



Rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Exercice 2017

*Informations sociales, environnementales et relatives aux
engagements sociétaux en faveur du développement
durable*

Décret n°2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises
en matière sociale et environnementale - JO du 26 avril 2012
Article 225-Loi n°2010-788 portant engagement national pour l'environnement dite « Grenelle 2 »
- JO 13 juillet 2010

SOMMAIRE

Liste des informations présentes dans le Rapport 2017	p 3
Les indicateurs non reportés dans le présent Rapport et leur justification de non-pertinence	p 6
Synthèse du Rapport RSE.....	p 8
Gouvernance	p 10
<i>Engagement N°1 – Affirmer notre modèle coopératif et faire vivre nos valeurs mutualistes</i>	
Loyauté et bonnes pratiques dans les affaires.....	p 18
<i>Engagement N°2 – Clarté et Confiance de la démarche conseil certifiée AFNOR</i>	
<i>Engagement N°3 – Développer une relation prestataires & fournisseurs responsable</i>	
<i>Engagement N°4 – Agir au quotidien de manière responsable</i>	
Engagement sociétal et contribution au développement économique....	p 29
<i>Engagement N°5 – Contribuer autrement au développement économique du territoire</i>	
<i>Engagement N°6 – Favoriser l'inclusion bancaire et financière</i>	
<i>Engagement N°7 – Faciliter l'accès aux services financiers des personnes en situation de handicap</i>	
Relation de l'Homme au travail.....	p 41
<i>Engagement N°8 – Partager des pratiques sociales responsables et équitables</i>	
Engagement environnemental.....	p 55
<i>Engagement N°9 – Enrichir notre gamme de produits et services à bénéfice environnemental</i>	
<i>Engagement N°10 – Réduire notre empreinte environnementale</i>	
Utilité territoriale, les indicateurs remarquables	p 70
Table de concordance des indicateurs Grenelle II	p 73
Notes méthodologiques.....	p 75
Attestation de sincérité des informations sociales, environnementales et sociétales	
consolidées figurant dans le rapport de gestion 2017.....	p 79

Le présent **Rapport RSE** comporte les informations suivantes :

Informations sociales

Emploi

- L'effectif total et répartition des salariés par sexe, âge et par zone géographique
- Les embauches et les licenciements
- Les rémunérations et leur évolution

Organisation du travail

- L'organisation du temps de travail
- L'absentéisme

Relations sociales

- L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information, de consultation et de négociation
- Les bilans des accords collectifs

Santé et Sécurité

- Les conditions de santé et de sécurité au travail
- Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail
- Les accidents de travail notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles

Formation

- Les politiques mises en place en matière de formation
- Le nombre total d'heures de formation

Egalité de traitement

- Les mesures prises en faveur de l'égalité entre hommes et femmes
- Les mesures prises en faveur de l'emploi et insertion des personnes handicapées
- La politique de lutte contre les discriminations

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
- A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession
- A l'élimination du travail forcé ou obligatoire
- A l'abolition effective du travail des enfants

Evolutions de carrière

- Les salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière

Informations environnementales

Politique générale en matière environnementale

- L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement
- Les actions de formation ou d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement
- Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions
- Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours

Pollution

- Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement
- La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité

Economie circulaire

Prévention et gestion des déchets

- Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets

Utilisation durable des ressources

- La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales
- La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation
- La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

Changement climatique

- Les rejets de gaz à effet de serre
- L'adaptation aux conséquences du changement climatique

Protection de la biodiversité

- Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité

Impacts indirects liés aux métiers

- La valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental
- Le suivi des investissements dans les énergies renouvelables et dans le financement de l'efficacité énergétique
- Les estimations des émissions de CO₂ liées aux financements (article 173, Loi TECV)

Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société :

- Les impacts en matière d'emploi et de développement régional
- Les impacts sur les populations riveraines ou locales

Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment des associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs

- Les conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations
- Les actions de partenariat ou mécénat

Sous-traitance et fournisseurs

- La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux
- L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale

Loyauté des pratiques

- Les actions engagées pour prévenir la corruption
- Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

Intérêt du client

- Les pratiques relatives à la satisfaction du client
- La politique pour la conception et la vente juste des produits et services

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

- Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

Les indicateurs non reportés dans le présent Rapport et leur justification de non-pertinence

Santé et Sécurité

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

Les maladies professionnelles sont traitées dans l'absentéisme. Les notions de fréquence et gravité des accidents de travail sont peu pertinentes par rapport aux enjeux de santé de l'activité directe de la banque.

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

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

Indicateurs jugés non pertinents par rapport à l'activité directe du Groupe.
En revanche, les impacts indirects sont traités notamment dans les Achats.

Pollution

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

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

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

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

Economie circulaire

La 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.

Changement climatique

L'adaptation aux conséquences du changement climatique

Indicateur jugé non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe : l'impact direct de l'activité de la banque sur le changement climatique est très réduit. Son impact indirect plus important est appréhendé dans les indicateurs métiers.

Loyauté des pratiques

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

Indicateur jugé non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe et à la nature de l'offre bancaire qui, à notre sens, n'a pas d'impact sur la santé physique des consommateurs. La sécurité des données personnelles est traitée dans les indicateurs concernant la satisfaction client.

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

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

Synthèse du Rapport RSE 2017

Gouvernance coopérative et valeurs mutualistes

Le Crédit Agricole Normandie est une société coopérative à capital variable composée de 96 Caisses locales administrées par 1 108 administrateurs élus par les sociétaires, porteurs de parts sociales. La Caisse régionale compte 323 179 sociétaires au 31 décembre, chiffre en progression constante depuis l'ouverture du sociétariat en 2010. En 2017, plus de 30 000 clients ont fait le choix du sociétariat et de ses valeurs mutualistes : responsabilité, solidarité, proximité. Ces valeurs sont régies par le principe de l'utilité au territoire. Les sociétaires disposent d'un pouvoir de décision et font entendre leur voix au cours des Assemblées Générales de Caisses locales (17 124 présents en 2017). La représentativité des sociétaires s'accroît grâce à une diversité grandissante des catégories socio-professionnelles des administrateurs élus. Des produits et services dédiés aux sociétaires renforcent la notion d'appartenance et de fidélité. Un client sur deux est aujourd'hui sociétaire.

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale (Président : Daniel Epron depuis 2006) est constitué de 18 administrateurs (dont 39% de femmes), élus par les Présidents de Caisses locales. Le Conseil de Direction est composé de 10 membres. Le Crédit Agricole Normandie fait partie des cinq Caisses régionales dirigées par une femme. Nicole Gourmelon assure les fonctions de Directeur Général depuis janvier 2011.

Loyauté et bonnes pratiques dans les affaires

La Charte Ethique du Groupe Crédit Agricole et la Charte de Déontologie de la Caisse régionale édictent les règles de bonne conduite destinées à garantir la protection des investisseurs et la régularité des opérations. Les collaborateurs sont régulièrement formés à la déontologie et à la lutte contre la fraude.

Des enquêtes de satisfaction ont été réalisées auprès de plus de 120 000 clients en 2017. Les indicateurs de satisfaction client sont en progression : l'indice de recommandation client est de +16,2 (versus +13,2 en 2016), le taux de satisfaction globale est de 92%. Le Crédit Agricole Normandie est certifié depuis 2014 par l'AFNOR pour la clarté et la confiance de sa démarche conseil, à travers 6 engagements client. Cette certification est renouvelée annuellement depuis. Elle valorise la qualité des prestations du Crédit Agricole Normandie et son engagement dans une démarche de progrès continu.

Agences Entreprises, Banque Privée, Centres d'Expertises, Banque d'Affaires Entreprises, Filière Equine, Britline... le Crédit Agricole Normandie propose de nombreuses expertises au travers de métiers spécialisés pour répondre aux attentes de ses clients. La Caisse régionale investit le domaine du digital en portant plusieurs innovations majeures : remise de chèques par smartphone, entrée en relation sur tablette ou 100% web, développement de la banque à 3 (entretien en simultané par webcam entre le client, son conseiller et un expert métier)... En 2017, le site ca-normandie.fr enregistre 31,2 millions de visites et près de 150 000 utilisateurs de l'application Ma Banque.

En 2017, la Caisse régionale poursuit le dialogue avec ses prestataires et fournisseurs. Les entreprises partenaires du programme de rénovation des agences ont été conviées à la Caisse régionale pour un échange avec les équipes en charge des projets immobiliers et les dirigeants du Crédit Agricole Normandie. Ces investissements d'un montant de 60 millions d'euros sur trois ans, sont réalisés dans le respect d'une Charte de Chantier Vert signée par l'ensemble des prestataires impliqués dans ce projet immobilier.

Engagement sociétal et contribution au développement économique du territoire

Le Crédit Agricole Normandie soutient la création et la reprise d'entreprises sur son territoire, en partenariat avec les chambres consulaires, accompagnant ainsi un quart des créations d'entreprises. Des partenariats sont signés avec des plateformes d'initiatives économiques et avec l'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE) permettant sur l'année 2017 l'accompagnement de 86 projets de micro-entreprises. Les Cafés de la Création ont permis d'accompagner 350 porteurs de projets sur l'année. En 2017, les Caisses régionales de Crédit Agricole Normandie et Normandie-Seine ont lancé un fonds d'investissement régional CA'InnoVe au bénéfice des start-up normandes.

Le Crédit Agricole Normandie s'engage dans plusieurs démarches visant à favoriser l'accès à l'emploi des jeunes : offre JOB+, #1^{er} Stage1erJob (opérations de job dating), plate-forme de mise en relation entre demandeurs d'emplois et entreprises clientes de la Caisse régionale (Wizbii). En 2017, 372 nouvelles familles ont été accompagnées par le Point Passerelle, en hausse de 9%, et près de 300 personnes ont participé aux ateliers budgétaires. Depuis sa création, ce sont 2 828 familles qui ont bénéficié des services du Point Passerelle. Le Crédit Agricole Normandie a apporté son soutien à 449 projets locaux et à 54 projets d'ampleur régionale via Initiatives Crédit Agricole Normandie.

Le montant des impôts, taxes, charges fiscales et sociales, réglés par le Crédit Agricole Normandie est de 90 millions d'euros en 2017.

Relation de l'Homme au travail

Au 31 décembre 2017, le Crédit Agricole Normandie compte 2 202 collaborateurs (88 embauches CDI en 2017). Les femmes restent majoritaires (60%). Près de 18% de l'effectif CDI total travaillent à temps partiel. Chaque année, un rapport relatif à l'égalité professionnelle Hommes/Femmes est rédigé dans lequel un diagnostic sur l'égalité salariale est réalisé. Aucune différence significative n'a été relevée pour 2017. Le taux de femmes cadres progresse régulièrement, il est de 41% en 2017 (en progression de 7 points en 3 ans).

L'indicateur de climat social est de 8,8/10. Plus de 9 salariés sur 10 déclarent prendre des initiatives ou faire des propositions qui sont entendues. 8 salariés sur 10 sont satisfaits de leur parcours professionnel, source d'épanouissement. En 2017, 98,8% des collaborateurs ont suivi au moins une formation. Le nombre d'heures moyen de formation par salarié est de 37,9 heures.

Le taux de salariés handicapés est estimé à 4,60% pour 2017. 21 collaborateurs ont été recrutés en 2017 portant à 80 le nombre de salariés en situation de handicap au Crédit Agricole Normandie. Le recours au secteur adapté progresse : le chiffre d'affaires confié a progressé de 50% depuis 2014.

Engagement environnemental

Le Crédit Agricole Normandie accompagne les projets de rénovation énergétique des Particuliers sur son territoire en finançant 2 665 projets en 2017. Il reste le partenaire privilégié du financement des unités de méthanisation avec 22 millions d'euros de projets financés sur l'année.

En 2017, l'impact carbone du Crédit Agricole Normandie est en repli sur les 3 postes Déplacements Professionnels, Energie et Papier générant 4 073 tonnes de CO₂, soit une baisse de 9% par rapport à 2016. Le Crédit Agricole Normandie déploie son Plan de mobilité depuis septembre 2017, en collaboration avec la Communauté urbaine de Caen la Mer. En 2017, les actions destinées à réduire l'impact environnemental se poursuivent : contrat d'énergie verte pour l'électricité, plan de suppression des chaudières fioul, mise en place progressive de la gestion centralisée des énergies, optimisation des climatisations, optimisation des imprimantes, opérations d'économie circulaire pour le recyclage des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques, mise en place d'une déchetterie sur le site de Caen... Sur les trois dernières années, la Caisse régionale a réduit sa consommation de papier de près de 128 tonnes, ses émissions de gaz à effet de serre de 929 tonnes sur le poste Energies et a recyclé 1,6 tonne de cartes bancaires.

Gouvernance coopérative

Engagement N°1 – Affirmer notre modèle coopératif et faire vivre nos valeurs mutualistes

Le fonctionnement mutualiste du modèle coopératif du Crédit Agricole Normandie

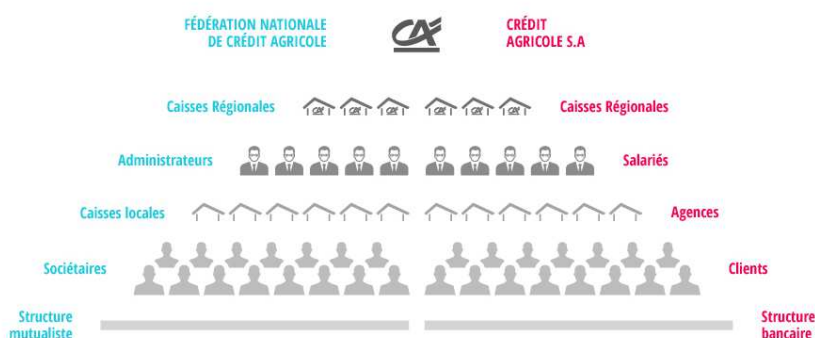
La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie est une société coopérative à capital variable. Le capital est souscrit par les Caisses locales, sociétés coopératives à capital variable, dont le capital est détenu par des clients, les sociétaires, sous la forme de parts sociales nominatives. Le Crédit Agricole est régi par un statut coopératif et animé par des valeurs mutualistes.

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

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

En 2017, 90% du résultat du Crédit Agricole Normandie sont mis en réserve, renforçant les fonds propres de la Caisse régionale pour le financement de ses investissements et activités.

Organisation



Les Caisses locales et leurs administrateurs : une représentativité forte sur le territoire

La Caisse locale est une société civile coopérative qui regroupe l'ensemble des sociétaires de son territoire. La Caisse locale détient une partie du capital de la Caisse régionale.

Au 31 décembre 2017, le Crédit Agricole Normandie compte 96 Caisses locales administrées par 1 108 élus. En 2017, plusieurs Caisses locales se sont regroupées :

- Domfront et Passais la Conception, créant la Caisse locale « Domfront - Passais »
- Condé-sur-Vire et Torgny créant la Caisse locale « Condé - Torgny »
- Le Mêle sur Sarthe et Courtomer créant la Caisse locale « Le Mêle - Courtomer »
- St Sauveur le Vicomte et La Haye du Puits créant la Caisse locale « La Haye - St Sauveur »

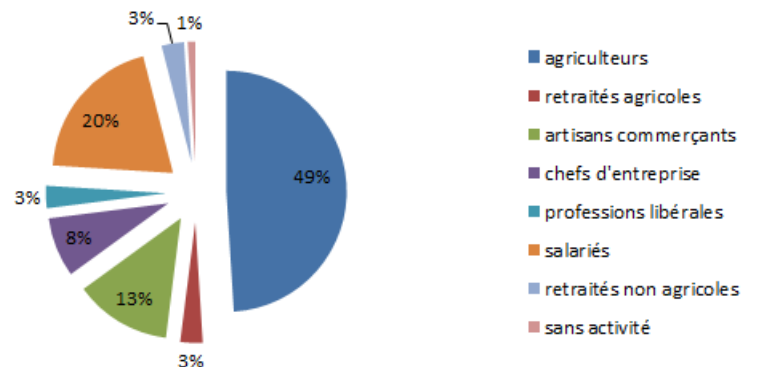
La moyenne d'âge des administrateurs reste stable. Elle est de 53 ans pour les administrateurs et de 56 ans pour les Présidents de Caisses locales.

Catégories socio-professionnelles : vers une plus grande diversification

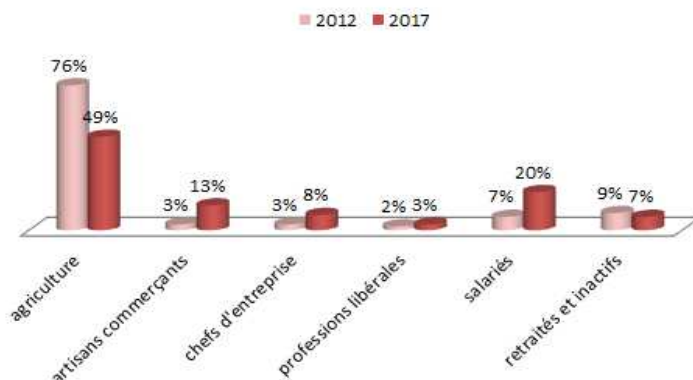
Depuis 2016, les agriculteurs représentent moins de la moitié des administrateurs de Caisses locales (versus 76% en 2012). Les catégories socio-professionnelles des élus continuent à se diversifier améliorant ainsi la représentativité des sociétaires.

Pour exemple, la proportion de chefs d'entreprise et d'artisans-commerçants dans les Conseils de Caisses locales est passée de 6% en 2012 à 21% en 2017.

CSP des administrateurs de Caisses locales



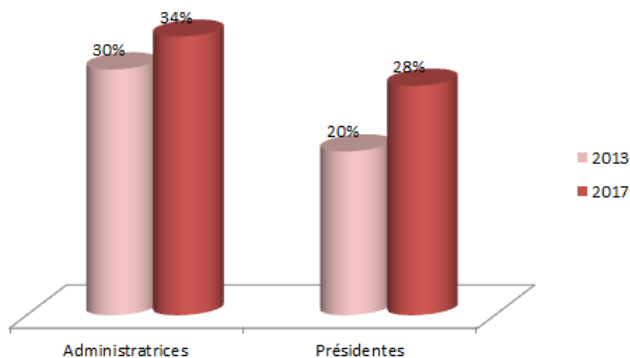
Evolution CSP Administrateurs



Mixité : la parité progresse au sein des Conseils de Caisses locales

La proportion d'administratrices au sein des Conseils d'administration de Caisses locales poursuit sa progression. Elle est de 34% à fin 2017, soit 4 points supplémentaires depuis 2013.

En 2017, 28% des Présidents de Caisses locales sont des femmes. Elles étaient 20% en 2013.



Etre Sociétaire au Crédit Agricole Normandie : un engagement concret



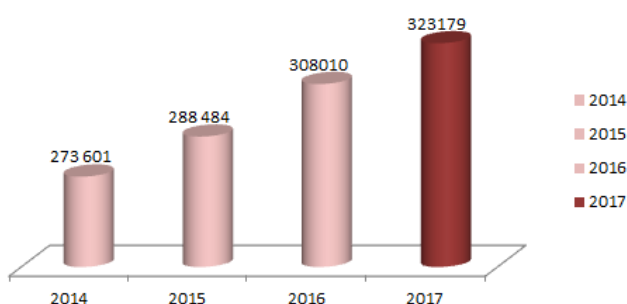
Les sociétaires constituent la base de la structure coopérative du Crédit Agricole. Le sociétaire élit les administrateurs de sa Caisse locale, qui eux-mêmes élisent le Président de ladite Caisse locale. Chaque sociétaire dispose ainsi d'un pouvoir de décision et fait entendre sa voix au sein même de la Caisse locale.

Etre sociétaire est un engagement réciproque et concret pour agir sur le territoire en soutenant des projets locaux, en participant au développement économique, en aidant des personnes en difficulté... Cette relation gagnant-gagnant est l'expression même des valeurs intrinsèques du Crédit Agricole Normandie : Responsabilité, Solidarité et Proximité, toutes régies par un seul et même principe celui de l'utilité au territoire.

1 client sur 2 est sociétaire en 2017

En 2017, le Crédit Agricole Normandie a poursuivi l'élargissement de son sociétariat en progressant de 15 171 sociétaires. Le nombre total de porteurs de parts sociales au 31 décembre est de 323 179, soit 50% des clients.

Evolution du sociétariat



30 132 nouveaux sociétaires accueillis sur l'année

En mai, la Caisse régionale a renouvelé la Semaine des Sociétaires afin de promouvoir le modèle coopératif auprès de ses clients, suscitant ainsi l'adhésion du plus grand nombre aux valeurs mutualistes.

Plus de 30 132 clients sont devenus sociétaires en 2017. Un dispositif de reconnaissance et de valorisation est mis en place : courrier d'accueil, réunion d'information des nouveaux sociétaires à la Caisse locale, accueil personnalisé lors de l'Assemblée générale.

En 2017, quelques Caisses locales ont innové dans la communication auprès de leurs nouveaux sociétaires, mettant en scène leur Président dans une vidéo de présentation.

Le programme relationnel s'est enrichi en 2017 d'avantages sociétaires liés aux opérations soutenues par *Initiatives Crédit Agricole Normandie* (infra) mais aussi d'avantages ponctuels comme des offres tarifaires auprès de partenaires locaux.

Reconnaître et valoriser ses sociétaires : le Crédit Agricole Normandie s'engage à ...

1. **Offrir aux sociétaires des produits et services dédiés** tels que la carte bancaire Sociétaire qui participe au soutien de projets locaux (infra) ; le livret Sociétaire, livret d'épargne à capital garanti et le Dépôt à Terme Sociétaire. L'offre de récompense de la fidélité est réservée aux clients sociétaires. 12 965 avantages fidélité ont été offerts aux clients sociétaires en 2017.

2. **Informar les sociétaires des actions qui témoignent de l'engagement** du Crédit Agricole Normandie sur le territoire, via le site institutionnel ca-normandie.fr et les pages dédiées aux sociétaires. Un site extranet est mis à la disposition des administrateurs leur permettant d'amplifier leur mission de relais des actions menées au bénéfice du territoire et de son dynamisme économique.

3. **Associer les sociétaires à l'amélioration des produits et services** du Crédit Agricole Normandie. Les différents moments d'échanges (rencontre avec le conseiller, Assemblée Générale, échanges avec les administrateurs lors de réunions ou de manière informelle) sont l'occasion pour les sociétaires de donner leur point de vue et ainsi de faire évoluer les produits et services de leur banque. La page Facebook de la Caisse régionale et le site « Inspirations » (infra) offrent aux sociétaires un espace d'expression et de communication avec le Crédit Agricole Normandie.

4. **Offrir le droit de vote à chaque sociétaire** afin qu'il élise ses représentants qui participeront aux grandes décisions de l'entreprise : les administrateurs sont les représentants des sociétaires, élus au cours des Assemblées générales de Caisses locales et portent leurs demandes et suggestions au niveau régional. De nombreuses réunions sont organisées dans les Caisses locales pour faciliter ce dialogue. Par ailleurs, le Conseil d'administration de la Caisse régionale fixe les grandes orientations de l'entreprise.

5. **Informar les sociétaires sur la gestion, les résultats et les orientations** de la Caisse régionale lors des Assemblées générales de Caisses locales. Chaque sociétaire est invité par courrier personnel (courrier papier ou dématérialisé au choix du sociétaire) à assister à son Assemblée générale.

6. **Permettre à tout sociétaire de rencontrer chaque année les dirigeants de la Caisse régionale** : dans toutes les Assemblées générales de Caisses locales sont présents un membre de la Direction et un représentant du Conseil d'administration de la Caisse régionale. Tout sociétaire présent en Assemblée générale peut librement poser les questions qu'il souhaite. Par ailleurs, la convocation transmise par courrier ou le dispositif

internet d'inscription aux Assemblées générales permet à chaque sociétaire de poser ses questions par écrit pour qu'elles soient lues en séance par le Président de la Caisse locale. Toutes les questions qui nécessitent une expertise spécifique ou un délai de traitement font l'objet d'un suivi dans le traitement des réponses.

Des produits et services dédiés aux sociétaires

	2017		2016		2015	
Produits Sociétaires	Nombre	Encours	Nombre	Encours	Nombre	Encours
Livret Sociétaire	23 209	140,5 M€	20 648	117,7 M€	18 957	106,9 M€
DAT Sociétaire	1 394	186,3 M€	1 509	197,4 M€	1 421	209 M€
Carte Sociétaire	130 389	-	114 372	-	102 003	-

Carte bancaire Sociétaire et... Solidaire

Pour chaque opération de paiement ou de retrait réalisée avec une carte bancaire Sociétaire, la Caisse régionale abonde de 0,02 € le fonds **Initiatives Crédit Agricole Normandie** afin de soutenir des actions régionales en faveur du développement local.



En 2017, l'abondement s'élève à 508 475 € permettant le soutien de 503 projets locaux et régionaux.

4 sociétaires du Crédit Agricole Normandie sur 10 détiennent une carte Sociétaire au 31 décembre 2017.

Les Assemblées générales : priorité au dialogue entre sociétaires, administrateurs et dirigeants du Crédit Agricole

Chaque assemblée générale est organisée sur le territoire même de la Caisse locale en présence du Président de la Caisse locale et des membres de son conseil d'administration, du Secrétaire de la Caisse locale (Directeur d'Agence), d'un représentant du Conseil d'administration de la Caisse régionale et d'un représentant de la Direction Générale (membre du Conseil de Direction ou du 1^{er} cercle des Managers).

Des innovations pour inciter les sociétaires à participer à leur Assemblée générale

17 124 sociétaires ont participé aux Assemblées générales de Caisses locales en 2017, soit un taux de présence de 5,5% (versus 6,1% en 2016). Le Crédit Agricole Normandie s'emploie à inciter ses clients sociétaires à assister à ces rendez-vous importants pour une banque coopérative : mise en ligne des informations pratiques et des thématiques abordées par chacune des caisses locales, possibilité de poser des questions par mail, relance des sociétaires par SMS deux jours avant l'Assemblée générale. En 2017, plusieurs formats innovants d'Assemblées Générales ont été mis en place. Parmi celles-ci, l'Assemblée Générale de la Caisse locale de Bayeux a été diffusée en direct sur le site du Crédit Agricole Normandie.

En 2017, le Crédit Agricole Normandie a choisi, au cours de ses Assemblées générales de Caisses locales, d'impliquer ses sociétaires dans le choix des projets accompagnés par *Initiatives Crédit Agricole Normandie* leur permettant de voter pour l'un des projets accompagnés dans l'année. Des dotations supplémentaires ont ainsi été accordées à trois associations : L'outil en mains de Bellême ; Agripain et Mobidents.



Rémunération des parts sociales de Caisses locales

Le plafond de rémunération des parts sociales correspond à la moyenne du Taux Moyen des Obligations (TMO) sur 3 ans majoré de 2%. Après proposition des Conseils d'administration de la Caisse régionale et des Caisses locales, le taux de rémunération est soumis au vote des sociétaires chaque année au cours de l'Assemblée générale de chaque Caisse locale. Les intérêts des parts sociales sont versés aux sociétaires chaque année après la tenue de l'Assemblée générale de la Caisse régionale.

Rémunération des parts sociales	2017	2016	2015
Intérêts bruts versés	1,70%	1,50%	1,74%

Près de 1000 heures de formation pour les administrateurs de Caisse régionale et de Caisses locales

Le programme de formation des administrateurs de la Caisse régionale et des Caisses locales s'est étoffé en 2017, passant de 797 heures en 2016 à 962 heures, soit 165 heures de formation supplémentaires suivies dans l'année.

Formation des administrateurs de Caisse Régionale	Nb d'heures
Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	27
Conformité, sécurité financière et sanctions internationales	54
Mécanismes financiers	37
Journée annuelle formation des administrateurs	80
Fondements coopératifs et mutualistes	6
Vie coopérative et mutualisme	14
Nouveaux administrateurs CR élus en 2017	38
Actualités finances et risques du Groupe CA	34

Formation des administrateurs de Caisses locales	Nb d'heures
Préparation des présidents aux Assemblées Générales	119
Nouveaux présidents (prise de parole, animation réunion)	147
Nouveaux administrateurs (Connaître le Crédit Agricole)	406

Total heures de formation en 2017	962
--	------------

Au total, 82 administrateurs de Caisses locales (soit 7,4%) et l'ensemble des administrateurs de Caisse régionale (18 administrateurs) ont suivi au moins une formation en 2017.

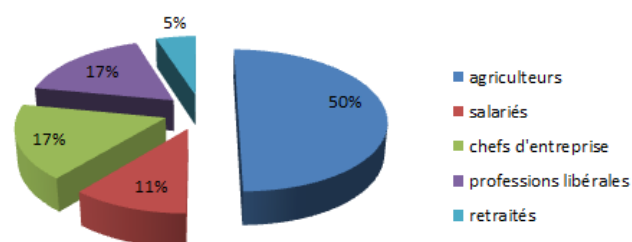
La Gouvernance du Crédit Agricole Normandie

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale

En 2017, la diversité des catégories socio-professionnelles représentées s'amplifie avec une part des agriculteurs qui diminue à 50%.

La proportion de femmes siégeant au Conseil d'administration est de 39%, proche du seuil des 40% de mixité requis par la loi Copé-Zimmermann.

CSP des administrateurs Caisse Régionale



Les 18 administrateurs de la Caisse régionale au 31 décembre 2017

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale est composé de 18 administrateurs. L'âge moyen est de 53 ans (versus 57 ans en 2016).

Président

Daniel EPRON

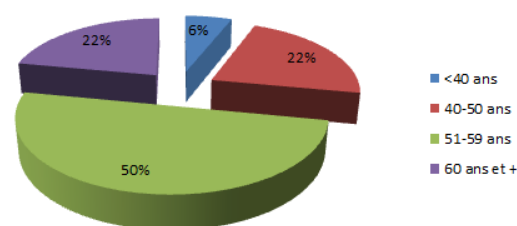
Vice-Présidents

Olivier BOREL
Christine HOFLACK
Denis MALBAULT

Administrateurs

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

Répartition âge Conseil
d'Administration au 31.12.2017



Taux de présence aux conseils d'administration CR	2017	2016	2015	2014
	91%	91%	87%	89%

Le Conseil de Direction

Il est composé de 10 membres, dont 1 femme.
L'âge moyen est de 49 ans.

Nicole GOURMELON

Directeur Général

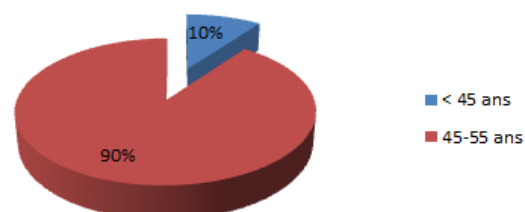
Jean-Michel GERGELY
Jérôme GUIARD

Directeur Général Adjoint
Directeur Général Adjoint

Jean-Yves BATARD
des Engagements et des Risques
Jean-François BENALET
Stéphane BINET
Christophe CIRAUDO
Eric FELTEN
Christophe JACOLIN-BUFFARD
Claude LE BARS

Directeur des Services Bancaires,
Directeur de la Communication et de la Banque en Ligne,
Directeur des Entreprises et des Institutionnels
Directeur du Marketing et des Marchés de Proximité
Directeur des Finances, du Pilotage et des Moyens logistiques et technologiques
Directeur du Développement des Ressources Humaines et de la Transformation
Directeur Commercial

Répartition âge Conseil de
Direction au 31.12.2017



Loyauté et bonnes pratiques dans les affaires

Engagement N°2 – Clarté et Confiance de la démarche conseil certifiée AFNOR

Engagement N°3 – Développer une relation prestataires & fournisseurs responsable

Engagement N°4 – Agir au quotidien de manière responsable

Actions engagées pour prévenir la corruption

Politique de conformité

La Charte Ethique du Groupe Crédit Agricole et la Charte de Déontologie de la Caisse régionale édictent les principales règles de bonne conduite, destinées à garantir la protection des investisseurs et la régularité des opérations. Elle précise notamment celles relatives aux conflits d'intérêts, aux informations privilégiées, au secret professionnel, à l'objectivité et à l'indépendance du collaborateur (cadeaux, ...). Elle s'applique à tous les collaborateurs du Crédit Agricole Normandie ainsi qu'à ceux des filiales.

Les bonnes pratiques concernant les cadeaux reçus ont été rappelées en 2017.

Un dispositif de gestion des conflits d'intérêts est mis en place au sein de la Caisse régionale de Normandie.

S'appuyant sur les règles du Groupe, il repose sur :

1. La définition d'une politique
2. La formalisation des modalités de prévention, détection, gestion
3. La tenue d'un registre des conflits d'intérêts par la Conformité

Concrètement, si un collaborateur se considère dans une situation de conflits d'intérêts, il doit en informer le Responsable Conformité.

A fin 2017, 93% des collaborateurs ont été formés à la déontologie et à la lutte contre la fraude. 81% des salariés ont été formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme.

Tous les nouveaux embauchés sont formés à la lutte contre le blanchiment, à la lutte contre la fraude externe et à la déontologie.

Les nouveaux embauchés et les salariés ayant réalisé une mobilité sur un poste en relation directe avec les clients sur les produits financiers ont passé et obtenu l'examen de certification AMF (soit 63 collaborateurs).

Certaines procédures en place en matière de fraude interne contribuent à prévenir et à identifier la corruption interne :

- lutte contre la fraude
- gestion des conflits d'intérêts
- règles de déontologie
- cadeaux et avantages
- remontées des dysfonctionnements de conformité

Les dispositifs de lutte contre le blanchiment d'argent participent à la lutte contre la corruption externe.

Charte de contrôle interne

En 2017, la Charte de contrôle interne a fait l'objet d'une révision complète visant à :

- prendre en compte les obligations induites par l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises supervisées par l'ACPR
- intégrer les recommandations relatives aux bonnes pratiques en matière de gouvernance d'entreprise, publiées par les institutions européennes
- actualiser les obligations en matière de définition et de gestion du périmètre de contrôle interne sur une base consolidée par les entités du Groupe
- réaffirmer le rôle des métiers dans le dispositif de contrôle permanent
- préciser l'articulation des métiers du Contrôle Permanent des Risques, de la Conformité et du Contrôle Périodique

Cette Charte présente :

- les principes fondamentaux de la gestion des risques
- les objectifs, l'organisation, l'architecture et le périmètre de contrôle interne
- les acteurs du contrôle interne (rôles et responsabilités)
- les principes de mise en œuvre du dispositif de contrôle interne

ACPR : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

Domaines d'activité soumis à l'analyse de risque en matière anti-blanchiment

Dans le cadre du dispositif de Lutte anti-blanchiment, la matrice de la classification des risques de blanchiment de capitaux et financement du terrorisme a été révisée par la Caisse régionale. Elle est commune à l'ensemble de la banque de détail France du Groupe Crédit Agricole. La Caisse régionale de Normandie a ensuite construit sa classification des risques en adaptant cette matrice à ses propres spécificités.

Cette classification repose sur une matrice combinant des critères de risques attachés à la relation d'affaires, à la nature des opérations/produits traités, au canal de distribution utilisé et aux modalités de contact avec la relation d'affaires.

A chacun de ces critères est attaché un niveau de risque : faible, standard, élevé.

Les mesures de vigilance à mettre en œuvre (vigilance allégée, standard ou renforcée) sont adaptées au niveau de risque identifié dans la matrice (risque faible, standard, élevé). Cette vigilance s'exerce à l'entrée en relation et au cours de la relation d'affaires.

La classification se traduit en pratique par la mise en œuvre du niveau de vigilance adapté décliné :

- dans l'application de procédures internes conformément au corpus des règles de conformité des Caisses régionales au moment de l'entrée en relation ou en cours de relation
- dans l'utilisation de l'outil Groupe Norkom qui s'appuie sur des scénarii de vigilance standard s'appliquant à tous les clients et sur des scénarii de vigilance renforcée : criblage sur les clients, surveillance des mouvements des comptes des relations d'affaires risquées ou sur les opérations/produits de la clientèle qui sont réputés faciliter le blanchiment de capitaux ou le financement du terrorisme.

Ce dispositif de vigilance implique la coordination de plusieurs acteurs au sein de la Caisse régionale, notamment :

- Les agences qui, conformément aux procédures internes de la Caisse régionale, identifient et actualisent la connaissance du client, détectent et remontent à l'unité Sécurité Financière de la Caisse régionale les comportements atypiques ou incohérents au regard du profil du client.
- La Sécurité Financière qui traite les alertes générées par Norkom ou remontées par les agences et détermine s'il est ou non nécessaire de transmettre une déclaration de soupçon à Tracfin.

Pratiques relatives à la satisfaction client

En 2017, des enquêtes de satisfaction ont été menées auprès de 121 434 clients sous la forme de web questionnaires ou d'enquêtes téléphoniques. L'objectif est de mesurer la satisfaction de la clientèle suite aux entretiens en agence et leur appréciation des différentes typologies de « parcours clients » : financement d'un projet habitat ou professionnel, prise en charge d'une réclamation... D'autres thématiques sont également abordées lors des enquêtes : appréciation de diverses opérations commerciales ou des services proposés, avis sur la qualité des réunions clients réalisées.

Les enquêtes réalisées montrent une progression constante de la satisfaction client.

- Le taux de satisfaction globale s'établit à 92,1% (versus 91,4% en 2016)
- L'Indice de Recommandation Client (IRC) progresse à +16,2 (versus +13,2 en 2016)
- La note de satisfaction du client suite à un entretien avec le conseiller est de 8,7/10 (versus 8,5 en 2016)

Ces progressions matérialisent l'appropriation des pratiques relationnelles et commerciales visant à améliorer la satisfaction des clients : proposition d'au moins deux solutions alternatives, possibilité de se rétracter 30 jours après la souscription d'un produit, l'engagement de répondre sous un délai de 10 jours ouvrés aux réclamations. Les clients ont la possibilité également de contacter leur conseiller sur une ligne directe.

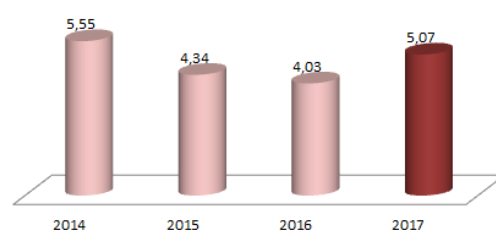
L'IRC est un indicateur de fidélité de la clientèle issu de la différence entre le pourcentage des clients détracteurs (note de 0 à 6) et des clients promoteurs (note de 9 ou 10). Les clients attribuant une note de 7 ou 8 sont considérés neutres.

Qualité Satisfaction Client

Le service « Qualité Satisfaction Client » assure le traitement des réclamations clientèles adressées à la Caisse régionale par courrier, mail, téléphone, site internet et celles reçues par les agences dont le traitement est plus complexe.

En 2017, le nombre des réclamations agences traitées par le service « Qualité Satisfaction Client » est de 994, en repli de 10%. La prise en charge des réclamations par les agences gagne en qualité ce qui permet de diminuer le nombre de réclamations traitées par le service Qualité. Le délai de réponse client s'établit à 5,07 jours en moyenne,

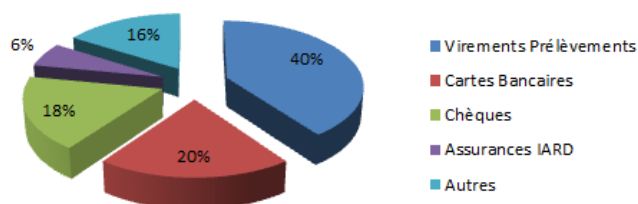
Délai moyen de réponse aux réclamations (en jours)



les réclamations de second niveau se complexifiant.

La certification AFNOR engage le Crédit Agricole Normandie à répondre sous 10 jours ouvrés aux réclamations.

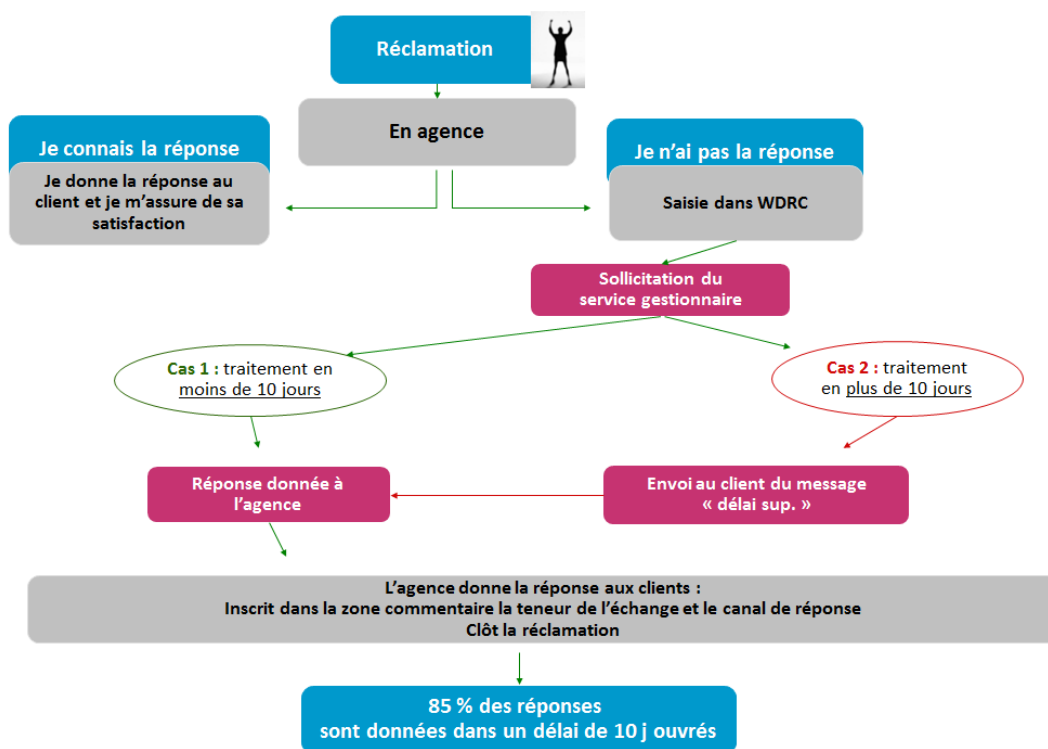
Motifs des réclamations en 2017



Chaque semestre un bilan des motifs de réclamation est réalisé afin de mettre en œuvre des actions correctives dans le but d'améliorer la qualité de service tant au niveau des délais que de la qualité de la réponse apportée.

L'IRC traitement des réclamations s'établit à +20 en moyenne sur l'année 2017 (en progression de 5 points).

Description du processus de réclamations



Le plan d'écoute client mis en place permet de s'inscrire dans une démarche de progrès continu de la satisfaction client. Les enquêtes et études planifiées au cours de l'année ont pour objectif de valoriser la mise en œuvre des engagements du Crédit Agricole Normandie sur la « Clarté confiance de la démarche conseil » certifiée AFNOR (infra).

Dispositif de médiation bancaire

Le dispositif de médiation bancaire prévoit que tout client ayant sollicité au préalable son agence ou le service Qualité & Satisfaction Client du Crédit Agricole Normandie, peut faire intervenir le médiateur. Le médiateur est une personnalité extérieure et indépendante du Crédit Agricole Normandie désignée pour une durée de trois ans. Il peut être saisi pour examiner tous les litiges existants entre le Crédit Agricole Normandie et sa clientèle de personnes physiques, n'agissant pas pour des besoins professionnels. Ces litiges peuvent porter sur les produits bancaires et financiers et les services qui lui sont proposés. Le médiateur peut également être saisi pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurances distribués par le Crédit Agricole Normandie.

La Charte de la médiation bancaire répond à la volonté du Crédit Agricole Normandie de favoriser le règlement amiable des différends avec ses clients consommateurs. Elle définit le champ d'action du médiateur. La Charte est affichée dans chaque agence et est remise à tout client qui en fait la demande. Un site dédié à la médiation bancaire est mis à disposition des clients pour adresser leurs demandes : mediateur-ca-normandie.fr. Le service Qualité & Satisfaction Client apporte systématiquement une réponse au client avant le processus de médiation.

En 2017, 16 dossiers de réclamations ont été traités par l'intermédiaire du médiateur.

Certification AFNOR « Clarté confiance de la démarche conseil »

Depuis décembre 2014, le Crédit Agricole Normandie est certifié par l'AFNOR pour son engagement de service relatif à la « Clarté et à la Confiance de sa démarche conseil » en solutions Banque et Assurances. Le périmètre de certification comprend les réseaux de proximité y compris la Banque Privée et Britline, l'ensemble des canaux de commercialisation (agence, téléphone et internet), ainsi que les services du siège.

6 engagements en faveur des clients formalisent la démarche.

La certification de service valorise la qualité des prestations du Crédit Agricole Normandie et son engagement dans une démarche de progrès continu. AFNOR Certification a renouvelé en décembre 2017 le certificat pour une durée de trois ans. Des audits de surveillance seront effectués tous les ans.



INDICATEURS DE SUIVI	2017	2016	2015
Taux de satisfaction client (confirmation du RDV)	74%	73%	76%
Taux de réponse client*	73%**	75%	75%
Taux de satisfaction client sur le choix proposé par le conseiller	95%	95%	95%
Note de satisfaction globale de l'entretien	8,7/10	8,6/10	8,2/10
Taux de réclamations clients clôturées en 10 jours ouvrés maxi	96%	95%	90%
Note de satisfaction globale des clients ayant formulé une réclamation	6,8/10	6,8/10	6,5/10

* Taux de réponse client : sur 100 appels clients sur les lignes directes des agences et des conseillers, 75 sont décrochés dans l'agence. Les appels non décrochés sont reroutés vers les agences en ligne
**Sur la période du 2 janvier au 28 février 2017. Un incident ne permet pas l'exploitation des statistiques sur la totalité de l'année 2017.

Les 6 Engagements Clients

1. Nous confirmons votre rendez-vous et nous vous assurons de préparer l'entretien
2. Nous sommes à votre écoute et vous proposons plusieurs offres adaptées à votre projet
3. Nous n'avons pas d'intérêt à vous proposer un produit plutôt qu'un autre
4. Nous nous assurons de votre compréhension et vous laissons la possibilité de vous rétracter, sans incidence financière, dans un délai de 30 jours (30 jours calendaires sauf exceptions réglementaires)
5. Nous prenons en charge votre réclamation et y apportons une réponse dans un délai de 10 jours (10 jours ouvrés)
6. Nous sollicitons vos suggestions pour renforcer la confiance et la satisfaction en votre banque mutualiste

Engagements relationnels

A travers la certification AFNOR de sa démarche conseil, le Crédit Agricole Normandie décline les trois Engagements relationnels défini par le Groupe Crédit Agricole, à savoir : l'objectivité des conseillers, le délai de rétractation et la transparence des produits.

Le Crédit Agricole Normandie propose une offre modulable en fonction des besoins du client, le Compte à Composer, constitué d'un socle avec les essentiels pour gérer son compte et de divers modules, à la carte : maîtrise du découvert, budget assurances, compte sécurisé, épargne pilotée, suivi des comptes et des achats à distance et budget protégé (infra). Cette offre est disponible sur le marché des particuliers, professionnels et agriculteurs.

Les tarifs sont mis à jour chaque année et diffusés par l'envoi d'une plaquette tarifaire à chaque client (deux mois au minimum avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs) ; l'affichage des tarifs dans chaque point de vente avec mise à disposition des détails ; la mise en ligne de l'intégralité des conditions tarifaires sur le site ca-normandie.fr ou dans Ma Banque. Ces tarifs sont différenciés entre la clientèle des Particuliers et la clientèle des Professionnels ou des Agriculteurs et la clientèle des Entreprises.

En ce qui concerne la protection des données personnelles, le Crédit Agricole Normandie s'engage auprès de ses clients par une Charte concernant l'utilisation des données.

Cette Charte s'appuie sur cinq principes :

- Utilité et Loyauté
- Ethique
- Transparence et Pédagogie
- Maîtrise aux mains des clients
- Sécurité

Politique pour la conception et la vente juste des produits et services

Directive Marchés des Instruments Financiers (MIF)

Dans le cadre de la certification AMF des connaissances en matière de valeurs mobilières, les collaborateurs concernés suivent une formation et passent une évaluation avec l'obligation d'obtenir l'examen dans les six mois de leur prise de fonction.

La démarche Vente Personnalisée retenue par le Groupe vise à s'assurer de l'adéquation des produits vendus aux besoins du client et à formaliser les différentes étapes liées au conseil : l'analyse de la demande, les propositions du conseiller et les produits souscrits.

Cette démarche est obligatoire pour les valeurs mobilières et l'assurance-vie.

La qualification du client en matière de connaissance et d'expérience en valeurs mobilières est incontournable.

Le taux de qualification MIF des comptes-titres/PEA est de 96% au 31 décembre 2017.

AMF : Autorité des Marchés Financiers
PEA : Plan d'Épargne en Actions

Dispositif Nouvelle Activité et Produits (NAP) et contrôles par la Conformité

Le dispositif de développement d'une nouvelle activité ou de commercialisation de nouveaux produits (NAP) prévoit une approbation systématique et préalable du Responsable Conformité, sous forme d'un avis écrit.

L'avis de conformité s'appuie sur une analyse des principaux risques de conformité :

- Adéquation produit/client (horizon de placement, risque en capital...)
- Information du client (claire et non trompeuse)
- Modalités de distribution et objectifs, bagage des conseillers
- Conflits d'intérêts
- Fraude et risques informatiques
- Blanchiment et financement du terrorisme
- Loi Volcker
- Réglementations FATCA, EAI et Sanctions internationales (OFAC)
- Sanctions Internationales
- Pour les produits élaborés par Crédit Agricole S.A. et les filiales métiers du groupe Crédit Agricole S.A, respect des recommandations et conditions figurant dans l'avis de conformité Crédit Agricole S.A

FATCA : Foreign Account Tax Compliance Act
EAI : Echange Automatique d'Information
OFAC : Office of Foreign Assets Control

Risques de non-conformité

En 2017, le coût des risques de non-conformité (Risques Opérationnels) s'élève à 1 342 990 €, soit 0,36% du Produit Net Bancaire.

Les risques opérationnels relatifs à la protection de la clientèle répertoriés en 2017 ont concerné dix dossiers et ont porté sur les domaines suivants : assurance, crédit, moyens de paiement et placement.

Banque Multicanal de proximité

Expertise et métiers spécialisés

Les Agences Entreprises En 2017, le dispositif Entreprises du Crédit Agricole Normandie se compose de trois agences Entreprises (situées à Caen, Saint Lô, Alençon) et d'une agence Grandes Entreprises. Chacune met à l'écoute de ses clients et prospects de proximité, une équipe de chargés d'affaires appuyés par des techniciens commerciaux afin de répondre à l'ensemble de leurs besoins (financements, transmission, international, traitement des flux, etc.) Ces agences sont appuyées dans leurs missions par un service Marketing et Développement des Offres dédié et par un service des Affaires Internationales.

La Banque d'Affaires Entreprises (BAE) est une agence spécialisée dans les opérations de Haut de Bilan qui facilite et finance la transmission d'entreprises et les grands projets de développement régionaux. Elle met à disposition des dirigeants d'entreprises des expertises internes ou Groupe à haute valeur financière ajoutée. Créée en collaboration avec le Crédit Agricole Normandie-Seine, elle compte sept collaborateurs. La BAE intervient également sur le périmètre du financement des Energies Renouvelables et de l'Innovation avec notamment le Village by CA Normandie ouvert depuis juin 2016 en périphérie de Caen.

Le Centre d'expertises à Tollevast (Nord Cotentin) propose le regroupement des diverses compétences commerciales et financières des conseillers et chargés d'affaires à destination des clientèles Particuliers, Professionnels, Entreprises ou Banque Privée.

La Banque Privée du Crédit Agricole Normandie rassemble 100 collaborateurs sur l'ensemble des métiers patrimoniaux à savoir :

- des conseillers privés, dont cinq conseillers privés entreprises, un conseiller privé spécialisé en Agriculture et un conseiller privé dédié aux Professions libérales
- des conseillers en Gestion de Patrimoine.

Pour compléter ce dispositif, un Centre de Service Patrimonial accompagne les clients dans le cadre des opérations courantes, en appui des conseillers privés.

En 2017 plusieurs réunions d'échanges avec la clientèle ont eu lieu :

- les « matinales Banque Privée » sur des thématiques dédiées
- des web-conférences clients organisées tout au long de l'année et animées par les experts Banque Privée
- le salon annuel « Les Patrimoniales » organisé le 10 novembre accueillant près d'un millier de personnes au Centre de Conférence de la Caisse régionale à Caen

Britline est une agence bancaire dédiée aux clients anglophones. 38 570 clients sont aujourd'hui gérés par 34 collaborateurs basés à Caen. En complément, neuf collaborateurs sont dédiés à un dispositif de service client en langue anglaise au sein d'une coopération avec les Caisses régionales de Crédit Agricole Atlantique Vendée, Anjou-Maine et Aquitaine. Ce sont 10 300 clients qui bénéficient de ce service complémentaire.



Tous les collaborateurs de Britline en relation directe avec la clientèle sont parfaitement bilingues et pour la plupart d'origine britannique, permettant ainsi un conseil non seulement bancaire et financier mais aussi une parfaite compréhension des spécificités culturelles.

Britline se compose d'une agence en ligne (téléphone et internet), d'un service marketing intégré, d'un pôle Risque et d'un gestionnaire Banque Privée. Les Britanniques peuvent devenir clients de Britline en quelques clics grâce à un nouveau module d'Entrée En Relation totalement à distance. En 2017, Britline échange aussi avec ses clients via les réseaux sociaux avec le lancement en septembre de la page Facebook de Britline.

En 2017, le site britline.com a accueilli 123 754 visiteurs, en hausse de 19% par rapport à 2016.

La Filière Equine dédiée au monde du cheval permet d'offrir à tous clients et prospects une expertise de proximité. Cette filière est animée par 6 collaborateurs présents sur les trois départements dont, depuis 2017, un collaborateur dédié au domaine Assurances des professionnels équins.

Banque digitale...

En 2017, plusieurs innovations majeures ont été portées par le Crédit Agricole Normandie particulièrement dans le domaine du digital :

- Remises de chèques par smartphone (Application Ma Banque)
- Développement de la banque à trois : entretien en simultané par webcam entre le client, son conseiller et un expert métier
- Généralisation de l'usage des tablettes en agence (entrée en relation, signature électronique...)
- Déploiement du Wi-Fi gratuit pour les clients dans toutes les agences
- Signature électronique sur Crédit Agricole en Ligne

Fin 2017, le Crédit Agricole Normandie compte 147 813 utilisateurs de l'application Ma Banque (+35% / 2016).

56% des clients du Crédit Agricole Normandie utilisent régulièrement les services de la banque en ligne pour les opérations courantes telles que la consultation des comptes, les virements, l'édition de relevés d'identité bancaire, soit 416 561 clients.

En 2017, le site ca-normandie.fr enregistre 31 209 382 visites.

En complément du site institutionnel, un blog est disponible pour les Particuliers, clients ou non (blog.ca-normandie.fr) : informations pour mieux gérer son budget, des astuces pour faire des économies ou des explications sur des formations ou des services proposés dans la région.

En interne, l'accompagnement des collaborateurs s'est poursuivi avec le parcours d'acculturation digitale « Digit'all » et les journées « Transform'action » dédiées à l'innovation des fonctions supports.

... et Sécurité Informatique

L'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole Normandie a suivi la formation SurfClean initiée par l'Institut de Formation du Groupe Crédit Agricole. Une fausse campagne de phishing a été menée auprès de 800 collaborateurs afin de connaître leur réaction et leur sensibilité à ce type d'attaque.

La semaine de la Sécurité informatique s'est déroulée du 12 au 15 décembre 2017 avec au programme :

- intervention d'un formateur sur la sécurité informatique pour animer une conférence sur la sécurité des mobiles et les risques liés à leur usage
- Organisation d'un quizz sur la sécurité des mobiles et des malwares (participation de 450 collaborateurs)
- Rencontre entre les experts en téléphonie et les collaborateurs du siège pour les accompagner dans une démarche d'amélioration de la sécurité sur le mobile personnel

Le Crédit Agricole Normandie sur les réseaux sociaux

Le Crédit Agricole Normandie est présent sur les réseaux sociaux, adoptant une stratégie de communication différenciée selon le support.

Sur Facebook, la Caisse régionale s'attache à relayer son ancrage territorial par la publication de posts concernant les partenariats du Crédit Agricole Normandie avec, notamment, les écoles locales. Des jeux-concours y sont régulièrement organisés qui attirent de plus en plus de participants. La communication, volontairement décalée sur Facebook, se veut davantage institutionnelle sur Twitter. Pour l'animation de ces deux réseaux sociaux, le Crédit Agricole Normandie dispose d'une organisation interne lui permettant d'être en relation instantanée avec ses clients.

<https://www.facebook.com/ca.normandie/>
https://twitter.com/ca_normandie

Sur LinkedIn, le Crédit Agricole Normandie développe sa marque employeur. Des informations relatives aux offres d'emplois proposées par la Caisse régionale y sont publiées, les partenariats avec les écoles y sont relayés ainsi que les actions menées sur le territoire.

<https://www.linkedin.com/company/cr%C3%A9dit-agricole-normandie>

A fin 2017, le Crédit Agricole Normandie compte 27 675 fans sur FaceBook, 1 116 abonnés sur Twitter et 1508 sur LinkedIn.

Sous-traitance et fournisseurs

Prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux & Importance de la sous-traitance et prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociétale et environnementale

En 2017, la Caisse régionale poursuit le dialogue avec ses prestataires et fournisseurs. Ainsi, près d'une centaine d'entreprises clientes ayant répondu positivement à l'appel d'offres pour le programme de rénovation des agences, ont été conviées à la Caisse régionale pour un échange avec les équipes en charge des projets immobiliers et les dirigeants du Crédit Agricole Normandie. Ces investissements d'un montant de 60 millions d'euros sur trois ans, sont réalisés dans le respect d'une Charte de Chantier Vert signée par l'ensemble des prestataires impliqués dans ce projet immobilier. La volonté du Crédit Agricole Normandie est d'investir en harmonie avec l'environnement. L'enjeu est de limiter les nuisances causées aux riverains, les risques sur la santé des ouvriers, les pollutions de proximité lors du chantier, la quantité de déchets de chantier mis en décharge.

Le Crédit Agricole Normandie dispose d'une Charte Achats comprenant une clause intitulée « Achats et développement durable » qui précise que la fonction Achats doit prendre en compte les notions de développement durable pour s'inscrire dans le cadre de la loi sur les Nouvelles Régulations Economiques (NRE) du 15 mai 2001. L'acte d'achat doit ainsi s'inscrire dans le respect des principes du Pacte Mondial auquel Crédit Agricole SA a adhéré en mars 2003 (Droits de l'Homme, Normes de travail, Environnement, Lutte contre la corruption).

Les travaux d'élaboration de la Charte des Achats Responsables du Crédit Agricole Normandie aboutiront en 2018.

Dès lors, la Caisse régionale intègre dans sa démarche d'achats des principes responsables.

En 2017, les critères ESG (Environnement, Social et Gouvernance) ont été principalement intégrés dans l'appel d'offres en vue de l'optimisation du fret. Les matériaux utilisés dans le cadre du projet de rénovation des agences font également l'objet d'une approche selon les critères ESG.

Le recours au secteur adapté est traité dans l'indicateur « Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées » (infra).

Engagement sociétal et contribution au développement économique

Engagement N°5 – Contribuer autrement au développement économique du territoire

Engagement N°6 – Favoriser l'inclusion bancaire et financière

Engagement N°7 – Faciliter l'accès aux services financiers des personnes en situation de handicap

Impact territorial, économique et social de l'activité de la Caisse régionale en matière d'emploi et de développement régional

Valeur économique directe créée et distribuée par la Caisse régionale

Valeur économique directe en M€	2017	% du PNB	2016	% du PNB	2015	% du PNB
Produit Net Bancaire	375,5		393,27		386,02	
Résultat Net	91,18	24%	90,52	23,02%	88,74	22,99%
Rémunération des Parts sociales	2,81	0,75%	2,44	0,62%	2,68	0,69%
Intéressement et Participation	12,48	3,32%	14,13	3,59%	13,58	3,52%
Rétribution du personnel (salaires & charges)	117,36	31,25%	120,70	30,69%	125,37	32,48%
Coût du risque	-6,93	-1,84%	9,99	2,54%	16,54	4,28%
Investissements CR	9,60	2,56%	8,74	2,22%	8,84	2,29%
Partenariats	0,63	0,16%	0,66	0,17%	0,61	0,16%
Initiatives Crédit Agricole Normandie	0,43	0,11%	0,40	0,10%	0,37	0,10%
Contribution fiscale	89,98	23,96%	108,4	27,56%	107,92	27,96%
dont impôts locaux	1,21		1,32		1,32	

La contribution fiscale est composée des impôts et taxes, impôt sur les sociétés, charges fiscales & sociales et TVA non récupérable.
Rémunération des parts sociales versée en 2017 au titre de 2016.
Intéressement et participation versés en 2018 au titre de 2017.

Le Crédit Agricole Normandie est l'un des premiers employeurs privés du territoire. Il est un maillon essentiel du dynamisme économique territorial par la valeur économique créée et distribuée auprès de ses parties prenantes : sociétaires, collaborateurs, prestataires-fournisseurs, partenaires... et par le niveau de sa contribution fiscale, notamment locale.

Il privilégie le recours aux entreprises locales pour ses achats et investissements. En 2017, la part des achats locaux dans les achats de la Caisse régionale est de 41%.

Un fournisseur est considéré comme local si son siège social se situe sur le territoire de la Caisse régionale (départements 14-50-61).
Le ratio achats locaux est calculé hors contrats nationaux Groupe Crédit Agricole/FNCA et filiales du Groupe Crédit Agricole.

Soutien à la création d'entreprise et à l'initiative économique

En partenariat avec les Chambres consulaires (CCI et Chambres de métiers), le Crédit Agricole Normandie soutient la création et la reprise d'entreprise par la distribution des Prêts Atout Réussite. L'objectif est de préserver et d'accroître les bassins d'emplois sur le territoire par un accès facilité au financement. L'enveloppe de prêts d'honneur (prêt Atout Réussite) à 0% auprès des CCI et Chambre de Métiers et d'Artisanat de la région permet aux créateurs d'entreprises de bénéficier d'un apport pour constituer leur entreprise.

En 2017, la Caisse régionale accompagne 23% des créations d'entreprises de son territoire. 198 créateurs et entrepreneurs d'entreprises ont bénéficié de prêts d'honneur et de prêts d'aide à la création. Des partenariats avec les principaux acteurs institutionnels de l'accompagnement aux entreprises innovantes sont conclus afin d'accompagner, a minima, le tiers des dossiers de créations du territoire.

Des partenariats sont signés avec des *plateformes Initiatives* (notamment, Initiative Pays de la Baie, Initiative Calvados, Initiative Granville Terre et Mer) pour favoriser la création d'entreprises par des dotations financières et une enveloppe de prêts d'honneur. Le Crédit Agricole Normandie est présent au sein d'une quinzaine de comités d'agrément au travers des différentes plateformes d'accompagnement à la création et est partenaire de Basse Normandie Active.

Le Crédit Agricole Normandie organise dans plusieurs villes des *Cafés de la création* qui permettent aux porteurs de projets de rencontrer des experts de la création. En 2017, 34 sessions ont eu lieu dans les trois départements accueillant 350 porteurs de projets. Un premier *Café de la création numérique* a été organisé avec *Normandy French Tech* en février 2017 à Caen. 26 porteurs de projets y sont venus chercher des conseils spécifiques à l'innovation.

Le Crédit Agricole Normandie s'associe depuis cinq ans au Conseil départemental de l'Orne pour mettre à l'honneur les femmes et les hommes de ce territoire : *On se bouge dans l'Orne* récompense les entrepreneurs qui osent et se développent.

Depuis 2012, le Crédit Agricole Normandie est partenaire financier de l'ADIE, Association pour le Droit à l'Initiative Economique, destinée au financement du microcrédit professionnel. Une ligne de crédit de 300 000 € a été accordée à l'ADIE en 2017 permettant la réalisation de 86 projets.

En 2017, le Crédit Agricole Normandie a mené une première opération de mécénat de compétences avec la *Banque Alimentaire de l'Orne*, détachant une collaboratrice de la Caisse régionale sur une mission de cinq jours étalés sur une période de trois mois.

Soutien à l'innovation

La région Normandie soutient la reprise des entreprises cédées pour maintenir les emplois et favorise la création des entreprises innovantes qui créeront les emplois d'après-demain. Le Crédit Agricole Normandie s'associe sur son territoire à cet enjeu local et s'engage dans une démarche visant à associer ses administrateurs à la détection des entrepreneurs portant des projets innovants.

Le Crédit Agricole Normandie travaille sur la mise en relation de porteurs de projets avec les entités du groupe Crédit Agricole : Fédération nationale du Crédit Agricole, Crédit Agricole Payment Services... Des travaux de recherche et développement se poursuivent en collaboration avec des start-up normandes comme SAAGIE.

En 2017, les Caisses régionales de Crédit Agricole Normandie et Normandie-Seine ont lancé un fonds d'investissement régional *CA'Innove* en Normandie au bénéfice des start-up normandes. L'objectif est de financer en capitaux propres les projets innovants du territoire pour accélérer leur développement.

Le Crédit Agricole Normandie s'est mobilisé avec d'autres grandes entreprises normandes et les collectivités publiques pour le projet MoHo : un lieu unique en Europe dédié à l'innovation et à l'entrepreneuriat qui devrait ouvrir ses portes courant 2019.

Le Village by CA Normandie est une Initiative du Crédit Agricole Normandie menée en collaboration avec Agrial, la Chambre Régionale d'Agriculture de Normandie et le Pôle de compétitivité TES (Transactions Electroniques Sécurisées). Il a pour objectif, avec le dispositif Agri'Up, d'attirer les start-up innovantes du marché de l'agriculture connectée afin de les accompagner dans leur croissance sur le territoire. Le Village by CA Normandie héberge 4 start-up au 31 décembre 2017.

Favoriser l'accès à l'emploi

En 2017, le Crédit Agricole Normandie s'engage dans plusieurs démarches visant à favoriser l'accès à l'emploi.

JOB+ est une offre réservée aux jeunes clients de 18 à 25 ans visant à accroître leur employabilité et à faciliter leur recherche d'emploi (test de langue, bagage de formation bureautique, coaching, conseils de carrière, offres d'emploi et job dating).

Le Crédit Agricole Normandie agit pour l'emploi des jeunes en jouant l'interface entre les demandeurs d'emploi et les entreprises, clientes du CA Normandie, qui recrutent sur le territoire. Cette plate-forme de mise en relation professionnelle, Wizbii, s'accompagne de rencontres entre les jeunes et les entreprises. A fin 2017, 3600 jeunes sont abonnés à la page Wizbii du Crédit Agricole Normandie.

LA CRAVATE SOLIDAIRE Un partenariat est conclu avec cette association qui lutte contre les discriminations, notamment liées à l'apparence lors des entretiens d'embauche. Par cette convention, le Crédit Agricole Normandie s'engage à mettre à disposition certains de ses espaces pour l'organisation de simulations d'entretiens, à organiser une collecte de vêtements chaque année et à mettre en relation avec l'association les clients du Point Passerelle en recherche d'emploi.

Accompagner les défis sociétaux par les Domaines d'Excellence

Le Groupe Crédit Agricole souhaite accompagner les grands défis sociétaux de ses territoires.

A ce titre, six Domaines d'Excellence sont identifiés :

- agriculture et agroalimentaire
- logement
- économie de l'énergie et de l'environnement
- tourisme
- santé-vieillessement
- filière Mer

Tous constituent des relais de croissance essentiels pour l'économie locale.

La Caisse régionale de Normandie, consciente de ses responsabilités sociétales, se mobilise sur son territoire dans l'ensemble de ces domaines et s'emploie à confirmer sa présence sur chacun de ces marchés.

A titre d'exemples, les domaines suivants sont explicités :

Economie de l'Energie et de l'Environnement

Dans le domaine de l'énergie et de l'environnement, le Crédit Agricole Normandie est particulièrement présent sur le territoire pour les installations d'unités de méthanisation pour lesquelles il constitue un partenaire essentiel dans l'accompagnement technico-économique. En particulier, il mobilise l'expertise du Groupe et de sa filiale Unifergie.

Domaine Santé Vieillessement

Les prêts d'honneur Santé en partenariat avec *Initiative Orne* visent à lutter contre la désertification médicale en favorisant l'installation de nouveaux praticiens dans l'Orne.

Pour accompagner au mieux ses clients sur les sujets de santé et de vieillissement, le Crédit Agricole Normandie propose des contrats d'assurance Dépendance et une offre de Téléassistance destinés à prolonger l'autonomie. En 2017, l'offre de téléassistance SERENICA aide au maintien à domicile de 426 personnes.

En 2018, le CA Normandie souhaite lancer une démarche « Bien Vieillir à Domicile » qui permet d'établir un diagnostic personnalisé permettant de proposer aux seniors un ensemble de solutions pour prolonger leur autonomie et renforcer le lien social.

Domaine Agriculture

En 2017, le domaine d'excellence « Agriculture 2020 » poursuit sa mise en place autour de trois priorités : l'installation, l'expertise filière et la sécurisation de l'activité.

Concernant les aléas climatiques, Le Crédit Agricole Normandie propose trois offres destinées à sécuriser les revenus des agriculteurs : Assurances récoltes (protection contre 13 aléas climatiques), Prairies (versement d'un capital pour acheter des aliments de substitution) et Assurance Grêle.

Impact territorial, économique et social de l'activité de la Caisse régionale sur les populations riveraines ou locales

Accès aux services financiers : implantation et maillage du territoire

Le Crédit Agricole Normandie est présent sur le territoire Calvados, Manche, Orne avec 194 points de vente et agences spécialisées. Deux nouvelles agences de proximité ont ouvert en 2017 : à La Rivière St Sauveur et à Caen Place de la République. Les horaires d'ouverture à la clientèle sont élargis depuis septembre 2017.

Agences de proximité et agences spécialisées	194
Agences de proximité	182
Banque Privée	3
Agences Entreprises	3
Agence Grandes Entreprises	1
Agence des Professionnels de l'Immobilier	1
Agence Promotion Immobilière	1
Agence Institutionnels et Collectivités Publiques	1
Britline (agence en ligne)	1
Normandie Direct (agence en ligne)	1

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.

Le maillage du territoire est complété de 396 automates (DAB et GAB), dont 34 situés hors agences du Crédit Agricole Normandie et 56 chez les commerçants (grandes et moyennes surfaces par exemple).

284 Points Verts répartis sur les trois départements du territoire de la Caisse régionale permettent le retrait d'espèces directement chez les commerçants affiliés.

En complément, l'élargissement du périmètre de la banque à accès multiples (BAM) permet aux clients de réaliser de plus en plus d'opérations à distance y compris la signature des contrats pour les souscriptions éligibles au « mode dépose BAM ».

Points d'accès	2017		2016		2015	
	Nombre	Pour 10 000 habitants	Nombre	Pour 10 000 habitants	Nombre	Pour 10 000 habitants
Points de vente ouverts a minima 4,5 jours /semaine	194	1,27	191	1,29	190	1,28
Automates (DAB et GAB)	396	2,60	399	2,70	397	2,68
Points verts	284	1,86	295	2,00	308	2,08

Base INSEE Population sur les territoires Orne-Manche-Calvados
Données 2015 : INSEE population à fin 2012
Données 2016 : INSEE population à fin 2013
Données 2017 : INSEE population à fin 2015

26% des agences Crédit Agricole Normandie sont implantées en zone rurale (communes de moins de 2000 habitants). Ce taux est en légère progression de 1 point par rapport à 2016. Le maillage du Crédit Agricole Normandie n'a pas connu de modification majeure sur l'année 2017.

Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers des populations défavorisées

Dans le cadre de la loi de régulation et de séparation bancaire du 26 juillet 2013, loi dite Moscovici, le Crédit Agricole Normandie renforce la protection des clients en situation de fragilité financière par les solutions de plafonnement des commissions d'intervention (4€ par opération et 20 €/mois) et proposition systématique aux clients en situation de fragilité financière de l'offre spécifique Compte à Composer Budget Protégé.

Les clients en situation de surendettement, interdits bancaires et les clients dits « sensibles* » sont éligibles à ces dispositions.

Le Compte à Composer Budget Protégé est une offre réservée à la clientèle en situation de fragilité financière : il comprend des moyens de paiement sans risque, un suivi de budget (alerte, solde...) et permet de bénéficier de tarifs réglementés et avantageux. 1 174 clients bénéficient du Compte à Composer Budget Protégé à fin 2017. Le Crédit Agricole Normandie propose une carte bancaire « L'autre carte » avec contrôle de provision et demande systématique au premier euro pour toute opération. Au 31 décembre 2017, près de 30 000 clients sont équipés de cartes spécifiques à contrôle de solde.

Une offre de complémentaire santé (santé solidaire) dédiée aux foyers à revenus modestes pour les principaux régimes obligatoires (tiers payant généralisé) vient étoffer la gamme de produits et services destinés à la clientèle à faible revenu. 1 715 clients bénéficient de cette assurance santé au 31 décembre 2017.

*Les clients « sensibles » répondent sur 2 mois consécutifs aux critères suivants : frais de dysfonctionnement > 30 € - frais de dysfonctionnement > 10% des flux créditeurs - frais de dysfonctionnement > épargne disponible

Microcrédit personnel

Le microcrédit personnel permet à des personnes en situation de précarité mais néanmoins solvables, d'accéder au crédit (de 300 à 3 000 €, voire 5000 € dans certaines conditions liées à un accident de la vie). Les financements accordés sont pour l'essentiel liés à la mobilité : achat de véhicules, réparation, permis de conduire. Mais d'autres besoins peuvent être financés : frais de santé, de formation, équipement informatique... L'analyse budgétaire des dossiers est réalisée par le Point Passerelle (infra), la décision d'octroi est déléguée aux Comités de Caisses locales, la réalisation des crédits est assurée par le réseau de proximité.

Sur l'année, 77 dossiers de microcrédit (versus 55 dossiers en 2016, soit une activité en progression de 40%) ont été acceptés pour un montant de 144 054 €.

Trois microcrédits ont fait l'objet d'une contre-garantie par la Caisse des Dépôts et Consignations pour un montant de 2 643 €. Le montant moyen emprunté est de 1 870 €. L'accompagnement des emprunteurs est assuré par les accompagnants bénévoles (administrateurs) et les conseillères du Point Passerelle.

En 2017, le Crédit Agricole Normandie s'est associé à SOLIHA Territoires de Normandie dans le cadre d'une convention de distribution du microcrédit Travaux aux propriétaires occupants souhaitant améliorer leur habitat et leurs conditions de vie (propriétaires éligibles au programme Habiter Mieux de l'ANAH) : rénovation énergétique source d'économies de charges, lutte contre l'habitat insalubre, travaux d'adaptation du logement pour le maintien à domicile d'une personne âgée. Le montant emprunté peut aller de 300 € à 10 000 €.

Initiatives pour accompagner les accidents de la vie et les difficultés économiques

Point Passerelle

Depuis 2008, le dispositif Point Passerelle lutte contre l'exclusion bancaire. Ce service gratuit a pour objectif de venir en aide aux clients du Crédit Agricole Normandie fragilisés financièrement par un accident de la vie.

Quatre conseillères dédiées Passerelle réparties sur les trois départements du territoire de la Caisse régionale (Calvados, Manche Orne) ont pour mission d'aider les clients à retrouver un équilibre budgétaire par des solutions financières et un accompagnement personnalisé. Des prêts solidaires ont été accordés pour un montant de 25000 € en 2017 ; le recours à une solution d'endettement reste exceptionnel.



L'équipe Point Passerelle est épaulée par 63 accompagnants bénévoles (au 31 décembre 2017) qui sont des administrateurs de Caisses locales en cours de mandat ou d'anciens administrateurs atteints par la limite d'âge. Leur rôle est de rencontrer et de conseiller de manière régulière les clients en cours d'accompagnement ou dès leur sortie de Passerelle pour leur permettre de garder le cap vers l'équilibre budgétaire. En 2017, 372 nouvelles familles ont été accompagnées par Passerelle. Le taux de remise en selle (incluant les réussites ou en voie de l'être et les orientations surendettement Banque de France) est de 77% en 2017. Le taux de pleine réussite est de 60% (versus 63% en 2016). Le nombre de dossiers traités dans l'année progresse de

22%, le taux de pleine réussite est en repli du fait d'une part plus importante des dossiers orientés en surendettement Banque de France. Le taux de remise en selle baisse de près de 3 points du fait d'un allongement moyen de traitement des dossiers.

Depuis sa création, ce sont 2 828 familles qui ont bénéficié des services du Point Passerelle.

Ateliers budgétaires : 289 bénéficiaires en 2017

Depuis leur mise en place fin 2014, la fréquence et la fréquentation des ateliers budgétaires montent régulièrement en puissance. En 2017, 25 rencontres ont été organisées sur l'ensemble du territoire auprès d'organismes divers de type Maisons Familiales et Rurales, Missions locales, EPIDE Ecole de la 2ème chance, associations d'aide aux réfugiés... Les ateliers collectifs, animés par l'équipe Passerelle et des bénévoles Passerelle ont pour objectif une

sensibilisation et un apprentissage des relations avec la banque, les caractéristiques des principales opérations bancaires, les modes de paiements divers, une vigilance sur les arnaques internet courantes, etc...

En complément, les ateliers individuels, animés par l'équipe Passerelle aident les clients en perte de repères budgétaires à mieux gérer leurs comptes et à mieux comprendre le fonctionnement de la banque : comment établir son budget, échanges d'astuces de gestion au quotidien, comprendre ce qu'est un découvert autorisé, les différentes cartes bancaires, comprendre la facturation liée aux dysfonctionnements, décrypter le crédit à la consommation... Sur l'année 2017, 74 ateliers budgétaires individuels et collectifs ont été organisés auprès de 289 bénéficiaires.

Conventions de partenariat solidaires

Afin d'aider la clientèle fragile à lutter contre une situation de précarité énergétique, la Caisse régionale, agit en relation étroite et directe avec les dispositifs de solidarité des énergéticiens EDF et ENGIE permettant de répondre aux situations de précarité énergétique. Eviter les suspensions de fournitures d'énergie, lutter contre les impayés et le surendettement, faciliter l'accès au droit aux tarifs sociaux de l'énergie, promouvoir la maîtrise des dépenses d'énergie et d'eau, la gestion budgétaire du ménage et de son logement sont parmi les objectifs de cette collaboration. En 2017, 44 familles ont bénéficié de ces actions de solidarité énergétique. Depuis la mise en place de ces collaborations ce sont 215 familles qui ont pu en bénéficier.

Le 14 décembre 2017, le Crédit Agricole Normandie a signé une convention de partenariat avec le réseau *Mobiliz* (Groupe Renault) permettant aux clients des Points Passerelle de bénéficier des avantages tarifaires de ces garages solidaires : entretien et réparation du véhicule, achat de véhicules d'occasion, location longue durée sur véhicule neuf.

Les Moments de vie difficiles

Le Crédit Agricole Normandie a mis en place au cœur du réseau de proximité, en complément du dispositif Passerelle, une démarche d'accompagnement de ses clients dans cinq moments de vie difficiles que sont : le décès, la perte de revenus, la séparation, la maladie ou encore la mise sous protection. Cette démarche est proposée aux clients particuliers, professionnels et agriculteurs.

Des outils spécifiques tels que des fiches d'aide à la préparation des entretiens ou encore des guides destinés aux clients sont mis à disposition leur permettant d'approcher au mieux ces périodes difficiles. Des avances « Coup de main » sont également proposées dans certaines situations consécutives à un accident de la vie.

En 2017, 90% des clients accompagnés se déclarent satisfaits de la qualité du conseil et des réponses apportées au cours de ces moments de vie difficiles.

Pôle Tutelles

Le Pôle Tutelles du Crédit Agricole Normandie propose une convention de relation avec les organismes tutélaires, mandataires judiciaires professionnels et préposés d'établissement permettant de mieux répondre aux attentes de ces derniers dans la gestion quotidienne des comptes des majeurs protégés dont ils ont la responsabilité.

Au 31 décembre 2017, 96% des mandataires professionnels sont signataires de la convention de fonctionnement Crédit Agricole-Pôle Tutelles.

Deux offres sont dédiées aux majeurs protégés :

1. le compte courant (compte de flux et compte de retrait spécifiquement identifiés pour sécuriser la relation et adapter le niveau de facturation)
2. des cartes de retrait et de paiement sécurisées à cotisation minorée facilitant l'accès des clients majeurs protégés au retrait d'espèces, tout en conservant une certaine autonomie

L'équipe du Pôle Tutelles, jusqu'alors composée de cinq collaborateurs, s'étoffe en 2017 d'un conseiller spécialisé dans l'approche patrimoniale à destination des mandataires professionnels mais aussi familiaux. En complément, et pour répondre aux attentes de ces derniers, le Pôle Tutelles renforce son dispositif d'accompagnement par un conseiller dédié aux mandataires familiaux.

Le Pôle Tutelles est rattaché à la Direction des Entreprises et Institutionnels.

Initiatives pour accompagner l'accès aux services financiers des populations handicapées

Accessibilité des personnes à mobilité réduite Les bâtiments recevant du public doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap (loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances). La Caisse régionale entreprend les aménagements nécessaires pour répondre aux normes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite. A cette fin, l'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) finalisé par le Crédit Agricole Normandie en septembre 2015 se déploie sur trois périodes de travaux : 2016-2018, 2018-2021 et 2021-2025. Le registre d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est mis à la disposition du public, il est actualisé au fur et à mesure des travaux réalisés dans le cadre du programme de rénovation des agences (programme Harmony).

Au 31 décembre 2017, 41 agences répondent totalement à ces normes, soit un taux de conformité de 21%. Le taux de mise aux normes est de 65% pour les guichets automatiques situés hors agences. Il convient cependant de noter que 96% des agences disposent d'au moins 1 guichet automatique accessible aux personnes en situation de handicap. L'objectif du Crédit Agricole Normandie est d'atteindre un taux d'accessibilité de 100% d'ici 2020.

Accessibilité aux coffres Les salles fortes traditionnelles sont parfois difficiles d'accès pour les personnes à mobilité réduite. Pour faciliter l'accès aux coffres, le Crédit Agricole Normandie propose la mise à disposition d'armoires-coffres offrant un service sécurisé sans nécessité de descendre en salle forte. Au 31 décembre 2017, 53 agences sont équipées d'armoires-coffres. Au total, le taux d'accessibilité aux coffres est de 99% (armoires-coffres + salles fortes traditionnelles accessibles aux personnes à mobilité réduite).

Sonorisation des automates et relevés en braille Afin que les clients déficients visuels puissent effectuer des opérations aux guichets et distributeurs automatiques, la sonorisation de l'opération est possible par l'insertion d'un casque audio. 99% des guichets automatiques de banque proposent cette option. De plus, le Crédit Agricole Normandie fournit sur demande des relevés de compte en braille.

Langue des signes Le Crédit Agricole Normandie propose à ses clients sourds et malentendants, une offre de services relationnelle de leur domicile vers l'agence bancaire. Le client contacte son agence grâce à une connexion internet avec la plate-forme ACCEO, celle-ci fait une transcription simultanée des échanges soit en langue des signes, soit en retranscription sur l'écran de l'ordinateur.

Head Pilot Pour faciliter l'accessibilité des services bancaires aux personnes en situation de handicap, le Crédit Agricole Normandie propose sur son site ca-normandie.fr la solution Ability Browser (évolution de la solution initiale Head Pilot) développée par une start-up locale. Cette solution permet aux clients polyhandicapés moteurs de naviguer sur le site Internet du Crédit Agricole Normandie à partir de simples mouvements de la tête reconnus depuis une webcam installée sur l'ordinateur. Le clic peut être généré de multiples façons : arrêt des mouvements et attente d'un délai configurable, reconnaissance vocale, action extérieure...

Conditions de dialogues avec les parties prenantes

Le Crédit Agricole Normandie entretient des relations fortes et ancrées de longue date avec les chambres consulaires, les décideurs économiques, les réseaux de l'initiative économique (plateformes Initiatives, réseau Entreprendre...).

L'engagement social et sociétal du Crédit Agricole Normandie en termes d'inclusion financière se confirme en 2017.

La démarche de co-création s'est poursuivie en 2017 avec plusieurs sessions organisées avec les clients professionnels, agriculteurs et particuliers sur la thématique de la silver économie, sur les jeunes et le sociétariat. En complément de ces rencontres, le site *Inspirations* accessible depuis le site Internet ou depuis la page Facebook du

Crédit Agricole Normandie permet aux clients d'insuffler de nouvelles idées pour faire évoluer les offres et les services.

En 2017, le Crédit Agricole Normandie reste engagé en tant que membre fondateur du *Club Open Innovation* régional auprès des grandes entreprises régionales, des PME et TPE innovantes pour partager leurs réflexions et leurs expériences en termes d'innovation ouverte.

Le Club s'est donné deux missions principales : accompagner les entreprises normandes à potentiel de croissance dans leurs démarches d'Open Innovation et aider les startups à accéder à leurs marchés.

En 2017, le Crédit Agricole de Normandie a reconduit son partenariat avec *Hippolia* ainsi qu'avec le concours national de l'innovation dans la filière équine pour les 18-30 ans. Le résultat de cette deuxième édition est prévu en juin 2018, le gagnant pourra rejoindre le Village by CA Normandie pour six mois. Une enveloppe de prêt de 100 000 € est mise en place pour accompagner les start-up de la filière équine.

Le Centre de conférence du Crédit Agricole Normandie a connu une forte activité en 2017. Des cycles de conférences intitulés *COMPRENDRE* sont proposés gracieusement à la clientèle fidèle afin d'entretenir une relation différente sur des sujets d'ouverture et de réflexion dans les domaines économique, culturel et sociétal. La Caisse régionale a accueilli le colloque *Agir en justice au nom des générations futures* organisé par l'Université de Caen, suscitant de nombreux échanges avec les étudiants et avocats présents.

La Journée de l'Association Nationale des Cadres Communaux de l'Action Sociale (ANCCAS) s'est déroulée au Crédit Agricole Normandie, l'occasion de valoriser les dispositifs sociaux mis en place : les Points Passerelle et le Pôle Tutelles (supra).

Actions de partenariat et mécénat

Initiatives Crédit Agricole Normandie

La Caisse régionale soutient le tissu associatif par le fonds dédié *Initiatives Crédit Agricole Normandie*.

Chaque Caisse locale dispose d'un budget annuel délégué lui permettant de soutenir les associations locales. Ce budget est en moyenne de 2 500 €. Les projets plus importants sont présentés en Commission régionale. Cette commission est présidée par un Vice-Président de la Caisse régionale et est composée d'administrateurs. Elle se réunit une fois par trimestre pour statuer sur les dossiers présentés par les Caisses locales.

Initiatives Crédit Agricole Normandie apporte un soutien à des projets locaux dans les domaines suivants :

- Patrimoine
- Culture et tourisme
- Economie, Agriculture, Economie d'énergie, Environnement
- Social, Logement et Santé-Vieillesse
- Sport et formation

Les projets soutenus ont une vocation pérenne. Le soutien apporté concerne uniquement l'investissement, les bénéficiaires sont des structures à but non lucratif.

Tout projet est porté par la Caisse locale, qui argumente et justifie son soutien, dans le respect des valeurs mutualistes (supra). La Commission Initiatives est vigilante aux arguments proposés par la Caisse locale, notamment en termes de retombées concrètes et mesurables sur le territoire, voire d'impact sur l'économie locale.

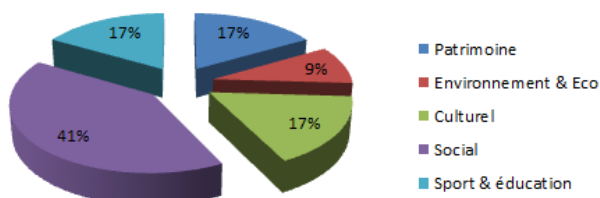
Domaine	Projets soutenus en 2017		Projets soutenus en 2016	
	Nombre	Montant	Nombre	Montant
Patrimoine	9	28 643 €	8	62 700 €
Environnement, Economie, DD*	5	30 000 €	3	18 000 €
Culture & Tourisme	9	49 500 €	10	45 750 €
Social, Logement, Santé vieillissement	22	89 860 €	5	33 162 €
Sport & Education	9	32 500 €	6	18 000 €
Fondation CA Pays de France	-	-	1	20 000 €
Fondation CASD*	-	-	1	15 000 €
Total Projets régionaux	54	230 503 €	34	212 612 €
Total Projets locaux	449	203 704 €	379	188 506 €
Total Projets	503	434 207 €	413	401 118 €

* CASD : Crédit Agricole Solidarité Développement

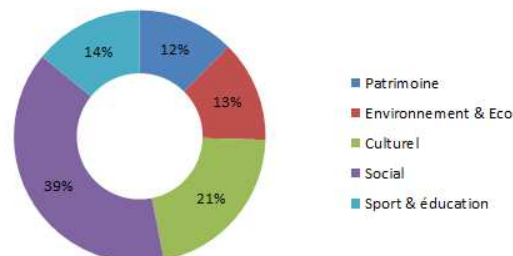
*DD : Développement Durable

En 2017, le Crédit Agricole Normandie a apporté son soutien à 449 projets locaux et à 54 projets d'ampleur régionale, pour un montant global de 434 207 €, en progression de 8% par rapport à 2016.

Dossiers soutenus par Initiatives



Répartition des montants alloués



En 2017, les soutiens accordés se sont davantage portés sur le domaine « Social, Logement et Santé-Vieillesse » avec 22 projets soutenus soit 41% (versus 16% en 2016) de l'ensemble des actions accompagnées.

La répartition des montants alloués au domaine « Social, Logement et Santé-Vieillesse » progresse de 20 points en 2017 par rapport à 2016. Ce domaine représente 39% des fonds accordés.

Quelques projets soutenus en 2017 par Initiatives Crédit Agricole Normandie

SANTE-VIEILLISSEMENT

Le Crédit Agricole Normandie soutient l'ASPEC, l'association pour les soins palliatifs du Calvados qui fédèrent des bénévoles au contact des malades en fin de vie. Le soutien de la Caisse régionale contribue à la formation continue des bénévoles avec ces psychologues notamment.

La Caisse régionale s'engage auprès de *La Ligue contre le cancer* afin de sensibiliser, d'accompagner et aussi d'investir dans du matériel visant l'autonomie des patients (achat de pompes à morphine).

SOCIAL – FORMATION

Avec la *Fédération des retraités de la Manche*, le Crédit Agricole Normandie s'engage dans la lutte contre l'exclusion numérique des seniors en facilitant la mise en place d'un plan de formation informatique. Outre un soutien financier, la Caisse régionale a mis à la disposition des apprenants des salles de réunion dans ses agences de proximité.

La Caisse régionale apporte son soutien au *Comité départemental Handisport du Calvados*, afin d'accompagner la mise en place du nouveau circuit de transport urbain. En équipant des éducateurs de vélo électriques, ils pourront notamment rejoindre rapidement les personnes malvoyantes et les accompagner afin qu'ils prennent leurs marques et s'habituent progressivement aux nouvelles infrastructures.

SPORT

Initiatives Crédit Agricole Normandie apporte son soutien à deux associations rendant le sport accessible à tous : l'association sportive *Elle et Vire* avec la dotation de deux canoës de dix places permettant de favoriser la pratique de ce sport par les personnes handicapées ; *Manche Promotion Piste* avec l'achat de nouveaux vélos pour que valides et non valides puissent rouler ensemble sur le voie verte.

PATRIMOINE-CULTURE-TOURISME

Le Crédit Agricole Normandie est membre fondateur des 3 *Clubs des Mécènes* du Patrimoine du Calvados, de la Manche et de l'Orne. En 2017, un soutien est apporté à l'association Valentin Haüy pour la modélisation en 3 D de quelques pièces de la Tapisserie de Bayeux afin de la rendre accessible aux personnes aveugles ou malvoyantes.

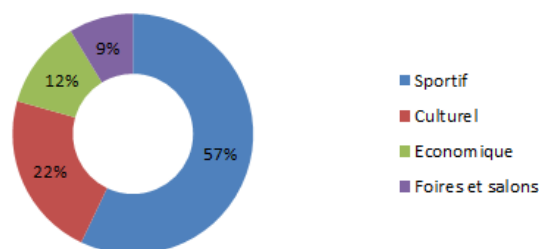
Le Crédit Agricole Normandie accompagne le développement du *Pôle national des Arts du cirque de la Brèche*. Cette école permet à de jeunes handicapés de pratiquer ces arts et de se produire lors des représentations de cirque et de théâtre.

Partenaire des événements locaux et régionaux

En 2017, Le Crédit Agricole Normandie s'est engagé auprès d'événements locaux et régionaux pour un montant de 636 000 € (versus 660 000 € en 2016). Les montants alloués aux partenariats restent majoritairement accordés aux domaines sportif (football, cyclisme et course à pied) et culturel. La présence du Crédit Agricole Normandie reste importante sur les foires et salons du territoire.

La Caisse régionale s'attache à privilégier dans ses choix de partenariats des domaines en adéquation avec ses valeurs. Elle est attentive à s'associer à des événements grand public fédérateurs des divers milieux sociaux et générations, à l'image de la diversité de sa clientèle. Elle est particulièrement présente auprès des jeunes en apportant son soutien à plusieurs festivals musicaux et à divers projets éducatifs.

Répartition des montants alloués aux partenariats par domaine en 2017



Quelques partenariats emblématiques de l'année 2017

- Théâtre de Caen
- Festival de Jazz sous les pommiers
- Festival Papillons de nuit
- Les Courants de la Liberté
- Trophée des personnalités de la Manche
- Les Assises de la Normandie

En 2017, le Crédit Agricole Normandie s'est mobilisé avec d'autres grandes entreprises normandes et les collectivités publiques pour le projet MoHo : un lieu unique en Europe dédié à l'innovation et à l'entrepreneuriat.

Actions dans le domaine de l'éducation et de la recherche

Le Crédit Agricole Normandie est partenaire des principaux établissements d'enseignement supérieur régionaux : l'EGC de St Lô, le groupe ISF à Alençon, l'IAE, l'IUP Banque Assurance de Caen et l'Ecole de Management de Normandie mais aussi d'une soixantaine d'écoles permettant des offres de stages. L'objectif est d'accompagner ces écoles dans l'évolution de leurs programmes pour les adapter aux besoins de l'entreprise, aux évolutions du secteur d'activité, des métiers et des enjeux de demain.

En cohérence avec sa politique de recrutement, le Crédit Agricole Normandie intensifie sa collaboration avec ces établissements qui présentent des formations de niveau bac+3 à 5 en lien avec ses besoins métiers : présence aux forums stages et emploi, participation aux jurys et interventions dans les cursus pédagogiques. D'autres partenariats destinés à favoriser l'emploi sur la région sont conclus avec l'APEC et le Pôle Emploi.

Le Crédit Agricole Normandie est partenaire d'Entreprendre pour Apprendre, un partenariat destiné à développer l'esprit d'entreprendre des jeunes par la création et la gestion de mini-entreprises. Il était également en 2017 aux côtés de la 18^{ème} édition de la semaine Ecole-Entreprise organisée par le Rectorat et le MEDEF sur le territoire normand. A ce titre, la Caisse régionale a accueilli une centaine de lycéens pour leur présenter les métiers de la banque-assurance.

En 2017, le Crédit Agricole Normandie, via *Initiatives Crédit Agricole Normandie* a permis d'accompagner 24 projets sur son territoire : projets pédagogiques, acquisition de matériel informatique, sportif ou pédagogique (supra).

Relation de l'Homme au travail

Engagement N°8 – Partager des pratiques sociales responsables et équitables

Emploi

Effectif total et répartition

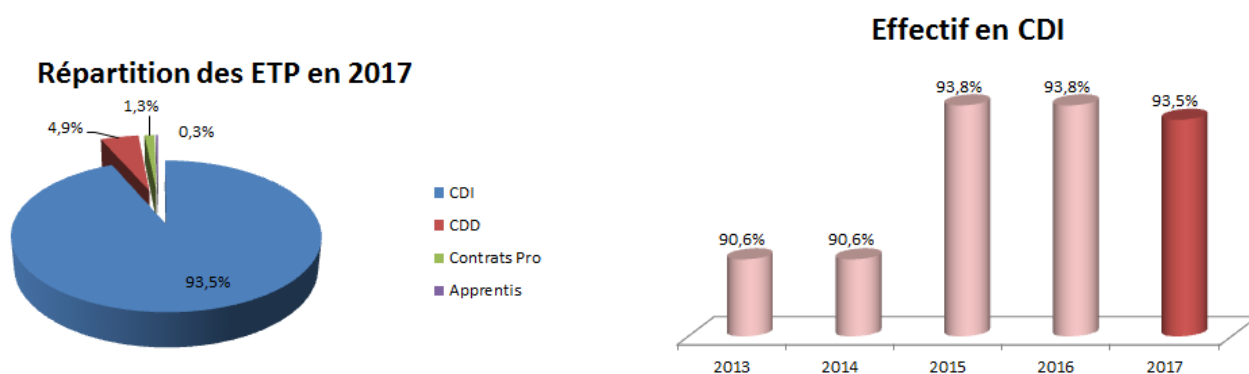
Au 31 décembre 2017, le Crédit Agricole Normandie emploie 2 202 personnes, soit 2099,3 ETP* (Equivalent Temps Plein).

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

➤ Répartition par type de contrat

Répartition par type de contrat	2017	2016	2015
Salariés en CDI	2031	2066	2061
Salariés en CDD	106	96	92
Contrats de professionnalisation	54	62	62
Apprentis	11	14	20
Nombre de salariés	2202	2238	2235

Le recours aux contrats CDD reste une solution ponctuelle en réponse majoritairement à la nécessité des remplacements (maternité et maladie) et à des pics d'activité.



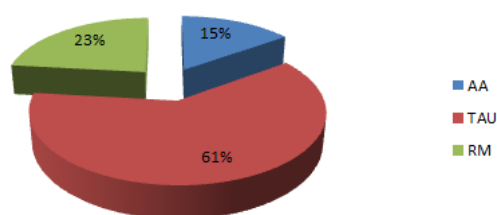
En 2017, la part des collaborateurs en CDI est de 93.5%. Cette proportion reste stable depuis 3 exercices.

➤ Répartition par catégorie d'emploi

Répartition des collaborateurs par catégorie d'emploi au 31.12	2017	2016	2015
Agents d'Application (AA)	340	471	493
Techniciens et Agents d'Unité (TAU)	1352	1245	1227
Responsables de Management (RM)	510	522	515
Total	2202	2238	2235

La montée en compétence et en expertise des collaborateurs se poursuit en 2017. On note une baisse du nombre des Agents d'Application au bénéfice de la catégorie des Techniciens et Agents d'Unité qui progresse de 8,5%, traduisant ainsi la spécialisation des métiers notamment dans le cadre de la nouvelle organisation commerciale opérée au cours de l'année. 2017 enregistre une légère baisse du nombre de Responsables de Management (2%). Cette catégorie d'emploi a néanmoins progressé de 10% sur les 4 dernières années (463 RM en 2014), offrant ainsi de réelles opportunités de carrière.

Répartition par catégorie d'emploi en 2017 (ETP en CDI-CDD)



Répartition par catégorie d'emploi en ETP au 31.12	2017	2016	2015
Agents d'Application en CDI	168,08	299,6	310
Agents d'Application en CDD	127,09	121,9	128,9
Techniciens et Agents d'Unité en CDI	1291,63	1193,3	1182,3
Techniciens et Agents d'Unité en CDD	9	10,8	3
Responsables de management en CDI	503,5	514,8	506,2
Responsables de management en CDD	0	0	0

72,2% des collaborateurs sont en relation directe avec la clientèle.

Sur la base des ETP en CDI au 30.11.2017. Méthode de calcul détaillée dans les notes méthodologiques

➤ Répartition par zone géographique

Répartition par département en % au 31.12 - base ETP	2017	2016	2015
Calvados	59,5%	58,5%	58,5%
Manche	24,7%	25,0%	24,9%
Orne	15,8%	16,5%	16,6%

Depuis 2014, les fonctions supports sont regroupées sur le site de Caen.
La répartition géographique conserve globalement la même structure que les exercices précédents.

➤ Répartition par sexe

Répartition par sexe	2017	2016	2015
% Femmes sur la base CDI et CDD	60,3%	62,5%	62,0%
% Hommes sur la base CDI et CDD	39,7%	37,5%	38,0%

La répartition femmes-hommes des collaborateurs reste stable respectivement à 60% et 40%.
En revanche, les hommes deviennent majoritaires dans les recrutements 2017 (60%).

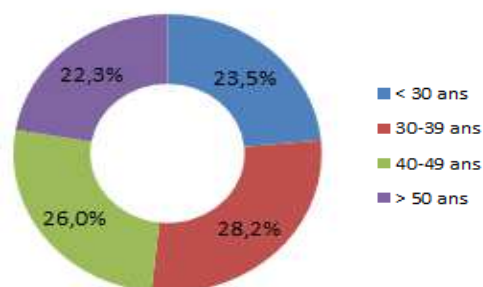
A compter de l'exercice 2017, la répartition par sexe est exprimée sur la base du nombre de salariés physiques en CDI et CDD.
L'historique est retraité.

➤ Répartition par âge

Répartition par âge en % - base ETP total au 31.12	2017	2016	2015
< 30 ans	23,5%	24,6%	24,3%
30-39 ans	28,2%	28,0%	26,8%
40-49 ans	26,0%	24,4%	22,6%
> 50 ans	22,3%	23,0%	26,3%

En 2017, près de 52% de l'effectif total a moins de 40 ans.

Les quatre tranches d'âge restent globalement équilibrées.



Embauches et licenciements

Embauches et licenciements au 31.12	2017	2016	2015
Embauches en CDI	88	152	155
Embauches en CDD	437	420	381
<i>dont embauches en alternance</i>	47	61	55
Licenciements de CDI	16	44	42
Licenciements de CDD	0	0	0

Les embauches en alternance comprennent les contrats de professionnalisation et les contrats d'apprentissage

Le Crédit Agricole Normandie a embauché 88 collaborateurs en CDI en 2017. Sur trois exercices, ce sont 395 personnes qui ont rejoint l'entreprise en contrat à durée indéterminée. Ce niveau de recrutement illustre le développement commercial de la Caisse régionale porté par la nécessité d'intégrer des collaborateurs plus experts afin de répondre aux exigences croissantes des clients.

La politique de recrutement du Crédit Agricole Normandie s'appuie sur plusieurs dispositifs : alternance, stages, sessions mensuelles de recrutement, participations régulières à divers forums de l'emploi et sollicitation de cabinets de recrutement.

En 2017, en collaboration avec Pôle Emploi, la Caisse régionale a renouvelé ses opérations de job dating et de job meeting dans diverses villes de son territoire, recevant au total 350 candidats. Ces démarches ont pour objectif de constituer un vivier de candidats jeunes diplômés ou expérimentés dans les métiers commerciaux et bancaires.

En complément, le Crédit Agricole Normandie s'attache à proposer ses offres d'emplois sur les réseaux sociaux et affirme sa présence sur Facebook et Twitter, noue des partenariats avec les grandes écoles du territoire et propose un site internet dédié aux carrières.

TOUT COMMENCE *ici*
www.groupecreditagricole.jobs

➤ Turn over

Motifs de départ (hors licenciements)	2017	2016	2015
Démissions	15	18	11
Mobilités Groupe Crédit Agricole	13	9	11
Sorties en cours de période d'essai	11	8	14
Retraites	52	63	58
Décès	2	0	0

En 2017, 56% des sorties (hors licenciements) sont des départs en retraite.

au 31 décembre	2017	2016	2015
Taux de turn over CDI	5,3%	6,5%	6,3%

Après une période (2016-2015) de gestion des départs des collaborateurs suite au projet Horizon (regroupement des fonctions supports sur le site de Caen), le taux de turn over retrouve un niveau équivalent à 2014 (5,5%).
Le taux de turn over est de 5,3% pour 2017.

Rémunérations et évolutions de carrière

Salaire brut moyen par catégorie en euros	2017
Agent Application	26 592,44
Technicien et Agent Unité	31 997,63
Responsable Domaine et Cadre	49 036,97
Responsable de Pôle	68 803,51

En 2017, le Crédit Agricole Normandie a consacré 117,3 millions d'euros aux rémunérations et charges sociales, soit 31,2 % du Produit net bancaire de la Caisse régionale. Les évolutions salariales se décident dans le cadre d'une négociation nationale annuelle pour la Rémunération de la Classification de l'Emploi (RCE) et de la Rémunération des Compétences Individuelles (RCI). En 2017, ces deux compartiments ont augmenté de 0,50% pour les RCE et de 0,60% pour les RCI.

➤ *Ecart salaire Hommes-Femmes*

Les salaires du Crédit Agricole Normandie sont définis par une grille de rémunération conventionnelle. Cette grille est identique pour les hommes et les femmes.

Un rapport relatif à l'égalité professionnelle Hommes/Femmes est rédigé annuellement dans lequel un diagnostic sur l'égalité salariale est réalisé. Dans le rapport 2016 présenté en 2017, aucune différence significative n'a été relevée. Les écarts éventuels s'expliquent par le niveau de diplôme, l'expérience professionnelle ou l'ancienneté.

Ecart salaire Hommes/Femmes	Ecart 2017	Ecart 2016
Classe I Agents d'Application	3,4%	2,7%
Classe II Techniciens et Agents d'Unité	6,5%	6,7%
Classe III Responsables de management	11,4%	12,7%

Données issues du tableau des écarts de salaire provenant du Rapport relatif à l'égalité professionnelle Hommes/Femmes

➤ Evolutions de carrière

Taux de collaborateurs bénéficiant d'une augmentation de rémunération	2017	2016	2015
Agents d'application	20,1%	41,3%	80,1%
Techniciens et agents d'unité	51,0%	40,8%	47,5%
Responsables de management	45,8%	38,9%	40,2%

En 2017, 47% des collaborateurs (toutes catégories confondues) ont bénéficié d'une augmentation de rémunération (hors augmentation générale annuelle) contre 40% en 2016. Cette augmentation est la conséquence d'une évolution de l'organisation commerciale de l'entreprise permettant la montée en compétence de la catégorie des Agents d'Application (AA) vers le positionnement de Techniciens et Agents d'Unité (TAU) (supra *Répartition par catégorie d'emploi*).

Evolution de carrière	2017	2016	2015
Salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évaluation	98,6%	98,0%	97,0%
Salariés ayant bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité	15,4%	9,7%	23,3%
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité fonctionnelle	21,7%	16,4%	29,6%
Salariés ayant bénéficié d'une mobilité géographique	22,4%	17,2%	30,0%

En 2017, plus de 15% des salariés du Crédit Agricole Normandie ont bénéficié d'une promotion sous la forme d'une prise de responsabilité. Ce taux ainsi que ceux relatifs aux mobilités fonctionnelles et géographiques sont en progression par rapport à 2016. Ils sont l'illustration de l'évolution de l'organisation commerciale opérée en 2017.

Organisation du travail

Organisation du temps de travail

Le temps de travail se répartit selon trois modèles d'organisation :

- les collaborateurs du site de Caen sont organisés en horaires variables sur une semaine de cinq jours, durée de travail de 39 heures (AJC en complément)
- les collaborateurs des agences en ligne, qui travaillent sur des plages horaires élargies pour optimiser le service client, sont organisés en horaires adaptés
- les collaborateurs des agences travaillent sur 39 heures réparties sur cinq jours (AJC en complément). 11 agences présentent des horaires d'ouverture plus atypiques, adaptés à leur environnement (centre commercial, agences de conquête)

Au 31 décembre 2017, 355 collaborateurs travaillent à temps partiel. L'effectif à temps partiel représente 17,5% de l'effectif en CDI (versus 15,8% en 2016).

Le dispositif de la durée du travail est encadré par l'accord national sur le temps de travail, dans le respect de l'articulation vie privée et vie professionnelle. L'accord d'entreprise permettant et encadrant le télétravail ou le travail à distance n'a pas d'incidence sur la durée du travail effectif.

| AJC : Autres Jours de Congés

Absentéisme

Jours d'absence	2017	2016	2015
Accidents de travail et trajets	334	216	585
Maladies ordinaires	16737	16110	14388
Maladies professionnelles	533	81	3
Autres causes courtes durées	4062	3375	3475
Absences injustifiées	113	31	86
Taux d'absentéisme	7,99%	6,60%	6,60%

| Taux d'absentéisme : nb de jours d'absence/ effectif moyen * nb théorique de jours travaillés (206)

En 2017, le nombre d'accidents du travail et de trajet est en hausse. Plus de la moitié de ces 334 jours d'absence concernent deux collaborateurs absents dans le cadre d'arrêts de longue durée.

Parmi les cinq dossiers de maladies professionnelles reconnues comme telles par la Mutualité Sociale Agricole, deux concernent des arrêts de travail de longue durée impactant à la hausse cet indicateur. Le taux d'absentéisme est, de fait, en progression sensible par rapport à 2016.

Relations sociales

Organisation du dialogue social

Le calendrier des thèmes de négociations est établi en commun lors des premières réunions annuelles.

Les données nécessaires à l'information sont communiquées environ huit jours avant, via un espace communautaire partagé. Les modalités de consultation du Comité d'Entreprise et du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail ainsi que le déroulement des négociations ont fait l'objet de la signature d'un accord d'entreprise.

Dialogue social, nb de séances	2017	2016	2015
Comités d'entreprise	13	14	13
Réunions des Délégués du personnel	14	12	12
CHSCT	7	7	7
Séances de négociation	12	11	8

| CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

➤ *Baromètre social*

Depuis 2012, la Caisse régionale réalise chaque année une enquête de climat social auprès des collaborateurs. Ce baromètre social est destiné à mesurer objectivement la fierté d'appartenance des salariés au Crédit Agricole Normandie, mais également l'appréciation par les femmes et les hommes de l'entreprise de leurs conditions de travail.

Pour 2017, l'enquête du baromètre social a été réalisée entre novembre et décembre, avec pour objectifs spécifiques de mesurer l'engagement de chacun au service du client, le développement des modes de travail collaboratifs et l'adhésion à la stratégie, qui sont des axes majeurs du projet d'entreprise intitulé *ATOUT COEUR*.

Le taux de participation reste élevé, il est de 79% (versus 80% en 2016).

L'indicateur de climat social reste à un haut niveau avec une note de 8,8/10 (-0,2 point par rapport à 2016).

En synthèse :

- Le Crédit Agricole Normandie est perçu par 96% de ses salariés comme une entreprise innovante
- Plus de 9 salariés sur 10 déclarent prendre des initiatives ou faire des propositions qui sont entendues (86%)
- 8 salariés sur 10 sont satisfaits de leur parcours professionnel, source d'épanouissement
- La stratégie d'entreprise est comprise (94%) et partagée par l'ensemble des salariés (92%)

97% des collaborateurs se déclarent fiers de travailler au Crédit Agricole Normandie.

L'indice de recommandation salarié reste à un niveau élevé, à +45.

L'Indice de recommandation salarié est établi par la différence entre le pourcentage des collaborateurs détracteurs (note de 0 à 6) et de collaborateurs promoteurs (note de 9 ou 10).

Bilan des accords collectifs

Les accords signés en 2017 sont les suivants :

- Organisation du temps de travail dans les agences du réseau de proximité : harmonisation des horaires agences et ouverture les samedis après-midi
- Modalités de consultation du Comité d'Entreprise et du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail et déroulement des négociations : mise en application de la loi Rebsamen
- Mise en œuvre de la rétribution globale – Accord Rémunération Extra-conventionnelle Collective
- Evolution de la politique de rétribution globale
- Intéressement & Participation
- PEE & PERCO (Plan d'Epargne Entreprise & Plan d'Epargne Retraite)
- Compte Epargne Temps Senior : création d'un nouveau compte épargne temps destiné aux salariés âgés de 55 ans et +
- Droit syndical : accord dans la continuité du précédent accord
- Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes : accord dans la continuité du précédent accord
- Droit à la déconnexion
- Formation professionnelle : accord reconduit pour une année
- Télétravail et travail à distance

Impacts des accords collectifs, signés en 2017, sur la performance économique de la Caisse régionale et sur les conditions de travail des salariés

Quatre accords collectifs signés en 2017 ont un impact direct sur la performance économique de la Caisse régionale et sur les conditions de travail des salariés :

- Télétravail - travail à distance : suite à l'expérimentation de nouveaux types d'aménagements de conditions de travail, un accord favorisant l'articulation vie privée - vie professionnelle est signé
- Compte Epargne Temps Senior : aménagement de fin de carrière permettant aux salariés âgés de 55 ans et + d'épargner des jours de repos en vue d'anticiper leur date de départ en retraite.
- Droit à la déconnexion : dans le contexte de développement des outils numériques nomades, cet accord précise qu'il ne peut être reproché à un salarié de ne pas répondre ou de ne pas être joignable dès lors qu'il se trouve dans sa sphère privée. Le guide des bonnes pratiques est annexé à l'accord.
- Organisation du temps de travail dans les agences du réseau de proximité : aménagement des horaires de travail en agence pour une plus grande flexibilité des horaires d'ouverture agences, en adéquation avec les attentes clients (ouverture des agences le samedi après-midi et possibilité de prise de rendez-vous hors des horaires agences).

➤ *Accords d'innovation RH*

Les accords relatifs au Télétravail – travail à distance, le Compte Epargne Temps Senior et le Droit à la déconnexion, peuvent être qualifiés d'Accords d'Innovation.

La Caisse régionale propose aux collaborateurs le don de jours dans le cadre du Compte Epargne Temps Solidaire. En 2017, 28 jours ont été versés et 23 jours ont été utilisés (assurer la présence du collaborateur auprès de son enfant ou de son conjoint malade).

Santé et sécurité au travail

Conditions de santé et de sécurité au travail

La prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail sont discutées dans le cadre des séances de Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT).

➤ *Initiatives prises en faveur de l'amélioration des conditions de travail*

L'amélioration des conditions de travail des collaborateurs s'attache à une méthode d'analyse du travail réel (méthodologie préconisée par l'accord national sur les conditions de travail).

Une commission, composée d'élus du CHSCT et de collaborateurs de la Direction des Ressources Humaines et de la Transformation est dédiée aux Conditions de travail.

Cette approche est régulièrement déclinée sur le terrain, en réponse à certaines problématiques organisationnelles.

En 2017, la collaboration avec les équipes techniques (maintenance informatique et logistique) s'est traduite par des réflexions communes sur les aménagements d'agence (notamment dans le cadre du déploiement du nouveau concept d'agence) et sur la sensibilisation aux postures de travail, avec le soutien du service Prévention de la Mutualité Sociale Agricole des Côtes Normandes.

Les visites sur site (agences et siège) se sont poursuivies en 2017 en vue de sensibiliser les collaborateurs, de leur prodiguer des conseils ergonomiques et de réaliser des études de postes (en collaboration avec la Médecine du Travail). Ces études peuvent donner lieu à des aménagements, parfois très spécifiques pour les personnes en situation de handicap.

➤ Démarches de prévention des risques professionnels

Le Crédit Agricole Normandie oriente ses actions de prévention sur quatre domaines :



Prévention des incivilités Les collaborateurs du Crédit Agricole Normandie disposent d'un outil de déclaration des agressions verbales et physiques dont ils peuvent être victimes. Des formations sont dispensées expliquant comment identifier et prévenir une situation qui pourrait devenir agressive et le comportement à adopter en cas d'agression. Le principe de rupture des relations commerciales est retenu dès le premier incident d'une incivilité caractérisée. Un livret sur la gestion des incivilités est diffusé aux collaborateurs et ce dès l'embauche. Une intervention sur la prévention des incivilités est intégrée au parcours des nouveaux embauchés. Un accompagnement des collaborateurs victimes peut être mis en place par la Chargée de Qualité de Vie au travail et le Médecin du travail.

Prévention du risque routier Afin d'éviter les comportements accidentogènes, des stages de conduite en situation d'urgence sont proposés aux collaborateurs : rappel des grands principes de sécurité, exercices pratiques à bord de son propre véhicule, simulation de perte d'adhérence en conditions hivernales. Ces stages de prévention du risque routier sont pris en charge financièrement à 100% par la Caisse régionale. La charte d'utilisation des véhicules flotte intègre les problématiques de sécurité et d'addiction. Dans chaque véhicule, charte de bonne conduite est mise à disposition, rappelant les règles élémentaires d'utilisation. Dans le cadre du regroupement des fonctions support à Caen (projet Horizon), des navettes en bus sont mises en place au départ d'Alençon et Saint Lô depuis 2014.



de la
la

Prévention des Troubles musculo-squelettiques La Direction des Ressources humaines procède à des études de postes en lien avec le Médecin du travail et le préventeur MSA. Une fiche « Votre posture, pensez-y » réalisée en collaboration avec la médecine du travail, est disponible sur le poste de travail. Le collaborateur « Chargé de qualité de vie au travail » intervient auprès des salariés, dans une démarche de sensibilisation sur les postures au poste de travail en agence et dans les services du siège.

Prévention des accidents du travail et de trajets une attention particulière est portée aux aménagements éventuels, mobiliers ou immobiliers, qui s'avèreraient nécessaires pour éviter tout nouvel accident. De même, suite à un accident de trajet, le recours au stage de conduite en situation d'urgence est rappelé au collaborateur.

Bilan des accords signés en matière de santé et de sécurité au travail

En 2017, la mise en œuvre de l'accord national sur les conditions de travail du 24 juillet 2015 se poursuit en lien étroit avec le CHSCT.

Les sept thématiques de l'Accord national sur les conditions de travail du 24 juillet 2015 sont les suivantes (liste non exhaustive) :

1. Organisation du travail et changements d'organisations : promouvoir des organisations respectueuses des individus favorisant l'implication personnelle et la mobilisation des savoir-faire
2. Système d'information en tant que soutien à l'activité : promouvoir les innovations technologiques et les outils informatiques
3. Sens au travail : donner du sens au travail et favoriser la compréhension de la stratégie par l'ensemble des salariés
4. Réalisation dans le travail : réaffirmer le rôle d'acteur responsable des salariés dans l'entreprise
5. Management au travail : favoriser les collectifs de travail
6. Préparation des managers : préparer et former les managers à leur rôle en réaffirmant leur responsabilité vis-à-vis des équipes et des hommes
7. Association des partenaires sociaux : favoriser un dialogue construit entre DRH, représentants des CHSCT et Médecins du Travail

Formation

Politique mise en place en matière de formation

Le Crédit Agricole Normandie s'engage, dans le cadre de sa stratégie d'entreprise, à permettre à ses salariés de conforter et d'élargir leurs compétences pour relever les défis de professionnalisme, d'innovation et de conquête. Les objectifs prioritaires de la formation professionnelle au Crédit Agricole Normandie traduisent cette ambition et se déclinent selon quatre axes :

- renforcer le professionnalisme
- renforcer la performance collective
- anticiper la gestion des personnes et des emplois
- maîtriser les évolutions technologiques, d'outils, de métiers et d'environnement.

Cette stratégie se décline tout au long de la vie professionnelle des salariés.

Ainsi, pour chaque salarié nouvellement embauché, la Caisse régionale met en place des parcours de formation et d'intégration comprenant un livret d'accueil et d'un parcours de formation complet lui dispensant un socle de compétences fondamentales.

Compte tenu des enjeux importants de la formation professionnelle dans le développement de la Caisse régionale, le Crédit Agricole Normandie s'engage à promouvoir et à donner accès à tous les salariés, tout au long de leur vie professionnelle, aux dispositifs de formation adéquats.

% de collaborateurs formés par âge	2017	2016	2015
< 30 ans	99,7%	99,0%	100%
30-39 ans	99,1%	97,2%	99,7%
40-49 ans	99,1%	98,6%	98,2%
> 50 ans	97,5%	95,6%	95,3%

Effectif CDI formés en 2017 par tranche d'âge / Effectif CDI au 31.12.2017

98,8 % des collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2017.

L'adaptation des compétences des salariés et l'entretien de leurs capacités d'apprentissage tout au long de la vie professionnelle sont des facteurs clés du maintien dans l'emploi. La Caisse régionale s'assure qu'au moins 90% des 50 ans et plus ont bénéficié d'au moins une action de formation au cours des trois dernières années. Cet indicateur de suivi est mis en place par le service Développement des compétences.

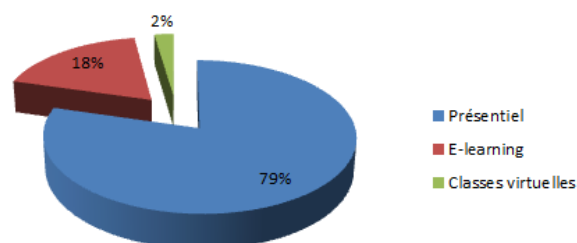
Nombre total d'heures de formation

Heures de formation Effectif en CDI	2017	2016	2015
Nb heures	76 209	62 921	58 922
Nb heures en moyenne /salarié	37,9	30,4	28,5
Budget total formation /masse salariale	non dispo	5,79%	5,54%

Budget total formation/masse salariale au 31.12.2017 : non disponible, la masse salariale brute annuelle sera disponible en mai 2018.

En 2017, le nombre moyen d'heures de formation par salarié est de 37,9 heures. Le nombre total d'heures de formation dispensées est de 76 209 heures en 2017 en progression de 21% par rapport à 2016 (accroissement des formations sur les évolutions réglementaires, digitales et mise en marché de nouvelles offres).

Parmi ces heures, les formations e-learning ont donné lieu à 13 861 heures de formation suivies par les collaborateurs. Des classes virtuelles ont été ouvertes pour 1 779 heures de formation. Le cumul des formations en e-learning et en classes virtuelles représente 20 % des heures de formation dispensées. La formule d'apprentissage en présentiel reste le mode majoritaire.



Les actions de formation menées en 2017 par la Caisse régionale se rapportent aux thématiques suivantes :

1. Depuis septembre 2017, une heure chaque jeudi est dédiée à la montée en compétences de l'ensemble des collaborateurs du réseau de proximité.
2. Poursuite des formations sur les pratiques de relation client et Certification AFNOR : ces formations sont dispensées à tous les nouveaux embauchés, qu'ils soient affectés aux réseaux ou aux fonctions supports.
3. Animation du modèle managérial par l'évaluation des pratiques managériales et collaboratives de l'ensemble des managers au travers d'un 360° impliquant. Par ailleurs, un programme de formation en présentiel de 8 jours s'adresse aux nouveaux managers.
4. Accompagnement individualisé de la montée en compétence des collaborateurs : outre les formations en vigueur depuis plusieurs années auprès des jeunes embauchés, parcours métiers dans le cadre des viviers Professionnels, Agriculteurs et Banque Privée, montée en compétence des fonctions supports, e-learning, cours professionnels. La ligne métiers Particuliers a reçu un accompagnement spécifique en 2017 afin d'aider de nombreux assistants à évoluer vers le métier de conseil et ainsi toujours mieux répondre aux attentes et besoins des clients. Le professionnalisme de l'ensemble des conseillers en matière de conseil et d'octroi de prêts habitat a été renforcé grâce à la formation "Directive sur le Crédit Immobilier". Ce programme de 7 heures avec un test final a aussi été suivi par près de 1 000 collaborateurs.
5. Développement de la relation client multicanal avec des ateliers pédagogiques alliant théorie et mise en pratique en complicité avec les agences en ligne.

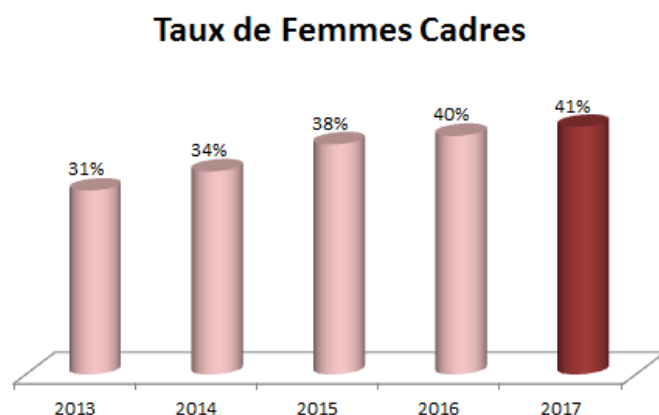
Egalité de traitement

Mesures prises en faveur de l'égalité professionnelle hommes-femmes

L'accord n°93 du 26 mars 2015 relatif à l'égalité professionnelle spécifie les engagements du Crédit Agricole Normandie concernant l'égalité de traitement à l'embauche, la formation, la gestion des carrières et la rémunération. Le Crédit Agricole Normandie affirme son engagement à garantir l'égalité d'accès à la formation professionnelle pour maintenir un niveau de formation élevé pour chacun des salariés, quel que soit son âge, son sexe et sa fonction. Concernant les rémunérations et l'évolution de carrière, le taux de femmes Cadres progresse régulièrement, il est de 41% en 2017, soit une progression de 7 points en 3 ans.

En 2017, 52% des Cadres nommés sont des femmes, contre 43% en 2016.

Un diagnostic en matière d'égalité salariale hommes-femmes est réalisé chaque année (supra *Ecart Salaires Hommes-Femmes*).



Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

En 2017, le Crédit Agricole Normandie a fait le choix d'embaucher 21 nouveaux collaborateurs (CDI-CDD et alternants - hors stagiaires) en situation de handicap, portant à 80 le nombre total de collaborateurs handicapés présents dans les effectifs de la Caisse régionale (chiffre stable, 82 collaborateurs en 2016).

Taux de salariés handicapés	2017	2016	2015	2014
Estimation pour 2017	4,60%	4,04%	4,17%	4,07%

L'estimation du taux de salariés handicapés 2017 est calculé comme suit : Nb d'unités bénéficiaires présentes en 2017 (CDI, CDD dont alternance, stages et secteur protégé) / effectif d'assujettissement de l'année

Le taux de salariés handicapés reste en-deçà de l'objectif légal du taux d'emploi de 6%. La Caisse régionale est consciente des efforts à poursuivre et a, en ce sens, conclu un nouvel accord pour les années 2016-2018 afin de confirmer sa sensibilité sur cette thématique et l'ensemble de son périmètre : embauche, formation, accompagnement et recours au secteur adapté.

Pour les collaborateurs déjà en poste, le Crédit Agricole Normandie veille à l'aménagement des postes de travail des salariés reconnus en situation de handicap et à l'accompagnement des collaborateurs déclarés handicapés pour veiller à leur maintien dans l'emploi. Chaque année, une sensibilisation de tous au handicap est organisée en novembre à l'occasion de la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées, sur le site de Caen. En complément, le Crédit Agricole Normandie participe aux jobs datings organisés par les partenaires régionaux de l'emploi des demandeurs en situation de handicap (AFPA, AGEFIPH, CAP EMPLOI).

➤ *Recours au secteur adapté*

Recours au secteur adapté	2017	2016	2015	2014
Chiffre d'affaires confié en €	116 409	118 695	102 983	79 487
Nb d'Unités bénéficiaires dégagées	5,98	6,36	5,40	4,17

Le Crédit Agricole Normandie confie chaque année diverses prestations au secteur adapté : déménagements, recyclage informatique, recyclage des toners.

En 2016, le montant de chiffre d'affaires confié est de 118 695 €. Depuis 2014, le volume des prestations confiées au secteur adapté a progressé de 50%.

Pour 2017, les données indiquées sont des estimations.

Le taux d'atteinte du nb d'unités bénéficiaires est calculé comme suit :
(prix HT facturé) – (coût des matériaux, produits, matières premières ou frais de vente associés) / 2000 * taux horaire du SMIC au 31/12/2017).
Les données 2017 sont des estimations, elles seront arrêtées au 1^{er} mars 2018, date limite de remise des attestations d'Unités bénéficiaires par les entreprises du secteur adapté.

Politique de lutte contre les discriminations

Le Crédit Agricole Normandie veille à diversifier les profils en cohérence avec sa politique de recrutement. Le niveau de diplôme est un point d'entrée mais les natures de diplômes et les domaines d'activité restent très ouverts. Il n'y a aucun frein à l'embauche sur le sexe ou l'âge, ce sont les compétences ou les aptitudes qui prévalent.

La politique de lutte contre les discriminations s'effectue à tous les niveaux dans l'entreprise : recrutement, formation, gestion des carrières, temps partiel.

Engagement environnemental

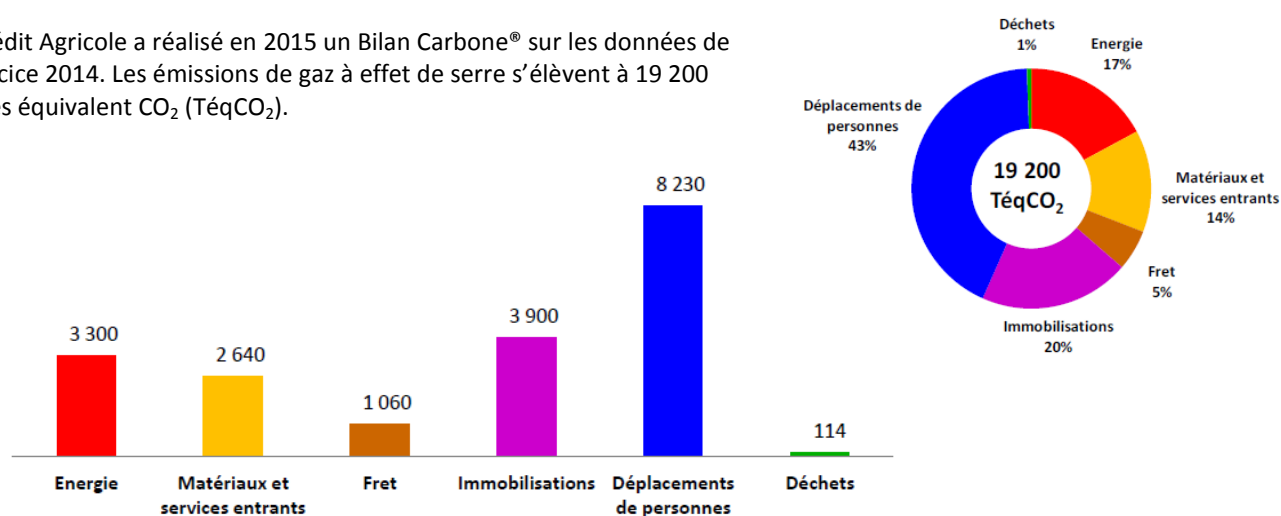
Engagement N°9 – Enrichir notre gamme de produits et services à bénéfice environnemental

Engagement N°10 – Réduire notre empreinte environnementale

Changement climatique – Emissions de gaz à effet de serre

Bilan Carbone®

Le Crédit Agricole a réalisé en 2015 un Bilan Carbone® sur les données de l'exercice 2014. Les émissions de gaz à effet de serre s'élèvent à 19 200 tonnes équivalent CO₂ (TéqCO₂).



Le premier poste émissif de gaz à effet de serre est celui du Déplacement de personnes représentant 43% des émissions totales. 80% de ces émissions sont générées par les trajets domicile-travail. Une enquête sur les comportements de mobilité des collaborateurs est réalisée tous les deux ans (km parcourus sur les trajets domicile-travail, modes de déplacement, solutions alternatives, évolution des comportements, attentes des collaborateurs).

Le second poste d'émissions est celui des immobilisations en raison du nombre important de bâtiments sur le territoire et des équipements informatiques.

Suite au Bilan Carbone® 2014, un Plan Carbone est déployé sur la période 2015-2018.

Au 31 décembre 2017, l'avancement est le suivant :

POSTES	Actions 2015-2018	Engagé	Reste à faire
DEPLACEMENTS DE PERSONNES	Poursuivre la réduction de l'émissivité des véhicules de la flotte d'entreprise	x	
	Développer le covoiturage	x	
	Organiser des formations éco-conduite		x
	Faciliter les trajets professionnels et personnel à vélo	x	
	Etudier la faisabilité du développement des visioconférences (connexions à distance)	x	
ENERGIE	Mettre en place une gestion centralisée des énergies (réseau d'agences)	x	
	Systématiser les outils de régulation de chauffage (réseau d'agences)	x	
	Optimiser le parc de climatisation	x	
	Réduire de 30% le nombre de chaudières fioul à fin 2017 - zéro chaudière fioul en 2020	x	
	Sensibiliser les collaborateurs aux éco-gestes	x	
IMMOBILISATIONS	Optimiser le parc d'imprimantes	x	
FRET	Optimiser la gestion du fret	x	
INTRANTS	Poursuivre la démarche de dématérialisation	x	

Le prochain Bilan Carbone® sera réalisé en 2019 sur les données de l'exercice clos au 31.12.2018.
 Une estimation intermédiaire des émissions de gaz à effet de serre générés par les trajets domicile-travail est effectuée tous les deux ans, sur la base d'une enquête réalisée auprès des collaborateurs sur leurs habitudes de transport.

Evolution des émissions de gaz à effet de serre en 2017

en Tonnes équivalent CO ₂	2017	2016	2015
DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS	1839	1863	1843
Flotte d'entreprise	437	417	299
Véhicules personnels collaborateurs	1035	1071	1176
Navettes bus	143	250	265
Trajets en train (Admin et Collaborateurs)	2	2	1
Trajets en avion (Admin et Collaborateurs)	132	24	1
Véhicules personnels administrateurs	90	100	101
ENERGIES	1906	2268	2835
Electricité	309	295	810
Electricité verte (hydraulique)	37	25	0
Gaz	1344	1628	1553
Fioul	215	319	472
PAPIER	328	352	373
Editique & Bancaire	166	185	201
Bureautique	135	147	154
Communication & Marketing	28	20	19

Les facteurs d'émissions utilisés sont listés en fin de rapport dans les notes méthodologiques.
 Données arrondies.

En 2017, Les trois postes « Déplacements Professionnels », « Energie » et « Papier » ont généré 4 073 tonnes de CO₂ contre 4 483 tonnes en 2016, soit une économie de 410 tonnes de CO₂.

Les principales actions à l'origine des diminutions observées sont :

- Poste « Energie » : contrat d'électricité verte, plan de suppression des chaudières fioul, optimisation des climatisations, revue des outils de régulation, mise en place progressive de la gestion centralisée des énergies pour les agences rénovées.
- Poste « Papier » : actions de dématérialisation, recours aux e-documents, optimisation des imprimantes et évolution des comportements.
- Poste « Déplacements professionnels » : baisse des kilomètres parcourus par les collaborateurs et les administrateurs avec leurs véhicules personnels, optimisation des formats et fréquence des bus navettes entre St Lô-Caen et Alençon- Caen.

Kilomètres parcourus pour les déplacements professionnels en 2017

Km parcourus Déplacements professionnels	2017	2016	2015
COLLABORATEURS			
Flotte d'entreprise	1 739 513	1 659 273	1 190 306
Véhicules personnels	4 075 931	4 217 650	4 628 432
Navettes bus	150 450	150 535	160 092
Train	285 085	264 699	255 675
Total km parcourus par les collaborateurs	6 250 979	6 292 157	6 234 505
ADMINISTRATEURS			
Véhicules personnels	355 294	394 923	397 813
Train	4 930	15 172	NC
Total km parcourus par les administrateurs	360 224	410 095	397 813

La « Flotte d'entreprise » comporte : les véhicules de fonction (Direction Générale & Présidence et collaborateurs en bénéficiant), les véhicules de service et utilitaires, les véhicules mis à disposition des collaborateurs pour leurs déplacements professionnels ponctuels (hors véhicules électriques).
Cf Notes méthodologiques en fin de Rapport.

La flotte Crédit Agricole Normandie s'est étoffée de dix véhicules supplémentaires en 2017, justifiant la progression du nombre de kilomètres parcourus des véhicules d'entreprise. En parallèle, les kilomètres professionnels parcourus par les collaborateurs enregistrent une baisse de 3%, soit 141 719 km. En deux ans, les collaborateurs ont parcouru 552 501 kilomètres en moins avec leurs véhicules personnels.

Au total, les kilomètres professionnels parcourus par les collaborateurs (tous modes confondus) en 2017 restent stables (-0,6%) à 6,2 millions de kilomètres sur l'année.

La Caisse régionale propose le covoiturage pour les trajets domicile-travail à travers la mise en ligne du site interne ECOLUTIS. Pour les déplacements professionnels, les consignes de covoiturage sont régulièrement rappelées à l'ensemble des salariés. L'incitation à l'utilisation en priorité des véhicules de service est permanente. Les moyens de vidéoconférence et audioconférence sont opérationnels. Des formations sont proposées en classes virtuelles ou e-learning contribuant à réduire les déplacements des collaborateurs. Enfin, en 2017, le Crédit Agricole Normandie a mis en place la possibilité d'opter pour le télétravail ou le travail à distance, et ce pour certaines fonctions supports du site de Caen.

Le Crédit Agricole Normandie met à disposition des collaborateurs quatre véhicules électriques (deux pour les déplacements professionnels et deux dédiés aux collaborateurs en charge des prestations fiduciaire). Trois vélos à assistance électrique sont également disponibles pour les trajets professionnels mais aussi sur le circuit domicile-travail et lors des pauses déjeuners (à fin 2017, 114 collaborateurs disposent de leur carte d'utilisateur de vélo électrique). Huit bornes de rechargement pour les véhicules électriques sont opérationnelles sur le site de Caen et quatre bornes pour le rechargement des vélos à assistance électrique.

Le Crédit Agricole Normandie remplace chaque année les véhicules les plus émissifs. En 2017, les véhicules de la flotte Crédit Agricole émettent en moyenne 92 g CO₂/km. Des actions de promotion de l'utilisation des vélos à assistance électrique et des véhicules électriques ont été menées à plusieurs reprises au cours de l'année. Un tutoriel dédié à l'utilisation des véhicules électriques est disponible sur le poste de travail.

Concernant les déplacements des administrateurs, les incitations au covoiturage se poursuivent. Des réunions décentralisées sont organisées sur les territoires des Caisses locales afin de limiter les trajets. Les kilomètres parcourus en 2017 sont en repli de 10%.

Plan de mobilité 2017-2019

Le Crédit Agricole Normandie concrétise sa volonté de réduire ses émissions de gaz à effet de serre par la mise en place d'un Plan de mobilité et la signature d'une convention avec la Communauté urbaine de Caen la Mer (14 septembre 2017).

Ce Plan porte à la fois sur les déplacements personnels des collaborateurs (trajets domicile-travail) et professionnels (sur la base du reste à faire du Plan Carbone 2015-2018, poste Déplacements de personnes).

Le Plan a été réalisé en concertation avec les collaborateurs. Il s'appuie sur les résultats de l'enquête menée en janvier 2017 sur les habitudes de transport relatives aux trajets domicile-travail et sur une cartographie des déplacements personnels.



Principaux résultats de l'enquête sur les déplacements Domicile-Travail (menée en janvier 2017 sur les habitudes de transport en 2016)

Les kilomètres parcourus au titre des trajets domicile-travail effectués en 2016 sont en baisse par rapport à 2014 engendrant une baisse des émissions de 13 %.

Trajets domicile-travail	2016	2014
Nb de km journalier moyen/collaborateur	52	65
Nb de km parcourus (site et agences)	23 110 282	26 839 870
Emissions GES en TéquCO2	5 758	6 612
Utilisation voiture personnelle en %	94	95
Utilisation transports en commun en %	1,5	1
Co-voitureurs en %	1	1
Collaborateurs rentrant le midi en %	20	25
"Je suis prêt à changer mes habitudes" en %	53	50

1504 répondants soit 70% des collaborateurs. Extrapolation réalisée sur les 30% de non-répondants. Enquête menée avec le cabinet ECOACT.

Taux de réponse en hausse de 11% / enquête 2014.

GES : Gaz à Effet de Serre

Principales actions inscrites au Plan de mobilité 2017-2019

Le Plan de mobilité s'articule autour de six thématiques :

1. Informations et incitations à la mobilité verte : tarifs préférentiels pour les transports en commun, incitation à l'acquisition de véhicules peu émissifs, informations sur les lignes de bus et tramway, tutoriel d'usage pour les véhicules électriques, pages dédiées à la mobilité vertes sur le poste de travail...
2. Sécurité et prévention : brassards pour les piétons, formations vélo en circuit urbain...
3. Equipements complémentaires : arceaux vélos, bornes de recharge pour véhicules électriques, abri-vélos et douches...
4. Réduction des émissions de gaz à effet de serre : formation écoconduite, plateforme de covoiturage, optimisation des tournées de fret & des prestations fiduciaire, télétravail...
5. Animations internes : ateliers d'aide à la réparation des vélos personnels, démonstrations usage des véhicules et vélos électriques...

6. Compensation carbone : étude de faisabilité sur les opportunités de compensation carbone sur le territoire normand

Dès 2017, le Crédit Agricole Normandie a mené plusieurs actions de sensibilisation à la mobilité verte auprès des collaborateurs : incitations à l'utilisation des transports en commun, avantages tarifaires, informations régulières sur les lignes et travaux en cours dans la communauté urbaine de Caen la Mer, réalisation d'une fiche d'accessibilité au site de Caen par bus...

A fin 2017, le nombre de collaborateurs bénéficiant d'une aide au transport est passé de 18 à 39 personnes.

Economie circulaire – Utilisation durable des ressources

Consommation d'énergie

Consommation d'énergies	2017	2016	2015
Electricité en kwh	9 975 796	7 838 233	9 882 363
Gaz en kwh PCI	5 532 074	6 701 201	6 389 601
Fioul en kwh	705 981	1 045 663	1 548 031
Fioul en litres	66 308	98 212	145 396
Total consommations en kwh	16 213 852	15 585 097	17 819 995
variation N/N-1	4,03%	-12,54%	-6,75%
Consommation totale en kwh/m²	150	143	167
Consommation totale en kwh/ETP	7 723	7 281	8 365

Données sur année glissante du 1^{er} décembre au 30 novembre. Sur la base des consommations facturées.

Conversion litre de fioul en kwh : litre*10,647

Base superficies au 31.12.2017 : 108 042 m².

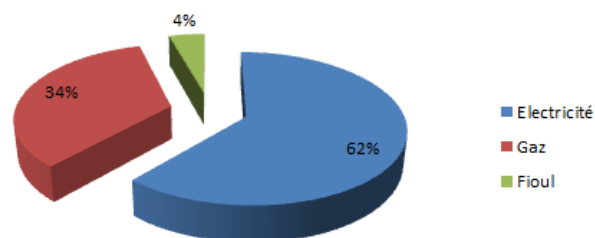
ETP au 31.12.2017 : 2099,3

En 2017, la forte augmentation de la donnée Electricité est la résultante d'un report de facturations de l'année 2016 sur 2017.

La part de la consommation de gaz et de fioul (38% en cumulé contre 50% en 2016) est en retrait au bénéfice de l'électricité, majoritairement d'origine hydraulique.

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

Répartition consommations énergétiques en 2017



Mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

Le Crédit Agricole Normandie a souscrit un contrat de fourniture d'électricité en énergie renouvelable. Ainsi en 2017, 62% de l'électricité consommée par la Caisse régionale est qualifiée d'énergie verte, soit 6,2 millions de kilowatts. Cette part d'énergie renouvelable est en hausse de 8 points par rapport à 2016. Des certificats garantissent l'origine de l'électricité, attestant de sa provenance.

En 2017, cette électricité verte correspond à une économie de 472 tonnes de CO₂.

En 2017, le Crédit Agricole Normandie a poursuivi son plan d'actions visant à réduire les consommations énergétiques : mise en place d'un système de gestion centralisée de l'énergie dans les agences rénovées, systématisation des outils de régulation de chauffage, isolations complémentaires pour certaines agences, optimisation du parc de climatisation et passage à un éclairage à LED.

Un plan de suppression des chaudières fioul est engagé depuis 2015.

14 chaudières ont été supprimées depuis 2015, soit 42% du parc identifié dans le périmètre du dernier Bilan Carbone (2014). La suppression totale des chaudières fioul d'ici la fin 2020 reste l'objectif. Depuis 2015, la consommation de fioul a été divisée par deux. En 2017, les consommations de fioul sont en baisse de 32% par rapport à 2016, soit une économie de 104 tonnes de CO₂.

Production d'énergie verte par la Caisse régionale

Le Crédit Agricole Normandie dispose de panneaux solaires installés sur le site de Caen, d'une surface totale de 286 m² pour une puissance de 42,68 kWc.

En 2017, la production d'énergie est de 39 913 kWh. L'énergie produite compense à hauteur de 1,5% la consommation électrique de l'année du site de Caen.

Consommation électrique du site de Caen au 31.12.2017 : 2 665 987 kWh
kWc : kilowatt Crête

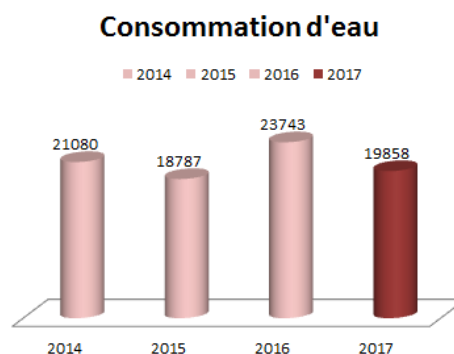
Consommation d'eau

En 2017, la consommation d'eau est de 19 858 m³.

Les fluctuations d'une année sur l'autre sont le fait des glissements de facturation sur l'un ou l'autre des exercices.

La consommation d'eau réelle moyenne se situe autour de 20 000 m³/an.

Le Crédit Agricole Normandie n'est pas soumis à des contraintes locales en matière d'approvisionnement en eau et ne dispose pas de systèmes de récupération des eaux de pluie.



Economie circulaire – Prévention et gestion des déchets

Consommation de papier

En 2017, la consommation de papier est de 357,2 tonnes, en baisse de 26 tonnes par rapport à 2016. Depuis 2014, le Crédit Agricole Normandie a réduit sa consommation de papier de 128 tonnes.

DOMAINES	2017	2016	2015	2014
EDITIQUE	106,8	96,3	122,1	167,2
BUREAUTIQUE	146,6	160,1	167,3	173,8
BANCAIRE	73,3	105,1	96,1	105,6
MARKETING CLIENTS	3,5	3,0	0,7	1,7
COMMUNICATION	27,0	18,7	19,7	37,3
TOTAL en tonnes	357,2	383,2	405,8	485,5
variation N/N-1	-6,80%	-5,57%	-16,41%	-11,09%

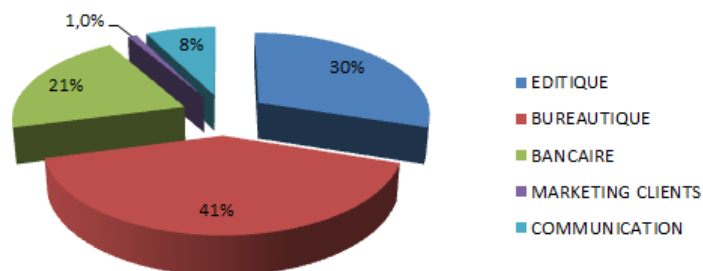
Après une baisse notable en 2016, le domaine Editique enregistre une hausse de 10 tonnes en 2017 liée à la production de courriers de gestion réglementaires. Pour autant, les actions de dématérialisation engagées depuis plusieurs exercices se poursuivent en 2017 : e-relevés, e-documents, signature électronique en agence et aussi développement des courriers commerciaux via la messagerie sécurisée et les mails des clients, proposition d'envoi en dématérialisé des convocations aux assemblées générales de caisses locales.

Au 31 décembre 2017, 250 271 clients sont abonnés aux e-documents, soit 30% de la clientèle (+1 point / 2016).

Dans le domaine bancaire, la production de chèquiers est en recul de plus de 7 tonnes en 2017 par rapport à 2016. La baisse est de 15 tonnes sur les années 2015 à 2017. La poursuite du développement des parcs des terminaux de paiement électroniques (TPE) et la forte progression du nombre d'achats à distance sont autant d'éléments qui favorisent cette baisse de production.

En outre, le Crédit Agricole Normandie a mis en place en 2017 un nouveau format de chéquier comprenant 5 formules de chèques, plus adapté aux clients peu utilisateurs de ce mode de paiement.

CONSOMMATION DE PAPIER 2017



Le domaine Communication enregistre une hausse de 8 tonnes de sa consommation de papier en raison, notamment, d'une opération d'envois réglementaires des conventions de compte.

La consommation moyenne de papier par client est de : 207 g par client* (versus 203 g en 2016)

La consommation de papier ramette enregistre une baisse de consommation de près de 9 tonnes en 2017 par rapport à 2016. Les mesures prises en faveur de la mutualisation des imprimantes et la sensibilisation de chacun participent à l'appropriation des bonnes pratiques.

La consommation moyenne de papier ramette passe de 62 kg/collaborateur** en 2016 à 59 kg en 2017.

**sur la base de 2 202 collaborateurs présents (effectif physique) au 31.12.2017

*736 444 clients au 31.12.2017. Dans ce ratio sont pris en compte les courriers clients (y compris les relevés de compte) + chèques et lettres-chèques

➤ Typologie des papiers utilisés

100% du papier utilisé pour l'édition est certifié PEFC, grammage 75.



Les chéquiers Crédit Agricole Normandie sont tous fabriqués en papier certifié PEFC depuis 2017, ce label garantit qu'au moins 70% des fibres de bois utilisées proviennent de forêts gérées durablement. Pour le domaine bureautique, le papier ramette est certifié SFI, grammage 75.

PEFC : Program for Endorsement of Forest Certification Schemes. Garantit l'origine du bois et sa légalité.
SFI : Sustainable Forestry Initiative. Garantit la provenance de forêts gérées durablement.

➤ Taxe Ecofolio

Chaque année, le Crédit Agricole Normandie est soumis à une contribution financière sur les imprimés papiers distribués qu'il émet ou fait émettre, ainsi que sur les papiers à copier, enveloppes et pochettes postales émis en tant que metteur sur le marché.

La contribution est collectée et reversée aux collectivités engagées dans le recyclage des papiers, par l'intermédiaire d'Ecofolio, organisme habilité à recueillir la contribution.

En 2017, le montant de la taxe Ecofolio est de 9 900,23 € pour 146 tonnes déclarées au titre de l'année 2016 (versus 168 tonnes au titre de l'année 2015).

Gestion des déchets : mesures de prévention, de recyclage et d'élimination

Déchets produits	2017	2016	2015
Papier-carton	149,5	145,9	166,4
Consommables informatiques	-	0,35	5,2
DEEE	3,9	1,4	11,5
Total en tonnes	153,3	147,6	183,1

Déchets recyclés	2017	2016	2015
Papier-carton	139,0	126,1	124,6
Consommables informatiques	-	0,35	5,2
DEEE*	3,9	1,4	11,5
Total en tonnes	142,8	127,8	141,3

Depuis le 1^{er} juillet 2017, le Crédit Agricole Normandie dispose d'une déchetterie mise en place sur le site de Caen afin d'assurer une gestion raisonnée de l'ensemble de ses déchets et de permettre leur valorisation. Depuis octobre 2017, les déchets papier des agences sont au même titre que les déchets papier du site de Caen traités par

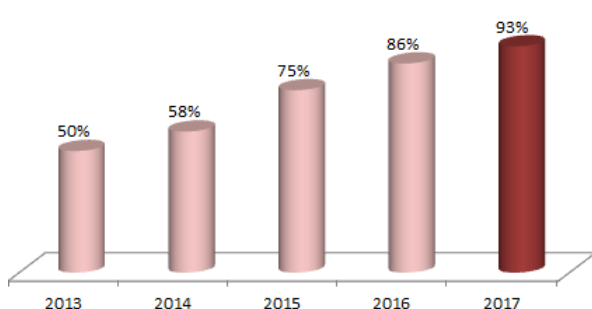
compactage sur le site de la déchetterie interne. En 2018, un système de recyclage des bio-déchets issus du restaurant d'entreprise du site de Caen sera mis en place.

Le Crédit Agricole Normandie privilégie le circuit de l'économie solidaire pour ses DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques). En 2017, 621 imprimantes ont été cédées à une entreprise adaptée spécialisée dans la gestion durable des DEEE afin de procéder à leur reconditionnement avant leur mise en vente en tant que matériel d'occasion. Le recyclage des DEEE et la valorisation de ces matières sont confiés à cette même entreprise adaptée.

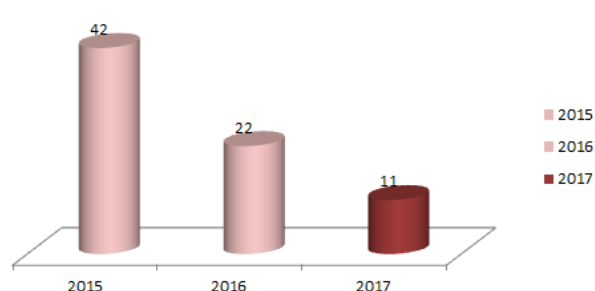
A compter de 2017, les consommables informatiques sont repris par le fournisseur qui assure le traitement de ces déchets.

*le matériel cédé en 2017 et 2016 n'entre pas dans le tonnage des DEEE, ce qui explique la baisse de la donnée / 2015

Taux de recyclage Papier-Carton



Papiers incinérés en tonnes



Le taux de recyclage du papier-carton s'amplifie de nouveau en 2017 et atteint 93% (versus 86% en 2016).

Les bonnes pratiques en matière de tri sélectif dans les agences et sur le site de Caen œuvrent en ce sens. L'amplification du recyclage réduit en conséquence la part de déchets papier incinérés.

➤ Recyclage des cartes bancaires

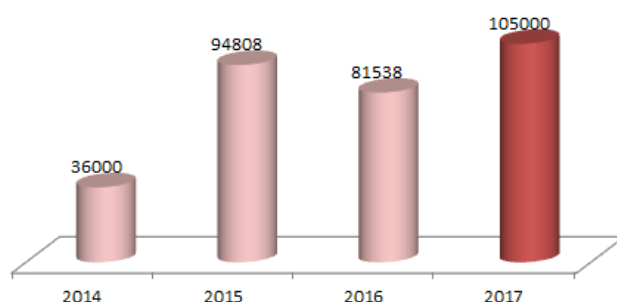
Le Crédit Agricole Normandie est engagé depuis juillet 2014 dans une démarche de récupération de ses cartes bancaires usagées auprès de ses clients, en vue de leur recyclage.

En 2017, 105 000 cartes bancaires ont été collectées, en hausse de 29% par rapport à 2016. 4 cartes sur 10 sont aujourd'hui récupérées : cet éco-geste est régulièrement rappelé auprès des clients du Crédit Agricole Normandie.

Depuis le lancement de l'opération en 2014, le Crédit Agricole Normandie a récupéré 317 346 cartes soit 1,6 tonne de cartes bancaires. Les matières contenues dans les cartes bancaires sont séparées et récupérées grâce à des procédés industriels permettant de limiter l'impact sur l'environnement.

En revanche, la proportion de cartes bancaires fabriquées en polyacide lactique (PLA), matière d'origine végétale à base d'amidon de maïs et destinée à remplacer le PVC*, est en retrait de 13 points en 2017 et ce en raison de difficultés techniques liées à la personnalisation du support pour les cartes sans contact. 20% des cartes bancaires commandées par le Crédit Agricole Normandie ont été réalisées en PLA en 2017.

Collecte CB - recyclage



* Innovation portée par le Groupe Crédit Agricole dans le cadre de la démarche Carte Environnement lancée en 2014

Lutte contre le gaspillage alimentaire

La prestation de restauration d'entreprise est externalisée. Cette information concerne la politique et démarche de notre fournisseur de restauration pour lequel il s'agit d'un enjeu prioritaire.

En 2017, des campagnes d'affichage pour la lutte contre le gaspillage alimentaire sont régulièrement menées dans le restaurant d'entreprise du site de Caen, à proximité de la chaîne de traitement des déchets. Diverses plaquettes et documents d'information sont également mis à disposition des consommateurs relayant ainsi le Programme National Nutrition Santé : *Manger Bouger*.

Politique générale en matière environnementale

Organisation pour prendre en compte les questions environnementales

Le Crédit Agricole Normandie intègre dans son fonctionnement les thématiques de responsabilité sociétale et environnementale par notamment la tenue d'une Commission RSE, constituée de représentants de chaque Direction, les Référents RSE. En 2017, la Commission RSE s'est réunie cinq fois : en mars, mai, juillet, octobre et novembre.

Rôles des membres de la Commission RSE :

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

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

Le pilotage de la RSE est pris en charge par le Chargé RSE rattaché à l'Unité Marketing Stratégique & Innovation, sous la responsabilité fonctionnelle directe du Directeur Général Adjoint en charge du Fonctionnement.

L'évaluation de la démarche RSE du Crédit Agricole Normandie est formalisée dans le Reporting RSE, soumis à un audit de sincérité des données publiées par un organisme tiers indépendant (Loi Grenelle 2 n°2010-788, article 225)

Le Crédit Agricole Normandie dispose de procédures de reporting RSE, actualisées annuellement :

- Protocole de reporting extra-financier, assorti des fiches descriptives des indicateurs prioritaires
- Référentiel des Indicateurs RSE

Le Rapport RSE du Crédit Agricole Normandie, intégré au Rapport de gestion, est publié chaque année depuis l'exercice clos au 31.12.2013.

Rapport soumis à attestation d'exhaustivité depuis l'exercice clos au 31.12.2014.

Rapport soumis à attestation de sincérité depuis l'exercice clos au 31.12.2016.

En 2017, le Crédit Agricole Normandie a décliné son premier Plan RSE annuel, défini suite à l'élaboration de la Politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), le tout approuvé en novembre 2016 par le Conseil d'Administration de la Caisse régionale sur proposition du Conseil de Direction.

La politique de Responsabilité Sociétale se compose de deux volets :

1. Une politique générale présentant les enjeux identifiés en termes de RSE, les 10 engagements retenus et 46 indicateurs de performance (issus du reporting RSE annuel)
2. Un plan d'actions, assorti des objectifs, échéances et indicateurs.

Le plan d'actions est révisé annuellement au regard des progrès réalisés et des objectifs atteints

Questions centrales	Engagements
Gouvernance	1. Affirmer notre modèle coopératif et faire vivre nos valeurs mutualistes
Loyauté et bonnes pratiques dans les affaires	2. Clarté et confiance de la démarche conseil certifiée AFNOR 3. Développer une relation prestataires & fournisseurs responsable 4. Agir au quotidien de manière responsable
Engagement sociétal	5. Contribuer autrement au développement économique du territoire 6. Favoriser l'inclusion bancaire et financière 7. Faciliter l'accès aux services financiers des personnes en situation de handicap
Relation de l'homme au travail	8. Partager des pratiques sociales responsables et équitables
Engagement environnemental	9. Enrichir notre gamme de produits et services à bénéfice environnemental 10. Réduire notre empreinte environnementale

Actions de formation ou d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

La démarche RSE du CA Normandie a trouvé un écho grandissant auprès des collaborateurs au cours de l'année 2017 par une communication régulière sur le sujet de la RSE grâce au réseau social d'entreprise Chatter mis en place fin mai. Entre mai et décembre 2017, 70 informations ont été postées sur Chatter au sein d'une communauté dédiée à la RSE qui compte 1959 membres, générant 472 commentaires et « j'aime ». Ce terrain d'expression a permis d'amplifier la visibilité des collaborateurs sur les engagements du CA Normandie.



D'autres outils de communication destinés aux collaborateurs ont été mis en place en 2017 : un portail dédié à la RSE du CA Normandie est mis à la disposition de tous les collaborateurs sur le poste de travail ; un site démontrant la contribution de la Caisse régionale au développement durable sur son territoire est disponible sur l'ensemble des supports numériques : tablettes agences, site institutionnel ca-normandie.fr, extranet réservé aux administrateurs, portail RSE interne.

Plusieurs actions destinées à sensibiliser et à mobiliser les collaborateurs sur les sujets de l'environnement ont été menées au cours de l'année :

- Janvier : enquête sur les modes de déplacements pour les trajets domicile-travail
- Mars : collecte de déchets sur les plages de la Côte de Nacre avec l'ONG Oceansplastic à l'initiative de l'agence de Ouistreham (infra)
- Avril-septembre : mobilisation autour du Plan de mobilité, atelier vélo, incitation à l'utilisation des transports en commun, à l'achat de véhicules électriques ou hybrides... (supra)
- Mai : semaine du Sociétariat en agences et jeu-concours sur la démarche RSE

- Mai-juin : sensibilisation des chargés d'affaires Entreprises aux enjeux RSE - intégration de critères ESG dans l'approche des clients Entreprises (PME et ETI)
- Juin & septembre : mise en avant de la gamme de placements ISR et relais de la Semaine de la finance Responsable
- Octobre : exposition pédagogique sur les éco-gestes et les solutions d'éco-rénovation (site de Caen)
- 24 novembre : Journée sans mail, quizz et bonnes pratiques

Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

Banque d'Affaires Entreprises (BAE) La réalisation d'un audit environnemental par un acquéreur est systématiquement conseillée par la BAE lors des opérations de transmissions. Dans la majorité des cas l'acquéreur fait réaliser cet audit.

Collectivités publiques Dans le cadre des financements « Enveloppes BEI » (Banque Europe Investissement), une fiche de respect des normes environnementales est à compléter par le client.

Agriculteurs Le dossier constitutif des demandes d'aides pour les Jeunes Agriculteurs comporte obligatoirement le document de mise aux normes des sites. Dans le cadre d'un financement, ces éléments sont intégrés dans le dossier d'étude.

Agences Entreprises Sur les dossiers de financements des grandes entreprises, une attention particulière est portée sur la pratique de leurs normes environnementales. En complément, une appréciation de la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises clientes du Crédit Agricole Normandie est intégrée à l'analyse financière depuis juin 2017. Impact et gestion des risques environnementaux, sensibilité aux risques naturels, mais aussi pratiques sociales, chaîne d'approvisionnement... sont les thématiques sur lesquelles les Chargés d'Affaires échangent avec leurs clients Dirigeants en vue de les sensibiliser aux enjeux ESG (environnementaux, sociaux et gouvernance) pour leur entreprise.

Montant des provisions et garanties pour risques environnementaux sur les bâtiments de la Caisse régionale

La Caisse régionale n'a pas identifié de risques significatifs environnementaux ou de pollutions et, en conséquence, n'a pas constitué de provisions et garanties pour risques environnementaux. En cas d'acquisition le vendeur fait réaliser les diagnostics immobiliers obligatoires et la Caisse régionale réalise les travaux si nécessaire. L'ensemble de ces éléments est annexé à l'acte notarié.

Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité

A l'initiative de l'Agence de Ouistreham, le Crédit Agricole Normandie a organisé en 2017, en collaboration avec l'ONG Océanoplastic, une collecte de déchets de plastiques sur les plages et dans l'estuaire de l'Orne. 100 collaborateurs se sont mobilisés sur une journée et ont collecté 400 kg de déchets plastiques. A la suite de cette première expérience, une nouvelle opération de collecte et de sensibilisation à la pollution marine sera menée en 2018 avec Océanoplastic et le soutien d'*Initiatives Crédit Agricole Normandie*.

Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental

Financement de la rénovation énergétique de l'habitat

Le montant des réalisations de crédits des Particuliers destinés à l'amélioration énergétique de l'habitat progresse très fortement en 2017 portant le montant des financements à près de 95 millions d'euros (contre 67 millions d'euros en 2016).

Marché des Particuliers

Rénovation Énergétique Habitat Encours financés en K€	2017	2016	2015
Prêts Economie Energie (PEE)	10 813	11 837	13 360
Eco PTZ	29 970	30 277	30 007
PTZ +	262 933	198 715	164 002
TOTAL Encours	303 716	240 829	207 369

L'encours total des financements Rénovation énergétique de l'Habitat, au 31 décembre 2017, s'élève à 303,7 millions d'euros, en progression de 26% par rapport à 2016.

Marché des Particuliers

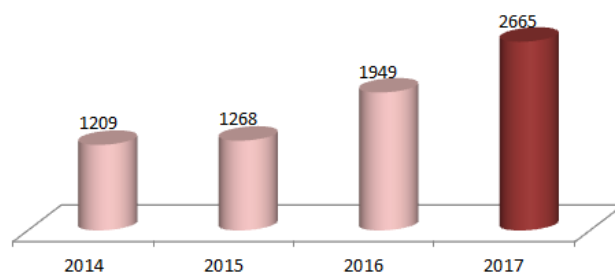
Rénovation Énergétique Habitat Réalizations en k€	2017	2016	2015
Prêts Economie Energie (PEE)	2 597	2 519	2 569
Eco PTZ	5 911	6 199	5 794
PTZ +	86 264	57 974	14 120
TOTAL Réalisations	94 772	66 692	22 483

Dans un contexte de transactions soutenu, le Crédit Agricole Normandie poursuit son accompagnement avec une expertise clairement reconnue par les acteurs du marché.

Sur le compartiment des Eco PTZ, la refonte du processus de distribution initiée en 2016 a été finalisée en 2017. Un pôle spécialisé crédit, en ligne, est à l'écoute des clients pour leurs projets de rénovation énergétique. Par ce guichet unique, les phases d'instruction et de réalisation sont facilitées.

Le nombre de projets de rénovation énergétique accompagnés par le Crédit Agricole Normandie est en constante progression sur les quatre dernières années.

Rénovation énergétique nb de projets financés



En 2017, le Crédit Agricole Normandie a mis en avant son offre de prêt à l'éco-rénovation sur sa vitrine Internet et incité ses clients à engager une démarche de prise de conseil auprès des Points Rénovation Info Service de la Région. Le Crédit Agricole Normandie s'est impliqué activement dans la promotion du dispositif régional « Chèques Eco Energies » par notamment sa présence sur le stand de la Région Normandie à l'occasion des salons de l'Habitat de Caen et Rouen.

Financement des infrastructures et services à dimension environnementale

Financement des infrastructures et services à dimension environnementale en K€	2017	2016	2015
Gestion de l'eau	8251	1 811	1 576
Gestion des déchets	-	543	-
Total Financements	8 251	2 354	1 576

L'accompagnement du Crédit Agricole Normandie sur le financement de la gestion de l'eau est généralement consacré à la mise aux normes des réseaux d'assainissement des collectivités publiques : station d'épuration, réhabilitation des eaux usées, travaux de canalisation, réseaux d'eau potable.

Suivi des investissements des énergies renouvelables

Financement des énergies renouvelables en M€	2017
Agriculture (photovoltaïque, matériels)	0,7
Agriculture (méthanisation)	22,1
Entreprises (éolien)	3,4
Entreprises (photovoltaïque)	4,4
Total Financements en 2017	31

Le Crédit Agricole Normandie propose un accompagnement par deux collaborateurs Experts Méthanisation et Photovoltaïque aux porteurs de projets Energies Renouvelables : éclairages sur les procédures administratives, analyse de la rentabilité du projet, proposition d'une expertise technique plus approfondie en collaboration avec les filiales spécialisées au sein du groupe Crédit Agricole notamment Unifergie et Auxifip.

En 2017, le financement de la méthanisation connaît un fort développement avec 14 unités accompagnées sur l'année. Depuis 2010, le Crédit Agricole Normandie a financé 30 unités de méthanisation pour un montant de 43 millions d'euros.

Soutien à l'agriculture biologique et aux circuits courts

Le Crédit Agricole Normandie dédie une offre à l'agriculture durable pour répondre à ses spécificités en matière de financement, d'assurances et d'outils de commercialisation pour les circuits courts. Le Crédit Agricole Normandie est aussi partenaire du réseau *Bienvenue à la Ferme* pour faciliter la vente directe.

Investissement Socialement Responsable (ISR)

L'ISR traduit les objectifs du développement durable dans les décisions d'investissement en ajoutant aux critères financiers traditionnels les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (critères ESG).

L'encours ISR total géré par le Crédit Agricole Normandie est de 38,8 millions d'euros, répartis comme suit :

Encours ISR en M€	2017
Epargne salariale/PEE	33
Atout Valeurs Durables & AFD Avenirs Durables	5,5
Fonds de partage*	0,22
Total en M€	38,8

* CA Habitat et Humanisme & CA Contre la Faim

En 2017, le Crédit Agricole Normandie a relayé auprès de ses clients et de ses collaborateurs les deux temps forts dédiés à la Finance Responsable (septembre) et à la Finance Solidaire (novembre) rappelant ainsi les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux d'investir dans une épargne responsable.

Le Crédit Agricole Normandie investit une partie de son portefeuille d'excédents de fonds propres en supports ISR. Au 31 décembre 2017, environ 27 millions d'euros de l'encours OPCVM de la Caisse régionale sont investis en supports ISR soit 10% du portefeuille de placement (versus 30 millions d'euros en 2016). En 2017, l'arbitrage d'un OPCVM a été compensé par l'achat d'une obligation « green bond » émise par la Caisse des Dépôts et de Consignations (2 M€).

En 2018, le Crédit Agricole Normandie poursuivra sa trajectoire en matière de placements responsables sur sa politique de placements de fonds propres. Ainsi, et de manière tangible, son portefeuille obligataire fera l'objet d'une notation en 2018 par un organisme indépendant (analyse déjà menée en 2016).

Estimation des émissions de CO₂ liées aux financements

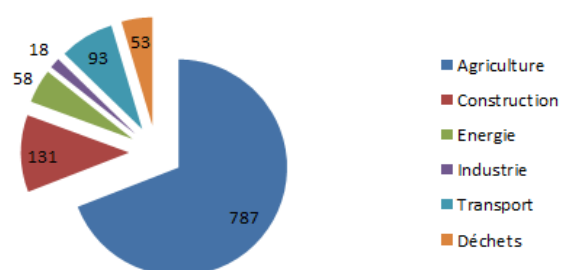
La loi sur la transition énergétique et la croissance verte dans son article 173, demande aux établissements financiers d'estimer les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES) générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et des services qu'elle produit. Le Crédit Agricole a développé une méthodologie dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de l'Université Paris-Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB). Cette méthode a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de gaz à effet de serre liées aux financements. Cette méthode est désormais ouverte à tous et est publiée dans un Guide Ademe qui a pour but d'aider les différents acteurs de la finance à estimer leurs gaz à effet de serre (cf <http://www.bilans-ges.ademe.fr/docutheque/docs/guide-3-tomes.pdf>).

Les émissions sont affectées, par convention, aux agents économiques possédant les principaux leviers d'action pour les réduire.

La répartition par macro-secteur permet d'identifier les domaines financés les plus émissifs.

Pour l'exercice clos au 31 décembre 2016, les émissions induites par les financements du CA Normandie sont de 1 140 kT équivalent CO₂.

Emissions financées en ktCO₂



Estimation effectuée sur la base des encours prêts du CA Normandie au 31.12.2016 (soit N-1) hors financements des Particuliers.
kT CO₂ : kilo tonnes de CO₂

* * * * *

Utilité Territoriale

Indicateurs remarquables



INDICATEURS	2017	2016	2015
GOUVERNANCE			
Administrateurs			
Nombre de Caisses locales	96	100	101
Nombre d'Administrateurs de Caisses locales	1108	1132	1164
Nombre d'administrateurs au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	18	21	23
Age moyen des Administrateurs de la Caisse régionale	53 ans	57 ans	56 ans
Taux de présence des administrateurs au Conseil d'Administration de la CR	91%	91%	87%
Taux de femmes siégeant au Conseil d'Administration de la Caisse régionale	39%	24%	30%
Taux de femmes siégeant aux Conseils d'Administration des Caisses locales	34%	33%	32%
Sociétaires			
Nombre de sociétaires	323 179	308 010	288 484
Proportion de sociétaires parmi les clients	50%	48%	39,50%
Taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	5,57%	6,10%	6,30%
Taux de rémunération des parts sociales	1,70%	1,50%	1,74%
Montant de rémunération des parts sociales (en M€) versés en N au titre de N-1	2,81	2,44	2,68
Nombre de cartes sociétaires	130 389	114 372	102 003
Nombre de livrets sociétaires	23 209	20 648	18 957
Conseil de Direction			
Nombre et répartition H/F au sein du Conseil de Direction	9 H - 1 F	9 H - 1 F	9 H - 1 F
Age moyen	49 ans	50 ans	49 ans
Solidité financière			
Part du résultat mis en réserve (en % du résultat net)	90%	90%	91%
RELATION CLIENTS			
Satisfaction Clients			
Certification AFNOR Clarté confiance de la démarche conseil	Renouvelée pour 2018	Renouvelée pour 2017	Renouvelée pour 2016
Nombre de réclamations (gérées par l'unité Qualité Satisfaction Client en direct)	994	1105	1153
Délais moyens de traitement des réclamations en jours ouvrés	5,0	4,0	4,3
Indice de recommandation clients (IRC)	+16,2	+13,2	+10,6
Primauté de l'intérêt du Client			
Pourcentage de salariés formés à la déontologie et à la conformité	93%	94%	91%
Taux de satisfaction client quant au choix proposé par le conseiller (AFNOR)	95%	95%	95%
Lutte contre le blanchiment, la fraude et le financement du terrorisme			
Taux de salariés formés aux procédures anti-corruption	81%	82%	tous les 2 ans
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES			
Impact territorial économique			
Produit net bancaire (en M€)	375,5	393,2	386,02
Résultat net (en M€)	91,2	90,5	88,7
Intéressement et Participation / PNB	3,32%	3,59%	3,52%
Investissements de la Caisse régionale (en M€)	9,60	8,74	8,84
Impôts locaux (en M€)	1,21	1,32	1,32
Contribution fiscale totale (en M€)	90,0	108,4	107,9
Montant total des achats (en M€)	85,8	84,8	64,1
% d'achats réalisés auprès de fournisseurs locaux (hors contrats Groupe en 2017)	41%	23%	30%
Le financement des projets locaux			
Encours de crédits (en Milliards €)	13,3	12,4	11,8

Utilité Territoriale

Indicateurs remarquables



INDICATEURS	2017	2016	2015
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE			
Emissions de gaz à effet de serre			
Bilan Carbone Scope 1, 2 et 3 (en TéquCO ₂) sur périmètre d'exploitation <i>Bilan carbone réalisé en 2014</i>	-	-	19200
Emissions par ETP (en TéquCO ₂) <i>Bilan carbone réalisé en 2014</i>	-	-	9,7
Emissions de GES - Poste Energies (en TéquCO ₂)	1 906	2 268	2 835
Emissions de GES - Poste Déplacements professionnels (en TéquCO ₂)	1 839	1863	1843
Kilomètres parcourus par les collaborateurs (déplacements professionnels)	6 284 831	6 308 630	6 238 137
Utilisation durable des ressources			
Consommation d'électricité en Kwh	9 975 796	7 838 233	9 882 363
Consommation de gaz en KwhPCI	5 532 074	6 701 201	6 389 601
Consommation de fioul en litres	66 308	98 212	145 396
Consommations toutes énergies / m ²	150 kwh/m ²	143kwh/m ²	167 kwh/m ²
Part d'énergie verte dans la consommation électrique	62%	54%	0
Consommation d'eau (en m3)	19 858	23 743	18 787
Gestion des déchets et consommation de papier			
Recyclage papier-carton (taux)	93%	86%	75%
Recyclage des cartes bancaires recyclées (en nombre)	105 000	81 538	94 808
Consommation totale de papier (en tonnes)	357	383	406
Nombre de clients abonnés aux e-documents au 31.12	250 271	220 697	141 947
Produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental			
Encours des prêts Economies d'Energie (PEE), PTZ+ et Eco PTZ au 31.12 (en M€)	304	241	207
Financements des énergies renouvelables (en M€)	31	NC	NC
Encours ISR total géré (en M€)	39	32,5	-
Excédents de fonds propres investis en ISR (en M€)	27	30	30
Taux de cartes bancaires réalisées en PLA (plastique végétal et recyclable)	20%	33%	20%
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE			
Accès aux services bancaires			
Nombre d'agences de proximité	182	181	180
Nombre DAB-GAB (y compris hors sites Crédit Agricole)	396	399	397
Nb d'agences pour 10 000 habitants	1,27	1,29	1,28
Nb d'automates (DAB et GAB) pour 10 000 habitants	2,60	2,70	2,68
Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	21%	19%	12%
Nb de guichets automatiques équipés de sonorisation pour clients déficients visuels	395	397	352
Accompagner les personnes fragilisées			
Nb de familles accompagnées par le Point Passerelle	372	340	328
Nb de familles bénéficiaires des conventions de solidarité énergétiques	44	34	64
Nb de microcrédits accordés	77	55	56
% de mandataires professionnels signataires de la convention de fonctionnement avec le Pôle Tutelles	96%	96%	90%

Utilité Territoriale

Indicateurs remarquables



INDICATEURS	2017	2016	2015
RESPONSABILITÉ SOCIALE			
Emploi			
Nombre de collaborateurs au 31.12	2202	2238	2235
dont CDD	106	96	92
dont Apprentis et Contrats de professionnalisation	65	76	82
% Agents d'application	15%	21%	22%
% Techniciens et Agents d'Unité	61%	56%	55%
% Responsables de Management	23%	23%	23%
Proportion de collaborateurs en contact direct avec la clientèle	72%	72%	73%
Répartition H/F	60% F 40% H	62% F 38% H	61% F 39% H
Nb d'embauches en CDI dans l'année	88	152	155
Taux de turn over	5,3%	6,5%	6,3%
Organisation du travail			
Collaborateurs exerçant à temps partiel	355	327	350
Taux d'absentéisme	7,99%	6,60%	6,60%
Relations sociales			
Indicateur de climat social (note sur 10)	8,8	9	8,6
Nombre total de séances de dialogue social	46	44	40
Formation			
Nb d'heures de formation par salarié en moyenne	37,9	30,4	28,5
Coût formation/masse salariale	non dispo	5,79%	5,54%
Rémunérations et évolution			
Taux de salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évaluation	98,6%	98%	97%
Taux de salariés ayant bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité	15,4%	9,7%	23,3%
Taux de collaborateurs Agents application ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	20,1%	41,3%	80,1%
Taux de collaborateurs Techniciens et Agents d'Unité ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	51,0%	40,8%	47,5%
Taux de collaborateurs Responsables de management ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	45,8%	38,9%	40,2%
Egalité de traitement			
Taux d'emploi de personnes handicapées (estimation pour 2017)	4,60%	4,04%	4,17%
Taux de femmes cadres	41%	40%	38%
Taux de salariés de moins de 30 ans	23,5%	24%	23,7%
Taux de salariés de plus de 50 ans	22,3%	23,1%	26,5%

Table de concordance des indicateurs Grenelle II et positionnement dans le Rapport RSE 2017

Thématiques Grenelle II	Art.225 Décret Grenelle II	Global Reporting Initiative (GRI) - G4	ISO 26000	in Rapport 2017
-------------------------	-------------------------------	---	-----------	--------------------

* LD et SSSF version RG 3.0

INFORMATIONS SOCIALES				
Effectif total et répartition des salariés par sexe, âge et par zone géographique	1.a.1	LA1	6.4.3	p 40
Embauches et licenciements	1.a.2	LA1	6.4.3	p 44
Les rémunérations et leur évolution	1.a.3	LA13 LA11	6.4.3/6.3.10 6.4.7	p 45
Organisation du temps de travail	1.b.1	LA4	6.4.3 6.4.5	p 46
Absentéisme	1.b.2	LA6	6.4.6	p 47
Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information, de consultation et de négociation	1.c.1	LA4	6.4.5	p 47
Le bilan des accords collectifs	1.c.2	LA4	6.4.5	p 48
Les conditions de santé et de sécurité au travail	1.d.1	LA5 & 6	6.4.6	p 49
Le bilan des accords signés avec les OS ou les RP en matière de santé et de sécurité au travail	1.d.2	LA5	6.4.6	p 50
Les accidents de travail notamment leur fréquence, gravité ainsi que les maladies professionnelles	1.d.3	LA6	6.4.6	p 6
Les politiques mises en place en matière de formation	1.e.1	LA10	6.4.7	p 51
Nombre total d'heures de formation	1.e.2	LA9	6.4.7	p 52
Les mesures prises en faveur de l'égalité entre hommes et femmes	1.f.1	LA13	6.3.10 6.4.3	p 53
Les mesures prises en faveur de l'emploi et insertion des personnes handicapées	1.f.2	LA13	6.3.7 6.4.3	p 53
La politique de lutte contre les discriminations	1.f.3	LA13	6.3.7 6.4.3	p 54
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	1.g.1	HR4	6.3.10	p 6
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	1.g.2	HR3	6.3.10	p 6
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	1.g.3	HR6	6.3.10	p 6
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'abolition effective du travail des enfants	1.g.4	HR5	6.3.10	p 6

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES				
Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	2.a.1	SO1 FS8*	6.5.1 6.5.2	p 64
Les actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	2.a.2	FS4	6.5.1 6.5.2	p 65
Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	2.a.3	EN31	6.5.1 6.5.2	p 66
Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	2.a.4	EC2	6.5.5	p 66
Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	2.b.1	EN22- 24	6.5.3	p 6
Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	2.b.2	EN2-23	6.5.3 6.5.4	p 62
La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	2.b.3	SO2	6.5.3	p 6
La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	2.c.1	EN8	6.5.4	p 60
La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	2.c.2	EN1	6.5.4	p 6
La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	2.c.3	EN3-6	6.5.4	p 59
Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	2.d.1	EN 15 à 19	6.5.5	p 56
L'adaptation aux conséquences du changement climatique	2.d.2	EN 6-7 15 à 19	6.5.5	p 6
Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	2.e.1	EN12	6.5.6	p 66
Estimations des émissions de CO2 des financements (Art. 173 - Loi TECV)	2.d.1	EN 15 à 19	6.5.5	p 69

INFORMATIONS SOCIÉTALES				
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional	3.a.1	EC1-9	6.8.1 6.8.2	p 29
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales	3.a.2	EC1 FS13&14	6.8.3	p 32
Les conditions de dialogue avec les parties prenantes ou organisations	3.b.1	FS5	5.3	p 36
Les actions de partenariat ou de mécénat	3.b.2	EC1	6.8.9	p 37
La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	3.c.1	HR1-10 EN 32	6.6.6	p 27
L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	3.c.2	HR1-10 EN 32	6.6.6	p 27
Les actions engagées pour prévenir la corruption	3.d.1	SO4	6.6.1 / 6.6.2 6.6.3	p 18
Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	3.d.2	PR1-2 FS3-15-16	6.7.4	p 6
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	3.e	HR	6.3	p 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 sur l'ancien site administratif d'Alençon
- L'ancien site de St Lô pour les bâtiments maintenus par le Crédit Agricole Normandie jusqu'au 2 juin 2017
- l'ensemble des agences des 3 départements
- les agences spécialisées (Entreprises, Banque Privée, Point Passerelle Calvados)
- les 96 Caisses locales affiliées

La filiale Square Habitat et SOFINORMANDIE détenues à 100% par le Crédit Agricole Normandie sont exclues du périmètre de collecte pour fait qu'elles ne sont pas intégrées dans les comptes consolidés de la Caisse régionale.

Les données RSE 2017 sont collectées entre le 1^{er} décembre 2017 et le 18 janvier 2018.

Pour 2017, la période de reporting s'étend du 1er janvier au 31 décembre pour l'ensemble des indicateurs, à l'exception de :

- **Estimation des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements**
Estimation calculée sur la base des encours crédits (hors Particuliers) au 31 décembre 2016, soit en N-1, conformément aux données fournies par Crédit Agricole SA pour l'ensemble des Caisses régionales
- **Consommation d'énergie directe répartie par source**
Reporting sur année glissante : du 1er décembre 2016 au 30 novembre 2017
- **Taux de salariés handicapés**
Taux fourni pour l'année 2016 soit N-1.
Une estimation est fournie pour l'année 2017 calculée comme suit :

$$\frac{\text{nombre d'unités bénéficiaires présentes en 2017 (CDI, CDD dont alternance, stages et secteur protégé)}}{\text{effectif d'assujettissement de l'année 2017}}$$
- **Heures de formation en moyenne par salarié**
 - **Masse salariale consacrée à la formation**
Reporting fourni pour l'année 2016, soit N-1

Des fiches descriptives permettent pour certains indicateurs cités dans le présent rapport de préciser leur définition, mode de calcul et périmètre couvert.

Ces fiches sont intégrées au Protocole de Reporting extra-financier 2017.

Historique retraité dans le Rapport 2017

Indicateur « Embauches en CDD »

L'historique des embauches en CDD a été retraité sur les exercices 2015 et 2016 suite à un changement de paramétrage de l'outil SIRH (Système d'Information des Ressources Humaines) permettant de mettre en évidence les entrées et sorties ayant lieu le même mois.

Données sociales

Les données relatives aux effectifs sont issues du système d'information SIRH.

Les données sont exprimées en Equivalent Temps Plein (ETP). Les ETP au 31.12. comprennent les taux d'activité, en vigueur au 31.12.2017, des collaborateurs en alternance, en CDD et en CDI ayant un contrat de travail avec le Crédit Agricole Normandie au 31.12.2017. 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 2017.

Les modes de calcul des différents indicateurs (taux d'absentéisme, taux de salariés handicapés...) sont précisés au fil de l'eau dans le Rapport.

La répartition des employés par sexe et âge est exprimée sur la base du nombre de salariés physiques CDI et CDD à compter de l'exercice 2017. L'historique présenté est retraité en conséquence.

La base des ETP retenue pour le calcul des divers ratios est celle au 31.12.2017 (soit 2 099,3), y compris pour les ratios utilisant des données reportées sur année glissante.

Le ratio Effectif en contact direct avec la clientèle est exprimé sur la base des ETP en CDI au 30.11.2017. Par principe, les collaborateurs des réseaux commerciaux sont à 100 % de leur temps en « contact client ». Un collaborateur siège est en contact client s'il est en contact entrant direct avec le client (détenteur d'un contrat) ou en contact sortant, quel que soit le type de contact ou sa nature. Pour chaque collaborateur en contact client, le temps passé en contact client direct (% de temps en contact client) est déterminé sur une base déclarative.

Données environnementales

Consommation de papier

Les données de l'indicateur Consommation de papier sont issues de la déclaration à l'éco-contribution financière CITEO au titre des papiers émis en 2017 et sont complétées des consommations hors périmètre CITEO selon le lotissement suivant :

Les consommations sont exprimées en tonnes.

CATEGORIES	détail
EDITIQUE	Relevés de compte
	Courriers de gestion
	Enveloppes
	Papier à en tête
BUREAUTIQUE	Papier de bureau (ramettes)
	Enveloppes
BANCAIRE	Lettres chèques
	Remises banalisées
	Remises personnalisées
	Bobines DAB
	Chéquiers
	Formulaires administratifs et commerciaux (Imprimés TP Financier)
	Mailings clients (pub ou informatif)
MARKETING CLIENTS COMMUNICATION	Imprimés publicitaires (yc sous-traitance)
	Commandes PLV CASA

Gestion des déchets

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

Consommation d'énergie directe répartie par source

Les consommations de gaz, électricité et fioul couvrent le périmètre de reporting précisé ci-dessus. Les données de gaz et électricité sont les données facturées de l'exercice sur la période glissante du 1^{er} décembre 2016 au 30 novembre 2017 (sources : factures des énergéticiens). Les données de fioul correspondent aux volumes commandés et livrés entre le 1^{er} décembre 2016 et le 30 novembre 2017.

Les données de gaz sont exprimées en kwh PCI.

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

Conversion litre de fioul en kwh : litre*10,647

Les facteurs d'émissions utilisés sont ceux de la version ADEME V7.7.

La base de consolidation des m² des bâtiments, parkings, agences et logements de fonction est actualisée au 31.12.2017, y compris pour les ratios utilisant des données reportées sur année glissante (indicateur « Consommation d'énergie directe »).

La base retenue pour le calcul du ratio Consommations d'énergies/m² est de 108 042 m²

Superficies sites Crédit Agricole Normandie au 31.12.2017	en m ²	en m ²
Agences	65 483	65 483
Site Caen - immeubles	26 420	26 420
Site Caen - Parkings couverts	13 465	13 465
Site Caen - Parkings non couverts	17 880	
Site Alençon - Superficie utilisée par le CA	500	500
GAB hors site	384	384
Logements de fonction	1790	1790
	125 922	108 042 pour ratio Energie/m ²

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

Consommation d'eau

Les consommations d'eau reportées correspondent aux volumes payés au 31.12.2017 sur la base des factures du fournisseur.

Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels

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

Les kilomètres parcourus par les quatre véhicules électriques de la flotte ne sont pas comptabilisés au motif que l'énergie consommée pour ces kilomètres est comprise dans la consommation électrique de la Caisse régionale et dans les émissions de GES induites par cette consommation d'énergie.

Pour les bus navettes : le Crédit Agricole Normandie utilisant deux modèles de bus différents (22 places et 50 places), le facteur d'émission retenu est celui des litres de gazole consommés en moyenne sur l'année : 3,158 kg CO2.litre (FE Gazole routier à la pompe, France continentale – V7.7 Ademe)

Facteurs des Emissions de gaz à effet de serre utilisés dans le Rapport RSE 2017

2017	Facteur émission	Unité
EMISSIONS ENERGIE		
Electricité	0,082	kg CO2e/kwh
Electricité produite à partir de sources renouvelables (hydraulique)	0,006	kg CO2e/kwh
Gaz naturel	0,243	kg CO2e/kwh PCI
Fioul domestique	3,247	kg CO2e/litre
EMISSIONS DEPLACEMENTS		
Bus navettes	3,158	kg CO2e par litre
Déplacements Pro Flotte Diesel	0,251	kgCo2e/véhicule.km
Déplacements Pro Flotte Essence	0,259	kgCo2e/véhicule.km
Déplacement Perso mixte diesel-essence	0,254	kgCo2e/véhicule.km
Train	0,0056	kgCO2e/passager.km
Avion court et moyen courrier	0,243	kgCO2e/passager.km
Avion long courrier	0,212	kgCO2e/passager.km
EMISSIONS PAPIER		
Papier	919	kgCO2e/tonne

source ECO ACT - Base Carbone Ademe V7.7

Suivi des investissements des énergies renouvelables

La consolidation des financements des énergies renouvelables 2017 est issue de la requête CRE_521148_RSE_Statistiques pour données – onglet 5 REAL PEE PAR DOMAINE, complétée des financements accordés par les Agences Entreprises, la Banque d’Affaires Entreprises et l’unité l’Expertise et Développement Agriculture au 31 décembre. L’année 2017 constitue la première année de consolidation de ces financements.

Données économiques

L’indicateur « Valeur économique créée et distribuée par la Caisse régionale » est produit sur la base des données comptables, à l’exception du montant des partenariats et des dotations d’Initiatives Crédit Agricole Normandie (suivis des montants alloués par la Direction de la Communication et de la Banque en Ligne).

Définition des typologies des points de vente :

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

Autres données quantitatives

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



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 80055
92086 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 80
Site internet : www.kpmg.fr

Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie

Siège social : 15, Esplanade Brillaud de Laujardière, 14050 Caen

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2017

Mesdames, Messieurs les Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément aux protocoles utilisés par la société (ci-après les « Référentiels »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

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

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

Société anonyme d'expertise
comptable et de commissariat
aux comptes à destination et
contrôle de surveillance.
Inscrite au Tableau de l'Ordre
à Paris sous le n° 14-30080191
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
92086 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 487 100 €
Code APE 9682Z
775 726 417 R.C.S. Nanterre
TVA Unifon Européenne
FR 77 775 726 417

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre novembre 2017 et février 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ une semaine. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000².

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

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



Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie ainsi que les agences et les Caisses locales affiliées.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité, leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes³ :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- nous avons mené des entretiens au siège social de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. Nos travaux ont porté sur 100% des effectifs considérés comme grandeur caractéristique du volet social, et 100% des informations quantitatives environnementales et sociétales, considérées comme grandeurs caractéristiques du volet environnemental et du volet sociétal.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

³ Indicateurs sociaux : Effectif total au 31/12 et répartition de l'effectif par âge et par sexe, Nombres d'embauches (CDD et CDI), Nombre de licenciements (CDI), Nombre totale d'heures de formation.

Indicateurs environnementaux : Consommations d'énergies, Emissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergies et aux déplacements professionnels, Quantité totale de déchets (Papier et carton, Déchets d'équipements électriques et électroniques), Consommation totale de papier.

Indicateurs sociétaux : Nombre de dossiers traités dans le cadre du dispositif Passerelle, Taux de sortie du dispositif Passerelle avec succès, Impacts sociétaux significatifs, (Montant des partenariats locaux et régionaux, Nombre d'initiatives validées et confirmées en budget, Dotations attribuées aux initiatives soutenues)

Informations qualitatives : Les mesures prises en faveur de l'égalité homme-femme, Les mesures prises en faveur de l'emploi et l'insertion des personnes handicapées, Le bilan des accords collectifs et leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés, La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables, Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets, Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional et sur les populations riveraines ou locales, La prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux, Les actions engagées pour prévenir la corruption.



Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie
*Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant,
sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans
le rapport de gestion
5 mars 2018*

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Paris La Défense, le 5 mars 2018

KPMG S.A.

Anne Garans
Associée
Sustainability Services

Pascal Brouard
Associé