

# DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE





# Table des matières

<b>1. PRESENTATION DE LA CAISSE REGIONALE</b> .....	<b>4</b>
1.1 Notre modèle de gouvernance .....	4
1.2 Modèle d'affaires .....	6
1.3 Notre ambition au Crédit Agricole Normandie .....	7
1.4 Partage de la valeur créée avec nos parties prenantes .....	8
<b>2. NOTRE POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE (RSE) : ENJEUX ET RISQUES IDENTIFIES</b> .....	<b>9</b>
2.1 Notre démarche RSE .....	9
2.2 Dialoguer avec nos Parties Prenantes .....	10
2.3 Nos enjeux RSE : identification & hiérarchisation .....	10
2.4 La gestion des risques extra-financiers du Crédit Agricole Normandie .....	12
2.5 Politiques relatives aux risques en matière de durabilité .....	13
2.5.1 Intégration des risques de durabilité dans le conseil en investissement et en assurances .....	13
2.5.2 Stratégie climat du Crédit Agricole .....	14
2.5.3 Politique relative aux risques associés à la nature et à la biodiversité .....	14
<b>3. ACTIONS MENÉES &amp; INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE</b> .....	<b>15</b>
3.1 Synthèse de l'ensemble des indicateurs de suivi de notre performance extra-financière	16
3.2 Détail des actions RSE menées par le Crédit Agricole Normandie .....	16
<b>4. INDICATEURS DE LA TAXONOMIE EUROPEENNE SUR LES ACTIVITES DURABLES</b> .....	<b>44</b>
4.1 Cadre et exigences règlementaires .....	44
4.2 Méthodologie de détermination des actifs alignés .....	46
4.3 Nos chiffres sur le périmètre du Crédit Agricole Normandie au 31 décembre 2023 .....	47
4.4 Nos tableaux sur le périmètre du Crédit Agricole Normandie publiés au titre de la Taxonomie au 31 décembre 2023 .....	48
4.5 Traduction opérationnelle des exigences de publication au titre de l'article 8 du règlement Taxonomie .....	49
<b>5. LES INDICATEURS NON REPORTÉS DANS LA PRÉSENTE DPEF :</b> .....	<b>49</b>
<b>6. NOTES MÉTHODOLOGIQUES</b> .....	<b>50</b>
<b>ANNEXES : Tableaux sur le périmètre du CA Normandie publiés au titre de la Taxonomie au 31 décembre 2023</b> .....	<b>57</b>
Tableaux liés au Green Asset Ratio .....	57
Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile .....	64

# 1. PRESENTATION DE LA CAISSE REGIONALE

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

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

## 1.1 Notre modèle de gouvernance

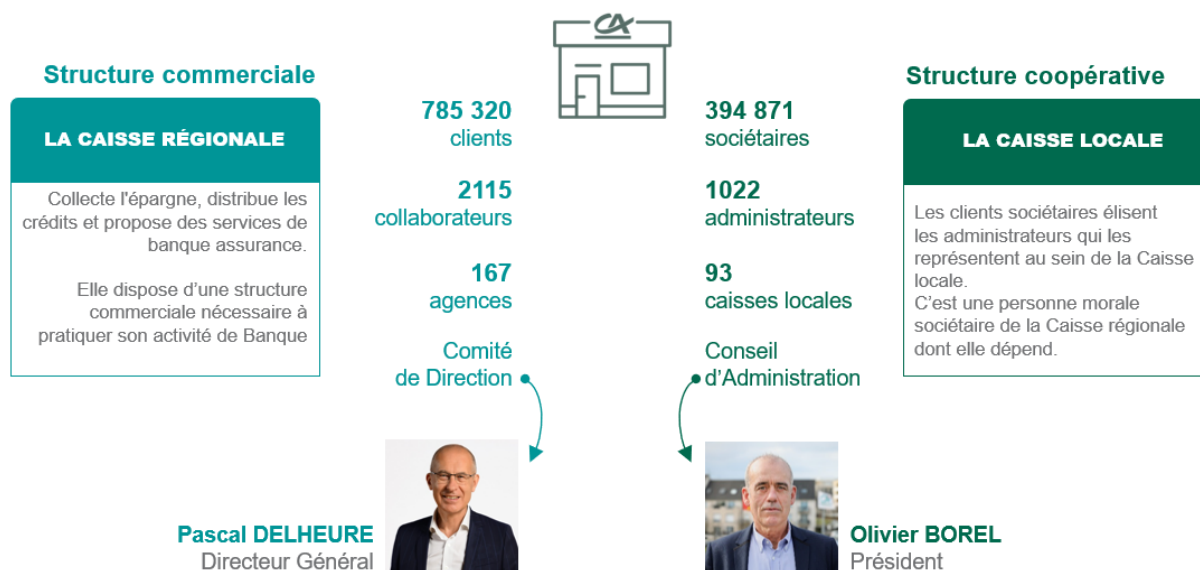
La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie est une **société coopérative** à capital variable, présente sur les départements du Calvados, de la Manche et de l'Orne.

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.

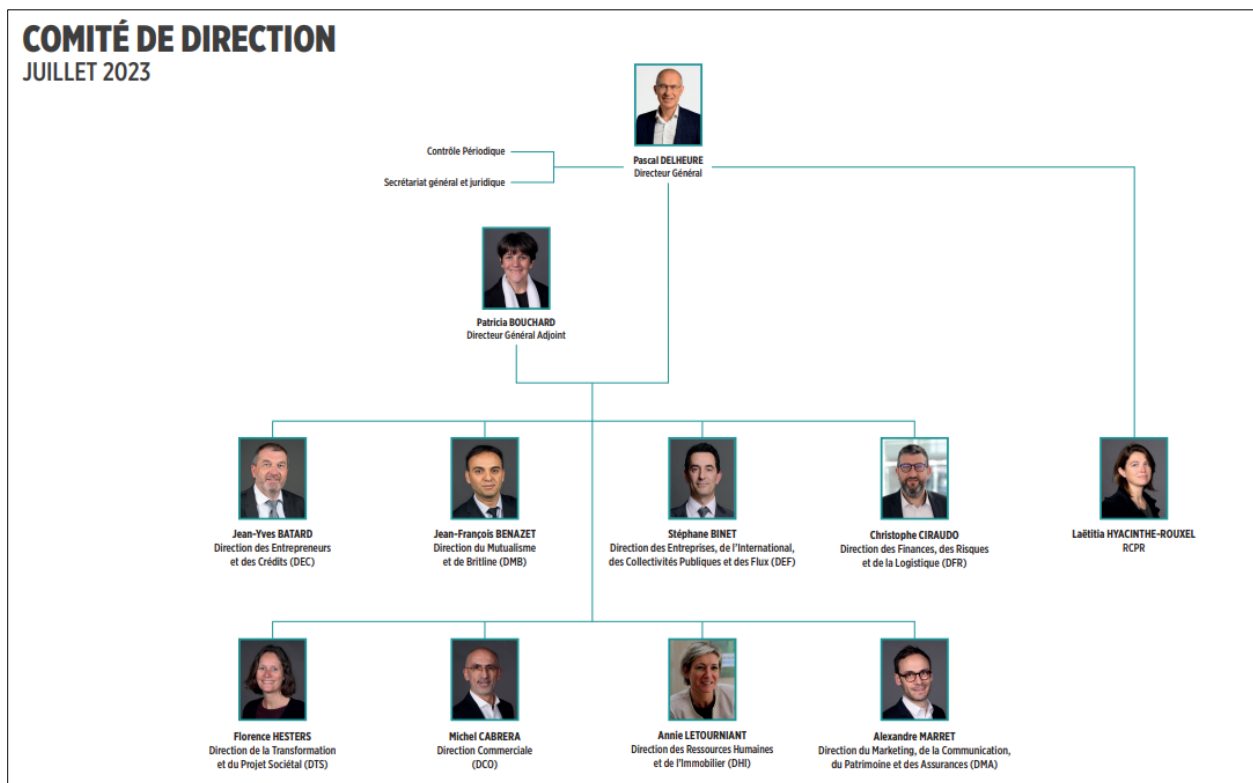
Le Crédit Agricole Normandie est régi par un statut coopératif et animé par des **valeurs mutualistes : responsabilité, solidarité et proximité**.

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

## UNE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE



## Le Comité de Direction au 31.12.2023



## Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale au 31.12.2023



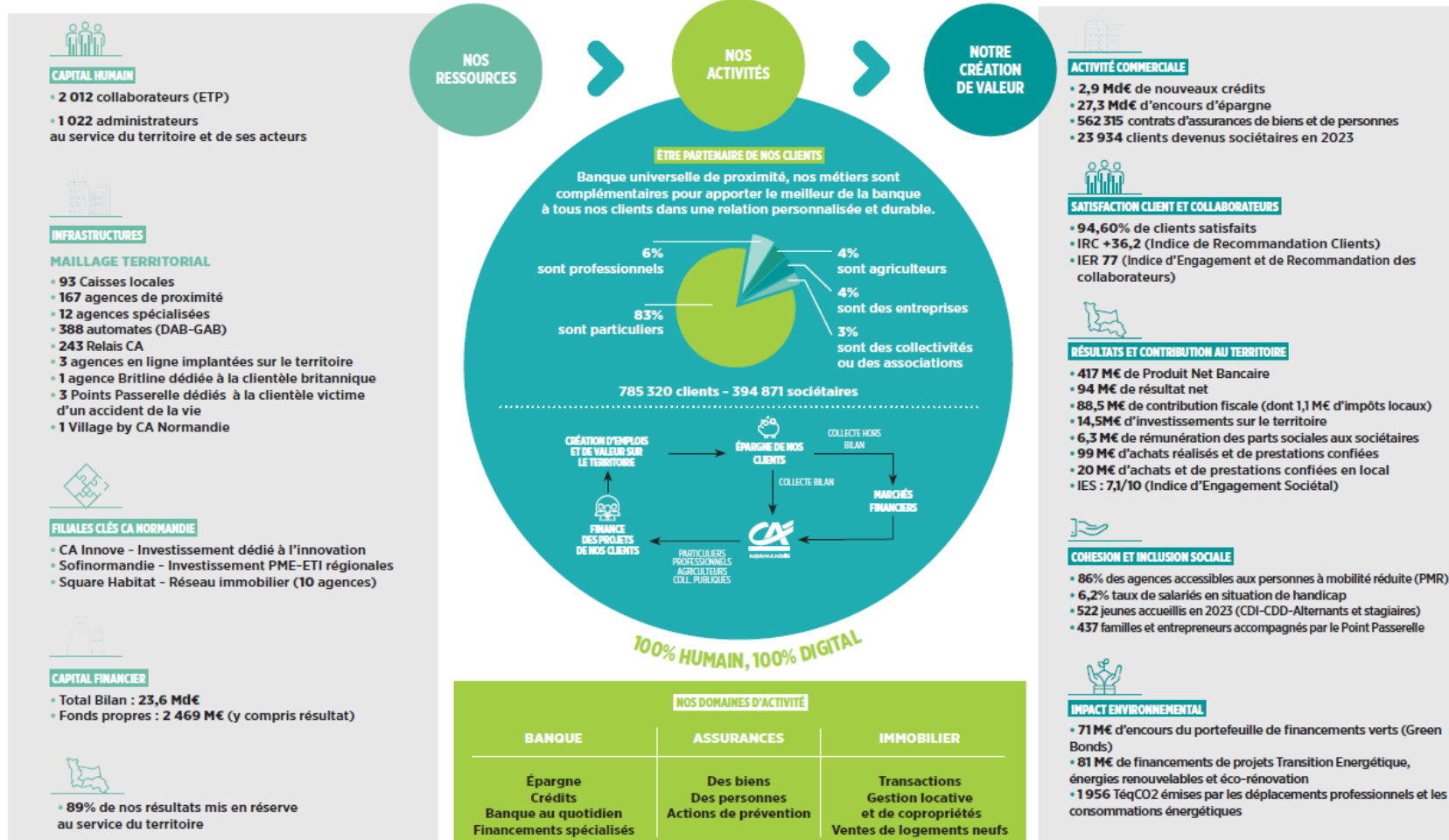
- + 14 ADMINISTRATEURS**
- Sylvain BOURDET – Chef d'entreprise
  - Jacques CHEVALIER - Retraité
  - Bénédicte DUPARD - Agricultrice
  - Benoît HULMER - Agriculteur
  - Sandrine LECOQ – Experte Comptable
  - Vincent LEROY – Responsable Administratif et Financier
  - Hubert LETERRIER- Agriculteur
  - Maryvonne LIGOT - Retraîtée
  - Céline MAZIER – Formatrice en MFR
  - Audrey REGNIER - Cheffe d'entreprise
  - Pia-Maria ROBINE – Mandataire judiciaire
  - Ingrid SCHADE - Agricultrice
  - Arnaud TANQUEREL – Cadre Commercial
  - Jean VANRYCKEGHEM – Retraité

## 1.2 Modèle d'affaires

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

# NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2023

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



### 1.3 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.



L'HUMAIN

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



CLIENT / BUSINESS

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



TERRITOIRE ET SOCIÉTAL

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



\*les résultats de l'IES 2022 ont été publiés début 2023.

## 1.4 Partage de la valeur créée avec nos parties prenantes



417.2 M€  
Produit net bancaire

93.6 M€  
Résultat net



99 M€  
Achats réalisés et prestations confiées



14.5 M€  
Investissements sur le territoire



88.5 M€, dont 1.1 M€ impôts locaux  
Contribution fiscale



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



150 M€  
Masse salariale

Le Crédit Agricole Normandie est l'un des premiers employeurs privés du territoire. Avec ses 2 115 collaborateurs mobilisés sur l'ensemble du territoire, il est un maillon essentiel du dynamisme économique local par la valeur économique créée et distribuée auprès de ses parties prenantes : sociétaires, collaborateurs, prestataires-fournisseurs, partenaires... et par le niveau de sa contribution fiscale.

Ainsi, en 2023, 6.3 millions d'euros d'intérêts ont été versés aux clients sociétaires de la Caisse régionale dans le cadre de la rémunération des parts sociales. Les sociétaires sont au cœur du modèle de banque coopérative et permettent un ancrage fort au territoire.

La Caisse régionale a réalisé 14.5 millions d'euros d'investissements sur son territoire en achat de matériel informatique, rénovation de son parc d'automates et la poursuite des travaux de rénovation de ses agences dans le cadre du programme d'investissement Harmony.

La Caisse régionale a également réalisé 99 millions d'euros d'achats ou de prestations confiées démontrant ainsi son impact économique fort sur son territoire.

Enfin, le Crédit Agricole Normandie a réalisé plus de 2.9 milliards d'euros de crédits auprès de ses clients particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises permettant ainsi d'accompagner le développement du territoire.



## 2. NOTRE POLITIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE (RSE) : ENJEUX ET RISQUES IDENTIFIES

### 2.1 Notre démarche RSE

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

Le Crédit Agricole Normandie prend en compte les impacts sociaux, économiques et environnementaux de ses activités et consulte régulièrement ses parties prenantes afin d'aligner la Politique RSE\* de la Caisse régionale avec les attentes exprimées.



















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

La démarche RSE de la Caisse régionale de Normandie intègre les enjeux du Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole structurés en trois ambitions :

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

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

Les informations sociales, sociétales et environnementales du Crédit Agricole Normandie, intégrées au Rapport de gestion, sont publiées chaque année depuis l'exercice clos au 31.12.2013. L'évaluation de la démarche RSE du Crédit Agricole Normandie est formalisée dans cette Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF), soumise à une vérification de la sincérité et de la conformité des données publiées par un organisme tiers indépendant.

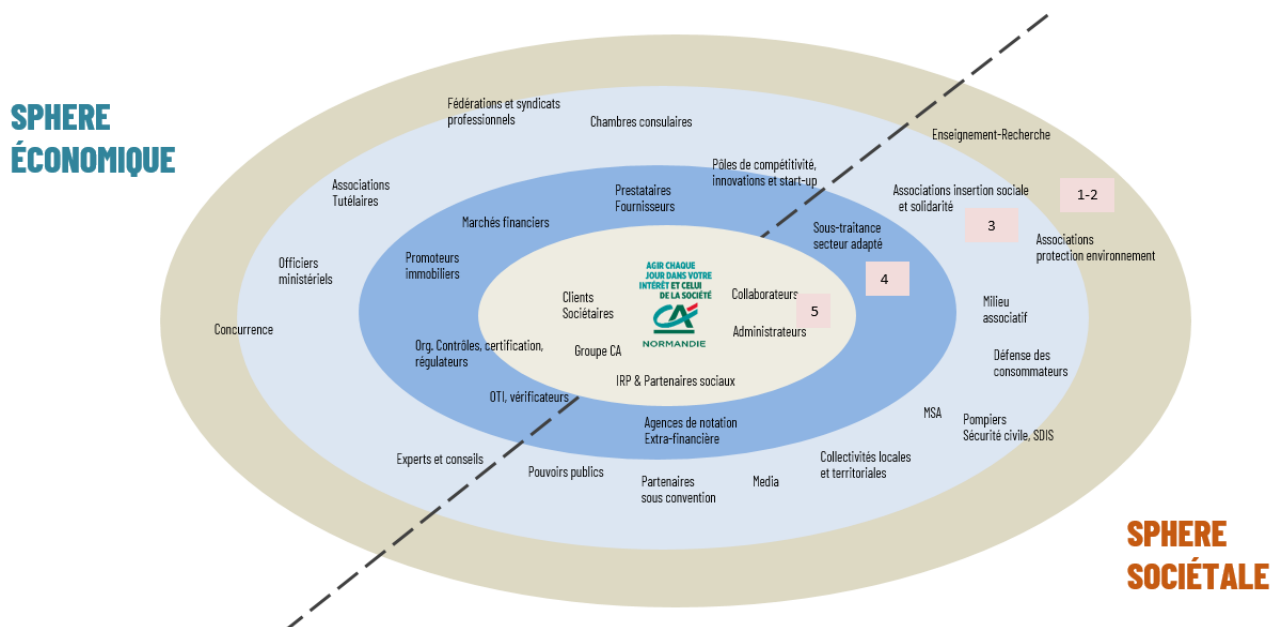
Enjeux	Engagements RSE	
L'ETHIQUE ET L'EXCELLENCE RELATIONNELLE	1. Viser l'excellence dans nos relations d'affaires avec nos clients et partenaires	  
L'ATTRACTIVITE DE NOTRE MARQUE EMPLOYEUR	2. Agir en employeur responsable	  
LA COHESION ET L'INCLUSION SOCIALE	3. Veiller à l'inclusion de tous nos clients et être un acteur de la cohésion sociale	  
LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ECONOMIE BAS CARBONE	4. Agir pour le climat et accompagner tous nos clients dans leurs transitions vers une économie bas carbone 5. Réduire l'empreinte directe du CA Normandie	  
LES TRANSITIONS AGRI-AGROALIMENTAIRES	6. Accompagner les transitions agricoles et agro-alimentaires sur notre territoire	  
NOTRE GOUVERNANCE DE BANQUE COOPERATIVE	7. Tirer profit de notre gouvernance de banque coopérative pour installer un modèle de relation différenciant	  

\*Politique RSE 2023 en vigueur, approuvée en Conseil d'administration en mars 2023.

## 2.2 Dialoguer avec nos Parties Prenantes

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

Cf. notes méthodologiques



## 2.3 Nos enjeux RSE : identification & hiérarchisation

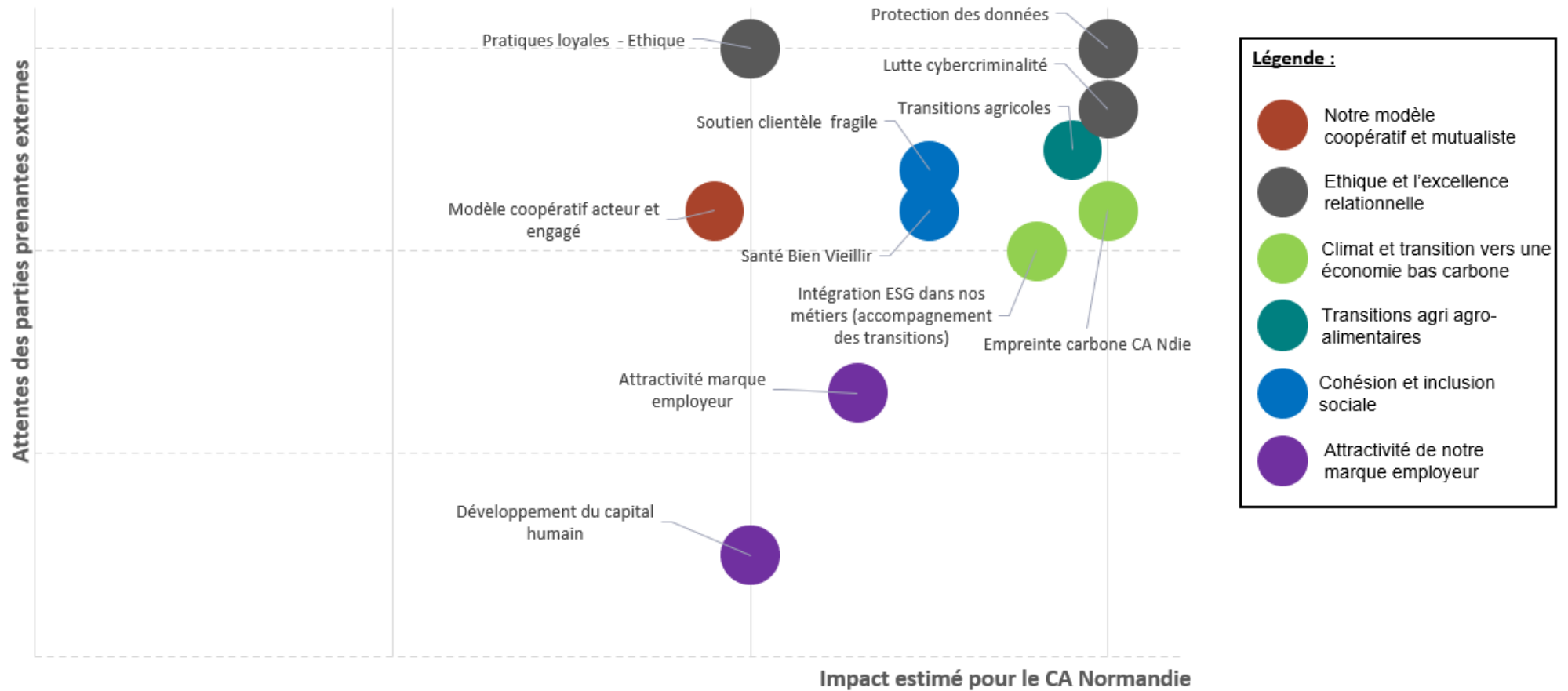
Les attentes priorisées par les parties prenantes sont cotées en fonction de l'importance de chaque enjeu et de l'impact estimé pour la Caisse régionale. Une matrice de matérialité hiérarchise ces attentes et les confronte aux enjeux majeurs du Crédit Agricole Normandie permettant d'identifier les priorités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

La matrice de matérialité issue des consultations des parties prenantes menées en 2021 et 2022 permet la confirmation des enjeux RSE majeurs et l'ajustement de la politique RSE à compter de l'exercice 2023. Cette matrice est ici publiée en cohérence avec l'écoute des parties prenantes menée au cours des deux derniers exercices.

La DPEF 2023 dans la présentation des politiques mises en œuvre et de leurs indicateurs de performance au regard des engagements RSE de la Caisse régionale est structurée sur la politique RSE approuvée en Conseil d'administration en mars 2023.

Cf. Notes méthodologiques

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



## 2.4 La gestion des risques extra-financiers du Crédit Agricole Normandie

Le Crédit Agricole Normandie analyse les risques extra-financiers (« risques RSE ») sur la base d'un référentiel Groupe Crédit Agricole.

Les risques identifiés pour la Caisse régionale sont hiérarchisés selon une échelle de cotation des impacts : image, perte d'activité, sanctions ; cotation croisée avec le niveau de gravité à l'égard des parties prenantes et la probabilité d'occurrence du risque.

Les risques dits majeurs présentent les cotations les plus élevées. Ces cotations sont actualisées par les experts gestionnaires.

ENJEUX RSE CA NORMANDIE	RISQUES RSE MAJEURS	INDICATEURS STRATÉGIQUES	2023	page
L'éthique et l'excellence relationnelle	Manque de perception des attentes de nos clients	Indice de recommandations clients (IRC)	36,2	21
	Décalage entre les communications et les pratiques de l'entreprise (risque de green ou social washing)	Indice d'Engagement Sociétal (IES)	7,1 (2022)	
	Insuffisance de protection des données personnelles	Nb de réclamations client au titre du RGPD	26	23
	Insuffisance de sécurisation des transactions financières et des paiements sur Internet (lutte contre la cybercriminalité)	Taux de collaborateurs formés aux risques de la cybercriminalité	99.7%	
Taux d'efficacité du système de protection de la fraude		68%		
		Taux de collaborateurs formés à la lutte anti blanchiment et à la lutte contre le financement du terrorisme	99.2%	
L'attractivité de notre marque employeur	Manque de fidélisation des collaborateurs (recommandation employeur, taux de turn over...)	Indice d'Engagement et de recommandation (IER)	77	26
	Plan de formation inadapté aux enjeux d'expertise des collaborateurs (enjeux sociétaux et climatiques...), absence de formation et d'information des salariés sur la RSE	Nb d'heures de formation par salarié en moyenne*	58	28
Cohésion et inclusion sociale	Déficit de pratiques inclusives de la Caisse régionale à l'égard des clientèles en situation de fragilité financière ou populations défavorisées	% de clients en situation de fragilité équipés de l'offre Budget Protégé	30%	32
	Non prise en compte des enjeux sociétaux liés à la santé et au "bien vieillir"	Valeur investie dans le secteur santé bien-vieillir (encours + fonds propres) en M€	177M€	34
Le climat et la transition vers une économie bas carbone	Non intégration des critères ESG dans nos métiers (accompagnement des transitions)	Financement Transition énergétique + Financement rénovation énergétique en M€	81,1	36
		Note ESG du portefeuille obligataire des fonds propres	56,7 (2022)	38
	% d'appréciation ESG dans les analyses de crédits des entreprises au 31.12	91%		
	Inadéquation et non mise en œuvre de la trajectoire/plan d'actions pour contribuer à la neutralité carbone	Empreinte carbone de la caisse (en tCO2e)	17 560 (2022)	39
Les transitions agri-agroalimentaires	Non accompagnement des enjeux de transitions agricoles	% de clients agriculteurs engagés dans une dynamique d'agro-écologie (primes PAC-MAEC)	11%	44
		Nb d'agriculteurs accompagnés dans leur installation	255	
Notre modèle coopératif et mutualiste	Politique de formation des administrateurs inadaptée à l'exercice de la fonction	% d'administrateurs de la Caisse régionale ayant suivi au moins une formation dans l'année	100%	45

Nouveaux indicateurs 2023

\* cf. indicateur qualitatif développé sur la mise en place de formation en lien avec les enjeux ESG

## 2.5 Politiques relatives aux risques en matière de durabilité

### 2.5.1 Intégration des risques de durabilité dans le conseil en investissement et en assurances

En réponse à la réglementation SFDR, le Groupe 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 engagé 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](http://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](http://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 dans les informations réglementaires sur le site [credit-agricole.fr/ca-normandie](http://credit-agricole.fr/ca-normandie) (lien direct)**

## 2.5.2 Stratégie climat du Crédit Agricole

A la suite de l'engagement pris en 2021 par le Groupe de contribuer à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050, la stratégie climat a connu une forte accélération qui s'est poursuivie en 2023. Un engagement qui, à travers l'adhésion de ses métiers aux quatre alliances Net Zero du secteur financier, couvre la majeure partie des portefeuilles de Crédit Agricole.

Vous trouverez ci-dessous le communiqué de presse du Groupe à l'occasion du Workshop Climat du 14 décembre 2023. Lors de cet évènement le Groupe a annoncé des mesures de renforcement de sa stratégie climat et a décrit de nouvelles trajectoires de décarbonation de ses portefeuilles de financement pour contribuer à l'objectif de neutralité carbone à horizon 2050.

<https://presse.credit-agricole.com/actualites/credit-agricole-amplifie-ses-engagements-en-faveur-du-climat-8c40-9ed05.html>

La stratégie climat de Crédit Agricole, précisée en 2022 et enrichie en décembre 2023, peut être synthétisée comme suit :

- Accélérer le développement des énergies renouvelables. Le Crédit Agricole a annoncé la création de Crédit Agricole Transitions & Energies (CA T&E) en juin 2022. Crédit Agricole Transitions & Énergies s'est déployé en 2023 pour remplir une double mission :
  - développer les énergies renouvelables (ENR) dans les territoires
  - accompagner les démarches de transition des clients (démarche conseil)
- Se désengager des énergies fossiles. En 2023, le groupe Crédit Agricole a réaffirmé et amplifié ses engagements, en actant notamment l'arrêt de tout financement de nouveau projet d'extraction d'hydrocarbures fossiles.
- Préciser nos cibles et engagements sectoriels, en particulier pour l'immobilier résidentiel et l'agriculture :
  - accompagner nos clients dans la rénovation énergétique de leur logement. Mise en place d'une nouvelle plateforme en mai 2023 « J'écorénove mon logement ». Au Crédit Agricole Normandie, nous lançons un test dans 4 Directions d'Agences Centrales pour expérimenter le parcours de A à Z pour nos clients souhaitant réaliser des travaux de rénovation énergétique.
  - accompagner nos clients agris dans leur démarche de décarbonation tout en veillant à renforcer la souveraineté alimentaire. Pour cela, le Crédit Agricole souhaite se mettre au service des feuilles de route que fixeront les filières agris en lien avec les pouvoirs publics (travaux en cours).

## 2.5.3 Politique relative aux risques associés à la nature et à la biodiversité

Les risques liés à la perte de la nature et la biodiversité sont identifiés comme étant importants pour le Groupe.

De plus, les réglementations nationales et internationales évoluent très rapidement vers une prise en compte des impacts des institutions financières sur l'environnement. C'est le cas, par exemple, de la Directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) de l'Union Européenne qui sera applicable à partir de 2025 pour l'exercice 2024.

Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity (GBF), le Crédit Agricole S.A. a rejoint la Taskforce on Nature - Related Financial Disclosures (TNFD) en tant que membre du Forum afin de mieux appréhender les impacts, dépendances, risques et opportunités liés à la perte de la nature sur ses financements et investissements.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeurs d'Amundi. Il est évalué dans le critère 'Biodiversité & Pollution' de sa méthodologie de notation des entreprises et représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les entreprises.

### 3. ACTIONS MENÉES & 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 2023.

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



### 3.1 Synthèse de l'ensemble des indicateurs de suivi de notre performance extra-financière

Enjeux RSE	Engagements RSE	Fiche	Indicateurs publiés (en vert les indicateurs des risques majeurs)	2023	Page			
L'éthique et l'excellence relationnelle	Viser l'excellence dans nos relations d'affaires avec nos clients et partenaires	1. Satisfaction client	Indice de recommandation client (IRC)	+36.2	17			
			Taux de satisfaction globale des clients	94.60 %				
			Délai moyen de traitement des réclamations clients	9.3 jours				
			Indice d'Engagement Sociétal (IES)	-				
		2. Protection du client et intégrité de l'entreprise	Nb de réclamations client au titre du RGPD	26	18			
			Taux de collaborateurs formés à la Lutte anti blanchiment et à la lutte contre le financement du terrorisme	99.3 %				
			Taux de collaborateurs formés aux risques de la cybercriminalité Taux d'efficacité du système de protection de la fraude	99.86 % 68%				
		3. Implantation et maillage du territoire	Nb d'agences de proximité Nb d'agences d'agences spécialisées Nb d'agences de relais CA actifs Nb d'automates	Nb d'agences de proximité	167	20		
				Nb d'agences d'agences spécialisées	12			
				Nb d'agences de relais CA actifs	243			
				Nb d'automates	388			
				Maillage du territoire : Nb de points de vente / 10 000 habitants	1.23			
4. Achats responsables	Montant des achats réalisés en M€ Montant des achats réalisés auprès des fournisseurs locaux en M€ Délai moyen de paiement fournisseurs en jours	Maillage du territoire : Nb de Relais CA actifs / 10 000 habitants	2.66	21				
		Maillage du territoire : Nb d'automates / 10 000 habitants	1.67					
		Montant des achats réalisés en M€	99					
		Montant des achats réalisés auprès des fournisseurs locaux en M€	20					
L'attractivité de notre marque employeur	Agir en employeur responsable	5. Qualité de vie au travail	Indice d'Engagement et de recommandation (IER)	77	22			
			Nb de collaborateurs en télétravail et travail à distance	767				
		6. Formation	Nombre total d'heures de formation dispensées	121 928	24			
			Nombre d'heures de formation dispensées en moyenne à chaque collaborateur	58				
		7. Effectif	Effectif total en nb de salariés	2115	25			
			Effectif Total en ETP	2012				
		8. Equité et diversité	Index Egalité Femmes-Hommes Répartition de l'effectif par sexe - nb de femmes Répartition de l'effectif par âge - moins de 30 ans Répartition de l'effectif par âge - plus de 50 ans	Taux de salariés handicapés	6,21%	26		
				Taux d'encadrement féminin	48,9%			
				9. Embauches et rémunération	Nombre d'embauches de salariés en CDI		127	27
					Nombre d'embauches de salariés en CDD		160	
Nb total de jeunes de moins de 30 ans accueillis dans l'année	522							
La cohésion et l'inclusion sociale	Veiller à l'inclusion de tous nos clients et être un acteur de la cohésion sociale	10. Soutien à la clientèle en situation de fragilité et/ou de vulnérabilité	Taux d'embauches CDI-CDD	13.6 %	29			
			Nombre de départs (tous confondus) de CDI dans l'année	129				
			Taux de collaborateurs bénéficiant d'une augmentation individuelle de rémunération	55%				
			Nb de dossiers pris en charge	437				
			Taux de remise en selle des clients suivis	77%				
			Microcrédits personnels réalisés en nombre	125				
		11. Enjeux sociétaux liés à la santé et au bien vieillir	Valeur investie dans le secteur santé bien-vieillir	Microcrédits personnels réalisés en montant (k€)	442.8	30		
				Nb de majeurs protégés gérés	7639			
		Le climat et la transition vers une économie bas carbone	Agir pour le climat et accompagner tous nos clients dans leurs transitions	13. Produits à impact social et environnemental - financements	Nb brut de nouvelles mesures mises en place	1077	31	
					% de clients en situation de fragilité équipés de l'offre budget protégé	30%		
Nb de dossiers pris en charge	437							
14. Produits à impact social et environnemental - épargne responsable	Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite			86%	31			
	Taux d'accessibilité aux coffres			99%				
Réduire l'empreinte directe du CA Normandie	15. Intégration des critères ESG		Financements Renovation Énergétique en millions d'euros (Habitat Particuliers)	27,5	32			
			Financements des projets de transition énergétique et Energies renouvelables en M€	53,6				
			Fonds à impact social et solidaire en M€	1180				
			Fonds Investissement Responsable en M€	3,1				
			Épargne bilan - encours livret engagé sociétaires en M€	258				
16. Empreinte carbone directe	Empreinte carbone directe (en tCO2e) Emissions GES/ETP	Note ESG du portefeuille des titres en gestion directe	-	34				
		Taux d'appréciation ESG dans les analyses crédits des entreprises au 31.12	91%					
		17. Consommations énergétiques	Consommation totale en MWh (détail répartition par énergie utilisée dans descriptif) KwH consommés par m²		Empreinte carbone directe (en tCO2e)	-	35	
					Emissions GES/ETP	-		
		18. Déplacement des personnes	Nb total de km parcourus Collaborateurs et Administrateurs tous modes de transport Emissions moyennes des véhicules de la flotte CA		Empreinte carbone directe (en tCO2e)	9360	36	
Emissions moyennes des véhicules de la flotte CA	89							
19. Gestion des déchets	Taux de recyclage papier Tonnes cédées à l'économie circulaire Nb de cartes collectées pour recyclage Taux de recyclage des cartes bancaires	Taux de recyclage papier	100%	38				
		Taux de recyclage des cartes bancaires	36%					
		Taux de recyclage des cartes bancaires	36%					
20. Consommation de papier	Papier consommé en tonnes Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur en kg/ETP	Papier consommé en tonnes	209	39				
		Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur en kg/ETP	32,35					
Les transitions agroalimentaires	Accompagnement des projets de transition agricole	21. Accompagnement des projets de transition agricole	% de clients agriculteurs engagés dans une dynamique de transition agro-écologique Nb d'agriculteurs accompagnés dans leur installation	10,7% 255	40			
Notre modèle coopératif et mutualiste	Tirer profit de notre gouvernance de banque coopérative pour installer un modèle de relation différenciant	22. Représentativité des sociétaires	Nb de Caisses locales	93	41			
			Nb d'administrateurs CR	18				
			Nb d'administrateurs CL - détail par catégorie socio-professionnelle	1022				
			Taux de présence des administrateurs aux conseils de CL	74%				
23. Modèle coopératif et mutualiste	Taux de clients sociétaires parmi les clients Taux de sociétaires votants aux AG de CL Accroissement du nombre de sociétaires en net	Part des femmes administratrices dans les Conseils CL	37%	42				
		Part des femmes Présidentes dans les conseils de Caisses locales	33%					
		Part des femmes siégeant au Conseil d'administration de la Caisse régionale	44%					
		Part d'administrateurs CR ayant suivi au moins une formation	100%					
24. Action de mécénat	Projets soutenus par le dispositif Initiatives en montant (k€) Projets soutenus par le dispositif Initiatives en nombre de bénéficiaires Nombre d'associations accompagnées avec le dispositif Tookets Montant alloué aux partenariats par la CR (M€)	Taux de clients sociétaires parmi les clients	57%	43				
		Taux de sociétaires votants aux AG de CL	3,04%					

### 3.2 Détail des actions RSE menées par le Crédit Agricole Normandie

## Fiche 1 : SATISFACTION CLIENT

### MESURE ET SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT

Le Crédit Agricole Normandie met en œuvre depuis plusieurs exercices un dispositif de mesure de la satisfaction client qui repose notamment sur des enquêtes régulières réalisées auprès des clients. Sur l'année 2023, ce sont plus de 31 000 clients qui ont répondu à ces différentes sollicitations par mail, téléphone ou SMS. Ce dispositif de mesure et de suivi s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service instaurée au sein du Crédit Agricole Normandie.

Le taux de satisfaction globale est mesuré annuellement par une enquête, administrée par un prestataire externe et est réalisée par téléphone auprès de la clientèle (12 320 clients répondants en 2023).

Ce taux de satisfaction globale est en progression constante depuis 2013, passant de 88.7% à 94.6% en 2023.

L'Indice de Recommandation Client (IRC) progresse également pour la 11ème année consécutive, passant de +1.7 en 2013 à +36.2 en 2023.

### LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La démarche de qualité du Crédit Agricole Normandie s'appuie également sur un dispositif de gestion des réclamations clients à 3 niveaux.

Ainsi, 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 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.

En 2023, le nombre de réclamations de niveau 2 est stable par rapport à 2022. Le délai moyen de réponse client a augmenté : 9.3 jours (en 2022 : 6.7 jours). Les dossiers de réclamations sont de plus en plus complexes et peuvent demander un délai de traitement plus important.

### INDICE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

L'IES est l'indicateur stratégique qui permet d'évaluer et de suivre la perception de l'engagement sociétal du Crédit Agricole Normandie par les clients. Il a fortement progressé entre 2020 et 2022 (+0,8 marché des particuliers).

La perception des engagements est donc bonne mais les actions concrètes mises en place par la Caisse régionale restent assez méconnues. Pour continuer dans cette dynamique de progression la Caisse régionale doit donc travailler à mieux faire connaître ses actions.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Indice de recommandation client (IRC)</b>	+36.2	+30.3
<b>Taux de satisfaction globale des clients</b>	94.60 %	93.9 %
<b>Délai moyen de traitement des réclamations clients (niveau 2)</b>	9.3 jours	6.8 jours
<b>Indice d'Engagement Stratégique (IES)</b>	-	7.1/10

- Le taux de satisfaction globale est le pourcentage de client ayant donné une note de satisfaction comprise entre 6 et 10 sur 10.
- L'IRC est un indicateur de recommandation de la clientèle issu de la différence entre le pourcentage des clients 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.
- Réclamations de niveau 2 : réclamations traitées par le service Qualité Satisfaction Client.
- L'IES est un indicateur mesuré tous les 2 ans. Résultats de l'Enquête octobre 2022

### **Fiche 2 : PROTECTION DU CLIENT ET INTÉGRITÉ DE L'ENTREPRISE**

#### **CODE DE CONDUITE ET REGLEMENT INTÉRIEUR**

Dans le cadre du renforcement de la culture éthique voulue par le Groupe Crédit Agricole, la Caisse régionale s'est inscrite depuis de nombreuses années dans la démarche du Groupe au travers de différentes initiatives avec notamment :

- En 2017, la diffusion de la Charte Ethique Groupe qui décrit les principes/valeurs de notre Caisse régionale et du Groupe ainsi que ses engagements
- En 2018, la diffusion du Code de conduite anti-corruption intégré en annexe du règlement intérieur qui constitue un élément du dispositif anti-corruption de la Caisse régionale pour lequel elle vient d'obtenir la certification norme ISO 37001 à la suite d'un audit de juin 2019
- En 2019, la diffusion du Code de conduite général

Notre Règlement Intérieur d'Entreprise est révisé régulièrement et ses annexes sont composées :

- De la Charte générale de déontologie,
- Du Code de conduite en matière d'anticorruption,
- De la Charte communautaire du bon usage des ressources du système d'informations.

Ces chartes et codes, rédigés de manière très pédagogique, ont pour objectif de guider nos actes au quotidien et nous aider à prendre des décisions en respectant les règles de déontologie, d'éthique et les valeurs du Groupe Crédit Agricole.

Ces règles interviennent en matière :

- De relations avec nos clients et nos fournisseurs,
- Sociale, environnementale et sociétale,
- De protection et de réputation du Groupe.
- De code vestimentaire

Ces dispositifs encadrent notre activité au quotidien et sont mis à disposition sur Facilit'RH.

#### **PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNEES PERSONNELLES**

En matière de protection des données personnelles, le Groupe s'est doté dès 2017 d'un cadre éthique en adoptant une Charte des données personnelles co-construite avec un panel de clients.

Elle s'articule autour de cinq principes essentiels : sécurité des données, utilité et loyauté, éthique, transparence et pédagogie, maîtrise et contrôle aux mains des clients.

Les engagements pris dans cette charte s'inscrivent en cohérence avec le Règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) entré en vigueur en 2018 : minimisation de la collecte de données, politique de protection des données diffusée sur notre site, informations des tiers en cas de fuite de données les concernant, notification des incidents aux autorités, politique de sécurité informatique renforcée (exemple : authentification forte, SécuriPass), politique de conservation, notification de l'utilisation des données pour des obligations légales et de purge des données personnelles, etc.

Notre Politique de protection des données personnelles est disponible sur le site internet du Crédit Agricole Normandie, dans laquelle les parties prenantes peuvent trouver des informations détaillant notamment les finalités de traitement des données personnelles, les bases légales sur lesquelles elles reposent, les durées de conservation ou encore les destinataires et les sources des données personnelles. Cette Politique de protection des données personnelles est régulièrement mise à jour et accessible sur <https://www.credit-agricole.fr/ca-normandie/particulier/informations/politique-de-confidentialite.html>

Pour s'assurer du respect des droits et des libertés des personnes dont les données sont traitées, la caisse régionale s'appuie sur un dispositif composé des 4 piliers : « Gouvernance », « Corpus normatif », « Formation » et « Contrôle ». Le pilotage de ce dispositif est assuré par le Délégué à la Protection des Données.

Une diminution de 23 % des réclamations clients au titre de la RGPD entre l'année de 2022 et 2023 est constatée et elle peut s'expliquer par une mise à jour de la Politique RGPD en 2022 et qui est plus simple que la version précédente.

## VISER L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS D'AFFAIRES AVEC NOS CLIENTS ET PARTENAIRES

### LUTE CONTRE LA CYBERCRIMINALITÉ

Face à la cybercriminalité, le groupe Crédit Agricole s'est doté d'une organisation répartie dans ses différentes entités afin d'en maîtriser les risques, tant au niveau du système d'information, qu'au niveau de la formation de ses collaborateurs. Les politiques et les règles de renforcement de la sécurité informatique sont communes et déclinées dans toutes les entités.

Les salariés suivent régulièrement des formations visant à les sensibiliser aux risques cyber, à faire comprendre leurs rôles dans cette lutte et leurs responsabilités pour l'entreprise et ses clients, et pour eux-mêmes. Des campagnes de faux phishing sont menées plusieurs fois par an pour mesurer la bonne prise en compte des règles de sécurité. Des gestions de crise cyber sont simulées pour développer les réflexes et gagner en efficacité face à une situation réelle.

Le système d'informations est quant à lui protégé par des équipements et des solutions logicielles, des règles strictes sur les matériels connectés et les usages. Des contrôles permanents sont réalisés sur les autorisations d'accès au SI accordées aux utilisateurs. Des analyses de risques sont systématiquement réalisées pour toutes les solutions logicielles ou matérielles utilisées.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Nb de réclamations client au titre du RGPD</b>	26	34
<b>Part des collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme</b>	99.15 %	99.34 %
<b>Lutte contre la cybercriminalité</b>		
- Part des collaborateurs présents au 31.12 et formés aux risques de la cybercriminalité	99.67 %	99.32 %
- Taux d'efficacité du système de protection de la fraude	68 %	NA

- ▶ *RGPD : Règlement Général pour la Protection des Données.*
- ▶ *Part des collaborateurs formés : la formation est à réaliser tous les 2 ans.*
  - *Sur les collaborateurs en poste : échéance réglementaire 31/12 renouvelable tous les 2 ans.*
  - *Sur les nouveaux collaborateurs : échéance à prise de poste + 3 mois.*
- ▶ *Le taux d'efficacité du système de protection de la fraude est calculé de la façon suivante : fraudes déjouées (M€) / fraudes totales (M€) pour les cartes et les virements*

### Fiche 3 : IMPLANTATION ET MAILLAGE DU TERRITOIRE

Forte de 167 agences de proximité et de 12 agences spécialisées réparties sur les trois départements que sont le Calvados, la Manche et l'Orne, le Crédit Agricole Normandie affirme sa présence sur le territoire.

Toujours soucieux de s'adapter à son environnement et d'apporter un service de qualité à ses clients, le Crédit Agricole Normandie poursuit son développement d'offres et de services.

Cet accroissement nous amène à travailler en complément notre parcours digital afin de suivre les évolutions des modes de consommation mais aussi de répondre à l'immédiateté et à l'autonomie souhaitées par nos clients.

Notre réseau d'agences bancaires est également concerné par ces évolutions. Nos agences sont rénovées pour être plus harmonieuses et faciliter l'accueil de nos clients. Elles sont équipées d'automates perfectionnés permettant une totale autonomie des clients sur des plages horaires augmentées.

Implanté en milieu rural comme en milieu urbain, nous favorisons les opérations dites « classiques » le matin, avec l'accompagnement de nos clients sur le digital et notamment l'application « Ma banque » ou le site internet CA Normandie, afin de privilégier le conseil client l'après-midi.

Les conseillers adaptent leurs agendas aux disponibilités des clients ; leur offrant ainsi la possibilité d'être reçus en dehors des horaires d'ouverture de l'agence.

De ce fait, le Crédit Agricole Normandie veille à offrir les mêmes possibilités à tous ses clients qu'ils soient en face-à-face dans le bureau du conseiller ou à distance (en mode multicanal : téléphonie, e-mails ou en visioconférence).

Le Crédit Agricole Normandie s'attache également à optimiser son parc de distributeurs automatiques de billets (DAB) avec des automates de plus en plus perfectionnés permettant de nombreuses fonctionnalités telles que le retrait d'argent, le dépôt d'espèces, la réalisation d'opérations courantes 24h/24 (virements, RIB, consultations de soldes, relevé d'opérations...).

Des bornes de remises de chèques sont également installées au sein de notre réseau d'agences. Ce sont, au total, 553 automates répartis sur notre territoire.

Tous ces moyens sont mis en œuvre pour répondre aux besoins de nos clients et renforcer leur satisfaction.

Sur cette année 2023, nous nous sommes attachés à apporter toute l'expertise et les compétences nécessaires sur l'ensemble des marchés afin d'être au plus près des attentes et besoins de nos clients.

Dans les zones rurales et pour compléter notre maillage sur le territoire, les relais CA sont également une réponse adaptée qui permet à nos clients de retirer des espèces hors agences bancaires.

Le Crédit Agricole Normandie reste attentif aux attentes de ses clients et à leur satisfaction, en alliant toujours, l'humain en proximité et le digital.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Accès au service bancaires</b>		
- Nb d'agences de proximité	167	172
- Nb d'agences spécialisées	12	12
- Nb de relais CA actifs	243	253
- Nb d'automates (DAB-GAB)	388	387
<b>Maillage du territoire : nb de points d'accès pour 10 000 habitants</b>		
- Agences	1.23	1.26
- Automates (DAB/GAB)	2.66	2.65
- Relais CA	1.67	1.73

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

## Fiche 4 : ACHATS RESPONSABLES

Le Crédit Agricole Normandie est signataire de la Politique Achats Responsables Groupe. Cette dernière a été actualisée en juin 2023. Elle se décline en 6 axes et 16 principes :

- 1 - Adopter un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs
  - Veiller à l'équilibre des relations d'affaires en adoptant des pratiques et comportements respectueux.
  - Favoriser des engagements réciproques dans le respect des droits de chacun
  - Apporter une visibilité prévisionnelle des achats
- 2 - Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème
  - Encourager la diversité des entreprises des territoires et renforcer la cohésion et l'inclusion sociale.
  - Favoriser les échanges avec les acteurs locaux et ainsi contribuer au développement du territoire
  - Stimuler l'innovation avec nos fournisseurs pour créer de la valeur
  - Apprécier le coût global du cycle de vie
- 3 - Veiller en permanence à la qualité des relations avec les fournisseurs
  - Impliquer les acheteurs dès l'expression de besoin
  - Renforcer la montée en compétences achats des acteurs internes (acheteurs / prescripteurs)
  - Développer la connaissance réciproque Entreprise/fournisseurs
  - Instaurer un mécanisme de médiation
- 4 - Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats
  - Identifier et cartographier les risques et opportunités
  - Intégrer les critères RSE dans le choix d'un bien ou d'un service, dans la sélection de nos fournisseurs
- 5- Agir pour la transition vers une économie bas carbone
  - Mobiliser tous nos métiers pour transformer leur façon d'exercer, dans une démarche de sobriété carbone.
  - Engager et encourager nos fournisseurs à mesurer leur empreinte carbone et à réduire leurs émissions
  - Considérer le critère poids carbone dans l'évaluation, le référencement et le suivi de nos fournisseurs.
- 6 -Intégrer cette politique achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants

La Caisse régionale privilégie autant que possible le recours aux entreprises locales pour son fonctionnement. Le montant des prestations et des achats locaux du Crédit Agricole Normandie reste globalement stable en 2023.

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.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Montant des achats réalisés (en M€)</b>		
- Au total	99	92
- auprès de fournisseurs locaux	20	18
<b>Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)</b>	31	27

► Un fournisseur est considéré comme local si son siège social se situe en Normandie, sur le territoire de la Caisse régionale et les départements limitrophes : 14-50-61-27-76-35-53-72-28. Les achats locaux pris en compte sont hors contrats nationaux Groupe Crédit Agricole/FNCA et filiales du Groupe Crédit Agricole. Cf. notes méthodologiques.

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

## AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

### Fiche 5 : QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Notre dynamique d'entreprise « Oser l'Avenir » a pour ambition de : « Donner à chacun la confiance et l'audace pour mener à bien ses projets, entreprendre pour soi, pour les autres, pour le territoire » au travers des trois piliers : HUMAIN, CLIENT/BUSINESS et TERRITOIRE ET SOCIÉTAL.

En 2023, la Caisse régionale de Normandie a décidé de participer annuellement à l'enquête nationale de mesure de l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER).

L'IER est l'indicateur du pilier Humain et s'inscrit dans notre dynamique d'amélioration continue au service de l'engagement, de la reconnaissance et de la recommandation de nos collaborateurs. Il permet également de recueillir l'appréciation par les femmes et les hommes de l'entreprise de leurs conditions de travail.

L'IER permet de mesurer et d'apprécier :

- Le climat social,
- La fierté d'appartenance des salariés au Crédit Agricole Normandie,
- L'engagement de chacun au service du client,
- La reconnaissance perçue par chacun,
- L'adaptation à la transformation de l'entreprise,

L'IER est construit sur un panel très large de questions dans lequel nous retrouvons des questions portant sur le projet Humain et sur le Projet Sociétal.

L'IER 2022 a permis d'identifier et de capitaliser sur nos forces et de travailler nos points de sensibilité.

Fin 2022 un questionnaire portant sur la reconnaissance s'adressant aux collaborateurs a permis de qualifier les attentes de salariés et de travailler sur un plan d'action à mettre en œuvre dans le cadre de notre dynamique d'entreprise.

En 2023, diverses actions de reconnaissance ont été mises en œuvre au sein de l'entreprise dont les rencontres avec la Direction Générale, les RDV Transitions auprès des 2000 collaborateurs, la formation des managers, l'évolution du parcours des nouveaux embauchés, la création des hubs, les travaux Harmony entre autres ...

Dans le cadre de la politique sociale, le Crédit Agricole Normandie décline également plusieurs démarches de prévention des risques professionnels. Parmi ces démarches, nous pouvons citer :

- La prévention des incivilités : dispositif de déclaration des incidents et accompagnement des victimes par des formations préventives et post incivilités avec un cabinet externe spécialisé, complété en 2021 et 2022 de différentes mesures de prévention et d'accompagnement personnalisé notamment par la médecine du travail et les services à la personne si besoin. Ce dispositif est révisé régulièrement notamment à l'occasion du dialogue social dans l'entreprise et s'est matérialisé en 2023 par la signature d'un nouvel accord sur les incivilités.
- 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 et le travail sur écran.

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) et la Commission Travail.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels et le plan d'actions associé sont revisités au minimum tous les ans et ont fait l'objet d'échanges en Commission Santé Sécurité et Conditions de travail, avant de les soumettre à l'avis du Comité Social et Economique.

En 2023, les travaux ont porté sur l'amélioration de la lisibilité du document unique et du dispositif de détection des risques psycho-sociaux et un plan d'actions est à déployer sur 2024.

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 2022 et 2023 sur les métiers des particuliers.



## AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Le travail à distance (TAD) fait l'objet d'un accord d'entreprise depuis 2016 et a été renégocié en 2023. 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 de deux jours par semaine pour le siège et de 10 jours par an de TAD pour les collaborateurs du réseau.

Dans le contexte de développement des outils numériques nomades, un accord national sur le droit à la déconnexion a été reconduit en 2021 et un accord local est entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022 au sein de la Caisse régionale.

Les incitations à la pratique d'activités physiques et sportives sont régulièrement relayées à l'occasion notamment de divers partenariats (notamment dans des événements de running), challenge sportif ou encore de tarifs réduits négociés par le comité d'entreprise du Crédit Agricole Normandie auprès d'établissements sportifs (natation, etc.).

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)</b>	77	73
<b>Nombre de collaborateurs en télétravail et travail à distance</b>	767	455

► L'Indice d'Engagement et de Recommandation est composé de 28 questions sur l'engagement du collaborateur vis-à-vis du Crédit Agricole Normandie et du Groupe Crédit Agricole. Cf. notes méthodologiques

### Accords signés en 2023 et impacts sur la performance économique de la Caisse régionale et sur les conditions de travail des salariés :

- Accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les Hommes  
Cet accord d'entreprise constitue une déclinaison de l'accord national du 7 juin 2021 sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes dans les Caisses Régionales de Crédit Agricole et a pour ambition de poursuivre les actions et de maintenir la dynamique engagée en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de la Caisse régionale.
- Accord sur le travail à distance  
Cet accord traduit la volonté de l'entreprise de généraliser le travail à distance en son sein, d'offrir cette souplesse d'organisation du travail. Ce mode d'organisation du travail a vocation à améliorer la qualité des conditions de travail, notamment en diminuant les temps de trajet domicile – lieu de travail ; il contribue à améliorer les performances individuelles et collectives, à favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.
- Accord en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap  
Cet accord s'inscrit dans le cadre de l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap, et dans le cadre de l'accord national du Crédit Agricole du 2 décembre 2022 relatif à l'emploi des travailleurs en situation de handicap et de la solidarité.  
Il a l'ambition de promouvoir et de développer l'emploi des travailleurs en situation de handicap au sein de la Caisse régionale en créant les conditions favorables pour une politique durable et ainsi améliorer le taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap pour atteindre l'objectif national de 6% sans se situer en dessous de 5% de l'effectif d'assujettissement au sens de la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés.
- Accords d'intéressement et de participation  
L'accord d'intéressement traduit la volonté de :
  - Continuer à associer l'ensemble des salariés de l'Entreprise à son développement et à l'amélioration de ses performances économiques et financières ; les parties réaffirmant que l'intéressement est un levier de partage de la valeur créée par les salariés et de reconnaissance en faveur des salariés.
  - Promouvoir la performance globale qui se traduit notamment par la recherche de la satisfaction client sur le territoire de la Caisse Régionale, au travers de son Indice de Recommandation Client (IRC) stratégique ;
- Accord sur les incivilités  
Cet accord souligne l'importance de prendre en compte le contexte des incivilités pour mieux adapter les mesures de protection des salariés, dans le cadre de la continuité de leur activité professionnelle en lien avec la clientèle.  
Par ailleurs, cet accord matérialise le dispositif incivilités mis en œuvre au sein de la caisse régionale :
  - Prévoyant des mesures préventives et correctives pour gérer les impacts de ce phénomène pouvant avoir des conséquences sur l'intégrité physique et la santé des salariés
  - Permettant un suivi de l'évolution dans le temps de ces incivilités.

## AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

### Fiche 6 : FORMATION

Responsable et engagé, le CA Normandie joue un rôle essentiel dans la montée en compétences de ses collaborateurs. Le CA Normandie a investi 10.1% de sa masse salariale dans la formation (données fin 2022). L'année 2023 s'inscrit dans cette même dynamique et reste un axe fort d'attractivité. La formation permet de fidéliser et d'accompagner les collaborateurs dans leur évolution professionnelle.

En 2023, la CA Normandie a poursuivi la sensibilisation et la formation de l'ensemble des collaborateurs aux transitions avec des rendez-vous dédiés. Ces échanges ont été réalisés autour de thématiques variées (Finance Durable, Risques Climatiques, neutralité carbone...). En complément, l'ensemble des collaborateurs siège et réseaux ont eu accès à un dispositif de e-learning portant sur les sujets de la Finance Durable et du Projet Sociétal impulsé par le groupe.

Le Crédit Agricole Normandie accompagne également les lignes métiers dans le déploiement d'offres favorisant les transitions à destination de nos clients (j'écórénov, agil'auto et l'épargne durable).

En octobre 2023, le parcours de formation des nouveaux embauchés a été actualisé avec le lancement de l'aCAadémie (adaptation des formats de formation et amplification du mix décentralisé et distanciel / présentiel). Les évolutions opérées ont été impulsées et co-construites avec l'appui de collaborateurs, des administrateurs et des managers.

La formation et les parcours de carrières sont reconnus par les collaborateurs du CA Normandie et sont de véritables vecteurs d'attractivité et de fidélisation / recommandation de nos collaborateurs



Un Cycle de conférences interactives consacré aux enjeux des transitions climatiques a été mis en place en 2023. Ce temps s'adressant à l'ensemble des 2 000 collaborateurs de la Caisse régionale avec un format d'une heure orienté vers les échanges (20 mn de présentation + 40 mn de questions/réponses).

7 conférences ont eu lieu en 2023 sur les thèmes suivants :

- Le changement climatique contemporain en Normandie
- Décarbonation : quelle trajectoire pour le Crédit Agricole ?
- Finance durable et responsabilité des banques
- L'éco-rénovation
- L'empreinte carbone propre du CA Normandie
- La mobilité durable, avec un focus sur l'offre AGILAUTO
- Impacts du changement climatique sur le monde de l'assurance



6 sont d'ores et déjà programmées sur 2024

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Nombre total d'heures de formation dispensées</b>	121 928	127 999
<b>Nombre total d'heures de formation dispensées en moyenne à chaque salarié</b>	58	64

► Heures de formation dispensées aux collaborateurs physiques en CDI - CDD - Stagiaires (contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage) - Alternants sur le périmètre : toutes formations confondues : présentiel, e-learning, classes virtuelles.

► Le nombre d'heures de formation dispensées en moyenne à chaque collaborateur est calculé sur la base du nombre de salariés physique en CDI (actifs) au 31/12

## AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

### Fiche 7 : EFFECTIF

La stratégie du Crédit Agricole Normandie repose sur le choix du développement en s'appuyant sur le maillage de son territoire, sur une relation différenciée et de qualité avec chaque client grâce aux femmes et aux hommes de l'entreprise.

Pour répondre à cet enjeu de satisfaction de la clientèle et à la nécessité de garantir un niveau d'expertise adapté à chaque client, le Crédit Agricole Normandie alloue ses effectifs en s'assurant, de façon pérenne, de la présence de compétences sur l'ensemble de son territoire ainsi que sur le site de Caen pour les fonctions supports.

Cette ambition s'inscrit dans la mise en œuvre du projet « Nouvelles Proximités » déployé en 2023 qui permet notamment d'assurer une réallocation des effectifs et des compétences en cohérence avec l'évolution de notre territoire et des besoins de nos clients.

Les expertises métiers sont régulièrement actualisées et renforcées (labélisation, parcours diplômant, ...) afin d'assurer la satisfaction durable de nos clients, d'assurer l'employabilité durable de nos collaborateurs au sein de l'entreprise.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Effectif total en nb de salariés (CDI – CDD – Alternants)</b>	<b>2115</b>	<b>2120</b>
<b>Effectif Total par type de contrat en ETP (hors stagiaires)</b>	<b>2011.9</b>	<b>2023.8</b>
CDI	1949.4	1 946
CDD	22	39.8
Alternants	40.5	38
<b>Effectif total par catégorie d'emploi en ETP (CDI et CDD)</b>		
Agent d'application (AA)	106.7	136
Technicien (TAU)	1337	1 348.4
Cadre (Resp. Management)	568.3	539.5
<b>Effectif total par zone géographique</b>		
Calvados (14)	60%	60%
Manche (50)	24.5%	25%
Orne (61)	15.5%	15%

► Les CDD comprennent les embauches en alternance (contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage).

## AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

### Fiche 8 : ÉQUITÉ ET DIVERSITÉ

#### SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP

En 2023, le taux de salariés handicapés du CA Normandie est de 6.21%, dépassant ainsi l'objectif de 6% attendu auprès de chaque caisse régionale. Cette progression permet au groupe Crédit Agricole de maintenir le taux légal d'emploi de 6%.

Au 31 décembre, 126 collaborateurs sont en situation de handicap au sein du Crédit Agricole Normandie.

Le Crédit Agricole Normandie poursuit le déploiement de sa politique Handicap qui s'articule autour de quatre axes prioritaires :

1. L'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap (maintien dans l'emploi) et le déploiement d'actions dédiées : référente au Handicap, équipe d'Ambassadeurs en relais terrain ainsi que le maintien de CESU spécifiques pour les collaborateurs concernés.
2. Le recrutement de collaborateurs en CDI, CDD, alternance, stage et PMSMP (période de mise en situation en milieu professionnel).
3. La sensibilisation de tous : semaines de sensibilisation dédiées au handicap et communication interne dédiée.
4. Le recours au secteur adapté et protégé.

#### DIVERSITÉS

Le Crédit Agricole Normandie est acteur de la diversité sur son territoire.

Disposant de plusieurs sources de recrutement variées, le Crédit Agricole Normandie réalise un recrutement de profils diversifiés avec 54% des nouveaux embauchés en 2022 issus de formation sans rapport avec le domaine bancaire. Par ailleurs, en 2022, 10 % des collaborateurs recrutés ont plus de 40 ans et 2%, plus de 50 ans.

En complément, 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.

Le CA Normandie continue à mettre en place une politique en faveur de la diversité avec une véritable politique d'intégration des salariés.

Pour valoriser nos différences, une web série sur les réseaux sociaux a été lancée afin de découvrir le quotidien des équipes en agence à travers les divers métiers et parcours.

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 3ème. Ils bénéficient ainsi d'un programme sur mesure de découverte des métiers de la banque. L'opération est renouvelée en 2024.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Index de l'Égalité Femmes/Hommes (sur 100)</b>	<b>93</b>	<b>92</b>
<b>Répartition de l'effectif par sexe (CDI-CDD au 31/12)</b>		
Hommes	43.8%	43.1 %
Femmes	56.2%	56.9%
<b>Répartition de l'effectif par âge (CDI-CDD au 31/12)</b>		
- de 30 ans	19%	20 %
+ de 50 ans	22%	21 %
<b>Taux d'encadrement féminin</b>	<b>48.9%</b>	<b>46.9%</b>
<b>Part des salariés en situation de handicap (estimation 2023)</b>	<b>6.21%</b>	<b>5.82%</b>

► BOETH : Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés. L'estimation du taux de salariés pour 2023 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.

► 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.

## AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

### Fiche 9 : EMBAUCHES ET REMUNERATION

L'enjeu du CA Normandie est de recruter les collaborateurs de demain en adéquation avec les besoins et les compétences nécessaires au développement de l'entreprise, à la satisfaction client et partageant les valeurs mutualistes d'une banque coopérative.

Pour répondre à cet enjeu, le renforcement de l'attractivité de la marque Crédit Agricole Normandie est un prérequis à la politique de recrutement. Celle-ci s'appuie sur des dispositifs dynamiques d'alternances et de stages, sur des sessions bi-mensuelles de recrutement, sur la recommandation des collaborateurs et de job dating organisés sur l'ensemble du territoire.

En 2023, le Crédit Agricole Normandie poursuit sa dynamique de recrutement avec 127 embauches en CDI dont 84 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 a accueilli 301 jeunes stagiaires en 2023.

En complément du site dédié à la carrière et au recrutement des futurs collaborateurs du Crédit Agricole Normandie (<https://recrutement.ca-normandie.fr>), la Caisse régionale a recours à différents canaux de sourcing :

- en relayant ses offres d'emploi sur les réseaux sociaux RH et sur divers job boards,
- en nouant des partenariats avec plusieurs écoles dont cinq grandes écoles de commerce et de management du territoire
- par des relations avec le Pôle Emploi et différents partenaires locaux (collectivités, presse...)

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Nombre d'embauches dans l'année</b>		
en CDI	127	154
en CDD*	160	244
<b>Nombre total de jeunes de – de 30 ans accueillis dans l'année (CDI-CDD-Alternants-Stagiaires)</b>	522	528
<b>Taux d'embauches CDI-CDD**</b>	13,6 %	18,8 %
<b>Nombre de départs dans l'année (CDI)***</b>	129	160
<b>Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation individuelle de rémunération dans l'année (hors augmentation générale)</b>	55 %	43%

\* Les CDD comprennent les embauches en alternance (contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage).

Changement de méthode pour le calcul de décompte des embauches CDD : Un CDD qui renouvelle plusieurs contrats compte pour 1 embauche alors qu'auparavant le décompte portait sur le nombre de contrats.

\*\* Nb d'embauches CDI et CDD dans l'année /nb de salariés total (personnes physiques au 31/12)

\*\*\* Les départs de CDI sont tous confondus : licenciements, ruptures conventionnelles, démissions, mobilité Groupe CA, sorties en cours de période d'essai, retraites, décès.

### **Fiche 10 : SOUTIEN A LA CLIENTELE EN SITUATION DE FRAGILITE ET/OU DE VULNERABILITE**

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

#### **NOS MESURES PRISES EN FAVEUR DE LA CLIENTELE EN SITUATION DE FRAGILITE FINANCIERE**

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

Cette politique volontariste d'accompagnement permet de réduire la proportion de clients en situation de fragilité.

Pour une détection plus efficace, le repérage de la fragilité financière s'opère, en 2023, selon une approche globale de la situation du client en difficulté. Nous proposons à nos clients en situation de fragilité financière un diagnostic budgétaire.

Nous avons pris pour 2024, une mesure de diminution des frais de dysfonctionnements pour nos autres clients qui ne sont pas identifiés en situation de fragilité financière : à partir du 1<sup>er</sup> avril 2024 les frais de dysfonctionnements mensuels seront plafonnés à 80€.

#### **LE DISPOSITIF POINT PASSERELLE**

Le dispositif dénommé « Point Passerelle » permet d'accompagner sur le territoire de la Caisse régionale des personnes en difficulté financière à la suite d'un événement de vie (perte d'emploi, séparation de couple, maladie, décès d'un proche, arnaque...). Les conseillers Passerelle, appuyés par un réseau d'accompagnateurs bénévoles, et de partenaires du monde social, proposent un service gratuit d'écoute et de médiation qui permet de réaliser un diagnostic des situations, d'orienter, d'accompagner, de trouver et de mettre en place des solutions sociales et économiques.

L'aléa maladie, le 1<sup>er</sup> événement de vie, continue sa progression et les cas rencontrés sont de plus en plus complexes avec souvent plusieurs motifs d'accident de vie (maladie, séparation, perte d'emploi...). De nouveaux partenariats ont été mis en œuvre en 2023 avec Crit intérim et Actions Logement : Crit intérim nous a permis d'aider 38 clients à retrouver un emploi et Actions logement a permis de régler 13 situations avec des problèmes de retards de loyers. Les partenariats historiques avec Orange et EDF ont favorisé l'inclusion numérique et énergétique.

La durée moyenne d'accompagnement s'allonge mécaniquement mais globalement le taux de remise en selle reste assez stable. On constate également qu'un nombre croissant de personnes accompagnées abandonnent le dispositif en cours d'accompagnement ou refusent d'appliquer les conseils donnés, ce qui entraîne une baisse du taux de pleine réussite.

Depuis 2022, le Point Passerelle a étendu son champ d'intervention aux entrepreneurs (artisans, commerçants ou agriculteurs) concernés par un événement de vie ou un coup dur (aléa externe autre qu'une mauvaise gestion) touchant leur entreprise ou leur exploitation. Le dispositif Passerelle entrepreneurs a poursuivi sa montée en puissance en intégrant également la coordination de l'accompagnement des agriculteurs suivi par le dispositif Réagir mis en place par les Chambres d'Agriculture et la MSA. Au total, les accompagnements des entrepreneurs ont représenté en 2023 15% des accompagnements.

## VEILLER A L'INCLUSION DE TOUS NOS CLIENTS ET ETRE UN ACTEUR DE LA COHESION SOCIALE

Parmi les réponses bancaires apportées par le Point Passerelle, les micro-crédits sociaux permettent également de faciliter l'inclusion socio-économique de personnes très modestes exclues du financement bancaire classique. Le volume de réalisation des microcrédits s'est accru de 43% cette année grâce à une relance de l'activité auprès des agences prescriptrices et à la hausse de 9% du montant moyen. Le besoin de mobilité pour l'insertion professionnelle est resté le premier motif de microcrédit, la hausse des prix des véhicules d'occasion ou des coûts d'entretien des véhicules explique cette hausse de l'encours moyen.

Enfin, à titre préventif, des actions d'éducation budgétaire ont été réalisées.

### LE PÔLE CLIENTELE PROTEGEE

Le pôle clientèle protégée est un dispositif expert qui répond aux besoins spécifiques en matière de banque et d'assurances des personnes faisant l'objet de mesure judiciaire de protection (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice) et des mandataires en charge de leur protection. Le volume d'activité généré par l'activité des tribunaux est resté stable en 2023 et le pôle a pu constater une croissance des mesures familiales au détriment des mesures gérées par les professionnels – organismes tutélares et mandataires judiciaires indépendants.



54 cas suspects avec des fonctionnements de comptes anomaux ont été remontés par les agences à la cellule Abus de faiblesse constituée au sein de l'unité Pôle Clientèle Protégée.

L'assistance apportée aux agences porte sur les conseils à donner aux clients (arnaque à la romance, tentative d'escroquerie sur personnes vulnérables...) et les mesures conservatoires à mettre en œuvre (retrait de moyen de paiement, abaissement de plafond carte ou virement). Des personnes peuvent à l'issue de notre accompagnement être placées sous mesure de protection.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Accompagnement par le dispositif Point Passerelle</b>		
- Nb de dossiers pris en charge	437	313
- Taux de remise en selle des clients suivis (%)	77 %	79 %
<b>Microcrédits réalisés</b>		
- En nb	125	95
- En montant (k€)	442.8	310.4
<b>Majeurs protégés</b>		
- Nb de majeurs protégés gérés	7639	7 448
- Nb brut de nouvelles mesures mises en place	1077	1086
<b>Part des clients fragiles équipés de l'offre Budget Protégé</b>	30 %	32%

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

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

► *La notion de Client en situation de fragilité financière est définie dans les notes méthodologiques.*

► *Le taux d'équipement « Budget Protégé » est calculé comme suit : nombre de clients équipés en Compte à composer Budget protégé / nombre de clients identifiés en fragilité financière équipés ou non-équipés.*



## Fiche 11 : ENJEUX SOCIETAUX LIES A LA SANTÉ ET AU BIEN VIEILLIR

La transition démographique en cours amène la Caisse régionale à répondre aux enjeux sociétaux du bien vieillir. La situation de la santé face au vieillissement est inédite et alimente les fractures territoriales, c'est pourquoi elle est priorisée au titre de la cohésion sociale dans le projet sociétal du Groupe Crédit Agricole.

En 2023, le Groupe a décidé de lancer un nouveau métier avec CA Santé et Territoires qui doit permettre de massifier les solutions et de proposer des outils aux Caisses régionales pour répondre aux enjeux locaux en matière de santé. La Caisse régionale de Normandie a souhaité s'inscrire dans ce nouveau métier afin de faciliter l'accès aux soins sur les territoires et accompagner ses clients dans leurs parcours résidentiels et de santé.

En tant que banque, le CA est déjà très présent auprès des professions libérales de santé, des hôpitaux et autres établissements médico-sociaux, des acteurs de la prise en charge des personnes âgées, c'est donc un acteur légitime de la santé et du vieillissement.

La Caisse régionale a formulé une ambition : Être la banque de référence de la santé sur notre territoire et 3 engagements :

- Accompagner nos clients dans leur parcours de vie et faciliter leur parcours de santé,
- Être le leader de l'accompagnement des professionnels de santé,
- Contribuer à la transformation de l'offre de services et d'hébergement auprès des personnes âgées.

Une filière santé a été mise en place pour répondre au mieux aux attentes des professionnels de la santé, de la formation à l'installation. Utiliser notre maillage et notre rôle de créateur de liens pour apporter des solutions pour la Santé près de chez soi. Ces solutions vont de nos contributions à des programmes de prévention Santé à des projets visant à accompagner tous les porteurs de projets de maisons de santé, pôle ou centre de santé, l'installation de professionnels de soin, bref de tout projet concourant à organiser le soin de 1<sup>er</sup> recours sur le territoire. Il s'agit aussi d'accompagner le développement des acteurs de la e-santé, et plus largement celui de l'innovation en santé pour contribuer à lutter contre les inégalités sociales et territoriales d'accès aux soins.

Dans le cadre de son mécénat, le Crédit Agricole Normandie avait soutenu en 2022 un projet de Médicobus dans l'Orne et en 2023 l'achat de mallettes de télémédecine dans la Manche.

Le fonds initiatives a également permis de financer un programme de formation aux gestes de premiers secours en environnement virtuel. La Caisse Régionale relaie l'appel à projet annuel de la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement qui veut centrer son soutien sur des projets de prévention permettant de prévenir l'apparition, le développement et les conséquences de maladies liées à une mauvaise hygiène de vie (malnutrition, sédentarité), à des facteurs environnementaux ou à des risques psychiques.

Sur nos 3 départements, 30% de la population aura plus de 65 ans en 2030. Voir vieillir ses proches – le plus longtemps possible en bonne santé - et s'en occuper est un défi pour beaucoup d'entre nous. Le logement des séniors – pour rester chez soi en bonne santé - est l'un des grands défis du vieillissement de la population.

Le Crédit Agricole Normandie se mobilise aux côtés des acteurs de l'habitat inclusif sur notre territoire pour développer des solutions alternatives au domicile ou à l'Ehpad. Il s'agit d'habitats collectifs à taille humaine, associés à des espaces communs partagés qui permettent de combiner vie autonome et environnement sécurisé.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Valeur investie dans le secteur santé bien-vieillir en M€</b>	176.6 M€	107.5 M€

► Valeur investie dans le secteur santé bien vieillir calculée de la façon suivante : Encours de crédits au secteur de la santé + Valeur à l'octroi des fonds propres investis dans le domaine Santé Bien Vieillir



En 2023, les 92 Caisses locales ont souhaité se mobiliser pour identifier un lieu propice d'implantation sur leur territoire d'une maison CetteFamille afin d'initier des mises en relation porteuses de projets de colocations seniors bénéfiques à l'activité locale.

Le CA Normandie continue également à accompagner le déploiement des résidences Ages et Vie et tout autre forme de résidence pour seniors traditionnelles ou alternative.

Qu'ils soient à la recherche d'un bien immobilier plus adapté à leur vieillissement comme CetteFamille ou qu'ils aient besoin d'effectuer **des travaux dans leur logement existant pour le sécuriser**, nous avons des réponses à leur apporter.

### **Fiche 12 : ACCESSIBILITE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

La Caisse régionale a demandé et obtenu une dérogation ADAP de 9 ans afin de pouvoir réaliser et intégrer les travaux d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite dans la rénovation Harmony de ces agences.

Le taux d'accessibilité progresse donc au rythme des travaux en précisant que notre entreprise a fait le choix non obligatoire d'une conformité à la fin des travaux réalisée par un organisme indépendant.

Après une période ralentie liée au COVID, le taux ressort à 86% à fin 2023, en progression de 6 points par rapport à 2022.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)</b>	86 %	80%
<b>Taux d'accessibilité aux coffres</b>	99 %	99 %

► 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.

## **Fiche 13 : PRODUITS A IMPACT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL** **FINANCEMENTS**

### **FINANCEUR DES ENERGIES RENOUVELABLES SUR LE TERRITOIRE**

Depuis plus de dix ans, le Crédit Agricole Normandie finance les énergies renouvelables sur son territoire en développant son expertise auprès de chargés d'affaires dédiés. Accompagnés des experts de sa Banque d'Affaires Entreprises et des filiales spécialisées en transitions énergétiques du Groupe, le Crédit Agricole Normandie finance des projets de biomasse, de méthanisation, d'éolien terrestre et marin, de photovoltaïque, d'hydroélectricité, d'hydrogène et d'efficacité énergétique quelle que soit leur taille.

Sur l'année 2023, nos réalisations se sont élevées à 53,6 millions (marché professionnel-agri-entreprises)

Nos experts participent à des comités régionaux stratégiques sur la méthanisation et l'hydrogène et sont membres de deux associations œuvrant sur ce sujet.

Le Crédit Agricole Normandie est un partenaire financier important de l'action publique locale par les financements classiques des projets de transitions énergétiques, et par l'intervention au capital de plusieurs sociétés d'économie mixte de participations capitalistiques sur des projets d'énergies renouvelables. A ce titre, accompagnée de 3 autres Caisses régionales, le Crédit Agricole Normandie a créé en 2023 un fonds de 50 M€ dédié à des prises de participations dans des projets de production d'énergie renouvelable.

### **ACTEUR DE LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L'HABITAT ET DES NOUVELLES MOBILITES**

En complément de sa gamme de financements dédiés (travaux verts, EcoPTZ dont il est le premier distributeur sur son territoire : 1 dossier sur 2 est réalisé par le CA Normandie), le CA Normandie poursuit son ambition d'être la banque de référence de l'éco-rénovation sur son territoire en accompagnant qualitativement ses clients et prospects dans leurs projets.

En 2023, tous les collaborateurs du réseau du Crédit Agricole de Normandie ont une nouvelle fois été formés sur la thématique de l'éco rénovation (formation Directive Crédit Immobilier)

Le Crédit Agricole Normandie a par ailleurs organisé, en partenariat avec France Renov et la Région Normandie, 3 salons sur les 3 départements dédiés à la rénovation énergétique (08/04 Alençon – 18/11 Caen – 09/12 St Lô) autour d'une vingtaine d'exposants et plusieurs conférences thématiques. Un évènement auquel ont participé plus de 400 visiteurs sur chaque salon.

Le site J'éco-rénove a été lancé en mai 2023 (parcours axé autour de 3 simulateurs : aides, financements, travaux + base pédagogique), générant des leads dans le réseau des agences, et agence en ligne crédits. (<https://j-ecorenove.credit-agricole.fr/>)

L'ensemble de l'entreprise a été informée au cours d'un RDV Transitions, et l'ensemble des conseillers a été formé à la démarche commerciale lors du lancement.

En 2024, un test sur 4 DAC est organisé pour expérimenter le parcours de A à Z pour nos clients souhaitant réaliser des travaux de rénovation énergétique (recommandation vers l'AEL Crédit – puis si besoin vers des métiers spécialisés : diagnostiqueurs/organisme de recherche d'aides)

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.

Le lancement d'AGILAUTO pour l'ensemble des conseillers en octobre a permis d'ancrer notre positionnement sur le financement des mobilités, a fortiori l'électrique qui compose plus de 50 % des transactions sur les véhicules neufs.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Financements Rénovation Énergétique en millions d'euros (Habitat Particuliers)</b>	27.5	20.5
<b>Financements des projets de transition énergétique et Energies renouvelables en millions d'euros :</b>	53.6	71.1
- Marché Agriculture	24.3	19.5
- Marché Entreprises	11.8	29.5
- Marché Professionnels et Associations	17.6	22.1

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

## **Fiche 14 : PRODUITS A IMPACT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL** **EPARGNE RESPONSABLE**

Le Crédit Agricole Normandie propose une gamme complète d'instruments de placement pour répondre aux attentes de ses clients notamment en intégrant des critères dédiés aux enjeux sociétaux et de transition. Cette démarche a été renforcée en 2023 et repose sur 3 gammes de produits.

### **DES LIVRETS D'EPARGNE ENGAGÉS**

En complément de la distribution du livret A (dont les fonds servent au financement du logement social et du renouvellement urbain), le Crédit Agricole Normandie propose le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS). Il s'agit d'un produit réglementé qui permet notamment, d'affecter, par son intermédiaire et sans frais, une partie des sommes qui y sont déposées sous forme de don(s) vers un ou des acteur(s) de l'économie sociale et solidaire (ESS).

Depuis le 10 octobre 2022, le Livret Engagé Sociétaire est disponible pour tous nos clients sociétaires. Ce livret, souple et transparent, permet ainsi de contribuer via les fonds déposés au financement de projets sur le territoire bas normand plus spécifiquement pour accompagner la transition vers une économie bas carbone, la transition agricole et agroalimentaire, ou l'inclusion et la cohésion sociale. Ce livret repose sur une démarche d'engagement et de preuve qui est explicitée sur notre Charte d'Engagement disponible sur le site internet de Crédit Agricole Normandie. ([A retrouver ICI.](#))

### **UNE GAMME D'EPARGNE DIVERSIFIÉE FACILITANT L'INVESTISSEMENT RESPONSABLE**

La Caisse régionale Normandie met à la disposition de l'ensemble de ses clients une gamme de fonds d'Investissement qui sont gérés par la société de gestion AMUNDI Asset Management, filiale du Groupe Crédit Agricole et première société de gestion en Europe sur les encours gérés. AMUNDI est présent aux côtés des investisseurs pour les accompagner dans leurs réflexions et leurs choix d'investissement au regard des impacts auxquels ils souhaitent contribuer.

Dans ce cadre des investissements dits responsables sont proposés et s'articulent aujourd'hui autour de thématiques d'investissement contribuant aux orientations qui se réfèrent aux 17 Objectifs de Développement Durables édictés par les Nations Unies.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Fonds Investissement Responsable (ISR articles 8 – 9) en M€</b>	1 180	1 138.8
<b>Fonds à impact social et solidaire en M€</b>	3.1	3
<b>Epargne Bilan</b>		
Encours Livret engagé sociétaires en M€	258	276

► *Fonds Investissement Responsable : Changement de source des informations fournies en 2023 (calcul des données 2022 également mises à jour) par PREMUNDI au lieu de CA TITRES auparavant. Articles 8 et 9 au sens du Règlement SFDR.*

## Fiche 15 : INTEGRATION DES CRITERES ESG

### ANALYSE EXTRA-FINANCIERE DE NOS PLACEMENTS POUR COMPTE PROPRE

Depuis 2016, le Crédit Agricole Normandie confie à une agence de notation extra-financière l'analyse de son portefeuille de fonds propres. Cette analyse est réalisée tous les deux ans. L'objectif est d'orienter ces placements vers des titres présentant une bonne qualité ESG (Environnement, Social, Gouvernance) dans le respect des critères définis, et ce afin d'être en cohérence avec la Politique RSE de la Caisse régionale.

La Caisse régionale favorise des placements en lien avec les ambitions du Groupe Crédit Agricole et ses objectifs de responsabilité sociétale et environnementale. Le Crédit Agricole Normandie intègre également dans son processus de sélection de titres souverains et « corporate » une approche extra-financière afin d'apprécier le niveau d'engagement responsable (politique sociale, impacts environnementaux, maîtrise des consommations énergétiques...) dans le but de conjuguer performance financière et responsabilité sociétale et environnementale.

Au 31 décembre 2023, l'encours du portefeuille d'investissements verts et responsables de la Caisse régionale est de 70,9 M€ soit 2.7x plus qu'au 31 décembre 2022, investis en « Green Bonds » essentiellement. Il s'agit d'un emprunt obligataire émis sur les marchés financiers, par une entreprise ou une entité publique pour financer des projets contribuant à la transition écologique. La différence par rapport aux obligations classiques tient dans les engagements pris par l'émetteur d'une part, sur l'usage précis des fonds récoltés qui doit porter sur des projets ayant un impact favorable sur l'environnement, et, d'autre part, sur la publication, chaque année, d'un rapport rendant compte aux investisseurs de la vie de ces projets.

### APPROCHE EXTRA-FINANCIERE DE NOTRE CLIENTELE ETI-PME

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 : la gouvernance, les pratiques environnementales et sociales, les relations fournisseurs, la qualité et satisfaction clients, l'engagement local et des spécificités pour les IAA.

La consolidation de ces éléments financiers et extra-financiers permet une meilleure connaissance de la clientèle Entreprises (ses atouts et sa stratégie) et l'identification de risques extra-financiers éventuels.

Cette démarche est déclinée par l'ensemble des chargés d'affaires des trois agences Entreprises et de l'agence Grandes Entreprises. La Banque d'Affaires Entreprises intègre également dans son processus de financement la dimension extra-financière de ses entreprises clientes, jugeant ainsi, contractuellement, à la fois la capacité financière et extra-financière avant tout engagement.

En 2023, 91% des dossiers de crédit aux entreprises comportent cette analyse ESG complétée soit une progression de 4 points par rapport à 2022.

	31.12.2023	31.12.2022
Note ESG du portefeuille des Titres en gestion directe	-	56.65
Pourcentage d'appréciation ESG dans les analyses de crédits des entreprises au 31.12	91%	87 %

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

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

## REDUIRE L'EMPREINTE DIRECTE DU CA NORMANDIE

### Fiche 16 : EMPREINTE CARBONE DIRECTE

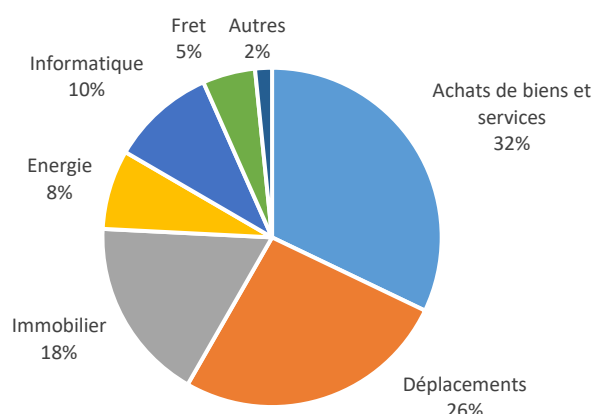
#### Emissions de gaz à effet de serre liées au fonctionnement de la Caisse Régionale

Les émissions du Crédit Agricole Normandie se répartissent en deux grandes catégories :

- Des émissions liées aux activités des clients financés ;
- Un faible pourcentage des émissions est lié au fonctionnement de la Caisse régionale (achats, déplacements des collaborateurs, chauffage du siège et des agences...). Ce sont ces émissions qui nous intéressent dans ce paragraphe.

Le Crédit Agricole Normandie a réalisé en 2023, sur les données de l'exercice 2022, une mesure de son empreinte carbone de fonctionnement selon la méthodologie GHG protocol.

#### Répartition des émissions de CO2 par poste :



La réduction de nos émissions liées au fonctionnement témoigne de notre engagement et de notre cohérence lorsque nous abordons le sujet de la réduction des émissions avec nos clients. Ainsi les émissions ont diminué de plus de 25% entre 2018 et 2022 grâce notamment à la diminution des travaux de rénovation engagés par la Caisse régionale et aux efforts fournis par notre prestataire informatique (filiale du Groupe) pour réduire ses émissions.

Pour aller plus loin, nous travaillons à la mise en place d'une trajectoire bas carbone en nous appuyant sur 3 leviers bien identifiés, à savoir : la sobriété, l'efficacité et la décarbonation (cf fiche 18, 19, 20 et 21).

Enfin la Caisse régionale a acheté, en 2023, 1300 tonnes de crédits carbone auprès de la plateforme France Carbon Agri. Cela permet de compenser l'équivalent des émissions générées par les déplacements professionnels, des collaborateurs et des administrateurs de la Caisse régionale tout en soutenant les efforts de réduction d'émissions de gaz à effet de serre d'agriculteurs normands partenaires.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Emissions liées aux :</b>		
- déplacements professionnels	1254	1 066
- consommations énergétiques	702	1 160
<b>Empreinte carbone propre</b>		
Emissions de GES scopes 1-2-3	-	17 560 <sup>1</sup>
Emissions de GES / collaborateur en TéquCO2/ETP	-	8,4

► <sup>1</sup>: Empreinte calculée selon méthodologie GHG Protocol, scope 1, 2 et 3 (à l'exclusion du scope 3-15 financements).

► L'empreinte carbone du CA Normandie est disponible sur [bilans-ges.ademe.fr](http://bilans-ges.ademe.fr)

► Emissions GES Déplacements professionnels et Energies : Source : [base-empreinte.ademe.fr](http://base-empreinte.ademe.fr) - 18/01/2024

## REDUIRE L'EMPREINTE DIRECTE DU CA NORMANDIE

### Fiche 17 : CONSOMMATIONS ENERGETIQUES

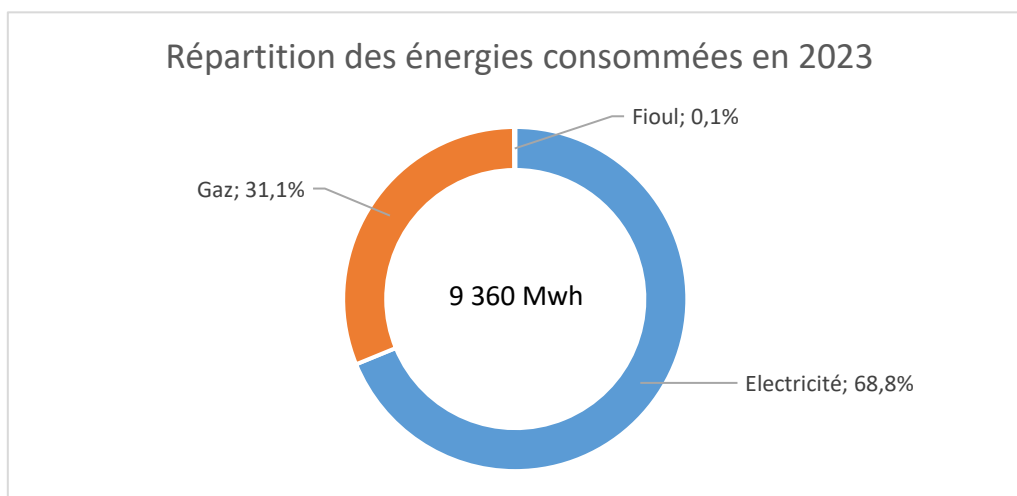
Le CA Normandie a mis en place un plan de sobriété en octobre 2022 avec des actions « phares » :

- Chauffage à 19°C
- Climatisation à partir de 26°C
- Extinction totale des enseignes lumineuses (sites et agences) durant les heures de fermeture des agences

Cela conduit à une diminution conséquente des consommations énergétiques globales depuis 2 ans.

En 2023, nous avons installé 820m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques supplémentaires en toiture sur notre site de Caen. Ce qui nous permet de produire 10% de la consommation électrique totale du site.

Dans les années à venir, le CA Normandie a pour ambition de sortir des énergies fossiles (gaz et fioul) en moyen de chauffage.



	31.12.2023	31.12.2022
Consommations énergétiques totales en Mwh	9 360	12 187
Kwh consommés par m <sup>2</sup>	89	115

► Les consommations de gaz, électricité et fioul sont reportées sur une année glissante de 12 mois (du 1er décembre 2022 au 30 novembre 2023) sur la base des consommations facturées. Cf. notes méthodologiques.

► Base superficie : 104 761 m<sup>2</sup> actualisée au 31/12/2023.



## REDUIRE L'EMPREINTE DIRECTE DU CA NORMANDIE

### Fiche 18 : DEPLACEMENTS DES PERSONNES

En 2023, le Crédit Agricole Normandie a poursuivi son action afin de maîtriser les déplacements de chacun (professionnels et personnels) et les émissions de gaz à effet de serre générées au travers de dispositifs /accords que sont :

- L'accord sur le travail à distance renouvelé en 2023, il permet de conforter et d'étendre la possibilité de travail à distance. Dans ce cadre, les collaborateurs bénéficient de jours de télétravail et/ou de travail déplacé dans une agence en proximité de leur domicile.
- Les principes généraux régissant les frais professionnels prévoient de veiller à la maîtrise des coûts des dépenses et à n'engager que des frais nécessaires sur le plan professionnel.
- Les collaborateurs sont incités à covoiturer pour les déplacements professionnels relatifs aux réunions (managers, formation ...).
- Le barème de remboursement des frais kilométriques professionnels appliqué au sein de la caisse régionale est le barème fiscal permettant de différencier les véhicules thermiques et les véhicules électriques pour lesquels le remboursement du kilomètre est majoré.
- Electrification actée de 100% des flottes (Resavel, affectés, Direction).
- Des offres de crédit LOA (location avec option d'achat) et assurances spécifiques pour les véhicules moins émissifs sont proposées aux clients et aux collaborateurs.

Enfin, le Crédit Agricole Normandie incite ses collaborateurs à privilégier des modes de déplacements doux en nouant des partenariats avec des vélocistes locaux, leur offrant ainsi des tarifs privilégiés.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Nb total de km professionnels parcourus tous modes (en millions de km)</b>	5,5	5
<b>Emissions moyenne de la flotte de véhicule en gCO2/km</b>	82.6	89.5

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

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

## REDUIRE L'EMPREINTE DIRECTE DU CA NORMANDIE

### Fiche 19 : GESTION DES DECHETS

Le Crédit Agricole Normandie assure une gestion raisonnée de l'ensemble de ses déchets et veille à leur valorisation.

Tous les déchets papier & cartons (siège + agences) sont collectés au sein de la déchetterie interne mise en place sur le site de Caen et recyclés à hauteur de 100%.

Les biodéchets 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 consignes en verre, 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.

Le circuit de l'économie solidaire est privilégié pour les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques). Le recyclage des DEEE et la valorisation de ces matières sont confiés à cette même entreprise adaptée.

Le Crédit Agricole Normandie est engagé depuis 2014 dans une démarche de récupération de ses cartes bancaires usagées auprès de ses clients, en vue de leur recyclage. Les matières contenues dans les cartes bancaires sont séparées et récupérées grâce à des procédés industriels permettant de limiter l'impact sur l'environnement. Depuis le lancement de l'opération, le Crédit Agricole Normandie a récupéré 4 tonnes de cartes bancaires. Cet éco-geste est régulièrement rappelé aux clients du Crédit Agricole Normandie.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Taux de recyclage papier</b>	100%	100%
<b>Tonnage de matériels EEE cédés au circuit de l'économie circulaire</b> (Equipements Electriques et Electroniques)	3.94	1.6

<b>Recyclage des cartes bancaires</b>		
- En nombre de cartes collectées pour recyclage	94 788	102 663
- Taux de cartes bancaires recyclées	36%	47%

## REDUIRE L'EMPREINTE DIRECTE DU CA NORMANDIE

### Fiche 20 : CONSOMMATION DE PAPIER

La dématérialisation des contrats et des courriers s'amplifie chaque année.

L'accompagnement de nos clients vers l'autonomie digitale, afin que ceux-ci puissent librement effectuer leurs diverses opérations financières (virements, consultation de comptes, signatures de contrats en ligne...), contribue à poursuivre la réduction de consommation de papier.

De plus en plus de clients du Crédit Agricole Normandie font le choix des e-documents (68%) pour leurs relevés de compte et courriers de gestion et 59% des clients utilisent régulièrement l'application Ma Banque et/ou le site internet du CA Normandie.

69,5% des courriers de gestion sont mis à disposition sur l'espace e-documents des clients depuis le 3<sup>ème</sup> trimestre 2023. Les courriers dits communautaires sont regroupés dans une même enveloppe pour le canal papier afin d'en diminuer leur utilisation.

Les communications auprès des clients privilégient les canaux digitaux (SMS ou Email). De même, les impressions de flyers et affiches a fortement diminué au profit de campagnes digitales.

Concrètement en 2023, les actions de dématérialisation des relevés de compte ont permis de diminuer le nombre de courriers papiers à nos clients de 11.4%.

La moindre utilisation du chèque (divisée par 2 en moins de 10 ans), les paiements à distance, la multiplication des parcours digitaux sont autant de pratiques de plus en plus adoptées au quotidien.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Papier consommé en tonnes</b>	209*	235
<b>Consommation moyenne annuelle de papier ramette par collaborateur en kg/ETP</b>	32.35	41

► *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 TPE) et au marketing communication (mailings, imprimés, publicité sur les lieux de vente).*

*\*ERRATUM : correction du chiffre 193 par 209 (chiffre correct également cité en page 16)*

## ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS AGRICOLES ET AGRO-ALIMENTAIRES

### Fiche 21 : ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TRANSITION AGRICOLE

#### PROMOUVOIR L'ATTRACTIVITE DU METIER D'AGRICULTEUR

219 agriculteurs installés en 2022 par le Crédit Agricole Normandie ont été invités le 6 juillet 2023 pour une matinée autour des enjeux de la transition. 10 de ses nouveaux agriculteurs de la promotion 2022 ont également participé à une réunion de co-création sur l'attractivité de l'offre JA du Crédit agricole Normandie.

Deux événements majeurs ont été organisés pour contribuer au renouvellement des générations en 2023 : les réunions transmission et les cafés de l'installation.

Les objectifs de ces événements sont :

- Pour la réunion transmission : donner aux clients agriculteurs de plus de 50 ans les clés pour faciliter la transmission de leur exploitation
- Pour le café de l'installation : permettre à un porteur de projets AGRI (cafés de l'installation) de rencontrer sous forme de speed dating un maximum d'interlocuteurs qui pourront l'accompagner dans son projet (chambre d'agriculture, notaire, centre de gestion, safer...)

Le Crédit Agricole Normandie a participé en décembre à l'événement TERRES D'AVENIR à Montebourg (50) : rencontre des étudiants en formation agricole pour les encourager à exercer les métiers de l'agriculture.

Une commission stratégique (cf fiche indicateur n°23) en date du 19 octobre avait pour sujet le renouvellement des générations en agriculture.

#### CONTRIBUER A LA TRANSITION VERS UNE ALIMENTATION BAS CARBONE

Le Crédit Agricole Normandie a participé à un pilote sur le déploiement de la plateforme Crédits carbone auprès de nos clients grandes entreprises. Cette plateforme vise à faire financer les coûts liés à l'augmentation des puits de carbone des exploitations agricoles par les entreprises.

Le Crédit Agricole Normandie accompagne les projets de production d'énergie renouvelable permettant à nos clients de réduire leur consommation d'énergie et de percevoir des revenus liés à la revente de ces énergies.

Une commission stratégique du 15 juin présentait la méthanisation et ses effets sur la décarbonation des exploitations. (cf fiche indicateur n°23)

#### PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES

Pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, le Crédit Agricole Normandie est partenaire de l'initiative CARBOCAGE qui a pour objectif d'encourager la séquestration du carbone et maintenir la biodiversité par la plantation de haie. Notre CR a remporté, en partage avec Crédit Agricole Normandie-Seine, le trophée des transitions Crédit Agricole : 9 agriculteurs ont été accompagnés en 2023 dans cette démarche agri environnementale.

Le Crédit Agricole Normandie a participé avec 2 autres caisses régionales à un pilote sur la modélisation des impacts et dépendances des agriculteurs sur la biodiversité : 4 exploitations clientes étudiées sur leurs activités, leur consommation d'énergie, d'eau, d'intrants.

En 2023, Crédit Agricole Normandie a réalisé une rencontre avec l'association SYMBIOSE (initiative portée par la Chambre d'agriculture de Normandie pour valoriser les paiements pour services environnementaux aux agriculteurs. Notre Caisse régionale adhèrera à SYMBIOSE en 2024.

Le dialogue Transitions agri (E.S.T : Environnement, social et territoire) a été déployé en 2023 afin de permettre aux conseillers de la clientèle agricole d'accompagner leurs clients agriculteurs sur leurs transitions. Parallèlement, la formation AGRI CULTUREZ VOUS a été déployée auprès des conseillers afin de les former sur le contexte des transitions agricoles.

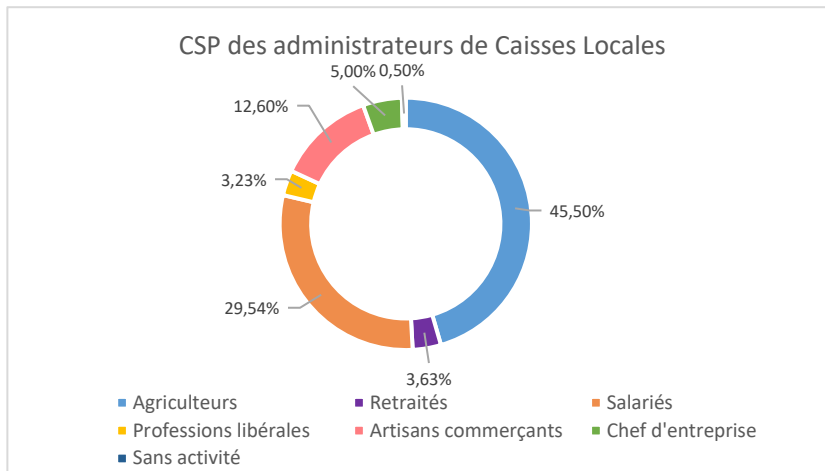
	31.12.2023	31.12.2022
<b>Part de clients agriculteurs engagés dans une dynamique d'agroécologie (primes PAC-MAEC)</b>	10.7%	10.7 %
<b>Nombre d'agriculteurs accompagnés dans leur installation</b>	255	219

► Nb de clients agriculteurs bénéficiaires des primes PAC - MAEC (Mesures Agro-Environnementales et Climatiques) en mars 2023, rapporté au nombre total de clients Agriculteurs au 31/12/2023 (source CRM)

# TIRER PROFIT DE NOTRE GOUVERNANCE DE BANQUE COOPERATIVE POUR INSTALLER UN MODELE DE RELATION DIFFERENCIANT

## Fiche 22 : REPRÉSENTATIVITÉ DES SOCIÉTAIRES

Le Crédit Agricole Normandie est une société coopérative à capital variable composée de 93 Caisses locales administrées par 1022 administrateurs par les sociétaires, porteurs de parts sociales.



La répartition des catégories socio-professionnelles des administrateurs a légèrement évolué par rapport à 2022.

Même si la part des Agriculteurs est toujours prépondérante (45.5%), on note une évolution pour la catégorie des salariés (+5 points à 29,54 %). La part des artisans-commerçants reste stable à 12,6%.

Les professions de santé (profession libérale et salarié) représentent près de 3 % des administrateurs.

### MIXITE

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. En 2023, la proportion de femmes y siégeant est de 44%.

La proportion d'administratrices au sein des Conseils de Caisses locales reste stable en 2023 et s'établit à 37%. Le Crédit Agricole Normandie reste vigilant à ce critère de mixité au sein de la gouvernance tant au niveau des conseils de Caisses locales que du conseil de la Caisse régionale.



Les efforts de diversification dans le cadre des recrutements des administrateurs se traduisent dans l'évolution des CSP représentées. Cette tendance est liée à la sensibilisation des Conseils d'administration au besoin de renouvellement des profils dans le cadre des projets sociétaux et économiques de la Caisse régionale. En effet, l'évolution de la composition des conseils d'administration est nécessaire pour pouvoir adresser au mieux les questions stratégiques, notamment sur la santé, l'éco-rénovation et les transitions énergétiques.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Nb d'administrateurs</b>		
- en Caisses locales	1022	1013
- en Caisse régionale	18	18
<b>Répartition socio-professionnelle</b>		
Taux de présence des administrateurs aux conseils de Caisses locales	74 %	73 %
Part des femmes administratrices dans les conseils de Caisses locales	37 %	37 %
Part des femmes Présidentes dans les conseils de Caisses locales	33 %	33 %
Part des femmes siégeant au Conseil d'administration de la Caisse régionale	44 %	44 %
<b>Formation des administrateurs</b>		
Part des administrateurs de la Caisse régionale ayant suivi au moins une formation	100%	100%

## TIRER PROFIT DE NOTRE GOUVERNANCE DE BANQUE COOPERATIVE POUR INSTALLER UN MODELE DE RELATION DIFFERENCIANT

### Fiche 23 : MODELE COOPERATIF ET MUTUALISTE

Le Crédit Agricole Normandie compte 394 871 sociétaires au 31 décembre 2023. Le taux de sociétariat est de 57,38% chiffre qui continue de progresser depuis l'ouverture du sociétariat en 2010. En 2023, 23 898 clients sont devenus sociétaires, permettant un accroissement net du nombre de sociétaires de 8 879 au 31 décembre.

Les sociétaires disposent d'un pouvoir de décision et font entendre leur voix au cours des Assemblées Générales de Caisses locales. En 2023, 12 000 sociétaires ont participé aux Assemblées générales, rendez-vous annuel où les administrateurs de la Caisse locale rendent compte du mandat qu'on leur a confié et où les sociétaires peuvent interpeller les représentants de la Caisse locale et de la Caisse régionale.

2023 marque la poursuite de la transformation de notre Banque coopérative, entamée en 2022, elle consiste à permettre à chacun d'être acteur et de participer à la vie de celle-ci. A ce titre, des moyens ont été mis en œuvre pour atteindre cet objectif :

- Animer, dynamiser et développer les compétences des administrateurs pour renforcer le lien sur le territoire :
  - les communautés de Caisses Locales : sensibiliser les administrateurs aux transitions et favoriser l'émergence de projets communs ;
  - les commissions stratégiques : informer les administrateurs sur les sujets majeurs liés aux transitions (Santé Bien vieillir, transition AGRI/AGRO et trajectoire net zéro carbone) et recueillir les suggestions des contributeurs à ces commissions.  
Chaque commission est animée par une équipe pluridisciplinaire constituée de Présidents de Caisse locale, d'administrateurs de Caisse Régionale, de cadres de direction et de collaborateurs experts. Les échanges sont directs entre les membres de ces commissions et les administrateurs de Caisse locale.
- Rendre acteurs les administrateurs sur leur territoire et renforcer leur rôle : Afin de poursuivre cette transformation, la Caisse régionale a acté la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des clients en définissant le rôle de l'administrateur relais sur le marché de l'agriculture, dans le cadre d'un projet d'installation ou de reprise d'une exploitation.

Afin d'accroître la contribution des administrateurs à tous les projets stratégiques de la Caisse régionale, le Crédit Agricole Normandie veille, dans le cadre du renouvellement des conseils d'administration à diversifier les profils notamment dans les domaines de la Santé Bien Vieillir et plus généralement dans celui des transitions.

Par symétrie, la même volonté s'affiche au niveau des sociétaires via les Tookets : il s'agit de leur donner le pouvoir d'agir auprès des associations, en local : depuis 2022, les Tookets, dispositif de « dons participatifs », ont permis aux Sociétaires d'aider 148 associations locales contribuant à la vie du territoire.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Sociétariat</b>		
- Part des sociétaires parmi les clients (majeurs et personnes morales)	57 %	56%
- Part des sociétaires votants lors des Assemblées Générales	3.04 %	1.2 %
- Accroissement du nombre de sociétaires (net)	8 873	11 493

# TIRER PROFIT DE NOTRE GOUVERNANCE DE BANQUE COOPERATIVE POUR INSTALLER UN MODELE DE RELATION DIFFERENCIANT

## Fiche 24 : ACTIONS DE MÉCÉNAT

La Caisse régionale accompagne le tissu associatif par le fonds dédié Initiatives Crédit Agricole Normandie, à la main des Caisses locales pour le soutien des associations en proximité et de la Caisse régionale pour les projets au rayonnement territorial.

Dans un objectif de contribution à la création de liens et d'utilité au territoire, le Crédit Agricole Normandie oriente ses aides aux associations en fonction de sept domaines : Santé & Bien Vieillir, Entrepreneuriat & Innovation, Inclusions et emploi des jeunes, Climat & Environnement, Sport, Culture & Patrimoine, Développement économique.

En 2023, la Caisse régionale a été plus particulièrement sollicitée sur 2 axes : l'inclusion et la culture & patrimoine (en montant et en nombre). Ces 2 domaines représentent 55 % des dossiers en nombre et 67 % en montant.

En 2023 le Crédit Agricole Normandie a relayé 3 appels à projets :

- la santé des jeunes (Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement),
- la protection des zones naturelles (Fondation Crédit Agricole Pays de France)
- les aidants (Crédit Agricole Assurances)

Concernant le domaine de la Santé et du Bien vieillir, la Caisse régionale a subventionné 9 dossiers via Initiatives, notamment dans le domaine de la télémédecine, de l'accompagnement des aidants ou encore dans celui de l'apprentissage avec la réalisation d'une application virtuelle pour préparer aux gestes des 1ers secours.

La politique de mécénat et de partenariat du Crédit Agricole Normandie s'attache ainsi à œuvrer au soutien de projets locaux en écho aux sept domaines donnant sens à la responsabilité territoriale de la Caisse régionale.

### Zoom sur l'inclusion et l'intégration des jeunes

Dans la continuité des actions du fonds Initiatives, la Caisse régionale, via ses partenariats et ses conventions de mécénat poursuit sa politique en faveur des jeunes avec le dispositif « Entreprendre pour apprendre » (création de mini-entreprises), « DEMOS » qui est un dispositif d'éducation musicale et orchestrale à vocation sociale et « APELS » (Agence Pour l'Education par le Sport). Avec ce dispositif, le Crédit Agricole Normandie a accueilli au sein de ses équipes cinq jeunes dans un objectif de recrutement.

La Caisse Régionale a également développé des actions de mentorat en Normandie afin d'agir en faveur de l'inclusion des jeunes en les accompagnant dans leur projet professionnel. 60 salariés et administrateurs de la Caisse régionale volontaires sont engagés dans ce projet auprès d'une centaine de jeunes.

Avec ses actions de partenariats, la Caisse régionale accompagne des clubs sportifs du territoire sous forme de sponsoring dans le cadre du « Sport comme école de la Vie ».



Le Crédit Agricole Normandie a accompagné en 2023 deux écoles de Production de son territoire (dans les domaines de la chaudronnerie – soudure - et du textile), dispositif de formation et d'accompagnement vers une insertion sociale et professionnelle répondant ainsi et aux besoins des jeunes en termes de qualification et aux besoins des entreprises en termes de main d'œuvre.

	31.12.2023	31.12.2022
<b>Projets soutenus par le dispositif Initiatives</b>		
- Montant des fonds alloués par la commission régionale (en k€)	242 k€	240 k€
- Nb de dossiers accompagnés par la commission régionale	36	35
- Montant des fonds alloués pour les projets locaux (Caisses locales) (en k€)	285 k€	210 k€
- Nb de dossiers accompagnés pour les projets locaux (Caisses locales) (en k€)	614	423
<b>Dispositif Tookets : nb d'associations aidées</b>	148	NA
<b>Partenariats : montant des aides allouées par la Caisse Régionale (en k€)</b>	997 k€	892 k€

► Partenariats : changement de source des données. Changement du fournisseur de la donnée : données comptables



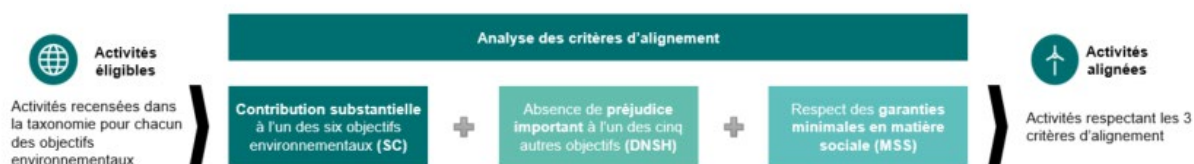
## 4. INDICATEURS DE LA TAXONOMIE EUROPEENNE SUR LES ACTIVITES DURABLES

### 4.1 Cadre et exigences réglementaires

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les activités économiques durables sur le plan environnemental, c'est-à-dire les activités économiques qui passent avec succès les trois tests suivants :

- i) Elles contribuent de manière substantielle à un objectif environnemental,
- ii) Elles ne causent pas de préjudice significatif à d'autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement,
- iii) Elles sont exercées dans le respect de certaines garanties minimales sociales.

Les activités éligibles qui respectent ces trois critères sont dites « alignées à la Taxonomie ».



Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

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

Le règlement Taxonomie a été complété par 4 actes délégués :

- **L'acte délégué – Article 8 – 2021/2178** : concernant le contenu et la présentation des informations à publier par les entreprises assujetties à la directive NFRD.
- **L'acte délégué – Climat – 2021/2139** : décrivant les activités « éligibles » et les critères d'examens techniques permettant d'évaluer « l'alignement » au regard des deux objectifs climatiques « atténuation du changement climatique » et « adaptation du changement climatique ». Une modification a été apportée par le règlement 2023/2485 pour introduire de nouvelles activités économiques éligibles et de nouveaux critères techniques applicables pour évaluer l'alignement (l'étude de l'alignement de ces nouvelles activités se fera à partir de l'arrêté du 31/12/2025).
- **L'acte délégué – Gaz & Nucléaire – 2022/1214** : concernant les activités économiques en lien avec les secteurs du gaz et du nucléaire au regard des objectifs climatiques.
- **L'acte délégué – Environnemental – 2023/2486** : décrivant les activités « éligibles » et les critères d'examens techniques permettant d'évaluer « l'alignement » au regard des quatre autres objectifs environnementaux (*alignement applicable à partir de l'arrêté du 31/12/2025 pour les établissements de crédit*).

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

- Depuis l'année de reporting 2021 (sur la base des données au 31 décembre 2021), le Crédit Agricole Normandie doit publier annuellement (i) la part des actifs « éligibles » (*c'est-à-dire finançant des activités décrites dans les actes délégués*) et « non éligibles » au règlement délégué « climat » et (ii) la part des actifs exclus uniquement du numérateur du ratio ainsi que celle exclue à la fois du numérateur et du dénominateur du ratio ; à partir du reporting de l'année 2023, l'éligibilité est calculée sur les 6 objectifs environnementaux de la Taxonomie.
- A partir de cette année, sur la base des données au 31 décembre 2023, le Crédit Agricole Normandie doit publier la proportion des actifs « alignés » (le « Green Asset Ratio » ou GAR), c'est-à-dire les actifs finançant des activités éligibles qui passent avec succès les trois tests d'alignement à la taxonomie. Cette analyse d'alignement est menée sur la base des informations publiées par les entreprises non financières et les entreprises financières assujetties à la directive NFRD ainsi que sur les critères techniques du règlement délégué sur le périmètre de la clientèle de détail, des collectivités locales et des financements dédiés.
- Toujours à partir de cette année, les établissements de crédit devront publier des indicateurs complémentaires :
  - Ratio des actifs sous gestion : représente le rapport entre les actifs gérés pour des entreprises et qui financent des activités économiques alignées sur la taxonomie et le total des actifs gérés.

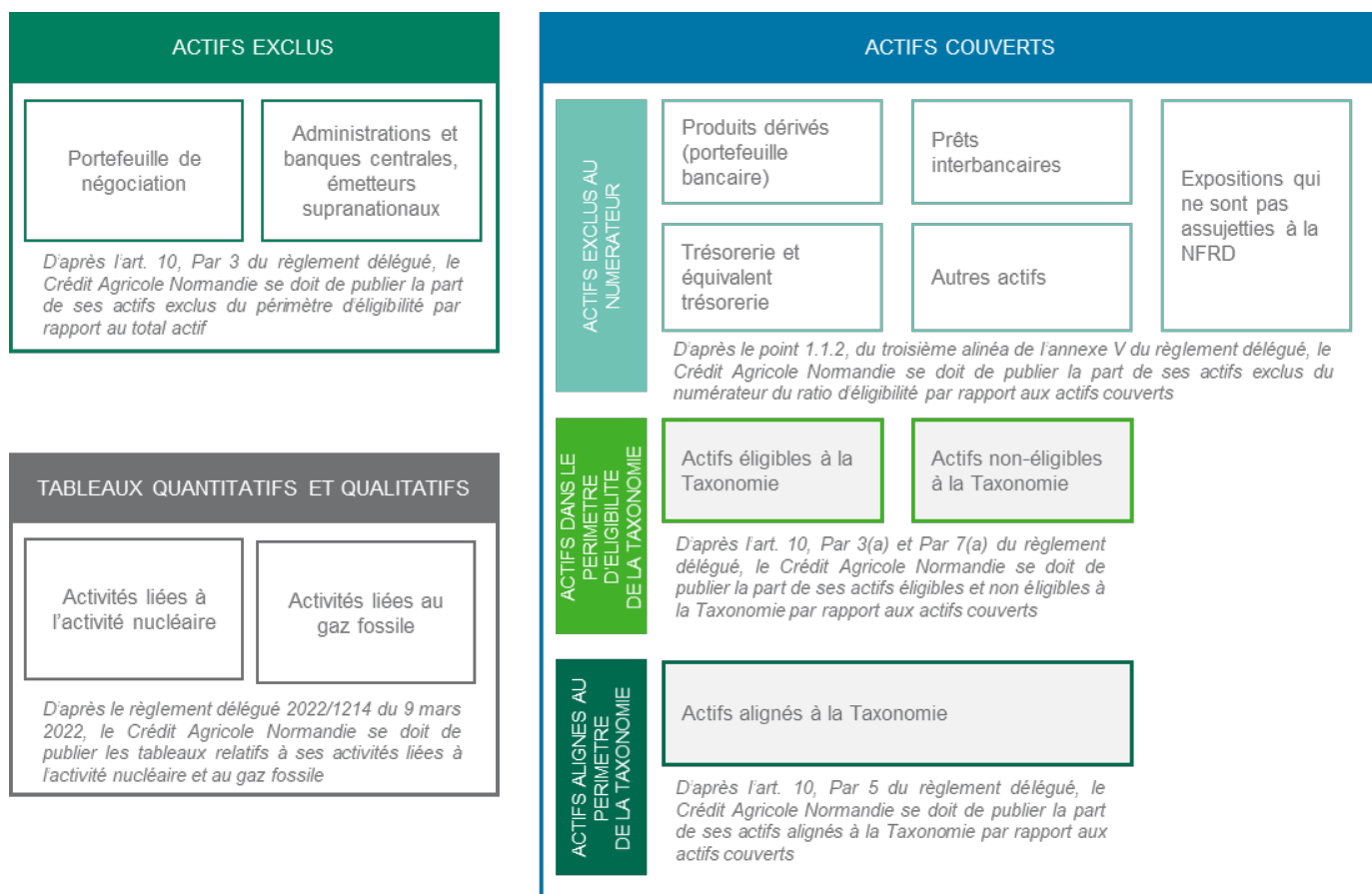
- Ratio des garanties financières : représente la part des garanties financières de prêts et avances et de titres de créance destinés à financer des activités économiques alignées sur la taxinomie par rapport à l'ensemble des garanties financières de prêts et avances et de titres de créance accordées à des entreprises.

Cette première analyse d'alignement des actifs sera menée sur les deux premiers objectifs de la Taxonomie : « Atténuation du changement climatique » et « Adaptation au changement climatique ».

- Enfin, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026 (sur la base des données au 31 décembre 2025) le Crédit Agricole Normandie devra publier un ratio d'actifs alignés à la Taxonomie sur les quatre autres objectifs, et prendre en compte les nouvelles activités climatiques (ajoutées par le règlement 2023/2485). De plus, des indicateurs relatifs au portefeuille de négociation et aux frais et commissions devront être publiés à compter de cette même date.

En conséquence, l'article 8 du règlement Taxonomie prévoit pour les établissements de crédit soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD) de publier des informations relatives à l'éligibilité et l'alignement des actifs à la taxinomie pour 2023.

De plus, l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022 invite les établissements à publier des informations relatives aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire. Le schéma ci-dessous présente les informations à présenter pour l'année 2023.



Le 21 décembre 2023, la Commission européenne a publié un projet de communication dédié aux entreprises financières sur l'interprétation et la mise en œuvre de certaines dispositions de l'acte délégué du 6 juillet 2021 relatif à la publication des informations en vertu de l'article 8 du règlement de l'Union européenne sur la taxinomie.

Ce projet de communication précise notamment les modalités de calcul de l'alignement et définit par ailleurs de nouvelles informations à publier (par exemple des indicateurs sectoriels ou nouveau ratio consolidé) et peut donc avoir des impacts significatifs à la fois sur le niveau du ratio d'actifs verts et sur la nature des informations publiées.

Compte tenu de la parution tardive de ce projet de communication, le Crédit Agricole Normandie n'a pas pu tenir compte des dispositions de ce dernier pour la publication sur les données du 31 décembre 2023. Le Crédit Agricole Normandie a cependant d'ores et déjà engagé les travaux afin de se conformer aux exigences de cette communication pour la prochaine publication.

Les informations relatives à la période comparative, au flux de la période et à l'éligibilité des expositions aux quatre objectifs environnementaux autres que climatiques (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 ainsi que la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes) seront communiqués au titre de la taxonomie au 31 décembre 2024.

## 4.2 Méthodologie de détermination des actifs alignés

Pour le reporting du 31 décembre 2023, le Crédit Agricole Normandie est assujéti pour la première fois à la publication de la part des actifs alignés à la Taxonomie.

**Les activités alignées sont définies et décrites par le règlement délégué « Climat » et le règlement délégué « Environnement ».**

Afin de calculer l'alignement des actifs à la Taxonomie, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie :

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

Sur la base des actifs éligibles ci-dessus, l'identification des actifs alignés à la Taxonomie est effectuée via deux angles :

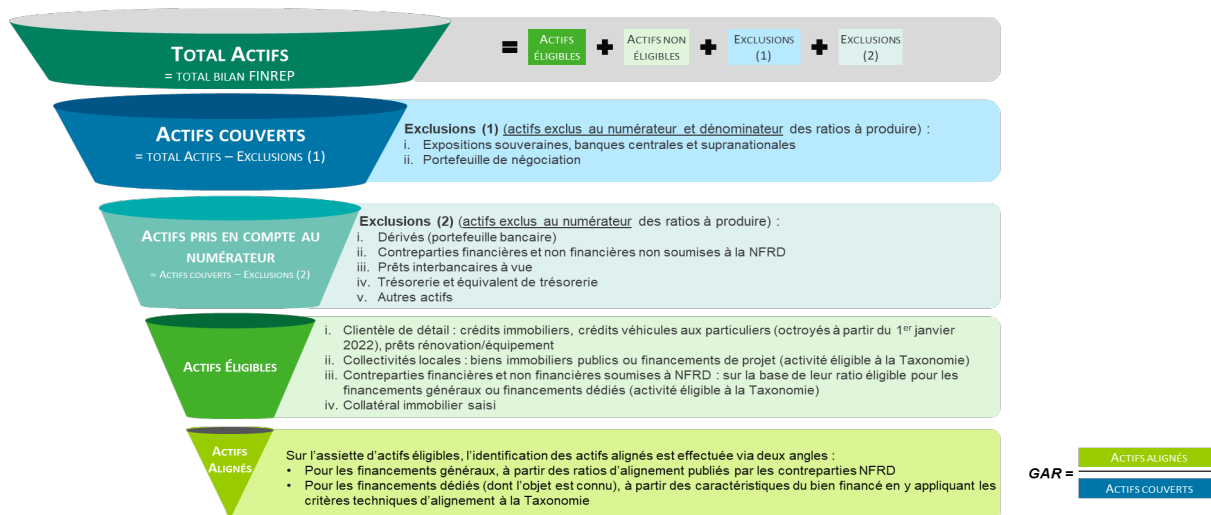
- Pour les financements généraux, à partir des informations publiées par les contreparties financières et non financières NFRD, notamment les ratios d'actifs verts (Green Asset Ratio), chiffres d'affaires verts et dépenses d'investissement verts, qui sont collectées auprès du fournisseur de données externes Clarity AI ou, le cas échéant, récupérées de façon bilatérale directement auprès des clients ;
- Pour les financements dont l'objet est connu, à partir des caractéristiques du bien financé en y appliquant les critères techniques d'alignement à la Taxonomie.

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

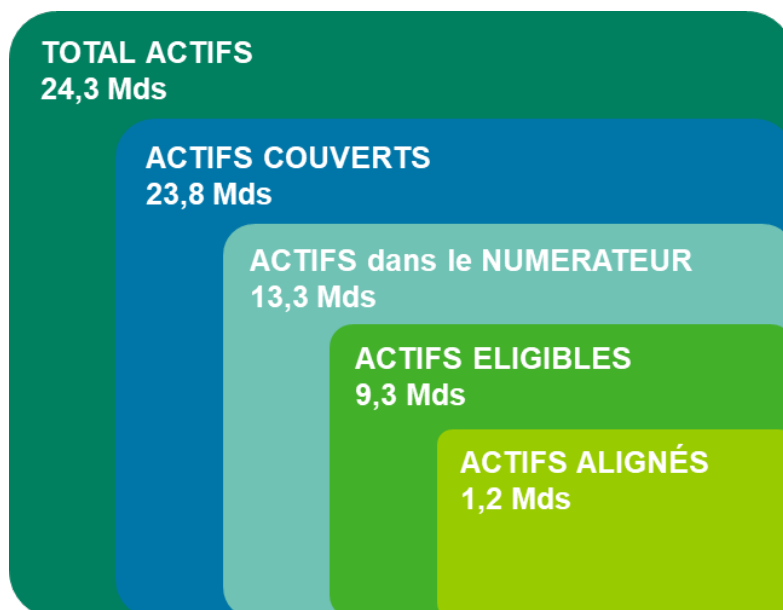
- Les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en dessous des seuils d'assujettissement) ;
- Les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent de trésorerie et autres actifs<sup>1</sup> ;
- Les autres expositions non éligibles à la taxonomie sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail.

---

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



### 4.3 Nos chiffres sur le périmètre du Crédit Agricole Normandie au 31 décembre 2023



#### 4.4 Nos tableaux sur le périmètre du Crédit Agricole Normandie publiés au titre de la Taxonomie au 31 décembre 2023

Tableau 0 - Récapitulatif des ICP à publier par les établissements de crédit conformément à l'article 8 du règlement établissant la taxonomie

		Total des actifs durables sur le plan environnemental	ICP (base CA)	ICP (base CAPEX)	% de couverture (par rapport au total des actifs)	% d'actifs exclus du numérateur du GAR (article 7, paragraphes 2 et 3 et section 1.1.2 de l'annexe V)	% d'actifs exclus du dénominateur du GAR (article 7, paragraphe 1 et section 1.2.4 de l'annexe V)
ICP principal	Encours du ratio d'actifs verts (GAR)	1 198 874 800,03 €	5,03%	5,05%	98,16%	45,10%	1,84%

		Total des actifs durables sur le plan environnemental	ICP (base CA)	ICP (base CAPEX)	% de couverture (par rapport au total des actifs)	% d'actifs exclus du numérateur du GAR (article 7, paragraphes 2 et 3 et section 1.1.2 de l'annexe V)	% d'actifs exclus du dénominateur du GAR (article 7, paragraphe 1 et section 1.2.4 de l'annexe V)
<i>ICP supplémentaires</i>	<i>GAR (flux)</i>						
	<i>Portefeuille de négociation</i>						
	<i>Garanties financières</i>	142 951,94 €	0,36%	0,54%			
	<i>Actifs sous gestion</i>	0 €	0,00%	0,00%			
	<i>Frais et commissions perçus</i>						

Les ICP relatifs aux frais et commissions et au portefeuille de négociation ne s'appliquent qu'à partir de 2026, sur les données du 31 décembre 2025.

Le GAR (flux) étant calculé en faisant la différence entre le stock et les flux de l'année précédente et le GAR étant publié pour la première fois cette année, la présentation du stock sera équivalente à la présentation du flux. Les informations relatives à la période comparative et au flux de la période seront communiquées au titre de la taxonomie au 31 décembre 2024.

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

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

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

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

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

## 5. LES INDICATEURS NON REPORTÉS DANS LA PRÉSENTE DPEF :

### Santé et Sécurité

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

Les notions de fréquence et gravité des accidents de travail sont peu pertinentes par rapport aux enjeux de santé de l'activité directe de la banque. Néanmoins, le contexte spécifique de la crise sanitaire est évoqué dans « Qualité de vie au travail ».

### Loyauté des pratiques

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

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

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

- **au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective** Indicateurs jugés non pertinents par rapport à l'activité directe du Groupe. Les impacts indirects sont traités dans les informations Achats.
- **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**

### 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.

### **Lien Nation-Armée (art. 225-102-1 du Code de commerce)**

Aucune information pertinente en lien avec cette thématique n'a été identifiée

## **6. NOTES MÉTHODOLOGIQUES**

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

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

- Le site de Caen regroupant l'ensemble des fonctions supports de la Caisse régionale
- L'agence en ligne située à Alençon
- L'ensemble des agences des 3 départements
- Les agences spécialisées
- Les 93 Caisses locales affiliées

Les filiales Square Habitat et SOFINORMANDIE détenues à 100% par le Crédit Agricole Normandie sont exclues du périmètre de collecte pour fait qu'elles ne sont pas intégrées dans les comptes consolidés de la Caisse régionale. Le fonds de titrisation FCT intégré au périmètre financier est également exclu du périmètre de la présente DPEF, car non significatif (1.73% du total bilan de la Caisse régionale).

Les données RSE 2023 sont collectées entre le 12 décembre 2023 et le 17 janvier 2024.

Pour 2023, la **période de reporting** s'étend du 1er janvier au 31 décembre pour l'ensemble des indicateurs, à l'exception de :

- **Rémunération des Parts sociales**  
Rémunération des parts sociales versée en 2023 au titre de l'exercice 2022
- **Intéressement & Participation**  
Montants de l'Intéressement et de la Participation de l'exercice 2022 versés en 2023
- **Taux de présence des administrateurs aux Conseils d'administration de Caisses locales**  
Reporting sur année glissante : du 1er octobre 2022 au 30 septembre 2023
- **Indice d'Engagement Sociétal (IES)** : Indicateur stratégique créé sur la base de l'Enquête de perception de l'engagement sociétal réalisée fin 2022 dont les résultats ont été publiés au 1er trimestre 2023.



- **GHG Protocol** : estimation des émissions générées par son activité professionnelle à partir des données de l'exercice 2022. Le périmètre pris en compte se compose des scopes 1, 2 et 3 (à l'exclusion du scope 3-15 financements).
- **Consommations énergétiques** : Les consommations de gaz, électricité et fioul sont reportées sur une année glissante de 12 mois (du 1<sup>er</sup> décembre 2022 au 30 novembre 2023).

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 2023.

Un ERRATUM est ajouté en page 39 : correction du chiffre 193 par 209 (chiffre correct également cité en page 16)

## 6.1 Mode d'élaboration du modèle d'affaires

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

## 6.2 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 <b>pas d'impact</b> sur la CR ou celle-ci n'a pas d'influence sur elle	1
la Partie Prenante a des <b>impacts négligeables</b> sur la CR ou celle-ci ne pourrait influencer que marginalement ses activités	2
La Partie Prenante a des <b>impacts significatifs</b> 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 <b>impacts importants</b> sur la CR ou celle-ci pourrait influencer fortement la réussite des activités pour lesquelles elle est indispensable	4
La Partie Prenante a des <b>impacts sur les intérêts vitaux</b> 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 <b>pas de relation</b> avec la partie prenante et n'a <b>aucune connaissance</b> de ses impacts sur elle ni des intérêts de celle-ci	1
La CR a <b>peu de relation</b> avec la partie prenante et n'a qu'une <b>connaissance partielle</b> de ses impacts sur elle et des intérêts de celle-ci	2
la CR a une <b>relation régulière</b> avec la partie prenante et a identifié <b>ses principaux impacts</b> sur elle et les principaux intérêts de celle-ci	3
La CR a une <b>bonne relation</b> avec la partie prenante et a une <b>connaissance documentée</b> (notes, études, enquêtes...) de ses impacts sur elle et des intérêts de celle-ci	4
La CR a une <b>excellente relation</b> avec la partie prenante et procède à une <b>évaluation continue</b> 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

## 6.3 Identification et description des risques extra-financiers

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

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

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

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

Le Crédit Agricole Normandie analyse les risques extra-financiers sur la base d'un référentiel\* Groupe Crédit Agricole (révisé et complété en 2022). Ces risques sont cotés « à dire d'experts », c'est à dire par les gestionnaires en charge des périmètres d'activité concernés.

Les risques identifiés pour la Caisse régionale sont hiérarchisés selon une échelle de cotation des impacts, allant de 1 à 3 : (Image + activité + sanction) X gravité X probabilité d'occurrence = résultat de cotation

L'échelle de cotation est la suivante :

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

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

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

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

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

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

### 6.4 Indicateurs stratégiques

**INDICE D'ENGAGEMENT ET DE RECOMMANDATION (IER) :** Indicateur offrant une vision globale de la perception de l'engagement et de la recommandation des collaborateurs vis-à-vis : de l'Engagement Groupe (4 questions), de l'Engagement Entité (12 questions), du Projet Humain (9 questions) et du Projet Sociétal (3 questions). La valeur de l'IER correspond à la moyenne des modalités de réponse « D'accord » et « Plutôt d'accord » sur les 28 questions de l'IER.

**INDICE d'ENGAGEMENT SOCIÉTAL (IES) :** Indicateur stratégique qui permet d'évaluer et de suivre l'engagement sociétal du Crédit Agricole Normandie tel que perçu par ses clients particuliers. Pour CA Normandie : 75 000 clients interrogés via un questionnaire envoyé par mail (cabinet externe). Le 7,1/10 est la moyenne de l'Indice d'engagement sociétal global spontanément exprimé par les répondants Particuliers. La prochaine mesure de l'Indice d'Engagement Sociétal devrait avoir lieu courant 2024. Les résultats 2024 sont attendus au 1er trimestre 2025.

**INDICE DE RECOMMANDATION CLIENT (IRC) :** Indicateur de recommandation de la clientèle issu de la différence entre le pourcentage des clients promoteurs (note de 9 ou 10) et des clients détracteurs (note de 0 à 6). Les clients attribuant une note de 7 ou 8 sont considérés neutres. Enquête téléphonique menée entre le 28 septembre et le 7 novembre 2023 auprès de clients du Crédit Agricole Normandie (enquête administrée par un cabinet externe – 12 320 clients interrogés).

## 6.5 Empreinte environnementale directe

- **Consommation d'énergie directe répartie par source**

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

Détail des périodes de consommations sur 12 mois (du 1<sup>er</sup> décembre 2022 au 30 novembre 2023) pour le reporting :

- Gaz : consommations sur la période à l'exception des consommations marginales de 5 agences. Les données de gaz sont exprimées en kwh PCI.
- Fioul : volumes commandés et livrés (les agences concernées par l'usage du fioul sont uniquement des locaux dont le CA Normandie n'est pas propriétaire, les chaudières fioul sont supprimées dans l'ensemble des locaux dont la Caisse régionale est propriétaire).
- Electricité : consommations sur année glissante du 01/12/2022 au 30/11/2023.

Les données relatives aux émissions de gaz à effet de serre de l'électricité et du gaz sont calculées à partir des consommations reportées en kwh, celles du fioul sont calculées à partir des litres commandés et livrés. Conversion litre de fioul en kwh : litre\*10,647

Sources : bilans consommations des énergéticiens

<b>Superficies sites Crédit Agricole Normandie au 31.12.2023</b>	<b>en m<sup>2</sup></b>	<b>en m<sup>2</sup></b>
<i>Agences</i>	62 880	62 880
<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	0
<i>Site Alençon - Superficie utilisée par le CA</i>	230	230
<i>GAB hors site</i>	441	441
<i>Logements de fonction</i>	1325	1325
	<b>122 641</b>	<b>104 761</b>

La base de consolidation des m<sup>2</sup> des bâtiments, parkings, agences et logements de fonction est actualisée au 31.12.2023.

La base retenue pour le calcul du ratio Consommations d'énergies/m<sup>2</sup> est de 104 761 m<sup>2</sup>, 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.

## 6.6 Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels

Les facteurs d'émissions utilisés sont ceux de la Base Carbone Ademe. La « Flotte d'entreprise » comporte les véhicules de fonction et affectés, les véhicules de service et utilitaires, les véhicules mis à disposition pour les déplacements professionnels des collaborateurs.

Pour les bus navettes : le Crédit Agricole Normandie utilisant deux modèles de bus différents, le facteur d'émission retenu est celui des litres de gazole consommés en moyenne sur l'année : 3.100 kg CO<sub>2</sub>e.litre

2023		Facteur émission 2023	Unité
<b>EMISSIONS ENERGIE</b>			
Electricité mix moyen 2022	0,0520	kg CO2e/kwh	
Electricité produite à partir de sources renouvelables (hydraulique)	0,006	kg CO2e/kwh	
Gaz naturel (mix moyen 2015 - France continentale)	0,227	kg CO2e/kwh PCI	
Fioul domestique (France continentale)	3,240	kg CO2e/litre	
<b>EMISSIONS DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS</b>			
Gazole routier (bus navettes) - B7	3,100	kg CO2e par litre	
Autocar Gazole	0,0295	kgCO2e/passager.km	
Voiture motorisation diesel 2018	0,227	kgCo2e/véhicule.km	
Voiture motorisation essence 2018	0,239	kgCo2e/véhicule.km	
Voiture motorisation moyenne 2018	0,231	kgCo2e/véhicule.km	
Train Grandes Lignes	0,006	kgCO2e/passager.km	
Avion court	0,258	kgCO2e/passager.km	
Avion moyen courrier	0,187	kgCO2e/passager.km	
Avion long courrier	0,152	kgCO2e/passager.km	

Source : base-empreinte.ademe.fr - 18/01/2024

## 6.7 Consommation de papier

Les données de l'indicateur Consommation de papier sont issues de la déclaration à l'écocontribution financière CITEO au titre des papiers émis en 2023 et sont complétées des consommations hors périmètre CITEO. Les consommations sont exprimées en tonnes sur la base des factures acquittées dans l'année.

## 6.8 Gestion des déchets

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

## 6.9 Produits à impact social et environnemental

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

La consolidation des financements réalisés en 2023 est issue de la requête CRE\_521148\_RSE\_Statistiques pour données – onglet 1 REAL ECOPTZ & onglet 5 REAL PEE PAR DOMAINE, complétée des financements des Agences Entreprises, de la Banque d'Affaires Entreprises et des Engagement Corporate.

- **Financements de la rénovation énergétique (Habitat des Particuliers)**

A compter de 2022, les financements retenus pour répondre à cet indicateur sont les Prêts Economies d'Energie (PEE) et les Eco-PTZ (prêts règlementés) assurant ainsi la traçabilité des fonds dédiés aux projets d'amélioration énergétique de l'habitat des Particuliers.

- **Investissement Responsable, encours gérés**

Fonds Investissement Responsable : Changement de source des informations fournies en 2023 (calcul des données 2022 également mises à jour) par PREMUNDI au lieu de CA TITRES auparavant.

## 6.10 Données sociétales

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

Depuis le 1er novembre 2020, les clients en situation de fragilité financière répondent à l'une des quatre situations suivantes (décret N°2020-889 du 20 juillet 2020) :

1. Les clients qui, sur 1 mois, cumulent au moins 5 commissions d'intervention et dont les flux créditeurs sont inférieurs à 1 535 €. Les frais de dysfonctionnement sont alors plafonnés à 25€ pour 3 mois et 20 jours minimum\*
2. Les clients qui, pendant 3 mois, cumulent au moins 9 commissions d'intervention et dont les flux créditeurs sont inférieurs à 4 605 €. Les frais de dysfonctionnement sont alors plafonnés à 25€ pour 1 mois et 20 jours minimum\*
3. Les clients en situation de surendettement Banque de France, pendant toute la durée d'inscription FICP\*\*. Les frais de dysfonctionnement sont plafonnés à 25€ par mois durant toute la durée d'inscription FICP
4. Les clients interdits bancaires depuis plus de 15 jours (chèques et cartes). Les frais de dysfonctionnement sont alors plafonnés à 25€ par mois durant toute la durée d'inscription au Fichier Central des Chèques

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

\*\*Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP)

- **Taux de clients équipés de l'offre Budget Protégé**

Le taux d'équipement « Budget Protégé » est calculé comme suit : nombre de clients équipés en Compte à Composer Budget protégé / nombre de clients identifiés en fragilité financière équipés ou non-équipés.

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

- **Implantation et maillage du territoire**

Cet indicateur utilise le terme agences de proximité qui comprend les typologies suivantes de points de vente :

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

- **Achats responsables**

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

- **Achats locaux**

A compter de la DPEF 2023, le volume des achats locaux est à présent publié en montant (en M€), permettant une meilleure visibilité du volume des achats confiés aux prestataires et fournisseurs du territoire bas-normand. Le montant des achats locaux intègre le montant des approvisionnements réalisés en local par nos prestataires nationaux. La part de ces achats locaux est marginale.

## 6.11 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 31.12.2023, des collaborateurs en alternance, en CDD et en CDI ayant un contrat de travail avec le Crédit Agricole Normandie au 31.12.2023. 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 2023

La base des ETP retenue pour le calcul des divers ratios est celle au 31.12.2023 (soit 2011.9 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 2023 calculée selon le ratio suivant :

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

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

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

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

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

## **6.12 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.

# ANNEXES : Tableaux sur le périmètre du CA Normandie publiés au titre de la Taxonomie au 31 décembre 2023

## Tableaux liés au Green Asset Ratio

Tableau 1 – Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)

EUR	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	ab	ac	ad	ae	af															
																Date de référence des informations T														
																Valeur comptable brute totale	Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)			
																	Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)			
	Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)																			
				Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant				Dont utilisation du produit	Dont habilitant		Dont financement spécialisé	Dont transitoire	Dont habilitant															
<b>GAR - Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur</b>																														
1 Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus	13 336 088 530,72 €	9 326 939 637,00 €	1 198 874 800,03 €	1 169 776 586,63 €	9 185 458,99 €	9 452 067,29 €	349 315,33 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9 327 288 952,33 €	1 198 874 800,03 €	1 169 776 586,63 €	9 185 458,99 €	9 452 067,29 €															
2 Entreprises financières	1 341 078 588,47 €	389 567 762,25 €	132 295,77 €	0,00 €	0,00 €	23 262,53 €	323 621,65 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	389 891 383,90 €	132 295,77 €	0,00 €	0,00 €	23 262,53 €															
3 Établissements de crédit	1 340 478 115,49 €	389 190 478,94 €	61 648,55 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	323 621,65 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	389 514 100,58 €	61 648,55 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
4 Prêts et avances	1 307 072 355,98 €	379 048 083,23 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	379 048 083,23 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
5 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est	33 405 759,51 €	10 142 395,70 €	61 648,55 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	323 621,65 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	10 466 017,35 €	61 648,55 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
6 Instruments de capitaux propres											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
7 Autres entreprises financières	600 472,98 €	377 283,32 €	70 647,22 €	0,00 €	0,00 €	23 262,53 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	377 283,32 €	70 647,22 €	0,00 €	0,00 €	23 262,53 €															
8 Dont entreprises d'investissement	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
9 Prêts et avances											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
10 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
11 Instruments de capitaux propres											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
12 Dont sociétés de gestion	3 624,29 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
13 Prêts et avances	3 624,29 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
14 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
15 Instruments de capitaux propres											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
16 Dont entreprise d'assurance	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
17 Prêts et avances											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
18 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
19 Instruments de capitaux propres	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
20 Entreprises non financières	128 474 107,92 €	57 051 388,59 €	28 663 391,05 €	0,00 €	9 185 458,99 €	6 211 387,47 €	25 693,68 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	57 077 082,28 €	28 663 391,05 €	0,00 €	9 185 458,99 €	6 211 387,47 €															
21 Prêts et avances	53 409 624,41 €	18 549 885,05 €	5 718 298,95 €	0,00 €	2 104 688,60 €	1 808 417,91 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	18 549 885,05 €	5 718 298,95 €	0,00 €	2 104 688,60 €	1 808 417,91 €															
22 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est	74 134 864,37 €	38 335 001,72 €	22 945 092,09 €	0,00 €	7 080 770,39 €	4 402 969,56 €	25 693,68 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	38 350 695,40 €	22 945 092,09 €	0,00 €	7 080 770,39 €	4 402 969,56 €															
23 Instruments de capitaux propres	929 619,14 €	166 401,83 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	166 401,83 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
24 Ménages	10 906 858 974,22 €	8 801 181 587,22 €	1 169 776 586,63 €	1 169 776 586,63 €	0,00 €	2 914 890,70 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	8 801 181 587,22 €	1 169 776 586,63 €	1 169 776 586,63 €	0,00 €	2 914 890,70 €															
25 dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	9 060 869 569,43 €	8 742 551 680,29 €	1 169 776 586,63 €	1 169 776 586,63 €	0,00 €	2 914 890,70 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	8 742 551 680,29 €	1 169 776 586,63 €	1 169 776 586,63 €	0,00 €	2 914 890,70 €															
26 dont prêts à la rénovation de bâtiments	58 656 581,94 €	58 629 906,93 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	58 629 906,93 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
27 dont prêts pour véhicules à moteur	129 983 272,68 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
28 Financement d'administrations locales	959 676 860,12 €	79 138 898,93 €	302 526,59 €	0,00 €	0,00 €	302 526,59 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	79 138 898,93 €	302 526,59 €	0,00 €	0,00 €	302 526,59 €															
29 Financement de logements	13 930 721,66 €	13 930 721,66 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	13 930 721,66 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
30 Autres financements d'administrations locales	945 746 138,46 €	65 208 177,27 €	302 526,59 €	0,00 €	0,00 €	302 526,59 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	65 208 177,27 €	302 526,59 €	0,00 €	0,00 €	302 526,59 €															
31 Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
32 Autres actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus dans le																														
33 Entreprises financières et non financières	8 780 957 881,12 €																													
34 PME et entreprises non financières (autres que des PME) non soumises aux	8 779 819 161,90 €																													
35 Prêts et avances	6 946 413 578,34 €																													
36 dont prêts garantis par des biens immobiliers commerciaux	1 835 971 180,18 €																													
37 dont prêts à la rénovation de bâtiments	738 749,68 €																													
38 Titres de créance	97 198 681,86 €																													
39 Instruments de capitaux propres	1 736 206 901,70 €																													
40 Contreparties de pays tiers non soumis aux obligations de publication de la	1 138 719,22 €																													
41 Prêts et avances	88 822,27 €																													
42 Titres de créance	1 049 896,95 €																													
43 Instruments de capitaux propres																														
44 Dérivés	359 181 000,00 €																													
45 Prêts interbancaires à vue	1 108 967 000,00 €																													
46 Trésorerie et équivalents de trésorerie	69 961 000,00 €																													
47 Autres catégories d'actifs (goodwill, matières premières, etc.)	191 741 000,00 €																													
48 Total des actifs du GAR	23 846 896 411,85 €	9 326 939 637,00 €	1 198 874 800,03 €	1 169 776 586,63 €	9 185 458,99 €	9 452 067,29 €	349 315,33 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9 327 288 952,33 €	1 198 874 800,03 €	1 169 776 586,63 €	9 185 458,99 €	9 452 067,29 €															
49 Autres actifs n'entrant pas dans le calcul du GAR																														
50 Administrations centrales et émetteurs supranationaux	401 893 982,88 €																													
51 Expositions sur des banques centrales	19 215 502,22 €																													
52 Portefeuille de négociation	25 260 000,00 €																													
53 Total des actifs	24 293 265 896,95 €																													
<b>Exposition de hors bilan - Entreprises soumises aux obligations de publication de la NFRD</b>																														
54 Garanties financières	39 813 894,03 €	1 493 723,25 €	142 951,94 €	0,00 €	0,00 €	112 556,57 €	406,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1 494 129,25 €	142 951,94 €	0,00 €	0,00 €	112 556,57 €															
55 Actifs sous gestion	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
56 Dont titres de créance	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															
57 Dont instruments de capitaux propres	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €															

Les ratios d'éligibilité sur les quatre autres objectifs (« 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 » et « La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes ») n'ont pas été publiés car les données dépendent des publications des entreprises qui seront publiées pour la première fois pour l'exercice du 31 décembre 2023. Ces informations seront publiées à partir de l'année prochaine.

**Tableau 1 – Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des CAPEX verts des contreparties)**

EUR	Valeur comptable brute totale	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	ab	ac	ad	ae	af
		Date de référence des Informations T														
		Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)				
		Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Dont vers des secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				
Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)					Dont durable sur le plan environnemental (aligné sur la taxonomie)						
			Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant			Dont utilisation du produit	Dont habilitant				Dont financement spécialisé	Dont transitoire	Dont habilitant	
<b>GAR - Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur</b>																
1	Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus	13 336 088 530,72 €	9 093 887 301,67 €	1 203 108 837,68 €	1 169 776 586,63 €	6 686 507,27 €	16 624 993,48 €	18 148,05 €	4 297,80 €	0,00 €	0,00 €	9 093 905 449,72 €	1 203 113 135,49 €	1 169 776 586,63 €	6 686 507,27 €	16 624 993,48 €
2	Entreprises financières	1 341 078 588,47 €	141 845 258,22 €	171 466,28 €	0,00 €	38 442,58 €	151 618,99 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	141 845 258,22 €	171 466,28 €	0,00 €	38 442,58 €	151 618,99 €
3	Établissements de crédit	1 340 478 115,49 €	141 261 784,76 €	61 648,55 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	141 261 784,76 €	61 648,55 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
4	Prêts et avances	1 307 072 355,98 €	130 706 235,60 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	130 706 235,60 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
5	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est	33 405 759,51 €	10 555 549,17 €	61 648,55 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	10 555 549,17 €	61 648,55 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
6	Instruments de capitaux propres											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
7	Autres entreprises financières	600 472,98 €	583 473,45 €	109 817,73 €	0,00 €	38 442,58 €	151 618,99 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	583 473,45 €	109 817,73 €	0,00 €	38 442,58 €	151 618,99 €
8	Dont entreprises d'investissement	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
9	Prêts et avances											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
10	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
11	Instruments de capitaux propres											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
12	Dont sociétés de gestion	3 624,29 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
13	Prêts et avances	3 624,29 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
14	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
15	Instruments de capitaux propres											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
16	Dont entreprise d'assurance	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
17	Prêts et avances											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
18	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est											0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
19	Instruments de capitaux propres	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
20	Entreprises non financières	128 474 107,92 €	71 095 643,01 €	32 698 205,90 €	0,00 €	6 648 064,70 €	13 484 933,74 €	18 148,05 €	4 297,80 €	0,00 €	0,00 €	71 113 791,06 €	32 702 503,70 €	0,00 €	6 648 064,70 €	13 484 933,74 €
21	Prêts et avances	53 409 624,41 €	17 565 748,10 €	10 387 095,39 €	0,00 €	3 908 707,40 €	3 763 201,30 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	17 565 748,10 €	10 387 095,39 €	0,00 €	3 763 201,30 €	3 908 707,40 €
22	Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est	74 134 864,37 €	53 365 493,08 €	22 311 110,51 €	0,00 €	2 739 357,30 €	9 721 732,45 €	18 148,05 €	4 297,80 €	0,00 €	0,00 €	53 381 641,13 €	22 315 408,31 €	0,00 €	2 739 357,30 €	9 721 732,45 €
23	Instruments de capitaux propres	929 619,14 €	166 401,83 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	166 401,83 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
24	Ménages	10 906 858 974,22 €	8 801 181 587,22 €	1 169 776 586,63 €	1 169 776 586,63 €	0,00 €	2 914 890,70 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	8 801 181 587,22 €	1 169 776 586,63 €	1 169 776 586,63 €	0,00 €	2 914 890,70 €
25	dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	9 060 869 569,43 €	8 742 551 680,39 €	1 169 776 586,63 €	1 169 776 586,63 €	0,00 €	2 914 890,70 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	8 742 551 680,39 €	1 169 776 586,63 €	1 169 776 586,63 €	0,00 €	2 914 890,70 €
26	dont prêts à la rénovation de bâtiments	58 656 581,94 €	58 629 906,93 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	58 629 906,93 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
27	dont prêts pour véhicules à moteur	129 983 272,68 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
28	Financement d'administrations locales	959 678 860,12 €	79 764 813,22 €	462 578,88 €	0,00 €	0,00 €	73 550,04 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	79 764 813,22 €	462 578,88 €	0,00 €	0,00 €	73 550,04 €
29	Financement de logements	13 930 721,66 €	13 930 721,66 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	13 930 721,66 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
30	Autres financements d'administrations locales	945 746 138,46 €	65 834 091,56 €	462 578,88 €	0,00 €	0,00 €	73 550,04 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	65 834 091,56 €	462 578,88 €	0,00 €	0,00 €	73 550,04 €
31	Sûretés obtenues par saisie : biens immobiliers résidentiels et commerciaux	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
32	Autres actifs exclus du numérateur pour le calcul du GAR (mais inclus dans le															
33	Entreprises financières et non financières	8 780 957 881,12 €														
34	PME et entreprises non financières (autres que des PME) non soumises aux	8 779 819 161,90 €														
35	Prêts et avances	6 946 413 578,34 €														
36	dont prêts garantis par des biens immobiliers commerciaux	1 835 971 180,18 €														
37	dont prêts à la rénovation de bâtiments	738 749,68 €														
38	Titres de créance	97 198 681,86 €														
39	Instruments de capitaux propres	1 736 206 901,70 €														
40	Contreparties de pays tiers non soumis aux obligations de publication de la	1 138 719,22 €														
41	Prêts et avances	88 822,27 €														
42	Titres de créance	1 049 896,95 €														
43	Instruments de capitaux propres															
44	Dérivés	359 181 000,00 €														
45	Prêts interbancaires à vue	1 108 967 000,00 €														
46	Tresorerie et équivalents de trésorerie	59 961 000,00 €														
47	Autres catégories d'actifs (goodwill, matières premières, etc.)	191 741 000,00 €														
48	<b>Total des actifs du GAR</b>	<b>23 846 896 411,85 €</b>	<b>9 093 887 301,67 €</b>	<b>1 203 108 837,68 €</b>	<b>1 169 776 586,63 €</b>	<b>6 686 507,27 €</b>	<b>16 624 993,48 €</b>	<b>18 148,05 €</b>	<b>4 297,80 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>9 093 905 449,72 €</b>	<b>1 203 113 135,49 €</b>	<b>1 169 776 586,63 €</b>	<b>6 686 507,27 €</b>	<b>16 624 993,48 €</b>
49	Autres actifs n'entrant pas dans le calcul du GAR															
50	Administrations centrales et émetteurs supranationaux	401 893 982,88 €														
51	Expositions sur des banques centrales	19 215 502,22 €														
52	Portefeuille de négociation	25 260 000,00 €														
53	<b>Total des actifs</b>	<b>24 293 265 896,95 €</b>														
<b>Exposition de hors bilan - Entreprises soumises aux obligations de publication de la NFRD</b>																
54	Garanties financières	39 813 894,03 €	1 109 182,83 €	214 092,47 €	0,00 €	4 218,89 €	36 044,59 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1 109 182,83 €	214 092,47 €	0,00 €	4 218,89 €	36 044,59 €
55	Actifs sous gestion	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
56	Dont titres de créance	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
57	Dont instruments de capitaux propres	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €



Les ratios d'éligibilité sur les quatre autres objectifs (« 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 » et « La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes ») n'ont pas été publiés car les données dépendent des publications des entreprises qui seront publiées pour la première fois pour l'exercice du 31 décembre 2023. Ces informations seront publiées à partir de l'année prochaine.

**Tableau 2 – GAR Informations par secteur (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)**

Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)	a		b		c		d		e		f		g		h		y		z		aa		ab	
	Atténuation du changement climatique (CCM)												Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)							
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)				PME et autres entreprises non financières non				Entreprises non financières (soumises à la NFRD)				PME et autres entreprises non financières non				Entreprises non financières (soumises à la NFRD)			PME et autres entreprises non financières non				
	Valeur comptable brute		Dont durable sur le plan		Valeur comptable brute		Dont durable sur le plan		Valeur comptable brute		Dont durable sur le plan		Valeur comptable brute		Dont durable sur le plan		Valeur comptable brute			Valeur comptable brute				
EUR		EUR		EUR		EUR		EUR		EUR		EUR		EUR		EUR			EUR					
54 0910 - ACTIVITES DE SOUTIEN A L'EXTRACTION D'HYDROCARBURES	157 118,40 €	27 506,14 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			157 118,40 €	27 506,14 €										
117 1431 - FABRICATION D'ARTICLES CHAUSSANTS A MAILLES	42 474,84 €	42 401,72 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			42 474,84 €	42 401,72 €										
122 1610 - IMPREGNATION DU BOIS	2 261,54 €	2 261,54 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			2 261,54 €	2 261,54 €										
131 1721 - FABRICATION DE CARTON ONDULE	16 288,97 €	431,50 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			16 288,97 €	431,50 €										
167 2222 - FABRICATION D'EMBALLAGES EN MATIERES PLASTIQUES	913 359,30 €	862 617,12 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			913 359,30 €	862 617,12 €										
230 2599 - FABRICATION D'ARTICLES METALLIQUES MENAGERS	1 852 222,47 €	1 432 957,87 €			9 988,26 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			1 862 210,73 €	1 432 957,87 €										
286 3092 - FABRICATION DE BICYCLETTES ET DE VEHICULES POUR INVALIDES	10 523 242,00 €	8 894 945,07 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			10 523 242,00 €	8 894 945,07 €										
287 3099 - FABRICATION D'AUTRES EQUIPEMENTS DE TRANSPORT N.C.A.	658 279,60 €	646 371,02 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			658 279,60 €	646 371,02 €										
288 3101 - FABRICATION DE MEUBLES DE BUREAU ET DE MAGASIN	482 119,00 €	360 331,35 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			482 119,00 €	360 331,35 €										
289 3102 - FABRICATION DE MEUBLES DE CUISINE	1 698 979,90 €	863 401,33 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			1 698 979,90 €	863 401,33 €										
304 3312 - REPARATION DE MACHINES ET EQUIPEMENTS MECANIQUES	7 696 068,67 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			7 696 068,67 €	0,00 €										
315 3511 - PRODUCTION D'ELECTRICITE	68 860,04 €	3 554,26 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			68 860,04 €	3 554,26 €										
316 3512 - TRANSPORT D'ELECTRICITE	18 179,56 €	1 719,68 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			18 179,56 €	1 719,68 €										
319 3521 - PRODUCTION DE COMBUSTIBLES GAZEUX	3 491,52 €	3,62 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			3 491,52 €	3,62 €										
379 4612 - CENTRALES D'ACHAT DE CARBURANT	1,33 €	0,44 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			1,33 €	0,44 €										
416 4652 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE COMPOSANTS ET D'EQUIPEMENTS ELECTRONIQUES ET DE TELECOMMUNICATION	11 420 246,09 €	6 669 533,10 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			11 420 246,09 €	6 669 533,10 €										
418 4662 - COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE MACHINES-OUTILS	7 734 147,16 €	5 501 609,84 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			7 734 147,16 €	5 501 609,84 €										
464 4763 - COMMERCE DE DETAIL D'ENREGISTREMENTS MUSICAUX ET VIDEO EN MAGASIN SPECIALISE	7 981,44 €	3 347,06 €			15 705,42 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			23 686,86 €	3 347,06 €										
475 4778 - AUTRES COMMERCE DE DETAIL SPECIALISES DIVERS	451 948,29 €	60 668,55 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			451 948,29 €	60 668,55 €										
478 4779 - COMMERCE DE DETAIL DE BIENS D'OCCASION EN MAGASIN	83 125,96 €	79 607,93 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			83 125,96 €	79 607,93 €										
491 4939 - TELEPHERIQUES ET REMONTEES MECANIQUES	187 269,96 €	74 183,31 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			187 269,96 €	74 183,31 €										
492 4939 - TRANSPORTS ROUTIERS REGULIERS DE VOYAGEURS	12 624 560,82 €	3 112 186,17 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			12 624 560,82 €	3 112 186,17 €										
514 5310 - ACTIVITES DE POSTE DANS LE CADRE D'UNE OBLIGATION DE SERVICE UNIVERSEL	225 505,75 €	19 856,90 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			225 505,75 €	19 856,90 €										
587 7010 - ACTIVITES DES SIEGES SOCIAUX	774,63 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			0,00 €	0,00 €			774,63 €	0,00 €										
<b>TOTAL</b>	<b>56 868 607,23 €</b>	<b>28 659 495,52 €</b>			<b>25 693,68 €</b>	<b>0,00 €</b>			<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>			<b>56 894 300,91 €</b>	<b>28 659 495,52 €</b>										

Les ratios d'éligibilité sur les quatre autres objectifs (« 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 » et « La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes ») n'ont pas été publiés car les données dépendent des publications des entreprises qui seront publiées pour la première fois pour l'exercice du 31 décembre 2023. Ces informations seront publiées à partir de l'année prochaine.

*Pour assurer une lisibilité du tableau, les lignes indiquant un montant à zéro ont été supprimées. Une ligne « total » a été ajoutée afin d'assurer l'exhaustivité des lignes affichées.*

**Tableau 2 – GAR Informations par secteur (sur la base des CAPEX verts des contreparties)**

Ventilation par secteur – niveau à 4 chiffres de la NACE (code et intitulé)	a		b		c		d		e		f		g		h		y		z		aa		ab	
	Atténuation du changement climatique (CCM)												Adaptation au changement climatique (CCA)						TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)					
	Entreprises non financières (soumises à la NFRD)				PME et autres entreprises non financières non				Entreprises non financières (soumises à la NFRD)				PME et autres entreprises non financières non		Entreprises non financières (soumises à la NFRD)				PME et autres entreprises non financières non					
	Valeur comptable brute		Valeur comptable brute		Valeur comptable brute		Valeur comptable brute		Valeur comptable brute		Valeur comptable brute		Valeur comptable brute		Valeur comptable brute		Valeur comptable brute		Valeur comptable brute		Valeur comptable brute		Valeur comptable brute	
EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCA)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCA)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCA)	Mio EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	EUR	Dont durable sur le plan environnemental (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)	
54	0910 – ACTIVITES DE SOUTIEN A L'EXTRACTION D'HYDROCARBURES	262 580,92 €	302 150,76 €					0,00 €	0,00 €									362 580,92 €	302 150,76 €					
91	1101 – PRODUCTION DE BOISSONS ALCOOLIQUES DISTILLEES	2 995 919,55 €	761 674,46 €					0,00 €	0,00 €									2 995 919,55 €	761 674,46 €					
117	1421 – FABRICATION D'ARTICLES CHAUSSANTS A MAILLES	131 915,89 €	114 608,16 €					0,00 €	0,00 €									131 915,89 €	114 608,16 €					
122	1610 – IMPREGNATION DU BOIS	8 647,06 €	3 059,73 €					0,00 €	0,00 €									8 647,06 €	3 059,73 €					
131	1721 – FABRICATION DE CARTON ONDULE	107 874,00 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €									107 874,00 €	0,00 €					
167	2222 – FABRICATION D'EMBALLAGES EN MATIERES PLASTIQUES	2 232 656,08 €	1 775 976,43 €					0,00 €	0,00 €									2 232 656,08 €	1 775 976,43 €					
215	2530 – FABRICATION DE GENERATEURS DE VAPEUR, A L'EXCEPTION DES CHAUDIERES POUR LE CHAUFFAGE CENTRAL	362 893,23 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €									362 893,23 €	0,00 €					
230	2599 – FABRICATION D'ARTICLES METALLIQUES MENAGERS	3 297 171,76 €	1 886 317,64 €					9 988,26 €	0,00 €									3 307 160,02 €	1 886 317,64 €					
286	3002 – FABRICATION DE BICYCLETES ET DE VEHICULES POUR INVALIDES	16 642 594,93 €	15 550 623,19 €					0,00 €	0,00 €									16 642 594,93 €	15 550 623,19 €					
287	3099 – FABRICATION D'AUTRES EQUIPEMENTS DE TRANSPORT N.C.A.	661 587,54 €	661 587,54 €					0,00 €	0,00 €									661 587,54 €	661 587,54 €					
288	3101 – FABRICATION DE MEUBLES DE BUREAU ET DE MAGASIN	1 245 218,28 €	1 115 721,11 €					0,00 €	0,00 €									1 245 218,28 €	1 115 721,11 €					
289	3102 – FABRICATION DE MEUBLES DE CUISINE	4 158 587,95 €	3 412 768,79 €					0,00 €	0,00 €									4 158 587,95 €	3 412 768,79 €					
304	3312 – REPARATION DE MACHINES ET EQUIPEMENTS MECANIQUES	1 682 936,51 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €									1 682 936,51 €	0,00 €					
315	3511 – PRODUCTION D'ELECTRICITE	67 339,84 €	3 126,04 €					0,00 €	0,00 €									67 339,84 €	3 126,04 €					
316	3512 – TRANSPORT D'ELECTRICITE	17 444,03 €	1 512,49 €					0,00 €	0,00 €									17 444,03 €	1 512,49 €					
319	3521 – PRODUCTION DE COMBUSTIBLES GAZEUX	3 489,97 €	3,19 €					0,00 €	0,00 €									3 489,97 €	3,19 €					
346	4311 – TRAVAUX DE DEMOLITION	408 663,99 €	55 224,86 €					0,00 €	0,00 €									408 663,99 €	55 224,86 €					
379	4612 – CENTRALES D'ACHAT DE CARBURANT	140,88 €	4,44 €					0,00 €	0,00 €									140,88 €	4,44 €					
416	4652 – COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE COMPOSANTS ET D'EQUIPEMENTS ELECTRONIQUES ET DE TELECOMMUNICATION	14 098 694,12 €	3 160 052,13 €					0,00 €	3 160 052,13 €									14 098 694,12 €	3 160 052,13 €					
418	4662 – COMMERCE DE GROS (COMMERCE INTERENTREPRISES) DE MACHINES-OUTILS	7 415 213,26 €	2 870 405,13 €					0,00 €	0,00 €									7 415 213,26 €	2 870 405,13 €					
464	4763 – COMMERCE DE DETAIL D'ENREGISTREMENTS MUSICAUX ET VIDEO EN MAGASIN SPECIALISE	4 763,12 €	1 544,80 €					3 861,99 €	0,00 €									8 625,11 €	1 544,80 €					
475	4778 – AUTRES COMMERCE DE DETAIL SPECIALISES DIVERS	810 730,07 €	249 272,50 €					4 297,80 €	4 297,80 €									815 027,87 €	253 570,30 €					
478	4779 – COMMERCE DE DETAIL DE BIENS D'OCCASION EN MAGASIN	100 515,06 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €									100 515,06 €	0,00 €					
491	4939 – TELEPHERIQUES ET REMONTEES MECANIQUES	179 641,86 €	82 192,82 €					0,00 €	0,00 €									179 641,86 €	82 192,82 €					
492	4939 – TRANSPORTS ROUTIERS REGULIERS DE VOYAGEURS	14 058 018,66 €	670 993,18 €					0,00 €	0,00 €									14 058 018,66 €	670 993,18 €					
514	5310 – ACTIVITES DE POSTE DANS LE CADRE D'UNE OBLIGATION DE SERVICE UNIVERSEL	264 430,77 €	74 828,08 €					0,00 €	0,00 €									264 430,77 €	74 828,08 €					
574	6619 – SUPPORTS JURIDIQUES DE GESTION DE PATRIMOINE MOBILIER	0,00 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €									0,00 €	0,00 €					
587	7010 – ACTIVITES DES SIEGES SOCIAUX	7 359,02 €	0,00 €					0,00 €	0,00 €									7 359,02 €	0,00 €					
	<b>TOTAL</b>	<b>71 327 028,33 €</b>	<b>32 753 647,48 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>18 148,05 €</b>	<b>4 297,80 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>71 345 176,38 €</b>	<b>32 757 945,28 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>			<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>			

Les ratios d'éligibilité sur les quatre autres objectifs (« 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 » et « La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes ») n'ont pas été publiés car les données dépendent des publications des entreprises qui seront publiées pour la première fois pour l'exercice du 31 décembre 2023. Ces informations seront publiées à partir de l'année prochaine.

Pour assurer une lisibilité du tableau, les lignes indiquant un montant à zéro ont été supprimées. Une ligne « total » a été ajoutée afin d'assurer l'exhaustivité des lignes affichées.

**Tableau 3 – ICP GAR Encours (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)**

% (du total des actifs couverts au dénominateur)	Date de référence des informations T															
	Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)					
	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la					Part du total des actifs couverts
	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)					
Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant	Dont utilisation du produit	Dont habilitant	Dont utilisation du produit	Dont habilitant	Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant	Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant	Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant	
<b>GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur</b>																
1 Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	69,94%	8,99%	8,77%	0,07%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	69,94%	8,99%	8,77%	0,07%	0,07%	38,39%
2 <b>Entreprises financières</b>	29,05%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	29,07%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	1,60%
3 Établissements de crédit	29,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	29,06%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,60%
4 Prêts et avances	29,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	29,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,56%
5 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	30,36%	0,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,97%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	31,33%	0,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%
7 Autres entreprises financières	62,83%	11,77%	0,00%	0,00%	3,87%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	62,83%	11,77%	0,00%	0,00%	3,87%	0,00%
20 <b>Entreprises non financières</b>	44,41%	22,31%	0,00%	7,15%	4,83%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	44,43%	22,31%	0,00%	7,15%	4,83%	0,23%
21 Prêts et avances	34,73%	10,71%	0,00%	3,94%	3,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	34,73%	10,71%	0,00%	3,94%	3,39%	0,08%
22 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	51,71%	30,95%	0,00%	9,55%	5,94%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	51,74%	30,95%	0,00%	9,55%	5,94%	0,16%
23 Instruments de capitaux propres	17,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
24 <b>Ménages</b>	80,69%	10,73%	10,73%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80,69%	10,73%	10,73%	0,00%	0,03%	36,23%
25 dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	96,49%	12,91%	12,91%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	96,49%	12,91%	12,91%	0,00%	0,03%	35,99%
26 dont prêts à la rénovation de bâtiments	99,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	99,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%
28 <b>Financement d'administrations locales</b>	8,25%	0,03%	0,00%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,25%	0,03%	0,00%	0,00%	0,03%	0,33%
29 Financement de logements	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%
30 Autres financements d'administrations locales	6,89%	0,03%	0,00%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,89%	0,03%	0,00%	0,00%	0,03%	0,27%
32 <b>Total des actifs du GAR</b>	38,13%	5,05%	4,91%	0,03%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	38,13%	5,05%	4,91%	0,03%	0,07%	38,39%

Pour assurer une lisibilité du tableau, les lignes indiquant un montant à zéro ont été supprimées.

**Tableau 3 – ICP GAR Encours (sur la base des CAPEX verts des contreparties)**

% (du total des actifs couverts au dénominateur)	Date de référence des informations T															
	Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)					
	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la					Part du total des actifs couverts
	Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (alignés sur la taxonomie)					
Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant	Dont utilisation du produit	Dont habilitant	Dont utilisation du produit	Dont habilitant	Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant	Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant	Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant	
<b>GAR – Actifs couverts par le numérateur et le dénominateur</b>																
1 Prêts et avances, titres de créance et instruments de capitaux propres détenus à des fins autres que la vente et éligibles pour le calcul du GAR	68,19%	9,02%	8,77%	0,05%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	68,19%	9,02%	8,77%	0,05%	0,12%	37,43%
2 <b>Entreprises financières</b>	10,58%	0,01%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,58%	0,01%	0,00%	0,00%	0,01%	0,58%
3 Établissements de crédit	10,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,54%
4 Prêts et avances	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,54%
5 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	31,60%	0,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	31,60%	0,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%
7 Autres entreprises financières	97,17%	18,29%	0,00%	6,40%	25,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	97,17%	18,29%	0,00%	6,40%	25,25%	0,00%
20 <b>Entreprises non financières</b>	55,34%	25,45%	0,00%	5,17%	10,50%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	55,35%	25,45%	0,00%	5,17%	10,50%	0,29%
21 Prêts et avances	32,89%	19,45%	0,00%	7,32%	7,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	32,89%	19,45%	0,00%	7,32%	7,05%	0,07%
22 Titres de créance, y compris dont l'utilisation du produit de l'émission est spécifique (UoP)	71,98%	30,10%	0,00%	3,70%	13,11%	0,02%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	72,01%	30,10%	0,00%	3,70%	13,11%	0,22%
23 Instruments de capitaux propres	17,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
24 <b>Ménages</b>	80,69%	10,73%	10,73%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80,69%	10,73%	10,73%	0,00%	0,03%	36,23%
25 dont prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels	96,49%	12,91%	12,91%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	96,49%	12,91%	12,91%	0,00%	0,03%	35,99%
26 dont prêts à la rénovation de bâtiments	99,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	99,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%
28 <b>Financement d'administrations locales</b>	8,31%	0,05%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,31%	0,05%	0,00%	0,00%	0,01%	0,33%
29 Financement de logements	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%
30 Autres financements d'administrations locales	6,96%	0,05%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,96%	0,05%	0,00%	0,00%	0,01%	0,27%
32 <b>Total des actifs du GAR</b>	38,13%	5,05%	4,91%	0,03%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	38,13%	5,05%	4,91%	0,03%	0,07%	37,43%

Pour assurer une lisibilité du tableau, les lignes indiquant un montant à zéro ont été supprimées.

Les prêts immobiliers aux ménages constituent le poste d'actifs éligibles le plus élevé pour le Groupe Crédit Agricole. Les prêts immobiliers alignés sur les critères de la taxonomie sont ceux qui (i) ont la meilleure performance énergétique et (ii) ne sont pas soumis à un risque physique chronique ou aigu.

Les biens immobiliers dont le niveau de performance énergétique appartient aux 15% les plus performants du parc immobilier national ou régional (pour les biens dont le permis de construire été déposé avant le 31/12/2020) ou dont la consommation énergétique est au moins inférieure à 10% au seuil fixé par la réglementation NZEB- *Nearly zero-emission building*, c'est-à-dire les bâtiments à la consommation d'énergie quasi nulle (pour les biens dont le permis a été déposé après le 31/12/2020), respectent les critères de contribution substantielle de la taxonomie. Pour l'analyse de l'alignement et sur la base des études réalisées par l'Observatoire de l'Immobilier Durable, le Groupe Crédit Agricole définit les biens immobiliers appartenant aux 15% les plus performants du parc immobilier français comme étant les biens anciens ayant un DPE A ou B et les biens immobiliers neufs soumis à la réglementation thermique RT 2012. Par ailleurs, conformément à l'interprétation du Ministère français de la Transition écologique, les biens soumis à la réglementation environnementale RE 2020 respectent le critère NZEB-10%.

L'identification et l'évaluation des risques physiques ont été réalisées sur la base de la méthodologie utilisée pour le reporting règlementaire Pilier 3 ESG. Cette méthodologie vise à identifier les aléas de risques auxquels les bâtiments sont exposés et évaluer les risques sur la base d'un scénario à 2050. Les biens immobiliers soumis à un risque physique chronique ou aigu sont considérés comme non alignés faute de mise en place d'un plan d'adaptation.

**Tableau 4 - ICP GAR flux (sur la base des CA et CAPEX verts des contreparties)**

Le projet de communication de la Commission européenne du 21 décembre 2023 a clarifié la méthode de calcul du flux qui correspond à la valeur comptable brute des nouvelles expositions sans déduction des montants des remboursements de prêts ou des cessions de titres au cours de l'année précédant la date de publication. Le groupe Crédit Agricole n'étant pas en mesure d'appliquer les recommandations de cette communication en raison de sa publication tardive, il n'est donc pas possible de présenter ce tableau pour le 31 décembre 2023.

Le Groupe Crédit Agricole publiera le tableau 4 – ICP GAR Flux pour l'arrêté au 31 décembre 2024 selon la méthodologie précisée dans le projet de communication de la Commission européenne du 21 décembre 2023 qui consiste à ne retenir que les nouvelles opérations de l'année sans tenir compte des remboursements ou désinvestissements.

**Tableau 5 – ICP des expositions de hors bilan (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)**

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae	
		Date de référence des informations T														
		Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)					TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)				
% (par rapport au total des actifs hors bilan éligibles)		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				
		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs				
		Dont utilisation du produit		Dont transitoire	Dont habilitant	Dont utilisation du produit		Dont transitoire	Dont habilitant	Dont utilisation du produit		Dont transitoire	Dont habilitant			
1	Garanties financières (ICP FinGuar)	3,75%	0,36%	0,00%	0,00%	0,28%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,75%	0,36%	0,00%	0,00%	0,28%	
2	Actifs sous gestion (ICP AuM)															

**Tableau 5 – ICP des expositions de hors bilan (sur la base des CAPEX verts des contreparties)**

		a	b	c	d	e	f	g	h	i	aa	ab	ac	ad	ae
		Date de référence des informations T													
% (par rapport au total des actifs hors bilan éligibles)		Atténuation du changement climatique (CCM)					Adaptation au changement climatique (CCA)				TOTAL (CCM + CCA + RAM + EC + PRP + BIO)				
		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)					Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs pertinents pour la taxonomie (éligibles à la taxonomie)				
		Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs					Part du total des actifs couverts consacrée au financement				Part du total des actifs couverts consacrée au financement de secteurs				
			Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant		Dont utilisation du produit	Dont habilitant		Dont utilisation du produit	Dont transitoire	Dont habilitant			
1	Garanties financières (ICP FinGuar)	2,79%	0,54%	0,00%	0,01%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,79%	0,54%	0,00%	0,01%	0,09%
2	Actifs sous gestion (ICP AuM)														

## Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Conformément à l'entrée en vigueur du règlement délégué 2022/1214 du 9 mars 2022, le Crédit Agricole Normandie publie les tableaux exigés par cette réglementation les informations ci-dessous relatives aux activités liées au gaz fossile et à l'énergie nucléaire.

**Tableau 1** – Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

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

Dans ce tableau, le Crédit Agricole Normandie fournit une vue d'ensemble de ses financements et expositions dans les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile. Ce tableau présente à la fois, les financements directs qui sont octroyés pour des projets dans les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, mais également l'ensemble des expositions indirectes sur ces activités, c'est-à-dire les expositions qui peuvent découler d'un financement d'un client, qui lui-même a des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile. Le Crédit Agricole Normandie dispose uniquement d'exposition indirecte dans ces activités au travers de financements accordés à des clients qui publient des ratios éligibles et alignés pour les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile. Pour ces financements généraux (dont l'objet n'est pas connu), l'exposition du Crédit Agricole Normandie est pondérée par les ratios relatifs aux activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, publiés par les clients et récupérés auprès du fournisseur de

données Clarity AI. Ce tableau est complété à partir du tableau 2 [Activités économiques alignées sur la taxonomie (dénominateur) (sur la base des chiffres d'affaires des contreparties)].

Par ailleurs, au 31/12/2022 le Groupe Crédit Agricole a publié ce tableau en tenant compte uniquement des expositions directes. Pour cet arrêté au 31/12/2023, le Groupe Crédit Agricole intègre également les expositions indirectes, en pondérant les financements généraux aux ratios relatifs aux activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile publiés par les contreparties.

**Tableau 2 – Activités économiques alignées sur la taxonomie (dénominateur) (sur la base des chiffres d'affaires des contreparties)**

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	2 839 485	0%	2 839 485	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
7	<b>Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable</b>	1 196 035 315	5%	1 196 035 315	5%	-	0%
8	<b>Total ICP applicable</b>	23 846 896 412	100%	23 846 896 412	100%	23 846 896 412	100%

Dans ce tableau, le Crédit Agricole Normandie présente le montant et la part des expositions alignées à la taxonomie (durables) pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au dénominateur du GAR (actifs couverts). Le Crédit Agricole Normandie ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec le chiffre d'affaires aligné sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.

**Tableau 2 – Activités économiques alignées sur la taxonomie (dénominateur) (sur la base des CAPEX des contreparties)**

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	604 428	0%	604 428	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	4 690 410	0%	4 690 410	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
7	<b>Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable</b>	1 197 818 297	5%	1 197 813 999	5%	4 298	0%
8	<b>Total ICP applicable</b>	23 846 896 412	100%	23 846 896 412	100%	23 846 896 412	100%

Dans ce tableau, le Crédit Agricole Normandie présente le montant et la part des expositions alignées à la taxonomie (durables) pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au dénominateur du GAR (actifs couverts). Le Crédit Agricole Normandie ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec les dépenses d'investissement (CAPEX) alignées sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.



**Tableau 3 – Activités économiques alignées sur la taxonomie (numérateur) (sur la base des chiffres d'affaires des contreparties)**

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	2 839 485	0%	2 839 485	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
7	<b>Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au numérateur de l'ICP applicable</b>	1 196 035 315	100%	1 196 035 315	100%	-	0%
8	<b>Montant total et proportion totale des activités économiques alignées sur la taxonomie au numérateur de l'ICP applicable</b>	1 198 874 800	100%	1 198 874 800	100%	-	0%

Dans ce tableau, le Crédit Agricole Normandie présente le montant et la part des expositions alignées à la taxonomie (durables) pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au numérateur du GAR (actifs alignés). Le Crédit Agricole Normandie ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec le chiffre d'affaires aligné sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.

**Tableau 3 – Activités économiques alignées sur la taxonomie (numérateur) (sur la base des CAPEX des contreparties)**

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	604 428	0%	604 428	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	4 690 410	0%	4 690 410	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxonomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au numérateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
7	<b>Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxonomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au numérateur de l'ICP applicable</b>	1 197 818 297	100%	1 197 813 999	100%	4 298	0%
8	<b>Montant total et proportion totale des activités économiques alignées sur la taxonomie au numérateur de l'ICP applicable</b>	1 203 113 135	100%	1 203 108 838	100%	4 298	0%

Dans ce tableau, le Crédit Agricole Normandie présente le montant et la part des expositions alignées à la taxonomie (durables) pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au numérateur du GAR (actifs alignés). Le Crédit Agricole Normandie ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec les dépenses d'investissement (CAPEX) alignées sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.

**Tableau 4 – Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci (sur la base des chiffres d'affaires des contreparties)**

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	1 383 224	0%	1 383 224	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	42 344	0%	42 344	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
7	<b>Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable</b>	8 126 988 584	34%	8 126 639 269	34%	349 315	0%
8	<b>Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable</b>	8 128 414 152	34%	8 128 064 837	34%	349 315	0%

Dans ce tableau, le Crédit Agricole Normandie présente le montant et la part des expositions éligibles mais non alignées à la taxonomie pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au total des expositions éligibles mais non alignées, telles que déclarées dans le tableau 1 [Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)] (différence entre les actifs éligibles et les actifs alignés). Le Crédit Agricole Normandie ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants éligibles mais non alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec le chiffre d'affaires éligible mais non aligné sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD (différence entre le chiffre d'affaires éligible et le chiffre d'affaires aligné publiés par les clients).

**Tableau 4 – Activités économiques éligibles à la taxonomie mais non alignées sur celle-ci (sur la base des CAPEX des contreparties)**

Ligne	Activités économiques	Montant et proportion (les informations doivent être présentées en montant monétaire et en pourcentage)					
		CCM + CCA		Atténuation du changement climatique (CCM)		Adaptation au changement climatique (CCA)	
		Montant	%	Montant	%	Montant	%
1	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	751 827	0%	751 827	0%	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	18 820	0%	18 820	0%	-	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique éligible à la taxonomie, mais non alignée sur celle-ci, visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%	-	0%	-	0%
7	<b>Montant et proportion des autres activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable</b>	7 890 021 668	33%	7 890 007 818	33%	13 850	0%
8	<b>Montant total et proportion totale des activités économiques éligibles à la taxonomie, mais non alignées sur celle-ci, au dénominateur de l'ICP applicable</b>	7 890 792 314	33%	7 890 778 464	33%	13 850	0%

Dans ce tableau, le Crédit Agricole Normandie présente le montant et la part des expositions éligibles mais non alignées à la taxonomie pour chacune des liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au total des expositions éligibles mais non alignées, telles que déclarées dans le tableau 1 [Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des dépenses d'investissement vertes des contreparties)] (différence entre les actifs éligibles et les actifs alignés). Le Crédit Agricole Normandie ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants éligibles mais non alignés sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec les dépenses d'investissement (CAPEX) éligibles mais non alignés sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD (différence entre les dépenses d'investissement éligibles et les dépenses d'investissement alignés publiés par les clients).

**Tableau 5 – Activités économiques non éligibles à la taxonomie (sur la base des chiffres d'affaires des contreparties)**

Ligne	Activités économiques	Montant	Pourcentage
1	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	26 936 303	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	26 936 303	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	2 083 798	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	22 231 412	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	26 936 303	0%
7	<b>Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxonomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable</b>	14 414 483 340	60%
8	<b>Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxonomie au dénominateur de l'ICP applicable»</b>	14 519 607 460	61%

Dans ce tableau, le Crédit Agricole Normandie présente le montant et la part des actifs non éligibles à la taxonomie pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au total des actifs non éligibles, tels que déclarés dans le tableau 1 [Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des chiffres d'affaires verts des contreparties)] (différence entre le total des actifs du GAR et les actifs éligibles). Le Crédit Agricole Normandie ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants non éligibles sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec le chiffre d'affaires non éligible sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD.

**Tableau 5 – Activités économiques non éligibles à la taxonomie (sur la base des CAPEX des contreparties)**

Ligne	Activités économiques	Montant	Pourcentage
1	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 1 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	26 936 303	0%
2	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 2 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	6 788 689	0%
3	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 3 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	2 083 798	0%
4	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 4 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	-	0%
5	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 5 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	1 736	0%
6	Montant et proportion de l'activité économique visée à la ligne 6 du modèle 1 qui n'est pas éligible à la taxonomie, conformément à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139, au dénominateur de l'ICP applicable	2 643	0%
7	<b>Montant et proportion des autres activités économiques non éligibles à la taxonomie et non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable</b>	14 717 177 793	62%
8	<b>Montant total et proportion totale des activités économiques non éligibles à la taxonomie au dénominateur de l'ICP applicable»</b>	14 752 990 962	62%

Dans ce tableau, le Crédit Agricole Normandie présente le montant et la part des actifs non éligibles à la taxonomie pour chacune des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile, par rapport au total des actifs non éligibles, tels que déclarés dans le tableau 1 [Actifs entrant dans le calcul du GAR (sur la base des dépenses d'investissement vertes des contreparties)] (différence entre le total des actifs du GAR et les actifs éligibles). Le Crédit Agricole Normandie ayant uniquement des expositions indirectes sur ces activités, les montants non éligibles sont déterminés en pondérant le montant des financements généraux avec les dépenses d'investissement non éligibles sur les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile des clients assujettis à la NFRD