covid.</p>		
Indicateurs	<p>Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle</p> <p>Taux de remise en selle des clients suivis Point Passerelle</p> <p>Nb de microcrédits personnels réalisés</p> <p>Montant de microcrédits personnels réalisés - en K€</p> <p>Nb de majeurs protégés gérés</p> <p>% de clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé</p>	<p>2021</p> <p>288</p> <p>73%</p> <p>132</p> <p>337</p> <p>7 212</p> <p>35%</p>	<p>2020</p> <p>349</p> <p>80%</p> <p>165</p> <p>426</p> <p>6 842</p> <p>32%</p>
Objectif 2022	<p>% de clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé</p>	<p>36%</p>	

- ▶ Taux de remise en selle : (nb total de dossiers clos (dossiers en réussite et dossiers en cours) + orientations surendettement Banque de France) / nb total de dossiers traités dans l'année.
- ▶ La notion de Client en situation de fragilité financière est définie dans les notes méthodologiques.

LIRE COMPTER SURFER : ou comment accompagner les plus fragiles vers l'autonomie



Parce que les situations d'illettrisme et d'illectronisme sont des facteurs aggravants d'exclusion sociale et bancaire, le Crédit Agricole Normandie propose à certains de ses clients un programme d'intégration permettant, selon les publics et les besoins identifiés, de consolider les bases du numérique ou de maîtriser les fondamentaux de la lecture et de l'écriture. Le programme LIRE COMPTER SURFER intègre également les ateliers budgétaires qui, dans un format ludique, sensibilisent en particulier les jeunes aux vertus d'un budget suivi et maîtrisé. Ces initiatives sont possibles grâce à la collaboration de la banque avec plusieurs partenaires et associations locales référentes sur ces thématiques d'inclusions.

<p>Accessibilité des personnes en situation de handicap</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie s'est engagé dans un projet de rénovation global de ses agences de proximité incluant la mise aux normes d'accessibilité. Pour ce faire, et au vu du nombre important d'agences, le Crédit Agricole Normandie dispose d'un Agenda d'Accessibilité Programmée (ADAP) dérogatoire lui permettant de réaliser ses travaux sur une période de 9 ans, de 2016 à 2025. 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.</p> <p>A fin 2021, 70% des agences répondent aux normes d'accessibilité soit une progression de 15 points depuis 2019. 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 d'armoires-coffres offrant un service sécurisé sans nécessité de descendre en salle forte. 53 agences sont équipées d'armoires-coffres. Au total, le taux d'accessibilité aux coffres est de 99% (armoires-coffres + salles fortes traditionnelles accessibles aux personnes à mobilité réduite).</p> <p>En complément, le Crédit Agricole Normandie propose d'autres services facilitant la vie de ses clients en situation de handicap tels que les relevés de compte en braille ou encore la sonorisation des distributeurs et guichets automatiques de banque.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)</p> <p>Taux d'accessibilité aux coffres</p>	<p>2021 70%</p> <p>99%</p>	<p>2020 61%</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



<p>Actions de mécénat</p>	<p>La Caisse régionale soutient 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>En 2021, le Crédit Agricole Normandie a choisi de recentrer les domaines d'intervention de ce fonds dédié sur 7 axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Santé & Bien Vieillir ▪ Entrepreneuriat & Innovation ▪ Inclusions et emploi des jeunes ▪ Climat & Environnement, ▪ Le sport ▪ Culture & Patrimoine ▪ Développement économique <p>dans un objectif de contribution à la création de liens et au développement durable.</p> <p>En 2021 le Crédit Agricole Normandie a lancé un appel à projets en faveur des jeunes sur le site « J'aime mon territoire » avec trois axes : l'emploi, l'éducation et l'accompagnement social.</p> <p>La Caisse régionale a relayé deux autres appels à projet, celui de la fondation Pays de France sur le patrimoine naturel, et celui de la fondation Crédit Agricole Solidarité Développement sur les parcours de soins des jeunes.</p> <p>En complément du fonds Initiatives, le Crédit Agricole Normandie, inscrit sa politique de partenariat dans une démarche positionnant le « sport comme école de la vie » déclinée localement pour une contribution au développement social et économique du territoire. Il est également partenaire de plusieurs institutions culturelles qui toutes contribuent au rayonnement et au développement économique local.</p> <p>La politique de mécénat et de partenariat du Crédit Agricole Normandie s'attache ainsi à œuvrer à l'accompagnement et au soutien de projets locaux en écho aux sept domaines donnant sens à la responsabilité territoriale de la Caisse régionale.</p>		
Indicateurs	<p>Nb de projets soutenus par Initiatives CA Normandie</p> <p>Montant des fonds alloués Initiatives CA Normandie</p>	<p>2021</p> <p>398</p> <p>525 000</p>	<p>2020</p> <p>549*</p> <p>485 400 €**</p>

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

** 214 400 € (Fonds Initiatives CA Normandie) + 271 000 € (quote-part CA Normandie à la dotation de la Fondation CASD – opération TOUS UNIS POUR NOS AINES, contexte covid en 2020)

En soutenant DEMOS, le CA Normandie favorise l'accès à la pratique musicale



DEMOS (Dispositif d'éducation musicale et orchestrale à vocation sociale) est un projet de démocratisation culturelle centré sur la pratique musicale en orchestre qui s'adresse aux enfants de 7 à 12 ans habitant des quartiers défavorisés. Le programme offre aux jeunes bénéficiaires un encadrement éducatif adapté avec une pédagogie collective spécifique et une formation continue sur trois ans. Le Crédit Agricole Normandie est mécène du projet DEMOS aux côtés de la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement et finance ainsi les instruments qui sont confiés à chaque enfant. 100 jeunes de l'agglomération caennaise vont bénéficier de ce programme.

DEMOS est une initiative portée par La Ville de Caen, le département du Calvados, la Cité de la musique - Philharmonie de Paris, le Conservatoire de Caen et la Caisse d'Allocations Familiales.

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 préservant son maillage du territoire et en différenciant sa relation client grâce aux femmes et aux hommes de l'entreprise.</p> <p>Pour répondre à cet enjeu de satisfaction de la clientèle et à la nécessité de placer face à chaque client le niveau d'expertise adapté, le Crédit Agricole Normandie assure la gestion de ses effectifs en s'assurant de la présence et de la continuité des compétences dans l'ensemble de ses points de vente répartis sur le territoire et sur le site de Caen pour les fonctions supports.</p> <p>La politique de recrutement vise ainsi à assurer la couverture des postes par une diversité des profils tout en favorisant l'équilibre entre femmes et hommes (niveau minimum requis Bac + 2, sauf dans le cas de situation de handicap où le baccalauréat est alors le minimum requis).</p> <p>Le processus de labellisation des expertises de la ligne métiers des clients Professionnels s'est poursuivi en 2021 avec celles des collaborateurs en charge des clientèles Agriculteurs et Banque Privée ainsi que des cadres-experts.</p> <p>Un accompagnement managérial a été mis en place en 2021 et se poursuivra en 2022.</p> <p>Les expertises des métiers ainsi régulièrement renforcées, entraînent la montée en compétence des collaborateurs et assurent leur employabilité au sein de l'entreprise.</p>		
<p>Indicateurs En ETP</p>	<p>Effectif total en nombre de salariés (CDI-CDD et alternants)</p> <p>Effectif total en ETP (CDI-CDD et alternants)</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>dont CDI</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>dont CDD</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><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>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>	<p>2020</p> <p>2 118</p> <p>2 033.5</p> <p>1 945.8</p> <p>57.7</p> <p>30</p> <p>142.5</p> <p>1 371.6</p> <p>519.4</p> <p>59%</p> <p>25%</p> <p>16%</p>

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

Embauches & rémunération	<p>L'enjeu du Crédit Agricole Normandie est de recruter les collaborateurs de demain en adéquation avec les besoins et les compétences nécessaires au développement de l'entreprise et à la satisfaction client. Partageant les valeurs mutualistes d'une banque coopérative, ces collaborateurs doivent être capables de s'adapter rapidement à une organisation en profonde transformation.</p> <p>Pour répondre à cet enjeu, l'attractivité de la marque employeur Crédit Agricole Normandie est un prérequis à la Politique de recrutement. Cette politique s'appuie sur des dispositifs dynamiques d'alternance et de stages, sur des sessions bimensuelles de recrutement, de job dating régulièrement organisés sur l'ensemble du territoire, et sur la sollicitation de cabinets de recrutement.</p> <p>En 2021, le Crédit Agricole Normandie poursuit sa dynamique de recrutement avec 167 embauches en CDI dont 85 jeunes de moins de 30 ans. Le soutien à l'emploi et à la formation des jeunes est une préoccupation majeure de la Caisse régionale qui annonce dès le début 2021 son engagement d'accueillir 500 jeunes dans l'année parmi ses effectifs. Au 31 décembre, l'engagement est tenu avec 512 jeunes accueillis.</p> <p>En complément du site dédié à la carrière et au recrutement des futurs collaborateurs du Crédit Agricole Normandie, recrutement.ca-normandie.fr, la Caisse régionale a recours à différents canaux de sourcing en relayant ses offres d'emploi sur les réseaux sociaux dédiés RH et sur divers job boards ; en nouant des partenariats avec plusieurs écoles dont cinq grandes écoles de commerce et de management du territoire ou encore en conventionnant avec le Pôle Emploi.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie complète son dispositif de recrutement par une démarche de recommandation et de cooptation par ses collaborateurs et administrateurs.</p> <p>Enfin, les collaborateurs du CA 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. Cet esprit solidaire conquiert davantage de collaborateurs chaque année.</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 % de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération dans l'année (hors augmentation générale)	2021 167 342 149 24% 44%	2020 119 316 127 21% 44%
Objectif 2022	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.

512 jeunes recrutés en 2021 !



Sensible aux grandes difficultés des jeunes à intégrer la vie active ou 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. Finalement, ils seront 512 à rejoindre les effectifs (CDI, CDD, alternants et stagiaires). La Caisse régionale poursuit ainsi sa politique volontariste en matière d'emploi, de soutien à la formation professionnelle et aux établissements locaux de formation.

<p>Formation</p>	<p>Le Plan de formation du Crédit Agricole Normandie incarne l'ambition de l'entreprise visant à donner à chacun la confiance et l'audace pour mener à bien ses projets. En lien avec les orientations stratégiques de la Caisse régionale, ce plan contribue à la satisfaction client et à l'utilité au territoire, plaçant l'humain au cœur du dispositif.</p> <p>Il vise à répondre aux axes prioritaires définis par la Caisse régionale, notamment l'excellence des compétences et l'excellence relationnelle. Il participe à servir la promesse client et le développement du Crédit Agricole Normandie au rythme de trois défis essentiels pour les années à venir que sont la culture de la performance globale, de la conformité et la culture du digital.</p> <p>Le plan de développement des compétences 2021 est en adéquation avec les essentiels stratégiques de la Caisse régionale. Il veille à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre l'humain (individuel et collectif) au premier plan et à développer les compétences, dont les compétences digitales ▪ Accompagner les évolutions des métiers et missions ▪ Agir local avec des formations décentralisées dès que possible ▪ 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>Ce plan de formation, en totale cohérence avec le plan de développement annuel de l'entreprise, est co-construit avec les différentes entités supports, marchés, filières et les réseaux commerciaux afin d'apporter des solutions adaptées à chaque typologie de métier.</p> <p>Compte tenu des enjeux importants de la formation professionnelle dans le développement de la Caisse régionale, le Crédit Agricole Normandie s'engage à promouvoir et à donner accès à tous les salariés, tout au long de leur vie professionnelle, aux dispositifs de formation adéquats afin d'assurer à chacun une employabilité durable et de favoriser l'épanouissement professionnel. Pour chaque salarié nouvellement embauché, la Caisse régionale met en place un parcours de formation complet lui dispensant un socle de compétences fondamentales.</p> <p>En 2021, le nombre d'heures de formation dispensées à chaque salarié retrouve son niveau d'avant covid, bénéficiant de l'adaptation de chacun à un mode de fonctionnement souvent partagé entre distanciel et présentiel en fonction des conditions sanitaires.</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>2021</p> <p>133 720</p> <p>66</p>	<p>2020</p> <p>99 065</p> <p>50</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 31.12.2021 (soit 2018 personnes).

<p>Equité & diversité</p>	<p>ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES - HOMMES</p> <p>L'accord signé le 4 novembre 2020 relatif à l'égalité professionnelle spécifie les engagements du Crédit Agricole Normandie concernant l'égalité de traitement entre tous ses collaborateurs à l'embauche, la formation, la gestion des carrières et la rémunération, et ce quel que soit l'âge, le sexe et la fonction de chacun. L'égalité professionnelle au Crédit Agricole Normandie se traduit par la volonté de créer les conditions qui permettent à l'ensemble des salariés de disposer des mêmes chances et des mêmes moyens d'évolution tout en respectant la liberté de choix de chacun.</p> <p>Concernant les rémunérations et l'évolution de carrière, un diagnostic en matière d'égalité salariale femmes-hommes (rapports des égalités femmes-hommes, analyse des écarts...) 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. Des actions de sensibilisation sont menées auprès des femmes de l'entreprise en vue d'encourager leur évolution professionnelle. L'index Egalité Femmes-Hommes est en retrait de 5 points en 2021 / 2020 en raison d'un écart sur le taux de promotion en faveur des hommes, moins représentés dans l'entreprise.</p> <p>SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP</p> <p>En 2021, le taux de salariés handicapés progresse mais reste en-deçà de l'objectif légal du taux d'emploi de 6%. Au 31 décembre, 84 collaborateurs sont en situation de handicap au sein du Crédit Agricole Normandie.</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 et stage 3. La sensibilisation de tous : semaines de sensibilisation dédiées au handicap, formation au handicap des équipes et managers, communication interne dédiée 4. Le recours au secteur adapté et protégé. <p>DIVERSITÉS</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est acteur de la diversité sur son territoire. Partenaire de la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE Normandie), le Crédit Agricole Normandie accompagne financièrement et humainement les actions initiées par FACE telles que, en 2021, plusieurs opérations de soutien en faveur des jeunes : emploi et recherche d'apprentissage. Diversifiant ses modes de recrutement, 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. 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. L'opération est renouvelée en 2022.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>% de femmes Cadres</p> <p>Index de l'Egalité Femmes-Hommes (sur 100)</p> <p>% de femmes (CDI –CDD)</p> <p>% d'hommes (CDI-CDD)</p> <p>% de salariés en situation de handicap <i>estimation pour 2021</i></p> <p>Répartition par âge < 30 ans</p> <p>Répartition par âge > 50 ans</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>2020</p> <p>45%</p> <p>88</p> <p>58%</p> <p>42%</p> <p>4.5%</p> <p>20%</p> <p>20%</p>
<p>Objectif 2022</p> <p>Horizon 2025</p>	<p>% de femmes Cadres</p> <p>% 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 2021 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.



A vos marques, prêts ? Recrutez !

En collaboration avec l'Agence pour l'Education par le Sport (APELS), le Crédit Agricole Normandie participe au dispositif de détection de jeunes talents sportifs issus de quartiers prioritaires. Ce programme d'insertion professionnelle répond aux besoins de diversification des profils au sein de l'entreprise en intégrant six jeunes motivés issus de clubs sportifs. Cette méthode de recrutement capitalise sur les valeurs du sport. Les jeunes sportifs intégrant « DECLICS SPORTIFS » révèlent leurs qualités et compétences transposables au Crédit Agricole Normandie. L'efficacité de cette méthode repose sur un dispositif d'accompagnement du jeune sur quinze mois autour de trois acteurs : l'éducateur sportif, le coordinateur de l'APELS et le coordinateur RH / tuteur désigné par l'entreprise.

Le programme APELS est l'un des parcours d'insertion de DECLICS SPORTIFS.

<p>Qualité de vie au travail</p>	<p>Dans le cadre de la politique de la Qualité de vie au travail, le Crédit Agricole Normandie décline plusieurs démarches de prévention des risques professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prévention des incivilités : dispositif de déclaration des incidents et accompagnement des victimes, complété en 2021 de différentes mesures de prévention et d'accompagnement personnalisé notamment par la médecine du travail et services à la personne si besoin ▪ Prévention du risque routier et des accidents de trajet ▪ Prévention des accidents du travail par des aménagements mobiliers ou immobiliers, ▪ Prévention des troubles musculo-squelettiques : conseils ergonomiques et réalisation d'études de postes suivies le cas échéant des aménagements nécessaires du poste de travail, sensibilisation de tous sur les postures ergonomiques à adopter. <p>La prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail sont discutées dans le cadre des séances de la Commission Santé Sécurité et Conditions de travail et du Comité Social et Economique (Volet Santé Sécurité et Conditions de travail).</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie poursuit la mise en œuvre de l'accord national sur les conditions de travail du 31 mars 2021 par la mise en place de projets, applicatifs et démarches répondant aux 7 engagements portés par l'accord. Pour exemple, la méthode d'analyse du travail régulièrement déclinée sur le terrain s'est poursuivie en 2021 sur les métiers des agences 100% conseil.</p> <p>Pendant cette période de crise sanitaire, le Crédit Agricole Normandie applique un protocole rigoureux pour garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs et de ses clients (<i>supra</i> « Gestion de la pandémie covid-19 et mesures d'atténuation 2021 »).</p> <p>Au-delà de l'application en 2020 et 2021 des consignes sanitaires liées à la covid-19, le télétravail et le travail à distance font l'objet d'un accord d'entreprise depuis 2016. Cet aménagement des conditions de travail offre la possibilité aux collaborateurs d'exercer leurs fonctions à leur domicile ou dans une agence proche de chez eux, à raison d'une journée par semaine. Dans le contexte de développement des outils numériques nomades, un accord national sur le droit à la déconnexion précise qu'il ne peut être reproché à un salarié de ne pas répondre ou de ne pas être joignable dès lors qu'il se trouve dans sa sphère privée. Cet accord a été reconduit en 2021.</p> <p>La Caisse régionale réalise chaque année une enquête de climat social auprès des collaborateurs. Ce baromètre social est destiné à mesurer objectivement la fierté d'appartenance des salariés au Crédit Agricole Normandie, mais également l'appréciation par les femmes et les hommes de l'entreprise de leurs conditions de travail.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Note de climat social - note sur 10</p> <p>Indice de Recommandation Salariés</p> <p>Nb de collaborateurs en télétravail et travail à distance (hors contexte covid)</p>	<p>2021</p> <p>8.6</p> <p>+32</p> <p>NC</p>	<p>2020</p> <p>8.8</p> <p>+41</p> <p>59</p>
<p>Objectif 2022</p>	<p>Note de climat social</p>	<p>>8/10</p>	

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

Accords signés en 2021 et impacts sur la performance économique de la Caisse régionale et sur les conditions de travail des salariés

- **Plan d'Épargne d'Entreprise (PEE)**

Cet avenant a pour objet de fixer les nouvelles modalités de l'abondement versé par l'entreprise sur les PEE des salariés faisant le choix de placer au moins en partie leur intéressement. Ces nouvelles modalités s'appliquent à l'intéressement versé au titre des exercices 2021 et 2022. Au travers de la progression des montants d'abondement, c'est l'engagement des salariés qui est reconnu sur le plan financier, dans la continuité du dernier accord sur l'intéressement signé en 2020.
- **Accompagnement de la mobilité**

Lors des échanges avec les partenaires sociaux au cours 1^{er} trimestre 2021, portant sur l'article 2 « Prise en charge des frais de déplacement » de l'accord du 04/12/2020, il a été convenu la rédaction d'un avenant afin de clarifier et préciser les modalités précises de mise en œuvre des dispositions de cet article 2.
- **Participation des Employeurs Agricoles à l'Effort de Construction - PEAC**

Cet accord confirme l'application des mêmes dispositions que l'offre Action Logement sur les prêts internalisés dans le cadre de la PEAC.
- **Incivilités**

Conscients des impacts des incivilités sur les conditions de travail des collaborateurs il a été conclu, pour la première fois, un accord d'entreprise venant consacrer le dispositif incivilités mis en œuvre au sein de la Caisse régionale .
A ce titre, sont notamment prévues un dispositif de déclaration (traitement et suivi des incivilités par des services pluridisciplinaires) ; différentes mesures de prévention des incivilités et d'accompagnement personnalisé à destination des salariés suite à des actes d'incivilité.
- **Formation Professionnelle**

Suite à la dernière rénovation légale de la formation professionnelle et à un nouvel accord de branche, ce nouvel accord réaffirme les objectifs prioritaires de la formation professionnelle :

 1. Renforcer le professionnalisme et l'employabilité de chaque collaborateur dans l'entreprise,
 2. Accompagner le développement de la performance collective,
 3. Anticiper la gestion des personnes et des emplois,
 4. Maîtriser les évolutions technologiques, d'outils, de métier et d'environnement.

Cet accord vient notamment préciser les nouvelles modalités de fonctionnement du Compte Personnel de Formation (CPF).
- **Parcours Professionnels et Exercice des Mandats des Elus et Titulaires de Mandats Syndicaux**

Cet accord reste dans la continuité du précédent accord et s'appuie très largement sur l'accord national de branche afin d'assurer la conciliation entre vie professionnelle et exercice des fonctions syndicales ou électives et dans le respect d'un objectif d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.
- **Emploi des travailleurs handicapés**

Cet accord assure l'intégration durable et le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap (aménagement de poste, du temps de travail, ..). Pour alléger les tâches quotidiennes et ainsi mieux concilier la vie professionnelle et la vie privée, il a été décidé d'assurer une aide financière aux salariés (CDI) en situation de handicap, sous forme de CESU.
- **Salaires 2022**

L'accord porte sur une enveloppe globale d'augmentations salariales individuelles concrétisant la volonté de la Direction de reconnaissance des compétences mises en œuvre au service des enjeux de la Caisse Régionale.
- **Droit à la déconnexion**

Avec ce second accord, la Caisse régionale réaffirme l'importance du bon usage des outils informatiques, et spécialement des outils nomades. Cet accord souligne les bonnes pratiques liées à l'usage des outils numériques et prévoit des actions de sensibilisation des collaborateurs au "droit à la déconnexion", en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale de l'ensemble des collaborateurs.
Cet accord entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2022, pour une durée de 3 ans.

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>PARTENAIRE DE LA TRANSITION ÉNERGETIQUE DES ENTREPRISES et DES COLLECTIVITÉS LOCALES</p> <p>En collaboration avec sa Banque d'Affaires Entreprises et avec les filiales spécialisées en solutions de transitions du Groupe, le Crédit Agricole Normandie s'est doté d'une réelle expertise en financement des énergies renouvelables et transitions énergétiques. Nos collaborateurs dédiés apportent leurs compétences en soutien aux chargés d'affaires (tous formés et sensibilisés aux enjeux des transitions) pour apporter le meilleur conseil technique et financier sur les projets de biomasse, méthanisation, photovoltaïque, éolien terrestre, énergies marines renouvelables, hydroélectricité... Nos experts sont également membres des comités régionaux stratégiques sur la méthanisation et l'hydrogène. Le Crédit Agricole Normandie est un partenaire financier important de l'action publique locale pour l'accompagnement des projets de transition énergétique et est acteur dans plusieurs sociétés de prise de participations au capital de projets éoliens, photovoltaïques ou de méthanisation sur le territoire.</p> <p>ACTEUR DE LA RÉNOVATION ÉNERGETIQUE DE L'HABITAT et DES NOUVELLES MOBILITÉS</p> <p>En complément de sa gamme de financements dédiés (travaux verts, EcoPTZ dont il est le premier distributeur sur son territoire), le Crédit Agricole Normandie est signataire de la Charte Actimmo et partenaire du réseau FAIRE en vue d'aider au mieux ses clients Particuliers à bénéficier de toutes les aides financières auxquelles ils peuvent prétendre pour leurs travaux de rénovation énergétique. En 2022, il poursuit son ambition d'accompagner ses clients dans ces parcours en les orientant vers France Renov'. En 2021, les travaux d'éco-rénovation financés sur le territoire par le Crédit Agricole Normandie ont progressé de 51% par rapport à 2020. Côté mobilité verte, les facilités de financement offertes par le Crédit Agricole Normandie (financements verts, avance de la prime à la conversion, assurances vertes) accompagnent la dynamique de ce marché et contribuent au renouvellement du parc automobile en faveur de véhicules électriques et hybrides.</p> <p>FACILITATEUR DE L' INVESTISSEMENT RESPONSABLE</p> <p>La gamme d'épargne proposée aux clients du Crédit Agricole Normandie souhaitant donner du sens à leurs placements comprend divers fonds d'Investissement Responsable (IR), notamment les fonds ISR et solidaires dont la gestion est confiée à l'Asset Manager AMUNDI. En 2021, Le Crédit Agricole Normandie a sensibilisé et continué de former (communication interne, portail dédié à l'IR, interventions auprès du réseau distributif) ses équipes commerciales pour accompagner la forte appétence de ses clients à l'épargne responsable.</p>		
<p>Indicateurs</p> <p>En millions €</p>	<p>Encours ISR géré</p> <p>Encours Fonds à impact social et solidaire gérés</p> <p>Financements Rénovation énergétique (Habitat Particuliers)</p> <p>Financements Transition énergétique et Energies renouvelables (Agriculture – Entreprises – Professionnels)</p>	<p>2021</p> <p>158.7</p> <p>2.6</p> <p>18.2</p> <p>38.2</p>	<p>2020</p> <p>110.9</p> <p>1.6</p> <p>11.9</p> <p>34.9</p>

- Encours ISR géré : encours clients des offres ISR d'Amundi (Assurance-vie- CTO- PEA) et épargne salariale placée en supports ISR
- Encours des Fonds à impact social et solidaire : encours des contrats solidaires et fonds de partage

Notre Engagement

Accompagner les projets de transition agricole



<p>Accompagnement des projets de transition agricole</p>	<p>ACCOMPAGNER LES INITIATIVES EN FAVEUR DE L'AGRO-ÉCOLOGIE</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie agit sur le terrain en collaboration avec les organisations professionnelles agricoles, à l'occasion de divers partenariats, pour accompagner les exploitations vers des systèmes durables plus économes en intrants et en émissions de gaz à effet de serre :</p> <p>-Partie prenante du dispositif CARBOCAGE visant à amplifier les puits de carbone dans les haies bocagères du territoire. En 2021, une trentaine d'agriculteurs ont bénéficié d'une aide financière pour le reboisement et la gestion de leurs haies.</p> <p>-Accompagnement de la start-up 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 2021, un test par un panel d'exploitants au profil représentatif de l'agriculture du territoire a permis de mettre en évidence les liens entre pratiques culturales, élevage et état du sol sur près de 150 parcelles. L'objectif de cette collaboration est de créer les conditions d'une transition juste en créant de la valeur pour l'agriculteur qui travaille à améliorer la santé de ses sols (filière qualité, crédits environnementaux).</p> <p>PROPOSER DES PRODUITS ET SERVICES ADAPTÉS AUX TRANSITIONS DU MONDE AGRICOLE</p> <p>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. Les pratiques agricoles évoluent, certaines exploitations se tournent vers la production d'énergie (méthanisation, photovoltaïque...), optimisent leurs systèmes de production, toutes sont à la recherche d'une meilleure valeur ajoutée. Pour accompagner ses clients, le Crédit Agricole Normandie apporte ainsi des solutions de paiement spécifiques au système des circuits courts ou encore des solutions de financement pour des projets d'optimisations énergétiques et notamment d'énergies renouvelables.</p> <p>ASSURER LA MONTEE EN COMPETENCES DES CONSEILLERS AGRICOLES</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie veille à la montée en compétence de ses conseillers et chargés d'affaires agricoles sur ce sujet des transitions agro-écologiques et des énergies renouvelables (formations dédiées depuis 2020).</p>		
<p style="text-align: center;">Indicateur</p>	<p>% de clients agriculteurs engagés dans une dynamique d'agro-écologie</p>	<p style="text-align: center;">2021 9.8%</p>	<p style="text-align: center;">2020 9.4%</p>



Le CA Normandie invite à « Décrypter les mutations du monde agricole : vers la neutralité carbone ».

Le 1^{er} décembre au MoHo, le CA Normandie et son Village by CA ont invité Hervé Pillaud Président de Agroeconomicus et Quentin Sanier, président de la SAS Greenback, à échanger avec près de 200 clients et acteurs agri-agro lors d'une conférence sur la contribution de l'agriculture et de l'agro-alimentaire à la neutralité carbone. Agriculture de régénération, notation des sols, solutions agro-écologiques, séquestration de carbone, réduction des intrants et des émissions de gaz à effet de serre..., l'agriculture détient une grande partie des solutions face au dérèglement climatique.

Notre Engagement

Agir sur notre empreinte environnementale

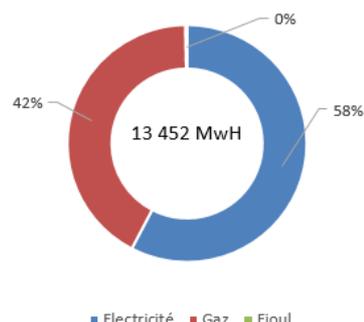


<p>EMPREINTE CARBONE DIRECTE</p> <p>Emissions de gaz à effet de serre</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie est engagé au quotidien dans un plan de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre. Il réalise régulièrement un Bilan Carbone® permettant d'estimer les émissions générées par son activité 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.</p> <p>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.</p> <div style="text-align: right;"> </div> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Bilan Carbone® 2014</th> <th>Bilan Carbone® 2018</th> <th>variation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>en TégCO2</i></td> <td style="text-align: center;"><i>en %</i></td> </tr> <tr> <td>Poste DEPLACEMENTS</td> <td>8009</td> <td>6743</td> <td>-16%</td> </tr> <tr> <td>Poste INTRANTS</td> <td>6336</td> <td>11223</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>Poste ENERGIES</td> <td>3033</td> <td>1958</td> <td>-35%</td> </tr> <tr> <td>Poste IMMOBILISATIONS</td> <td>4338</td> <td>4523</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Poste FRET</td> <td>1373</td> <td>648</td> <td>-53%</td> </tr> <tr> <td>Poste DECHETS</td> <td>157</td> <td>30</td> <td>-81%</td> </tr> <tr> <td>Poste HORS ENERGIE</td> <td>77</td> <td>4</td> <td>-95%</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">23323</td> <td style="text-align: center;">25129</td> <td style="text-align: center;">8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>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 seront revus courant 2022 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.</p>		Bilan Carbone® 2014	Bilan Carbone® 2018	variation		<i>en TégCO2</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%
	Bilan Carbone® 2014	Bilan Carbone® 2018	variation																																						
	<i>en TégCO2</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%																																						
<p style="text-align: center;">Indicateurs</p> <p>En Tonnes équivalent CO₂</p>	<p>Emissions liées aux déplacements professionnels</p> <p>Emissions liées aux consommations énergétiques</p> <p>BILAN CARBONE®</p> <p>Emissions de GES scopes 1-2-3</p> <p>Emissions de GES / collaborateur - en TégCO₂/ETP</p>	<p style="text-align: center;">2021</p> <p style="text-align: center;">704</p> <p style="text-align: center;">1 343</p> <p style="text-align: center;">2018</p> <p style="text-align: center;">25 129</p> <p style="text-align: center;">12</p>	<p style="text-align: center;">2020</p> <p style="text-align: center;">891</p> <p style="text-align: center;">1 245</p> <p style="text-align: center;">2014</p> <p style="text-align: center;">23 323</p> <p style="text-align: center;">12</p>																																						
<p style="text-align: center;">Objectif</p>	<p>Réduction des émissions de gaz à effet de serre (base Bilan Carbone® 2018)</p>	<p style="text-align: center;">-2500 tégCO₂ au 31.12.2022</p>																																							

- ▶ Le Bilan Carbone® du CA Normandie est disponible sur bilans-ges.ademe.fr
- ▶ Emissions GES Déplacements professionnels et Energies : facteurs d'émission V20 Base ADEME

<p>Consommations énergétiques</p>	<p>Suite aux préconisations des audits énergétiques réalisés régulièrement depuis 2015, le Crédit Agricole Normandie saisit l'opportunité du programme conséquent de ses agences pour 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 des luminaires à LED ou partielle en traitant les parties communes ainsi que l'optimisation des climatisations et chauffage sont réalisées. Les circulations sur le site de Caen sont traitées en éclairage LED. Pour les enseignes lumineuses, un système d'horloges astronomiques vient compléter les installations pour optimiser les plages d'allumage et ainsi réduire les consommations.</p> <p>Depuis la fin 2019, le Crédit Agricole Normandie a supprimé les chaudières fioul dans la totalité des bâtiments dont il est propriétaire. La gestion de l'énergie via la GTB (Gestion Technique du Bâtiment) permet de piloter au plus près des besoins et en temps réel les consommations électriques et de gaz du site de Caen. L'extension du site de Caen est qualifiée de Bâtiment Basse Consommation dans le cadre du Label Haute Performance Énergétique, délivré par Certivea.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie a souscrit un contrat d'électricité certifié d'origine renouvelable (hydraulique). En 2021, ce contrat a permis d'éviter l'émission de 419 tonnes de CO₂ dans l'atmosphère.</p> <p>Des panneaux solaires sont installés sur le site de Caen, d'une surface totale de 286 m² pour une production annuelle de près de 42 000 kwh. Un projet d'extension du parc photovoltaïque du siège ainsi que le remplacement de centrales de traitement d'air initialement prévus en 2021 sont reportés en 2022.</p> <p>En 2021, la consommation de gaz est en progression sensible (+8%) en raison de nouvelles règles sanitaires liées à la Covid-19, mises en place dès la fin 2020, visant à aérer régulièrement les bureaux et à renouveler l'air intérieur avec 100% d'air neuf (centrales de traitement d'air).</p> <p>En 2022, la Caisse régionale appliquera le décret tertiaire pour le site de Caen (Loi ELAN du 01/10/2019 pour les bâtiments > 1000 m²) et déterminera ainsi son plan d'actions pour atteindre les objectifs de réduction de consommations énergétiques à horizon 2030, 2040 et 2050.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Consommations énergétiques totales en Mwh Kwh consommés par m²</p>	<p>2021 13 452 127</p>	<p>2020 12 835 119</p>

Répartition des énergies consommées en 2021



► Données sur année glissante du 1^{er} décembre au 30 novembre. Sur la base des consommations facturées.
Base superficies : 106 207 m², actualisée au 31/12/2021



Le programme de rénovation des agences « RSE compatible » !

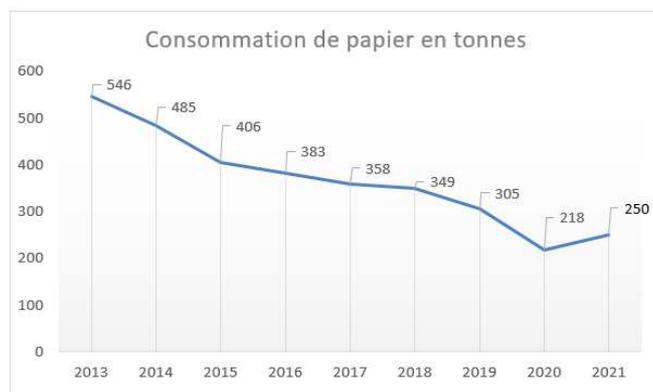
Dès le début du projet HARMONY (programme de rénovation de nos agences), le Crédit Agricole Normandie a fait le choix de pleinement prendre sa part de responsabilité sociétale et environnementale : analyse des produits selon des critères environnementaux (bilan carbone, lieu de fabrication, recyclage en fin de vie...), choix de solutions écoresponsables, sélection de 120 partenaires et prestataires, locaux à 90%, accessibilité des personnes en situation de handicap... Les investissements engagés sont réalisés dans le respect d'une Charte de Chantier Vert signée par l'ensemble des prestataires impliqués dans ce projet de rénovation. L'enjeu est de limiter les éventuelles nuisances causées aux riverains, les risques sur la santé des ouvriers, les pollutions de proximité lors du chantier. Une attention particulière est portée sur les déchets produits lors des travaux et la traçabilité de leur évacuation et recyclage. En 2021, 1000 tonnes de déchets ont été produites sur les chantiers (gravats, bois, ferrailles, placo...), tracées et recyclées à hauteur de 79%.

<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 21 agences Crédit Agricole implantées sur les communes de Caen la Mer.</p> <p>Le Plan de mobilité s'articule autour de 5 thématiques :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sécurité et prévention : brassards réfléchissants pour les piétons, fournis sur demande, formation prévention des risques routiers... 2. Mise à disposition d'équipements : nomadisme du poste de travail, dispositifs de connexion à distance, bornes de recharge électrique pour les véhicules personnels (énergie à la charge des collaborateurs), mise à disposition de vélos à assistance électrique (déplacements professionnels et trajets personnels), arceaux vélos (site et agences partout où cela est possible), abri-vélos et vestiaire/douches (site de Caen) 3. Réduction des émissions de gaz à effet de serre : optimisation régulière des capacités de transport des bus-navettes Caen-St Lô-Alençon, formations décentralisées, classes virtuelles, e-learning, rappel régulier des consignes de covoiturage professionnel, remplacement des véhicules les plus émissifs (flotte), optimisation des tournées de fret et prestations fiduciaire, intégration de critères environnementaux dans les appels d'offres et préférence donnée aux prestataires et fournisseurs locaux 4. Information et incitations à la mobilité verte : pages dédiées à la mobilité sur le poste de travail, tutoriel d'usage pour les véhicules électriques 5. Animations internes : atelier annuel d'aide à la réparation des vélos personnels depuis 2017, démonstrations d'usage des véhicules et vélos électriques, animations et offres promotionnelles pour incitation à l'usage des transports en commun sur la Communauté urbaine de Caen la Mer <p>En complément, une enquête sur les comportements de mobilité est réalisée tous les deux ans auprès des salariés. Selon la dernière enquête réalisée en 2021, les collaborateurs du Crédit Agricole Normandie parcourent 19 millions de km sur une année au titre de leurs trajets domicile-travail (hors contexte covid et télétravail dû aux conditions sanitaires) et émettent 3 630 TqCO₂. Ce nombre de kilomètres est en baisse de 9% par rapport à l'enquête réalisée en 2019 et les émissions de gaz à effet de serre en recul de 29%. Le trajet moyen domicile-travail aller-retour d'un collaborateur du Crédit Agricole Normandie est de l'ordre de 45 km au quotidien. L'usage de la voiture individuelle reste majoritaire avec 94% d'utilisateurs. Le recours à un mode de transport alternatif progresse néanmoins (+2 points) au profit surtout du vélo qui voit son nombre d'usagers doubler. Le covoiturage reste à développer par une solution inter-entreprises pour optimiser les opportunités de trajets.</p> <p>Les résultats de l'enquête sur les trajets domicile-travail ont fait l'objet d'une présentation au Comité Social et Economique de novembre 2021. Des négociations sont en cours en 2022 avec les partenaires sociaux sur le travail à distance (télétravail et travail déplacé).</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Nb total de km professionnels parcourus en millions km - tous modes collaborateurs & administrateurs</p> <p>Emission moyenne de la flotte de véhicules en gCO₂/km</p>	<p>2021 3.6 90.1</p>	<p>2020 3.5 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.

<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 2021, 4,8 tonnes de matériel informatique ont été cédées à une entreprise adaptée spécialisée dans la gestion durable des DEEE afin de procéder à leur reconditionnement avant leur mise en vente en tant que matériel d'occasion. Le recyclage des DEEE et la valorisation de ces matières sont confiés à cette même entreprise adaptée.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est engagé depuis 2014 dans une démarche de récupération de ses cartes bancaires usagées auprès de ses clients, en vue de leur recyclage. Les matières contenues dans les cartes bancaires sont séparées et récupérées grâce à des procédés industriels permettant de limiter l'impact sur l'environnement. Depuis le lancement de l'opération, le Crédit Agricole Normandie a récupéré 3.5 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>2021</p> <p>100%</p> <p>4.85</p> <p>104 702</p> <p>42%</p>	<p>2020</p> <p>100%</p> <p>6</p> <p>65 171</p> <p>37%</p>

<p>Consommation de papier</p>	<p>La dématérialisation des contrats et courriers qui chaque année s'amplifie, associée à l'autonomie digitale de nos clients permet une réduction récurrente de la consommation de papier depuis 2013 (hors année 2020, contexte covid). 61% des clients du Crédit Agricole Normandie ont fait le choix des e-documents pour leurs relevés de compte et courriers de gestion (+14 points en deux ans).</p> <p>46% 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.</p> <p>La mise en place de la signature électronique des contrats en agence ou à distance, la moindre utilisation du chèque (divisée par 2 en moins de 10 ans), les paiements à distance, la multiplication des parcours digitaux sont autant de nouvelles pratiques adoptées au quotidien.</p> <p>En 2021, la consommation totale de papier est de 250 tonnes, en hausse par rapport à 2020 année de baisse exceptionnelle en raison du contexte covid, mais en retrait de 18% par rapport à 2019 (305 tonnes).</p> <p>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 à modifier son comportement personnel. Après une année 2020 hors normes en raison du confinement et des périodes successives de télétravail, la consommation de papier ramette est de 49 kg par collaborateur en 2021, soit une baisse de 10 kg par rapport à 2019, l'équivalent de 4 millions de feuilles A4 économisées par l'ensemble des salariés.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Papier consommé - en tonnes</p> <p>Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur - en Kg/ETP</p>	<p>2021</p> <p>250</p> <p>49</p>	<p>2020</p> <p>218</p> <p>40</p>



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

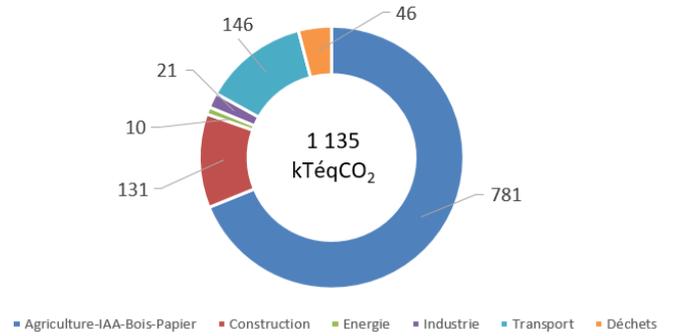
**EMPREINTE CARBONE
INDIRECTE**

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

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.

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".

Emissions financées en kTéqCO₂ - 2021



Au-delà de l'aspect 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.

Indicateur en kilos Téq CO ₂	Emissions induites par les financements du CA Normandie	2021	2020
		1 135	1 109

► L'outil P9XCA a été rebaptisé SAFE (pour Single Accounting of Financed Emissions methodology) au cours de l'année 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 Bilan Carbone (ABC).

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

GREEN ASSET RATIO (GAR – règlement Taxonomie des activités durables)

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements « durables », c'est-à-dire ceux dans des activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.

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

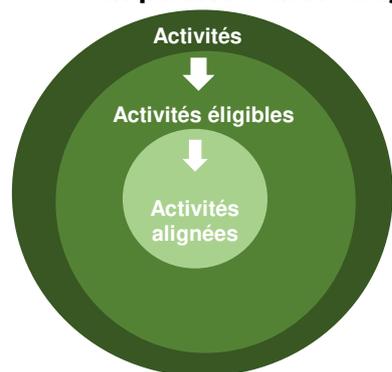
L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

Selon les dispositions de l'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, deux échéances de publications s'appliquent aux établissements bancaires :

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) la part des activités dites « **éligibles** » et « **non éligibles** », c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non et (ii) la part des actifs exclus.
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31.12.2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaire et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

Pour le reporting 2021, le Crédit Agricole Normandie publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.



Les activités éligibles sont définies et décrites par l'acte délégué « Climat ». Elles deviennent des activités alignées (et donc durables) si elles répondent aux critères suivants :

- **Contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux**
- **Ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux**
- **Respectent certaines garanties sociales minimales**
- **Sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale)**

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie (encours au 31 décembre 2021) :

- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour les ménages de l'UE ;
- Financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente.

Par ailleurs le Crédit Agricole Normandie a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD 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.

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 trésorerie et autres actifs ;
- Les autres expositions sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail non-éligibles à la taxonomie.

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.

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'<u>actifs éligibles</u> et d'<u>actifs non éligibles</u>	en %
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	51%
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>	18%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	en %
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0%
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	10%
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0%
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	20%
Part d'autres actifs ¹ dans le total d'actifs	0%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	en %
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	1%
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0%

¹ [Détails des « autres actifs », si ce montant est important (immobilisations, goodwill...)]

Récapitulatif des indicateurs publiés

GOUVERNANCE	
Modèle coopératif et mutualiste	% de sociétaires parmi les clients
	% de sociétaires présents aux Assemblées Générales de Caisses locales
	% de présence des administrateurs aux Conseils de Caisses Locales
Mixité	% de femmes administratrices Conseils de Caisses Locales et Conseil Caisse Régionale
Représentativité des sociétaires	Nb d'administrateurs de Caisses Locales
	Catégories socio-professionnelles des administrateurs
LOYAUTE DES BONNES PRATIQUES	
Satisfaction client	IRC client - Taux de satisfaction globale
	Délai moyen de traitement des réclamations
Achats Responsables	% d'achats auprès de fournisseurs locaux
	Délai moyen de paiement des fournisseurs
Conformité et Ethique	Nb de réclamations client au titre du RGPD
	% de collaborateurs formés à la Lutte Anti-blanchiment et contre le Financement du Terrorisme
Intégration des critères ESG	% d'appréciation ESG dans les analyses de crédit des Entreprises
	Note ESG du portefeuille d'investissement des Fonds Propres
ENGAGEMENT SOCIAL	
Equité et Diversité	% de femmes Cadres - % de salariés handicapés
	Index Egalité Femmes-Hommes
	Répartition effectif par sexe et âge
Effectif	Effectif total par catégorie & zone géographique
Embauches et rémunération	% de collaborateurs bénéficiant d'une augmentation de rémunération
	Nb d'embauches en CDI et nb de départs - nb d'alternants
Formation	Nb d'heures de formation
	Masse salariale consacrée à la formation
Qualité de vie au travail	Note de climat social - Indice de recommandation salariés
	Nb de collaborateurs en télétravail

ENGAGEMENT SOCIÉTAL	
Implantation et maillage du territoire	Nb d'agences de proximité
	Points d'accès Crédit Agricole pour 10 000 habitants
Actions de mécénat	Projets soutenus par Initiatives CA Normandie en nb & montant
	Typologie des projets
Performance économique distribuée	Partage de la valeur créée avec nos parties prenantes
Soutien à la clientèle en situation de fragilité et/ou de vulnérabilité	Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle - Taux de remise en selle
	Nb et montant de microcrédits personnels réalisés
	Nb de majeurs protégés gérés
	% de clients en situation de fragilité équipés Budget Protégé
Accessibilité des personnes en situation de handicap	% d'agences aux normes d'accessibilité pour les Personnes à mobilité réduite
	taux d'accessibilité aux coffres
ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	
Produits à impact social et environnemental	Encours ISR & Fonds à impact social et solidaire
	Financement EnR - Financement rénovation énergétique
Accompagnement des projets de transition agricole	Offres Transitions Agricoles
	% de clients agriculteurs engagés dans une dynamique d'agro-écologie
	Soutien aux initiatives locales en faveur des transitions agricoles
Emissions de gaz à effet de serre	Bilan Carbone scopes 1-2-3 - Emissions GES/ETP
	Emissions GES annuelles Déplacements & Energies
Consommations énergétiques	Consommations totales en kwh
	Répartition par énergie utilisée - kwh consommés/m²
Déplacements de personnes	Nb total de km professionnels parcourus tous modes
	Emission moyenne de la flotte CA en gCO2/km
Consommation de papier	Tonnage total - consommation papier ramette / ETP
Gestion des déchets	Taux de recyclage papier - Recyclage Cartes Bancaires
	Réemploi DEEE
Estimation des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements	Emissions induites par les financements du CA Normandie
Green Asset Ratio Règlement Taxonomie des activités durables.	% d'actifs éligibles et d'actifs non-éligibles dans les actifs couverts

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

ENJEUX RSE CA NORMANDIE	RISQUES RSE MAJEURS	Engagement RSE	Indicateurs	2021	Objectif
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	263	NA
	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	90%	NA
	Manque de formalisation dans le devoir de conseil apporté au client		Taux de satisfaction globale des clients	94%	>95% objectif 2022
	Pratique contraire aux règles de déontologie et d'éthique de la CR, (loyauté, corruption, non respect intentionnel des procédures)	Contribuer à un développement socio-économique durable	% de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme	99%	>99% objectif 2022
	Pratiques déloyales vis-à-vis des fournisseurs : corruption, gestion des conflits d'intérêts		Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)	30	27 ambition 2025
	Non respect des délais de paiement		% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux	52%	60% ambition 2025
	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	3 479
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	35%	36% objectif 2022
			Nb de microcrédits personnels réalisés	132	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	38,2 M€	NA
			Financements Rénovation énergétique	18,2 M€	NA
			Encours ISR géré	158,7 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	10%	NA
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	90%	NA	
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)	8,6	> 8/10 objectif 2022
			Nb d'embauches CDI	167	500 jeunes accueillis 2022 (CDD-CDI-stages-alternants)
	Nb d'embauches CDD		342	NA	
	Nb d'heures de formation par salarié en moyenne		66	NA	
Non respect des obligations légales en matière de traitement du handicap		% de salariés en situation de handicap (estimation pour 2021)	4,6%	6% ambition 2025	
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
	Prise en compte insuffisantes de la mixité dans la représentation des élus au sein des Conseils		% de femmes siégeant dans les conseils de Caisses locales	36%	40% ambition 2025
			% de sociétaires parmi les clients	55%	NA
	Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives		% de présence des administrateurs aux conseils de Caisses locales	70%	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
			Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels	704 TéquCO ₂	
			Emissions de gaz à effet de serre liées aux consommations énergétiques	1343 TéquCO ₂	
			Nb de kilomètres professionnels parcourus	3 615 780 km	NA
			Consommations énergétiques	13 452 200 kWh	NA

Notre Utilité au territoire

Indicateurs remarquables

INDICATEURS	2021	2020	2019
GOVERNANCE			
Administrateurs			
Nombre de Caisses locales	93	94	95
Nombre d'Administrateurs de Caisses locales	1 033	1 062	1 073
Nombre d'administrateurs au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	18	18	17
Taux de femmes siégeant au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	39%	39%	35%
Taux de femmes siégeant aux Conseils d'Administration des Caisses locales	36%	35%	35%
Sociétaires			
Nombre de sociétaires	374 505	366 910	355 247
Proportion de sociétaires parmi les clients	55%	54%	54%
Taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	0,6%	3,3%	4,7%
Montant de rémunération des parts sociales (en M€) versés en N au titre de N-1	4,4	3,8	3,4
Solidité financière			
Part du résultat mis en réserve (en % du résultat net)	90%	89%	89%
RELATION CLIENTS			
Satisfaction Clients			
Taux de satisfaction globale	94%	94%	93%
Délai moyen de traitement des réclamations clients en jours ouvrés	5,44	5,59	4,36
Indice de recommandation clients (IRC)	+29,9	+28,1	+23,9
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€)	82,6	78	91,1
Investissements de la Caisse régionale (en M€)	7,5	10,3	19,6
Impôts locaux (en M€)	1,1	1,1	1,09
Contribution fiscale totale (en M€)	100,2	102,8	100,3
Montant total des achats (en M€)	85	86	102
% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux	52%	53%	68%
Le financement des projets locaux			
Encours de crédits (en Milliards €)	16,7	15,7	15,3
Ligne de crédit accordée à l'ADIE (microcrédits professionnels) en K€	300	300	300
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE			
Accès aux services bancaires			
Nombre d'agences de proximité	177	178	179
Nombre DAB-GAB (y compris hors sites Crédit Agricole)	411	397	373
Nb d'agences CA pour 10 000 habitants	1,28	1,29	1,29
Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	70%	61%	55%
Accompagner les personnes en situation de fragilité			
Proportion de clients en situation de fragilité équipés de l'offre Budget Protégé	35%	32%	27%
Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle	288	349	450
Taux de remise en selle des clients Passerelle après accompagnement	73%	80%	84%
Nb de microcrédits personnels réalisés	132	165	203

INDICATEURS	2021	2020	2019
RESPONSABILITÉ SOCIALE			
Emploi - Embauches - Rémunérations			
Effectif (ETP)	2042,4	2033,5	2091,6
Nb d'embauches en CDI dans l'année	167	119	116
Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	44%	44%	44%
Formation			
Nb d'heures de formation par salarié en moyenne	66	50	59
Masse salariale consacrée à la formation	dispo mi 2022	7%	9%
Mixité Diversité			
Index Egalité Femmes -Hommes	83	88	87
Répartition Femmes/Hommes	57%/43%	58%/42%	59% / 41%
Taux d'emploi de personnes handicapées <i>(estimation pour 2021)</i>	4,6%	4,5%	4,1%
Taux de femmes cadres	46%	45%	44%
Taux de salariés de moins de 30 ans	21%	20%	21%
Taux de salariés de plus de 50 ans	20%	20%	20%
Relations sociales			
Indicateur de climat social (note sur 10)	8,6	8,8	8,8
Taux d'absentéisme	7,6%	9,5%	6%
Indice de Recommandation Salariés	+32	+41	+42
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)	2 047	2 136	3 029
Kilomètres parcourus par les collaborateurs (déplacements professionnels hors avion)	3 395 848	3 269 940	6 067 530
Estimation des émissions carbone liées aux financements <i>En kilos Tonnes équivalent CO₂</i>	1 135	1 109	1 051
Utilisation durable des ressources			
Consommations énergétiques totales en Kwh	13 452 200	12 835 164	13 846 148
Consommations toutes énergies - en kwh/m ²	127	119	128
Gestion des déchets et consommation de papier			
Taux de recyclage papier-carton	100%	100%	99%
Cartes bancaires recyclées (en nombre)	104 702	65 171	91 546
Consommation totale de papier (en tonnes)	250	218	305
Consommation de papier ramette / ETP en kg/ETP	49	40	59
Produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental			
Financements Rénovation énergétique Habitat Particuliers (en M€)	18	12	10
Financements Transition Energétique et Energies renouvelables (en M€)	38	35	25
Nb d'unités de méthanisation accompagnées (financements acceptés)	10	21	19
Encours ISR total géré (en M€)	159	111	66

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 traité dans « Gestion de la pandémie covid-19 et mesures d'atténuation ».**

Loyauté des pratiques

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

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

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

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

Indicateurs jugés non pertinents par rapport à l'activité directe du Groupe. Les impacts indirects sont traités dans les informations Achats.

Pollution

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

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

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

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

Economie circulaire

La lutte contre le gaspillage alimentaire

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

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

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

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

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

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

NOTES MÉTHODOLOGIQUES – DPEF 2021

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.

Les données RSE 2021 sont collectées entre le 6 décembre 2021 et le 18 janvier 2022.

Pour 2021, la période de reporting s'étend du 1er janvier au 31 décembre pour l'ensemble des indicateurs, à l'exception de :

- **Consommations énergétiques**
Reporting sur année glissante : du 1er décembre 2020 au 30 novembre 2021
- **Taux de salariés handicapés**
Taux fourni pour l'année 2020 soit N-1 (*Donnée actualisée dans la DPEF 2021 avec le taux réel*)
Une estimation est fournie pour l'année 2021 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 2020 au 30 septembre 2021

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 2021.

Mode d'élaboration du modèle d'affaires

Le modèle d'affaires du Crédit Agricole Normandie est présenté sous forme de schéma publiant les KPI's 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.

Dialogues avec les parties prenantes - Analyse de matérialité - Analyse des risques RSE

Méthodologie Cartographie des parties prenantes

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

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

Les étapes suivies :

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

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

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

Source AFNOR – NF X30 -029

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

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

Source AFNOR – NF X30 -029

Méthodologie Analyse de matérialité

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

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

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

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

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

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

Méthodologie Analyse des risques RSE

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

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

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

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

L'échelle de cotation est la suivante :

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

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

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

**méthodologie concertée dans le cadre d'un groupe de travail national composé de plusieurs caisses régionales (dont Normandie) et sous l'égide de Crédit Agricole S.A et de la Fédération Nationale du Crédit Agricole*

Indicateurs stratégiques

IES : Indicateur stratégique créé en 2021 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.

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 en novembre 2021 auprès de 12 000 clients du Crédit Agricole Normandie (enquête administrée par un cabinet externe).

IER : Indicateur de Recommandation des Salariés qui mesure la recommandation des collaborateurs par la différence entre le pourcentage des collaborateurs détracteurs (note de 0 à 6) et des collaborateurs prescripteurs (note de 9 ou 10). Les collaborateurs attribuant une note de 7 ou 8 sont considérés neutres. Cet indicateur est administré par un cabinet externe dans le cadre du Baromètre social.

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 GES pour le secteur financier publié par l'ADEME, l'ABC et l'ORSE. 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. Les données de gaz et électricité sont les données livrées consommées de l'exercice sur la période glissante du 1^{er} décembre 2020 au 30 novembre 2021 (sources : bilans consommations des énergéticiens). Les données de fioul correspondent aux volumes commandés et livrés entre le 1^{er} décembre 2020 et le 30 novembre 2021 (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). Les données de gaz sont exprimées en kwh PCI. Les données relatives aux émissions de gaz à effet de serre de l'électricité et du gaz sont calculées à partir des consommations reportées en kwh, celles du fioul sont calculées à partir des litres commandés et livrés. Conversion litre de fioul en kwh : litre*10,647

Superficies sites Crédit Agricole Normandie au 31.12.2021	en m²	en m²
<i>Agences</i>	64 019	64 019
<i>Site Caen - immeubles</i>	26 420	26 420
<i>Site Caen - Parkings couverts</i>	13 465	13 465
<i>Site Caen - Parkings non couverts</i>	17 880	
<i>Site Alençon - Superficie utilisée par le CA</i>	500	500
<i>GAB hors site</i>	478	478
<i>Logements de fonction</i>	1325	1325
	124 087	106 207

pour ratio Energie/m²

La base de consolidation des m² des bâtiments, parkings, agences et logements de fonction est actualisée au 31.12.2021.

La base retenue pour le calcul du ratio Consommations d'énergies/m² est de 106 207 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 V20.

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

Pour les bus navettes : le Crédit Agricole Normandie utilisant deux modèles de bus différents (22 places et 50 places), le facteur d'émission retenu est celui des litres de gazole consommés en moyenne sur l'année : 3.040 kg CO₂e.litre (FE Gazole routier à la pompe, France continentale – V20 Ademe)

2021

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

EMISSIONS ENERGIE	
Electricité mix moyen	0,060 kg CO ₂ e/kwh
Electricité produite à partir de sources renouvelables (hydraulique)	0,006 kg CO ₂ e/kwh
Gaz naturel	0,227 kg CO ₂ e/kwh PCI
Fioul domestique	3,251 kg CO ₂ e/litre

EMISSIONS DEPLACEMENTS	
Bus navettes	3,040 kg CO ₂ e par litre
Déplacements Pro Flotte Diesel	0,186 kgCo ₂ e/véhicule.km
Déplacements Pro Flotte Essence	0,198 kgCo ₂ e/véhicule.km
Déplacement Perso mixte diesel-essence	0,192 kgCo ₂ e/véhicule.km
Train	0,005 kgCO ₂ e/passager.km
Avion court et moyen courrier	0,441 kgCO ₂ e/passager.km
Avion long courrier	0,236 kgCO ₂ e/passager.km

source ECO ACT - Base Carbone Ademe V20 -2021

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 2021 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 rénovation énergétique, énergies renouvelables et transition énergétique

La consolidation des financements réalisés en 2021 est issue de la requête CRE_521148_RSE_Statistiques pour données – onglet 1 REAL ECOPTZ & onglet 5 REAL PEE PAR DOMAINE, complétée des financements « Travaux verts » réalisés et des financements réalisés par les Agences Entreprises, la Banque d'Affaires Entreprises et par les Engagement Corporate, au 31 décembre 2021.

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 Banque en Ligne et Coopérative).

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 1 536 €. 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

Microcrédits personnels réalisés

Les microcrédits personnels dits « réalisés » signifient qu'ils sont accordés et finalisés avec versement des fonds empruntés sur le compte du client.

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

En 2021, le total des automates DAB-GAB comprend les automates de retrait d'espèces et les automates cumulant la fonction retrait et de dépôts de fonds. La donnée 2020 est révisée sur ce même périmètre passant de 357 automates à 397.

Achats responsables

Le délai de paiement des fournisseurs exclut la facturation intra-Groupe Crédit Agricole. Le délai de paiement 2020 publié dans la présente DPEF est redressé en ce sens passant de 28 jours (publication DPEF 2020) à 32 jours tel que précisé dans le présent document. Le délai de paiement 2021 est de 30 jours, conforme à ce périmètre.

Le taux d'achats locaux 2021 intègre le montant des approvisionnements réalisés en local par nos prestataires nationaux. La part de ces achats locaux est marginale de l'ordre de 0.3%.

Suite à une révision en 2021 de la base des prestataires locaux, le taux d'achats locaux 2020 publié dans la présente DPEF 2021 est révisé passant de 49% à 53% .

Nombre de sociétaires

De nouvelles règles de gestion sont appliquées en 2021 (changement de méthodologie lié à notre outil de pilotage) permettant de neutraliser les doubles comptages dès lors qu'un sociétaire détient des parts sociales dans plusieurs Caisses locales (1 client compte pour 1 sociétaire). Ces nouvelles règles de gestion s'appliquent au taux de sociétaires 2021. Le taux 2020 initialement publié à 55% dans la DPEF 2020 est révisé en conséquence et s'établit à 54%.

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 31.12.2021, des collaborateurs en alternance, en CDD et en CDI ayant un contrat de travail avec le Crédit Agricole Normandie au 31.12.2021. 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 2021. La base des ETP retenue pour le calcul des divers ratios est celle au 31.12.2021 (soit 2042.4 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 2021 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, avec des exceptions : stagiaires en alternance, apprentis, contrats de professionnalisation, CDD de remplacement)

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
92088 Paris la Défense Cedex
France

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

Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie

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

Exercice clos le 31 décembre 2021
Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie
15 Esplanade Brillaud de Laujardière, 14 050 Caen
Ce rapport contient 8 pages



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92088 Paris la Défense Cedex
France

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

Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie
Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière, 14 050 Caen

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

Exercice clos le 31 décembre 2021

A l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de votre société (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹ et membre du réseau KPMG International comme l'un de vos commissaires aux comptes, nous 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 2021 (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 consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

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.

¹ Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1049, portée disponible sur le site www.cofrac.fr

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles 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 au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il 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 en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations 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.

- Exercice clos le 31 décembre 2021

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.

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 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. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2021 et mars 2022 sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

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

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 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 ;

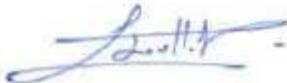
- Exercice clos le 31 décembre 2021

- 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 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.

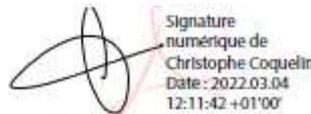
Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait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

Paris-La Défense, le 4 mars 2022

KPMG S.A.



Fanny Houlliot
Associée
Sustainability Services



Signature
numérique de
Christophe Coquelin
Date : 2022.03.04
12:11:42 +01'00'

Christophe Coquelin
Associé

- Exercice clos le 31 décembre 2021

Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Accord d'entreprise relatif au dispositif d'incivilités mis en œuvre au sein de la Caisse Régionale

Dispositifs mis en place en agences pour garantir l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Actions en faveur de l'innovation et de l'entrepreneuriat

Critères d'appréciation ESG dans les analyses crédit et autres mesures de réduction de l'empreinte environnementale des produits et services

Politique de gestion des compétences et de formation des salariés

Dispositifs mis en place pour favoriser l'assiduité des élus dans les instances délibératives

Politique de protection des données personnelles

Actions en faveur de l'innovation et de l'entrepreneuriat

Actions en faveur du développement territorial

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

Nombre de salariés en CDI actifs au 31.12

Nombre d'embauches en CDI

Nombre d'embauches en CDD

Pourcentage de salariés en situation de handicap

Nombre d'heures de formation par salarié en moyenne

Consommations énergétiques totales (électricité, fioul, gaz)

Nombre total de kilomètres professionnels parcourus

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

Pourcentage d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux

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

Taux de satisfaction globale des clients

Encours ISR géré

- Exercice clos le 31 décembre 2021



*Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie
Rapport de l'organisme tiers indépendant
sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
4 mars 2022*

Encours fonds à impact social et solidaire gérés

Nombre de microcrédits personnels réalisés

Proportion de sociétaires parmi les clients

- Exercice clos le 31 décembre 2021