

RAPPORT DE GESTION

Exercice clos au 31 décembre 2022



**AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE INTÉRÊT**



**ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ**

NORMANDIE

SOMMAIRE

1	PRESENTATION DE LA CAISSE REGIONALE	4
2	INFORMATIONS ECONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES – DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE (DPEF).....	5
2.1	COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE NORMANDIE.....	5
2.2	LES ENJEUX RSE DU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE	12
2.3	LA GESTION DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS DU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE.....	15
2.4	NOS ENGAGEMENTS ET CONTRIBUTION AUX ODD (Objectifs de Développement Durable)	24
2.5	LES ACTIONS MENÉES & LES INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE	25
2.6	ATTESTATION DE SINCÉRITÉ ET DE CONFORMITÉ	74
3	EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT 2022	83
3.1	LA SITUATION ECONOMIQUE	83
3.1.1	Environnement Economique et financier	83
3.1.2	Environnement local et positionnement de la CR sur son marché	84
3.1.3	Activité de la Caisse régionale au cours de l'exercice	84
3.1.4	Les faits marquants	86
3.2	ANALYSE DES COMPTES CONSOLIDES	87
3.2.1	Organigramme du groupe Crédit Agricole	87
3.2.1	Présentation de la Caisse régionale	88
3.2.2	Contribution des entités du groupe de la Caisse régionale	89
3.2.3	Résultat consolidé.....	89
3.2.4	Bilan consolidé et variations des capitaux propres.....	90
3.2.5	Activité et résultat des filiales.....	92
3.3	ANALYSE DES COMPTES INDIVIDUELS	93
3.3.1	Résultat financier sur base individuelle	93
3.3.2	Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle	97
3.3.3	Hors Bilan sur base individuelle	99
3.4	CAPITAL SOCIAL ET SA REMUNERATION	100
3.4.1	Les parts sociales.....	100
3.4.2	Les Certificats coopératifs d'associé	100
3.5	AUTRES FILIALES ET PARTICIPATIONS.....	101
3.5.1	Filiales non consolidées.....	101
3.5.2	Participations	102
3.6	TABLEAU DES CINQ DERNIERS EXERCICES	103
3.7	EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE ET PERSPECTIVES POUR LA CAISSE REGIONALE	103
3.7.1	Événements postérieurs à la clôture	103
3.7.2	Les perspectives N+1.....	103
3.8	INFORMATIONS DIVERSES.....	105
3.8.1	Informations sur les délais de paiement	105
3.8.2	Informations relatives aux comptes inactifs	105
3.8.3	Charges non fiscalement déductibles	105
3.8.4	Activités en matière de recherche et développement	105

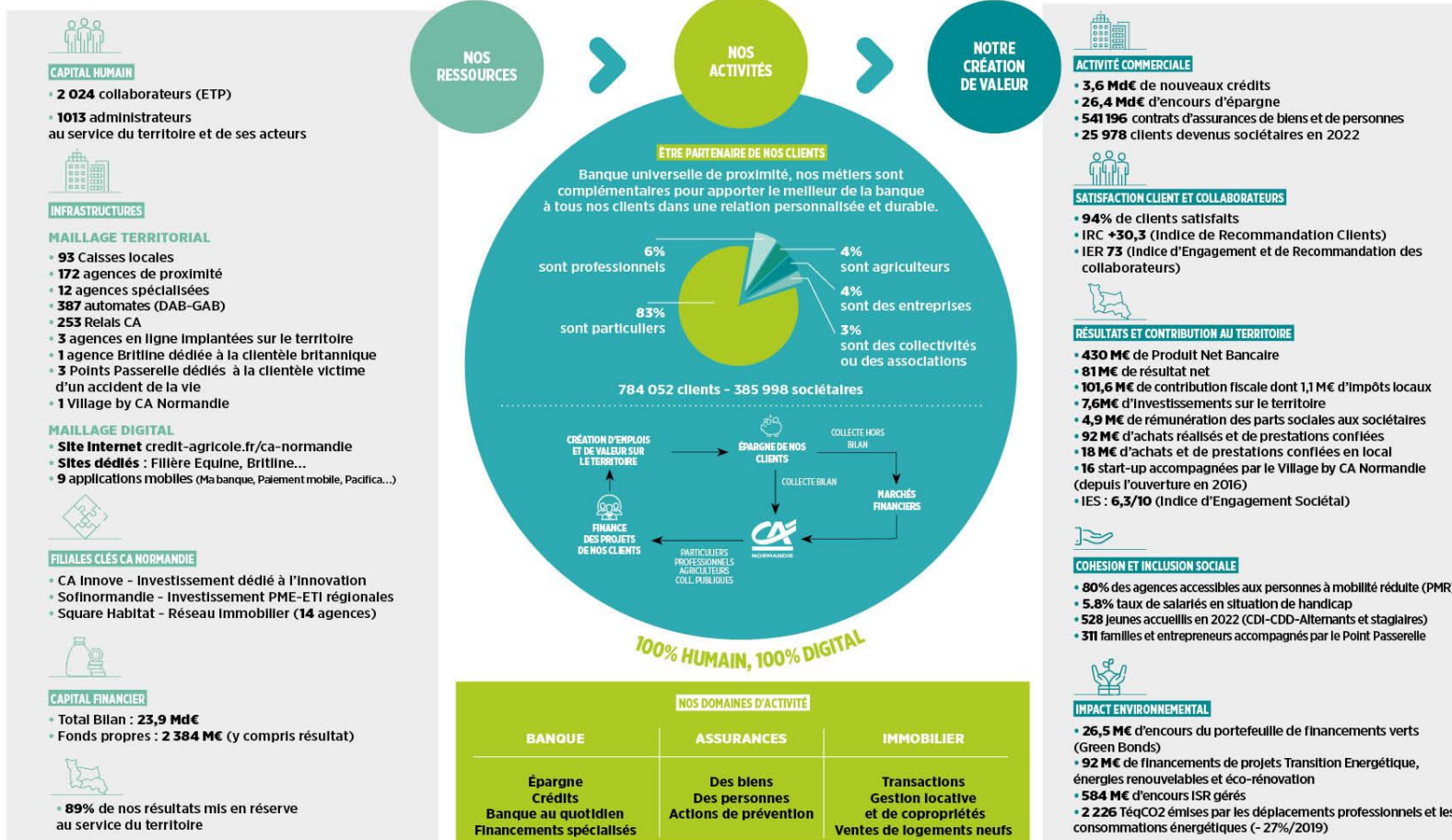
4	FACTEURS DE RISQUES ET INFORMATIONS PRUDENTIELLES.....	106
4.1	INFORMATIONS PRUDENTIELLES.....	106
4.2	FACTEURS DE RISQUES.....	107
4.2.1	Risques de crédit et de contrepartie.....	107
4.2.2	Risques financiers.....	109
4.2.3	Risques opérationnels et risques connexes.....	112
4.2.4	Risques liés à l’environnement dans lequel le Crédit Agricole Normandie évolue.....	115
4.2.5	Risques liés à la stratégie et aux opérations du Crédit Agricole Normandie.....	117
4.2.6	Risques liés à la structure du Groupe Crédit Agricole.....	119
4.3	GESTION DES RISQUES.....	121
4.3.1	Appétence au risque, Gouvernance et Organisation de la Gestion des Risques.....	121
4.3.2	Dispositif de Stress Tests.....	125
4.3.3	Procédures de Contrôle Interne et Gestion des Risques.....	126
4.3.4	Risques de Crédits.....	132
4.3.5	Risques de marché.....	140
4.3.6	Gestion du bilan.....	144
4.3.7	Risques opérationnels.....	150
4.3.8	Risques juridiques.....	152
4.3.9	Risque de non-conformité.....	152
5	GLOSSAIRE.....	154
5.1	Acronymes.....	154
5.2	Termes.....	155

1 PRESENTATION DE LA CAISSE REGIONALE

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

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2022

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



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

AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE INTÉRÊT

ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ
NORMANDIE

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

2.1 COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

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

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

Notre raison d'être

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

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

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

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

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

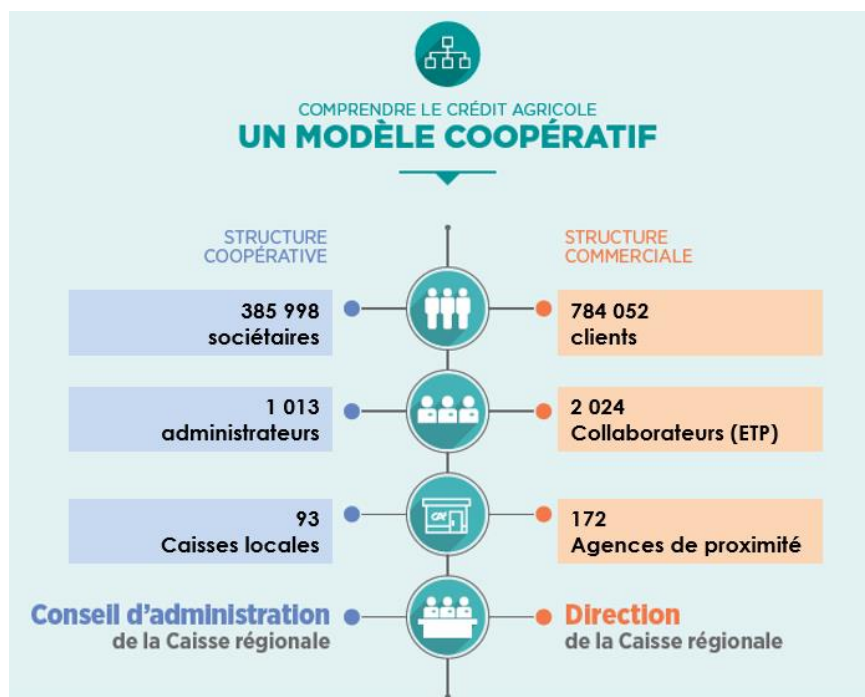


Notre modèle de gouvernance

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

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

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



Système démocratique
1 sociétaire = 1 voix

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



Système équilibré, règle du double regard
Président ET Directeur Général

Le sociétaire élit les administrateurs de sa Caisse locale, qui eux-mêmes élisent le Président de ladite Caisse locale. Chaque sociétaire dispose ainsi d'un **pouvoir de décision** et fait entendre sa voix au sein même de la Caisse locale.



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

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

Notre modèle de banque universelle de proximité

Le Groupe Crédit Agricole confirme son **modèle de banque universelle de proximité** fondé sur un modèle relationnel unique qui s'appuie sur trois piliers :



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

Notre ambition au Crédit Agricole Normandie

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



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



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



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



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

Notre Projet Sociétal

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

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



Nos indicateurs stratégiques



Cf. Notes Méthodologiques

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

Le Comité de Direction au 31.12.2022

Directeur Général

Pascal DELHEURE

Directeur Général Adjoint

Patricia BOUCHARD

Directeurs

Jean-Yves BATARD

Direction des Entrepreneurs et des Crédits

Jean-François BENAZET

Direction du Mutualisme et de Britline

Stéphane BINET

Direction Entreprises International Collectivités Publiques et Flux

Christophe CIRAUDO

Direction Finances Risques et Logistique

Florence HESTERS

Direction de la Transformation et du Projet Sociétal

Claude LE BARS

Direction Commerciale

Annie LETOURNIANT

Direction des Ressources Humaines et de l'Immobilier

Alexandre MARRET

Direction Marketing Communication Patrimoine et Assurances

Laetitia HYACINTHE-ROUXEL

Responsable Contrôles Permanents et Conformité

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale au 31.12.2022

Président

Olivier BOREL

Vice-Présidents

Christine HOFLACK

Vincent LEROY

Denis MALBAULT

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

PARTAGE DE LA VALEUR CRÉÉE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



429.9 M€
Produit net bancaire

89%
des résultats mis en réserve
au service du territoire



92 M€
Achats réalisés et prestations confiées



7.6 M€
Investissements sur le territoire



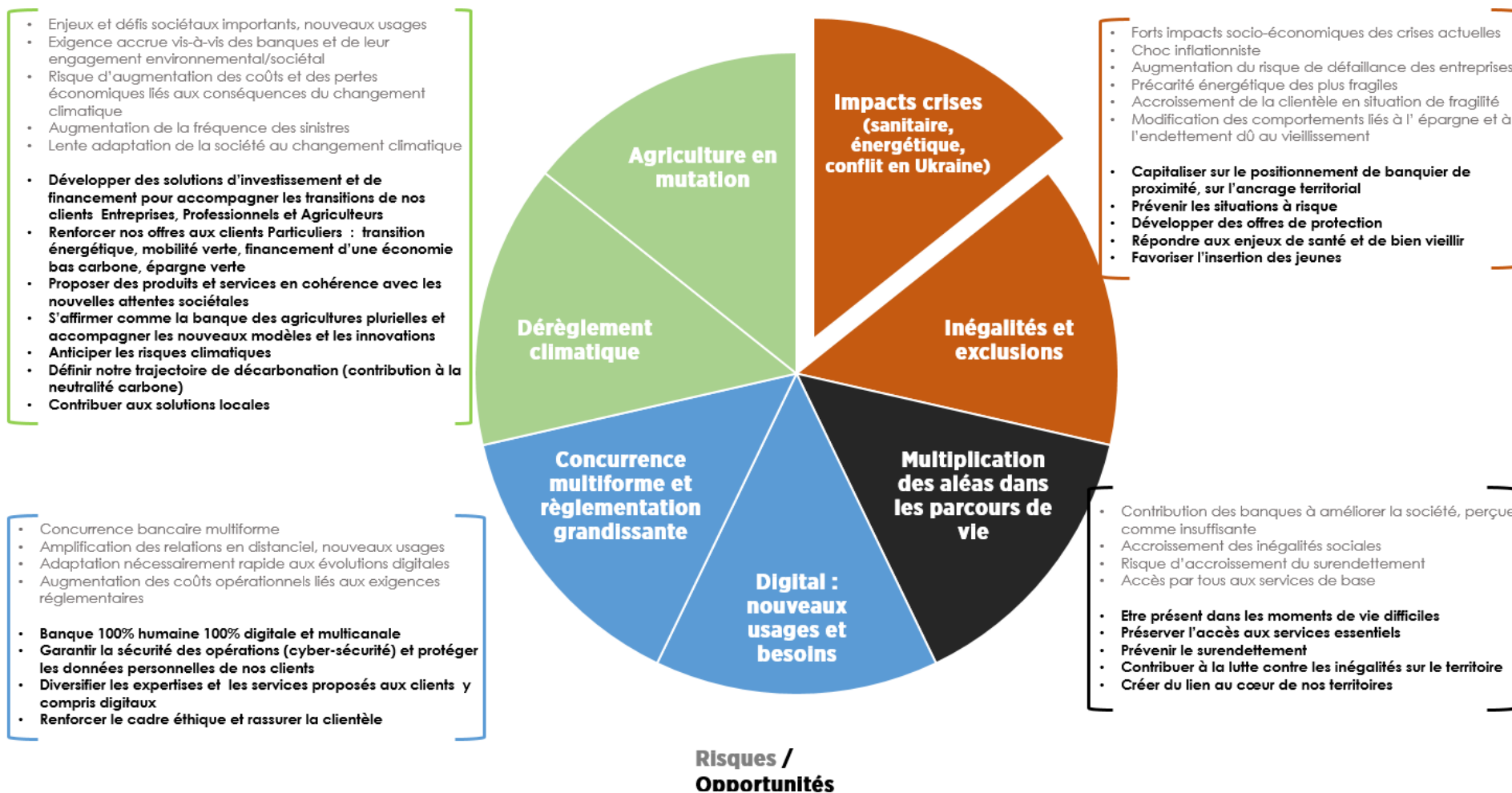
101.6 M€, dont 1 M€ impôts locaux
Etat (impôts et taxes)



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

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

Notre environnement en 2022 : risques et opportunités



2.2 LES ENJEUX RSE DU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE

Notre démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

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

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

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

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

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

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

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

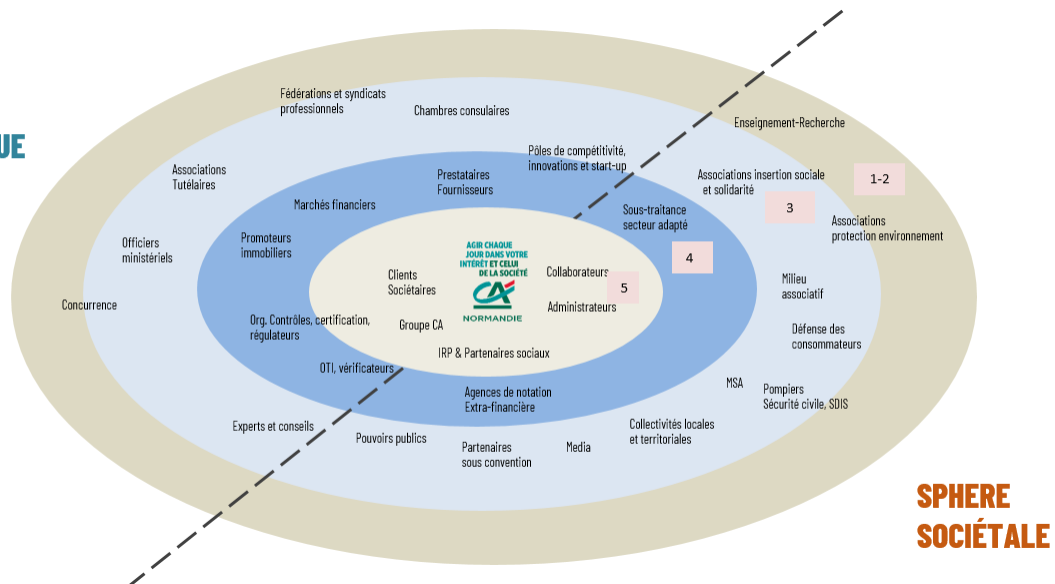
Les informations sociales, sociétales et environnementales du Crédit Agricole Normandie, intégrées au Rapport de gestion, sont publiées chaque année depuis l'exercice clos au 31.12.2013. L'évaluation de la démarche RSE du Crédit Agricole Normandie est formalisée dans cette Déclaration de Performance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

Dialoguer avec nos Parties Prenantes

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

Cf. notes méthodologiques

SPHERE ÉCONOMIQUE



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

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

Nos principes de communication

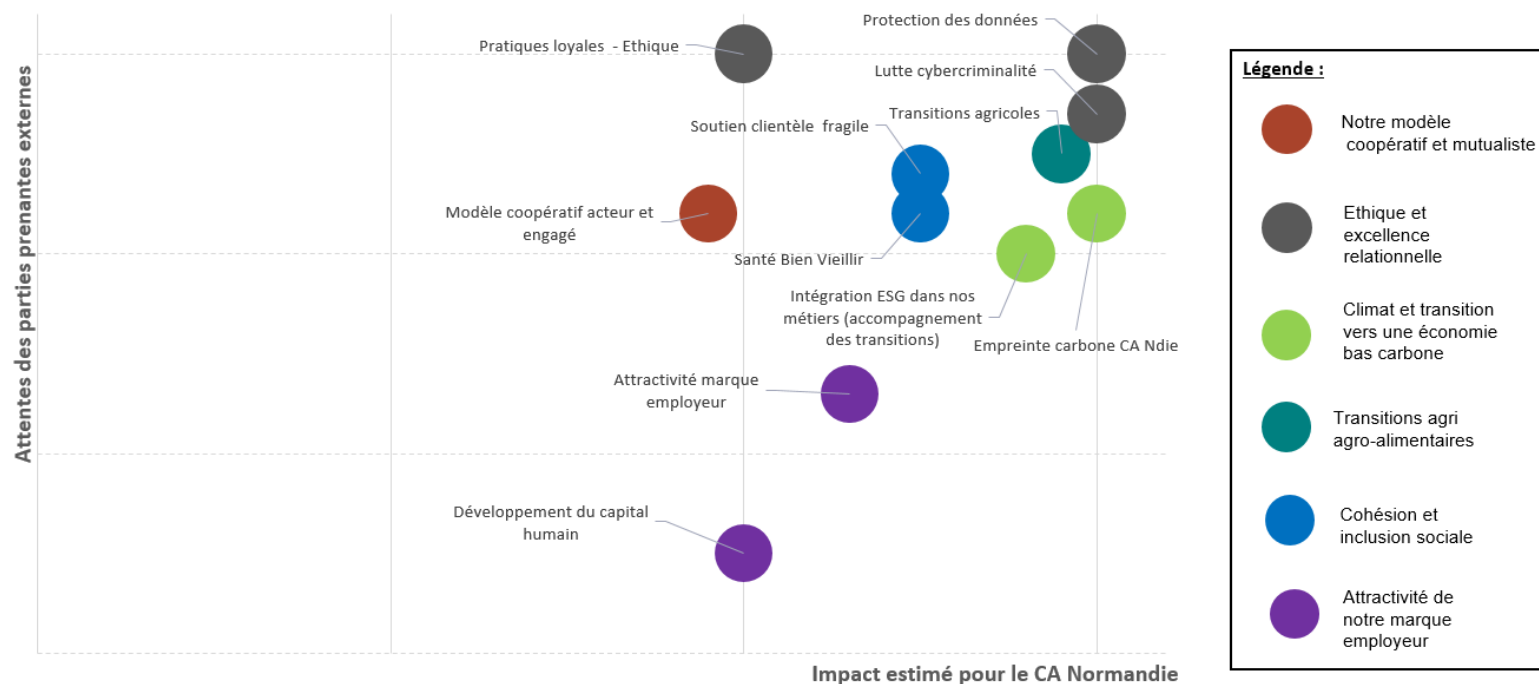
Les prises de parole externes du Crédit Agricole Normandie, y compris sur les réseaux sociaux sont le relais des éléments de preuves de la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise sur la base des indicateurs clés de performance publiés dans la DPEF. Une grande partie des contenus utilisés est fournie par les équipes Communication Groupe CA et font l'objet des vérifications adéquates dans le process de validation. Les communications externes font également l'objet d'une validation par le service Juridique de la Caisse régionale.

Nos enjeux RSE : identification & hiérarchisation

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

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

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



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

Le Crédit Agricole Normandie analyse les risques extra-financiers (« risques RSE ») sur la base d'un référentiel Groupe Crédit Agricole. Les risques identifiés pour la Caisse régionale sont hiérarchisés selon une échelle de cotation des impacts : image, perte d'activité, sanctions ; cotation croisée avec le niveau de gravité à l'égard des parties prenantes et la probabilité d'occurrence du risque. Les risques dits majeurs présentent les cotations les plus élevées. Ces cotations sont actualisées par les experts gestionnaires.

Cf. notes méthodologiques

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

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

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

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

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





Enjeux RSE	Risques & impacts	Opportunités
Intégration des critères ESG dans nos métiers (accompagnement des transitions) 	Sanctions pour non-réponse aux exigences réglementaires extra-financières Désengagement de la clientèle Perte de produit net bancaire Désengagement des collaborateurs Risque d'image et de réputation	Prémunir les clients et l'entreprise des coûts liés aux risques environnementaux Intégrer des critères ESG dans l'analyse de financement, sensibiliser les clients entreprises Poursuivre l'identification et la gestion des nouveaux risques Identifier nos financements à bénéfice environnemental en adéquation avec la taxonomie européenne des activités durables Adapter les segmentations et codifications de nos financements aux enjeux climatiques Décarboner nos financements (trajectoire net zéro financements et investissements)
Réduction de notre empreinte directe (sobriété) et trajectoire net zéro 	Impact négatif sur les charges de fonctionnement Inefficacité de la contribution attendue à la maîtrise et la réduction des gaz à effet de serre (exemplarité) Risque d'image et de réputation	Suivre nos émissions de gaz à effet de serre pour faire évoluer nos pratiques vers la sobriété. Définir une trajectoire net zéro pour l'empreinte de fonctionnement de la Caisse régionale Assumer les obligations réglementaires environnementales incombant à l'entreprise et faire preuve de la transparence attendue Réduire les coûts opérationnels
Accompagnement des enjeux de transitions agricoles 	Perte de parts de marché Perte de produit net bancaire Risque de contrepartie défaillante Image dégradée auprès de l'opinion publique Perte du leadership agricole Risque d'image et de réputation	Assumer notre responsabilité à l'égard de l'agriculture Etoffer la gamme de produits et services en cohérence avec les nouvelles attentes sociétales S'affirmer comme la banque des agricultures plurielles et accompagner les nouveaux modèles notamment de transition
Adaptation de la politique de formation au plus près des enjeux de la fonction d'administrateur Caisse régionale 	Altération de la légitimité coopérative Gouvernance contestée dans sa mission de contrôle et de délibération Absence de reconnaissance des élus par les parties prenantes	Renforcer les parcours et la formation des administrateurs nouvellement élus Amplifier la mobilisation et l'engagement de tous en donnant du sens à l'action

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

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

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

ENJEUX RSE CA NORMANDIE	RISQUES RSE MAJEURS	Engagement RSE	Indicateurs publiés	2022	Objectif	cf page
L'attractivité de notre marque employeur	Baisse de la qualité de vie au travail	Agir en employeur responsable et équitable pour favoriser l'engagement et la fierté d'appartenance de nos collaborateurs	Note de climat social (note sur 10)	8,5	> 8/10 objectif 2023	40
			Nb d'embauches CDI	154	500 jeunes accueillis 2023 (CDD-CDI-stages-alternants)	37
			Nb d'embauches CDD	385		
			Nb d'heures de formation par salarié en moyenne	63	NA	38
	Non respect des obligations légales en matière de traitement du handicap		% de salariés en situation de handicap (estimation pour 2021)	5,8%	6% ambition 2025	39
L'affirmation de notre modèle coopératif et mutualiste	Politique de formation des administrateurs inadaptée à l'exercice de la fonction	Valoriser l'utilité de notre banque coopérative et mutualiste pour la société	% d'administrateurs de la Caisse régionale ayant suivi au moins une formation dans l'année	100%	NA	24-25
	Prise en compte insuffisante de la mixité dans la représentation des élus au sein des Conseils		% de femmes siégeant dans les conseils de Caisses locales	37%	40% ambition 2025	25
	Manque d'assiduité des élus dans les instances délibératives		% de sociétaires parmi les clients	56%	NA	24
			% de présence des administrateurs aux conseils de Caisses locales	73%	NA	
La protection des ressources naturelles et la lutte contre le réchauffement climatique	Non respect des obligations légales incombant à l'entreprise CA NORMANDIE (Bilan carbone, audit énergétique, plan de mobilité)	Agir sur notre empreinte environnementale	Emissions de gaz à effet de serre Scopes 1 - 2 -3 (bilan carbone 2018)	25 129 TéquCO ₂	-2500 TéquCO ₂ au 31.12.2022	48
			Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels	1066 TeqCO ₂		
			Emissions de gaz à effet de serre liées aux consommations énergétiques	1160 TeqCO ₂		
			Nb de kilomètres professionnels parcourus	4 989 871 km	NA	50
			Consommations énergétiques	12 187 Mwh	NA	49

NA : non applicable

Politique relative aux risques en matière de durabilité

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

- **L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :**
 - **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
 - **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.
- **La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités**
 - **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
 - **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.
- **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

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

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



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

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

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

Information sur les risques associés au changement climatique

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

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

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

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

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

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

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

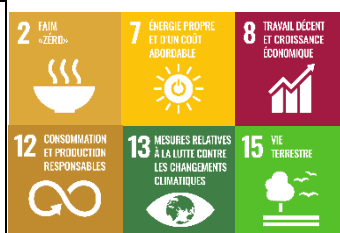
Information sur les risques associés à la nature et à la biodiversité

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

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

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

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



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

L'Agenda 2030 appelle les gouvernements, le secteur privé et la société civile à contribuer aux 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par les Nations Unies en 2015.

Le Crédit Agricole Normandie membre de Normandie Entreprises ODD 2030



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

2.5 LES ACTIONS MENÉES & LES INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

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

La période de reporting s'étend du 1er janvier au 31 décembre 2022.

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

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

Atteinte des objectifs 2022 publiés dans la DPEF 2021

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

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

GOVERNANCE

Notre Engagement

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



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

Mixité	<p>Le Crédit Agricole Normandie, dans le cadre du Comité des Nominations, veille à ce que les femmes et les hommes soient représentés de façon équilibrée au sein du Conseil d'administration de la Caisse régionale. A fin 2022, la proportion de femmes siégeant est de 44%.</p> <p>La proportion d'administratrices au sein des Conseils de Caisses locales progresse d'un point en 2022 et s'établit à 37%. Le Crédit Agricole Normandie reste vigilant à ce critère de mixité au sein de la gouvernance tant au niveau des Conseils de Caisses locales que du Conseil de la Caisse régionale.</p>		
Indicateurs	Part de femmes siégeant dans les Conseils de Caisses locales Part de femmes Présidentes de Caisses locales Part de femmes siégeant au Conseil d'administration de la Caisse régionale	2022 37% 33% 44%	2021 36% 26% 39%
Horizon 2025	Part de femmes siégeant dans les Conseils de Caisses locales	40%	

Représentativité des sociétaires	<p>Le Crédit Agricole Normandie est une société coopérative à capital variable composée de 93 Caisses locales administrées par 1 013 administrateurs élus par les sociétaires, porteurs de parts sociales.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p style="text-align: center;">CSP des administrateurs de Caisses locales</p> <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Proportion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>agriculteurs</td><td>46,8%</td></tr> <tr><td>salariés</td><td>25,0%</td></tr> <tr><td>artisans commerçants</td><td>12,7%</td></tr> <tr><td>chefs d'entreprise</td><td>8,4%</td></tr> <tr><td>professions libérales</td><td>2,6%</td></tr> <tr><td>retraités</td><td>4,1%</td></tr> <tr><td>sans activité</td><td>0,5%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="width: 35%;"> <p>La répartition des catégories socio-professionnelles des administrateurs reste relativement stable en 2022 avec une prépondérance des agriculteurs dans la représentativité des élus.</p> <p>Deux évolutions cependant : + 4 points pour les chefs d'entreprise (cette proportion a doublé par rapport à 2021) et une</p> <p>baisse de 3 points de la proportion de salariés. 95% des administrateurs en cours de mandat sont en activité professionnelle. Près d'un administrateur sur quatre est un artisan-commerçant, profession libérale ou chef d'entreprise. 25% des administrateurs sont des personnes salariées et 47% des élus sont des agriculteurs.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est vigilant au renouvellement des profils d'administrateurs de Caisses locales afin de préserver une représentativité cohérente des sociétaires et de s'assurer de l'engagement de chacun dans ses fonctions d' élu. Cette volonté de renouvellement est rappelée lors des conseils d'administration de Caisse locale et lors de la formation des nouveaux Présidents.</p> </div> </div>			Catégorie	Proportion	agriculteurs	46,8%	salariés	25,0%	artisans commerçants	12,7%	chefs d'entreprise	8,4%	professions libérales	2,6%	retraités	4,1%	sans activité	0,5%
Catégorie	Proportion																		
agriculteurs	46,8%																		
salariés	25,0%																		
artisans commerçants	12,7%																		
chefs d'entreprise	8,4%																		
professions libérales	2,6%																		
retraités	4,1%																		
sans activité	0,5%																		
Indicateurs	Part d'administrateurs Salariés Part d'administrateurs Professionnels Part d'administrateurs Agriculteurs Nb d'administrateurs de Caisses locales Nb d'administrateurs de Caisse régionale	2022 25% 24% 47% 1 013 18	2021 28% 20% 48% 1 033 18																

LOYAUTÉ ET BONNES PRATIQUES DANS LES AFFAIRES

Notre Engagement

Agir dans l'intérêt de nos clients



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

- ▶ Le taux de satisfaction globale est le pourcentage de client ayant donné une note de satisfaction comprise entre 6 et 10 sur 10.
- ▶ L'IRC est un indicateur de recommandation de la clientèle issu de la différence entre le pourcentage des clients détracteurs (note de 0 à 6) et des clients promoteurs (note de 9 ou 10). Les clients attribuant une note de 7 ou 8 sont considérés neutres.
- ▶ Réclamations de niveau 2 : réclamations traitées par le service Qualité Satisfaction Client.

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

► RGPD : Règlement Général pour la Protection des Données.

► Part de collaborateurs formés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme : Le taux est celui de la population de collaborateurs présents au 31.12 de l'année et formés sur les années N et N-1. La formation est à réaliser tous les 2 ans.

<p>Intégration des critères ESG</p>	<p>ANALYSE EXTRA-FINANCIERE DE NOS PLACEMENTS POUR COMPTE PROPRE</p> <p>Depuis 2016, le Crédit Agricole Normandie confie à une agence de notation extra-financière l'analyse de son portefeuille de fonds propres. Cette analyse est réalisée tous les deux ans. L'objectif est d'orienter ces placements vers des titres présentant une bonne qualité ESG (Environnement, Social, Gouvernance) dans le respect des critères définis, et ce afin d'être en cohérence avec la Politique RSE de la Caisse régionale. Le Crédit Agricole Normandie ambitionne une note ESG consolidée de son portefeuille géré à un minimum de 50 points (méthodologie de l'agence ISS) en vue de maintenir une position responsable des titres détenus (catégorie « prime »).</p> <p>La Caisse régionale favorise des placements en lien avec les ambitions du Groupe Crédit Agricole et ses objectifs de responsabilité sociétale et environnementale. A ce titre, le Crédit Agricole Normandie a validé un premier investissement dans un fonds à impact environnemental (fonds classé SFDR 9) dédié à la transition écologique.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie intègre également dans son processus de sélection de titres « corporate » une approche extra-financière afin d'apprécier le niveau d'engagement responsable : politique sociale, impacts environnementaux, maîtrise des consommations énergétiques... Au 31 décembre 2022, l'encours du portefeuille d'investissements verts de la Caisse régionale est de 26,5 M€, investis en Green Bonds essentiellement.</p> <p>APPROCHE EXTRA-FINANCIERE DE NOTRE CLIENTELE ETI-PME</p> <p>Convaincu du lien entre performance des entreprises et engagement RSE, le Crédit Agricole Normandie intègre dans son processus crédit une appréciation du niveau d'engagement responsable des entreprises (ETI et PME) qu'il accompagne. Les données comptables et financières sont ainsi complétées d'une approche extra-financière : politique sociale, impacts environnementaux, maîtrise des consommations énergétiques, sécurisation de la chaîne de fournisseurs, démarches de certifications ou labels... La consolidation de ces éléments financiers et extra-financiers permet une meilleure connaissance de la clientèle Entreprises (ses atouts et sa stratégie) et l'identification de risques extra-financiers éventuels. Cette démarche est déclinée par l'ensemble des chargés d'affaires des trois Agences Entreprises et de l'Agence Grandes Entreprises. La Banque d'Affaires Entreprises des deux caisses régionales normandes intègre également dans son processus de financement la dimension extra-financière de ses entreprises clientes, jugeant ainsi, contractuellement, à la fois la capacité financière et extra-financière, avant tout engagement. En 2022, près de 9 dossiers de crédit aux entreprises sur 10 comportent cette analyse ESG. Cette proportion est en retrait de 3 points par rapport à 2021 en raison notamment du turn-over des chargés d'affaires impliquant une montée en compétence des nouveaux entrants sur le sujet. Pour maintenir la vigilance et la rigueur nécessaire, des formations dédiées sont prévues en 2023 pour l'ensemble des chargés d'affaires entreprises.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Note ESG du portefeuille des Titres en gestion directe <i>Analyse réalisée tous les 2 ans</i></p> <p>% d'appréciation ESG dans les analyses crédit de la clientèle ETI/PME</p>	<p>2022 56.65</p> <p>2022 87%</p>	<p>2020 56.45</p> <p>2021 90%</p>

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

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

Notre Engagement

Etre à l'écoute de nos parties prenantes



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

INFORMATIONS SOCIETALES

Notre Engagement

Contribuer à un développement socio-économique durable



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

- Les agences de proximité comprennent les agences en après-midi conseil, les points de vente rattachés et les permanences. Les définitions sont précisées dans les notes méthodologiques. Relais CA est la nouvelle appellation des « Points Verts »
- Nb de points d'accès CA pour 10 000 habitants. Base INSEE Population sur le territoire Calvados-Manche-Orne au 01/01/2020.
- DAB-GAB : automates de retrait d'espèces + automates cumulant la fonction retraits et dépôts de fonds.

<p>Performance économique distribuée</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie est l'un des premiers employeurs privés du territoire. Avec ses 2 120 collaborateurs mobilisés sur l'ensemble du territoire, il est un maillon essentiel du dynamisme économique local par la valeur économique créée et distribuée auprès de ses parties prenantes : sociétaires, collaborateurs, prestataires-fournisseurs, partenaires... et par le niveau de sa contribution fiscale.</p> <p>Ainsi, en 2022, 4.9 millions d'euros d'intérêts ont été versés aux clients sociétaires de la Caisse régionale dans le cadre de la rémunération des parts sociales. Les sociétaires sont au cœur du modèle de banque coopérative et permettent un ancrage fort au territoire. La Caisse régionale a réalisé 7.6 millions d'euros d'investissements sur son territoire, portés notamment par la poursuite des travaux de rénovation de ses agences dans le cadre du programme d'investissement Harmony. Ce programme ambitieux vise à améliorer l'accueil et l'autonomie des clients et renforcer le travail collaboratif.</p> <p>La Caisse régionale a également réalisé 92 millions d'euros d'achats ou de prestations confiées démontrant ainsi son impact économique fort sur son territoire.</p> <p>Enfin, le Crédit Agricole Normandie a réalisé plus de 3.6 milliards d'euros de crédits auprès de ses clients particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises permettant ainsi d'accompagner le développement du territoire.</p>		
<p>Indicateurs En Millions d'€</p>	<p>Produit net bancaire</p> <p>Résultat net</p> <p>Rétribution du personnel (salaires & charges)</p> <p>Intéressement et Participation</p> <p>Investissements CR</p> <p>Contribution fiscale - dont impôts locaux</p> <p>Rémunération des parts sociales</p> <p>Dotations Initiatives CA Normandie</p> <p>Partenariats</p> <p>Taux de conservation des résultats mis en réserve</p>	<p>2022</p> <p>429.9</p> <p>80.7</p> <p>131.6</p> <p>12.7</p> <p>7.6</p> <p>101.6</p> <p>1.1</p> <p>4.9</p> <p>0.48</p> <p>0.53</p> <p>89%</p>	<p>2021</p> <p>403.7</p> <p>82.6</p> <p>129</p> <p>12.2</p> <p>7.5</p> <p>100.2</p> <p>1.1</p> <p>4.4</p> <p>0.53</p> <p>0.38</p> <p>90%</p>

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

<p>Achats Responsables</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie est signataire de la Politique Achats Responsables Groupe. Cette Politique vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin, les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse apportée à ce besoin, tout en veillant à l'équilibre des relations entre la Caisse régionale et ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques.</p> <p>La Politique Achats Responsables s'articule autour des principaux axes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer un comportement responsable dans la relation fournisseurs - Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème - Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans les achats - Améliorer durablement la qualité des relations avec les fournisseurs <p>En 2021, le Crédit Agricole Normandie a structuré l'ensemble de ses processus Achats en une Ligne Métier Achats responsables. Il répond ainsi aux principes de cette Politique sur toute sa chaîne de valeur Achats, systématise notamment l'intégration de critères environnementaux et sociaux dans ses appels d'offres et grilles d'analyses, selon diverses spécifications en fonction de la prestation évaluée : émissions de gaz à effet de serre, consommations énergétiques, écoconception, recyclage des déchets, gestion de la chaîne de sous-traitance, approvisionnements, respect du droit du travail, évaluation de la maturité RSE du fournisseur...</p> <p>La Caisse régionale privilégie autant que possible le recours aux entreprises locales pour son fonctionnement. Pour exemple, le programme de rénovation des agences initié depuis 2018 est confié à une centaine d'entreprises essentiellement du territoire. Le montant des prestations et des achats locaux du Crédit Agricole Normandie reste globalement stable en 2022 par rapport à 2021.</p> <p>Les indicateurs de performance de la démarche Achats responsables tels que délais de paiement, achats sur le territoire, recours au secteur protégé, dépendance économique des fournisseurs... permettent d'adapter les outils et processus. Ainsi, afin de réduire le délai moyen de paiement des fournisseurs, le Crédit Agricole Normandie met à la disposition de ses prestataires, depuis mars 2020, un portail dédié à la dépose des factures. A fin 2022, une facture sur deux est déposée sur ce portail par nos prestataires.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Montant total des achats réalisés - en millions d'euros</p> <p>Montant des achats réalisés auprès de fournisseurs locaux (en millions d'euros)</p> <p>Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)</p>	<p>2022</p> <p>92</p> <p>18</p> <p>27</p>	<p>2021</p> <p>85</p> <p>17</p> <p>30</p>
<p>Horizon 2025</p>	<p>Délai moyen de paiement des fournisseurs (en jours calendaires)</p>	<p>25</p>	

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

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

Notre Engagement

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



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

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

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

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

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

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

LE DISPOSITIF POINT PASSERELLE : DÉDIÉ AUX ACCIDENTS DE LA VIE

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

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

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

- ▶ Taux de remise en selle : (nb total de dossiers clos (dossiers en réussite et dossiers en cours) + orientations surendettement Banque de France) / nb total de dossiers traités dans l'année.
- ▶ Les microcrédits personnels dits « réalisés » signifient qu'ils sont accordés et finalisés avec versement des fonds empruntés sur le compte du client.
- ▶ La notion de Client en situation de fragilité financière est définie dans les notes méthodologiques.
- ▶ Le taux d'équipement « Budget Protégé » est calculé comme suit : nombre de clients équipés en Compte à composer Budget protégé / nombre de clients identifiés en fragilité financière équipés ou non-équipés. Le taux 2021 est révisé selon ce périmètre. Cf. notes méthodologiques.



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

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

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

aux soins. Un appel à projets parcours de soin des jeunes permet de témoigner de notre engagement sur le sujet.

<p>Accessibilité des personnes en situation de handicap</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie s'est engagé dans un projet de rénovation global de ses agences de proximité incluant la mise aux normes d'accessibilité. Pour ce faire, et au vu du nombre important d'agences, le Crédit Agricole Normandie dispose d'un Agenda d'Accessibilité Programmée (ADAP) dérogatoire lui permettant de réaliser ses travaux sur une période de 9 ans, de 2016 à 2025. Le registre d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est mis à la disposition du public sur simple demande. Le registre est actualisé au fur et à mesure des travaux réalisés dans le cadre du programme de rénovation des agences.</p> <p>Les principaux aménagements réalisés sont : mise en sécurité des escaliers (mains-courantes, contraste visuel, podotactiles, nez de marche antidérapant...), reprise des rampes (pentes, longueurs, palier de repos), positionnement des boîtes aux lettres et des automates, largeurs de porte, mobilier.... Ce programme de mise aux normes se déroule avec l'attache de la SOCOTEC, du diagnostic initial jusqu'à l'attestation de conformité finale. Une mission "HAND" spécifique est souscrite de façon à intégrer la problématique d'accessibilité en amont dès la conception des plans pour un parcours client adapté. Cette mission et l'attestation de bonne fin des travaux ne constituaient pas une obligation réglementaire mais le Crédit Agricole Normandie a souhaité l'inscrire dans sa politique sociétale dès 2016.</p> <p>A fin 2022, 80% des agences répondent aux normes d'accessibilité soit une progression de 19 points depuis 2020. Les aménagements se poursuivent pour atteindre 100% d'accessibilité des agences au plus tard en 2025.</p> <p>Les salles fortes traditionnelles sont parfois difficiles d'accès pour les personnes à mobilité réduite. Pour faciliter l'accès aux coffres, le Crédit Agricole Normandie propose la mise à disposition de salles des coffres offrant un service sécurisé sans nécessité de descendre en salle forte. 92 agences sont équipées de salles coffres. Au total, le taux d'accessibilité aux coffres est de 99% (salles coffres + salles fortes traditionnelles accessibles aux personnes à mobilité réduite). La dernière agence non encore équipée le sera courant 2023.</p> <p>En complément, le Crédit Agricole Normandie propose d'autres services facilitant la vie de ses clients en situation de handicap tels que les relevés de compte en braille ou encore la sonorisation des distributeurs et guichets automatiques de banque.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)</p> <p>Taux d'accessibilité aux coffres</p>	<p>2022 80%</p> <p>99%</p>	<p>2021 70%</p> <p>99%</p>
<p>Horizon 2025</p>	<p>Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)</p>	<p>100%</p>	

► Taux d'agences aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite au 31.12. : Nb d'agences certifiées conformes par un bureau de contrôle ou avis favorable de la commission d'accessibilité / nb total d'agences faisant l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmé (ADAP).

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

Notre Engagement

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



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



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

En 2022, la Caisse régionale a participé au lancement du dispositif Médicobus : pour répondre à l'extension des déserts médicaux. Médicobus est un cabinet médical mobile dédié aux soins non programmés, qui sillonne les routes du département de l'Orne. Avec un véhicule adapté, l'association apporte ainsi une première solution médicale aux 20% d'habitants qui n'ont pas de médecin traitant. Par

ce soutien, le Crédit Agricole Normandie réaffirme son engagement sur le territoire et agit concrètement en faveur de la santé.

INFORMATIONS SOCIALES

Notre Engagement

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



<p>Effectif</p>	<p>La stratégie du Crédit Agricole Normandie repose sur le choix du développement en s'appuyant sur le maillage de son territoire, sur une relation différenciée et de qualité avec chaque client grâce aux femmes et aux hommes de l'entreprise.</p> <p>Pour répondre à cet enjeu de satisfaction de la clientèle et à la nécessité de garantir un niveau d'expertise adapté à chaque client, le Crédit Agricole Normandie gère ses effectifs en s'assurant, de façon pérenne, de la présence de compétences sur l'ensemble de son territoire ainsi que sur le site de Caen pour les fonctions supports.</p> <p>Cette ambition, intégrée au cœur du projet « Nouvelles Proximités » lancé en 2022, est pilotée dans le temps pour assurer une réallocation des compétences en cohérence avec l'évolution de notre territoire et les besoins de nos clients.</p> <p>Le processus de labellisation des expertises a été poursuivi pour les lignes métiers Professionnels, Agricoles, Banque Privée et les métiers d'expertise siège.</p> <p>Les expertises des métiers ainsi régulièrement actualisées et renforcées, entraînent la montée en compétences des collaborateurs et assurent leur employabilité au sein de l'entreprise.</p>		
<p>Indicateurs En ETP</p>	<p>Effectif total en nombre de salariés (CDI-CDD et alternants)</p> <p>Effectif total en ETP (CDI-CDD et alternants)</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>dont CDI</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>dont CDD</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>dont alternants</i></p> <p>Effectif total Agents d'Application en ETP (CDI-CDD)</p> <p>Effectif total Techniciens & animateurs Unité en ETP (CDI-CDD)</p> <p>Effectif total Cadres en ETP (CDI-CDD)</p> <p>% ETP affectés dans le département 14</p> <p>% ETP affectés dans le département 50</p> <p>% ETP affectés dans le département 61</p>	<p>2022</p> <p>2 120</p> <p>2 023.8</p> <p>1 946</p> <p>39.8</p> <p>38</p> <p>136</p> <p>1 348.4</p> <p>539.5</p> <p>60%</p> <p>25%</p> <p>15%</p>	<p>2021</p> <p>2138</p> <p>2042.4</p> <p>1961.2</p> <p>42.7</p> <p>38.5</p> <p>147</p> <p>1369.9</p> <p>525.5</p> <p>60%</p> <p>25%</p> <p>15%</p>

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

Embauches & rémunération	<p>L'enjeu du CA Normandie est de recruter les collaborateurs de demain en adéquation avec les besoins et les compétences nécessaires au développement de l'entreprise et à la satisfaction client. Partageant les valeurs mutualistes d'une banque coopérative, ces collaborateurs doivent être capables de s'adapter rapidement à une organisation en profonde transformation.</p> <p>Pour répondre à cet enjeu, le renforcement de l'attractivité de la marque Crédit Agricole Normandie est un prérequis à la politique de recrutement. Celle-ci s'appuie sur des dispositifs dynamiques d'alternances et de stages, sur des sessions bimensuelles de recrutement, sur la recommandation des collaborateurs et de job dating régulièrement organisés sur l'ensemble du territoire. En 2022, le Crédit Agricole Normandie a organisé sa première session de recrutement délocalisée à Argentan démontrant ainsi sa volonté de s'impliquer sur son territoire.</p> <p>En 2022, le Crédit Agricole Normandie poursuit sa dynamique de recrutement avec 154 embauches en CDI dont 104 jeunes de moins de 30 ans et 283 jeunes de moins de 30 ans embauchés en CDD. Le soutien à l'emploi et à la formation des jeunes est une préoccupation majeure de la Caisse régionale qui annonce dès le début 2022, son engagement d'accueillir de nouveau parmi ses effectifs 500 jeunes dans l'année. Au 31 décembre, avec 528 jeunes accueillis, l'engagement est tenu.</p> <p>En complément du site dédié à la carrière et au recrutement des futurs collaborateurs du Crédit Agricole Normandie https://recrutement.ca-normandie.fr la Caisse régionale a recours à différents canaux de sourcing :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en relayant ses offres d'emploi sur les réseaux sociaux RH et sur divers job boards, - en nouant des partenariats avec plusieurs écoles dont cinq grandes écoles de commerce et de management du territoire - par la mise en place de conventions avec le Pôle Emploi. <p>Enfin, les collaborateurs du Crédit Agricole Normandie qui le souhaitent peuvent arrondir leur salaire à l'euro inférieur. Les dons de centimes ainsi collectés sont abondés par la Caisse régionale et versés à des associations locales.</p>		
Indicateurs	Nb d'embauches en CDI dans l'année Nb d'embauches en CDD dans l'année Nb de départs dans l'année (CDI) Taux d'embauches CDI-CDD Part de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération dans l'année (hors augmentation générale)	2022 154 385 160 25% 43%	2021 167 342 149 24% 44%
Objectif 2023	Nb de jeunes accueillis : stagiaires, alternants, CDD, CDI	500	

- ▶ Les CDD comprennent les embauches en alternance (contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage).
- ▶ Les départs de CDI sont tous confondus : licenciements, ruptures conventionnelles, démissions, mobilité Groupe CA, sorties en cours de période d'essai, retraites, décès.

1 040 jeunes recrutés en 2 ans !



Sensible aux difficultés des jeunes à intégrer la vie active, à décrocher un stage ou une alternance, le Crédit Agricole Normandie s'est engagé dès le début 2021 à recruter 500 jeunes de moins de 30 ans dans

l'année. Ils étaient 512 à rejoindre les effectifs (CDI, CDD, alternants et stagiaires) en 2021. En 2022, la Caisse régionale poursuit sa politique volontariste en matière d'emploi, de soutien à la formation professionnelle et aux établissements locaux de formation en accueillant 528 jeunes sur l'année.

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

► Heures de formation dispensées aux collaborateurs physiques en CDI (actifs) au 31.12, toutes formations confondues (e-learning, présentiel et classes virtuelles).

► Le nombre d'heures de formation dispensées en moyenne à chaque collaborateur est calculé sur la base du nombre de salariés physiques en CDI (actifs) au 31.12.2022 (soit 2004 personnes).

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

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

► L'index de l'égalité Femmes-Hommes est publié conformément à la Loi n°2018-771 du 5/09/2018. Les critères appliqués sont détaillés dans les notes méthodologiques.

<p>Qualité de vie au travail</p>	<p>La politique relative à la qualité de vie au travail du Crédit Agricole Normandie s'appuie sur deux piliers.</p> <p>1/ Le premier pilier réglementaire est le document unique d'évaluation des risques professionnels révisé au moins une fois par an. Ce document, établi par un prestataire spécialisé, répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les collaborateurs et assure la traçabilité collective de ces expositions. Les résultats de cette évaluation des risques débouchent sur un Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail.</p> <p>En 2022, un travail de refonte et d'actualisation du document et du plan d'action associé prenant en compte les nouvelles dispositions réglementaires a été réalisé.</p> <p>La liste des mesures devant être prises au cours de l'année à venir comprend les mesures de prévention des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels ainsi que, pour chaque mesure, ses conditions d'exécution, ses indicateurs de résultats, l'estimation de son coût, les ressources de l'entreprise pouvant être mobilisées, un calendrier de mise en œuvre. Ces documents sont examinés en Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail avant de recueillir l'avis du Comité Economique et Social.</p> <p>2/ Le second pilier repose notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mise en œuvre au niveau de la Caisse régionale des accords de branche dont le nouvel accord sur les conditions de travail signé en 2021 comprenant sept engagements. • Les résultats du baromètre social annuel permettant d'identifier des actions à mener comme les analyses du travail sur des métiers, sur des expérimentations de l'observatoire national des conditions de travail de la Fédération Nationale de Crédit Agricole. • La démarche d'amélioration continue des conditions de travail dans le cadre du suivi des analyses du travail, réalisées sur les années passées sur des métiers identifiés se poursuit en 2023 (métiers des conseillers particuliers, conseillers assurances professionnelles et agricoles) <p>En février 2022, le Crédit Agricole Normandie a accueilli des étudiants de santé dans le cadre du service sanitaire, à la demande de la médecine du travail de la MSA Côtes normandes. Dans le cadre de leur stage, ces étudiants ont réalisé une étude sur le travail sur écran des collaborateurs de la Caisse régionale et présenté des préconisations. Ce dossier, présenté en Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail, a permis d'enrichir l'animation de la semaine sur la Qualité de vie au travail.</p> <p>Organisée en juin 2022, les animations de la semaine ont permis de sensibiliser à la fatigue oculaire, aux bienfaits d'une alimentation saine et équilibrée, à la motivation et à la concentration, aux déplacements domicile travail avec une incitation au covoiturage avec Blablacar Daily, aux aides au logement avec notre partenaire Action logement, aux CESU garde d'enfants, aux services offerts aux enfants des collaborateurs par Anacours et à la conciergerie d'entreprise.</p> <p>Les incitations à la pratique d'activités physiques et sportives sont régulièrement relayées à l'occasion de divers partenariats (conditions préférentielles auprès de vélocistes), challenge sportif (Octobre Rose) ou encore de tarifs réduits négociés par le comité d'entreprise du Crédit Agricole Normandie auprès d'équipements sportifs (natation, fitness, etc.).</p> <p>Enfin en 2022, le protocole COVID-19 allégé est toujours en vigueur ainsi que le suivi des cas déclarés dans la Caisse régionale.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Note de climat social - note sur 10</p> <p>Nb de collaborateurs en télétravail et travail à distance (hors contexte covid)</p> <p>Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)</p>	<p>2022 8.5</p> <p>455</p> <p>2022 73</p>	<p>2021 8.6</p> <p>NC</p> <p>2020 78</p>
<p>Objectif 2023</p>	<p>Note de climat social</p>	<p>>8/10</p>	

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

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

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

▪ **Accord relatif au travail à distance**

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

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

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

▪ **Accord relatif au temps partiel**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Notre Engagement

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



<p>Produits à impact social et environnemental</p> <p><u>FINANCEMENTS</u></p>	<p>FINANCIER DES ENERGIES RENOUVELABLES SUR LE TERRITOIRE</p> <p>Depuis plus de dix ans, le Crédit Agricole Normandie finance les énergies renouvelables sur son territoire en se dotant de l'expertise de chargés d'affaires dédiés. Accompagnés des experts de sa Banque d'Affaires Entreprises et des filiales spécialisées en transitions énergétiques du Groupe, le Crédit Agricole Normandie finance des projets de biomasse, de méthanisation, d'éolien terrestre et marin, de photovoltaïque, d'hydroélectricité, d'hydrogène et d'efficacité énergétique quels que soient leurs tailles. A titre d'exemple, ces compétences réunies ont permis, en 2022, de financer un projet d'un parc de quatre éoliennes terrestres et le développement de la production d'hydrogène au côté de deux Groupes implantés sur notre territoire.</p> <p>Nos experts participent à des comités régionaux stratégiques sur la méthanisation et l'hydrogène et sont membres de deux associations œuvrant sur ce sujet.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est un partenaire financier important de l'action publique locale par les financements classiques des projets de transitions énergétiques, et par l'intervention au capital de plusieurs sociétés d'économie mixte de participations capitalistiques sur des projets d'énergies renouvelables.</p> <p>ACTEUR DE LA RENOVATION ENERGETIQUE DE L'HABITAT ET DES NOUVELLES MOBILITÉS.</p> <p>En complément de sa gamme de financements dédiés (notamment les EcoPTZ dont il est le premier distributeur sur son territoire), le Crédit Agricole Normandie poursuit son ambition d'être la banque de référence de l'éco-rénovation en accompagnant qualitativement ses clients et prospects dans leurs projets.</p> <p>En 2022, tous les collaborateurs des agences de proximité du Crédit Agricole Normandie ont de nouveau suivi une formation sur la thématique de l'éco-rénovation (formation Directive Crédit Immobilier). Les clients bailleurs ont été alertés par mail de l'importance de rénover les biens comportant un diagnostic de performance énergétique F ou G. Le Crédit Agricole Normandie a par ailleurs organisé en partenariat avec France Renov et la Région Normandie le premier salon régional dédié à la rénovation énergétique le 19 novembre 2022 autour de 22 exposants et 5 conférences thématiques. Un évènement auquel ont participé plus de 400 visiteurs. En 2022, côté mobilité verte, les facilités de financement offertes par le Crédit Agricole Normandie (financements et assurances dédiés, avance de la prime à la conversion) accompagnent la dynamique de ce marché et contribuent au renouvellement du parc automobile en faveur de véhicules électriques et hybrides.</p>		
<p>Indicateurs</p> <p>En millions €</p>	<p>Financements Rénovation énergétique (Habitat Particuliers)</p> <p>Financements des projets de Transition énergétique et Energies renouvelables, répartis par marchés :</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Agriculture</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Entreprises</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>Professionnels & Associations</i></p>	<p>2022</p> <p>20.5</p> <p>71.1</p> <p>19.5</p> <p>29.5</p> <p>22.1</p>	<p>2021</p> <p>14.9</p> <p>38.2</p> <p>12.2</p> <p>16.4</p> <p>9.6</p>

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

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

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

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

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

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

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

Notre Engagement

Accompagner les projets de transition agricole



Accompagnement des projets de transition agricole

PROMOUVOIR L'ATTRACTIVITE DU METIER D'AGRICULTEUR

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

CONTRIBUER A LA TRANSITION VERS UNE ALIMENTATION BAS CARBONE

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

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

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

PRESERVER LES RESSOURCES NATURELLES

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

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

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

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

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

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



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

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

Notre Engagement

Agir sur notre empreinte environnementale



<p>EMPREINTE CARBONE INDIRECTE</p> <p>Estimation des émissions de gaz à effet de serre liées aux financements accordés par le Crédit Agricole Normandie</p>	<p>Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe Crédit Agricole met en œuvre depuis 2011 une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique.</p> <p>Cette méthodologie intitulée SAFE permet de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées et ainsi de réaliser une cartographie sectorielle et géographique des dites émissions. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques selon leur capacité (et leur intérêt économique) à les réduire selon une affectation qualifiée "par enjeu", par opposition à l'allocation usuelle "par scope".</p> <p>Au-delà de l'aspect de quantification, la réalisation d'une telle cartographie permet au Groupe d'identifier les secteurs prioritaires nécessitant le développement de politiques sectorielles RSE. Elle est également utilisée dans les méthodologies et calculs liés au risque climatique de transition. La répartition par macro-secteur permet d'identifier les domaines financés les plus émissifs.</p> <div style="text-align: center;"> <p>Emissions financées en kTéqCO₂- 2022</p> <table border="1"> <caption>Données du diagramme circulaire</caption> <thead> <tr> <th>Secteur</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agriculture-IAA-Bois-Papier</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>Construction</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Transport</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Déchets</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Industrie</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Energie</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1 178 kTéqCO₂</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Secteur	Pourcentage	Agriculture-IAA-Bois-Papier	68%	Construction	12%	Transport	13%	Déchets	4%	Industrie	1%	Energie	2%	Total	1 178 kTéqCO₂
Secteur	Pourcentage																
Agriculture-IAA-Bois-Papier	68%																
Construction	12%																
Transport	13%																
Déchets	4%																
Industrie	1%																
Energie	2%																
Total	1 178 kTéqCO₂																
<p>Indicateur en kilos Téq CO₂</p>	<p>Emissions induites par les financements du CA Normandie</p>	<p>2022 1 178</p>	<p>2021 1 135</p>														

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

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

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

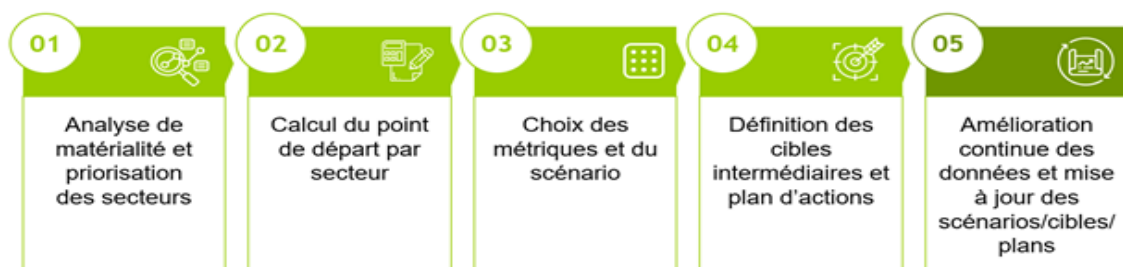
Les trajectoires Net Zéro (portefeuilles de financement d'investissements)

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

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

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

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



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

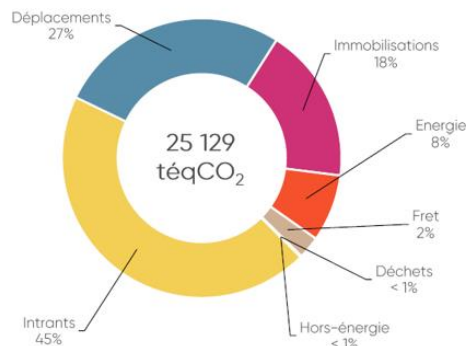
De niveau Groupe Crédit Agricole, l'analyse de matérialité a permis de prioriser les 10 secteurs les plus émissifs de nos portefeuilles de financement (les énergies fossiles, production d'électricité, transports maritimes, aviation, immobilier résidentiel aux particuliers, immobilier commercial, automobile,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

EMPREINTE CARBONE DIRECTE

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

Le Crédit Agricole Normandie est engagé au quotidien dans un plan de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre. Il réalise régulièrement un Bilan Carbone® permettant d'estimer les émissions générées par son activité professionnelle. Ce Bilan a été réalisé en 2019 sur les données de l'exercice 2018. Le prochain sera réalisé en 2023 sur les données de l'exercice 2022.

Le premier poste d'émissions de gaz à effet de serre est celui des achats de biens et de services (poste Intrants), en sensible augmentation en raison du plan de rénovation des agences actuellement en cours. Ces investissements expliquent la progression de 8% des émissions de gaz à effet de serre du Crédit Agricole Normandie sur la période 2015-2018, alors que les postes Energies, Hors Energie (climatisation), Fret, Déchets et Déplacements sont en forte diminution.



	Bilan Carbone® 2014	Bilan Carbone® 2018	variation
	en TéquCO2		en %
Poste DEPLACEMENTS	8009	6743	-16%
Poste INTRANTS	6336	11223	77%
Poste ENERGIES	3033	1958	-35%
Poste IMMOBILISATIONS	4338	4523	4%
Poste FRET	1373	648	-53%
Poste DECHETS	157	30	-81%
Poste HORS ENERGIE	77	4	-95%
	23323	25129	8%

En complément du Bilan Carbone® mesuré tous les quatre ans, les émissions de gaz à effet de serre générées par les déplacements professionnels et les consommations énergétiques sont estimées annuellement. Les objectifs de réduction des émissions directes sont en cours de définition dans le cadre de l'adhésion du Groupe Crédit Agricole au Net Zero Banking Alliance en vue de contribuer à la neutralité carbone à horizon 2050.

Indicateurs	Emissions liées aux déplacements professionnels Emissions liées aux consommations énergétiques	2022	2021
		1 066	704
En Tonnes équivalent CO ₂	BILAN CARBONE® Emissions de GES scopes 1-2-3 Emissions de GES / collaborateur - en TéquCO ₂ /ETP	1 160	1 343
		2018	2014
		25 129	23 323
Objectif	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (base Bilan Carbone® 2018)	-2500 téquCO ₂ au 31.12.2022	

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

Consommations énergétiques

Suite aux préconisations des audits énergétiques réalisés régulièrement depuis 2015, le Crédit Agricole Normandie saisit l'opportunité du programme de rénovation de ses agences pour poursuivre l'amélioration de ses performances énergétiques : isolation des combles, traitement complémentaire d'isolation, remplacement des menuiseries vétustes, remplacement des portes coulissantes par des portes traditionnelles, traitement en LED de toutes les enseignes. Sur certaines agences et selon l'étendue des travaux : la généralisation intégrale ou partielle des luminaires à LED en traitant les parties communes ainsi que l'optimisation des climatisations et chauffage sont réalisées. Les circulations sur le site de Caen sont traitées en éclairage LED. Pour les enseignes lumineuses, un système d'horloges astronomiques vient compléter les installations pour optimiser les plages d'allumage et ainsi réduire les consommations.

Depuis la fin 2019, le Crédit Agricole Normandie a supprimé les chaudières fioul dans la totalité des bâtiments dont il est propriétaire. La gestion de l'énergie via la GTB (Gestion Technique du Bâtiment) permet de piloter au plus près des besoins et en temps réel les consommations électriques et de gaz du site de Caen. L'extension du site de Caen est qualifiée de Bâtiment Basse Consommation dans le cadre du Label Haute Performance Énergétique, délivré par Certivea.

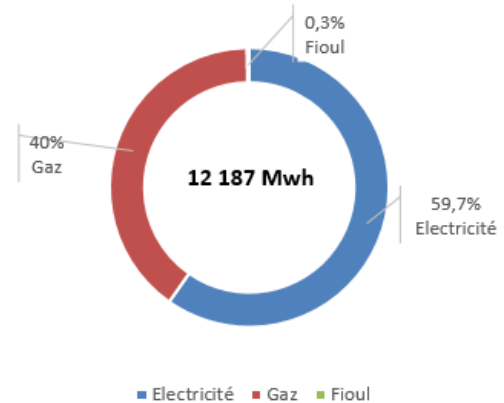
Le Crédit Agricole Normandie a souscrit un contrat d'électricité certifié d'origine renouvelable.

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

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

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

Répartition des énergies consommées en 2022



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

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

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



Le plan de sobriété énergétique au Crédit Agricole Normandie

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

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

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

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

<p>Gestion des déchets</p>	<p>Le Crédit Agricole Normandie assure une gestion raisonnée de l'ensemble de ses déchets et veille à leur valorisation. Tous les déchets papier (siège + agences) sont collectés au sein de la déchetterie interne mise en place sur le site de Caen et recyclés à hauteur de 100%.</p> <p>Les bio-déchets générés par le restaurant d'entreprise du site de Caen alimentent une plateforme de méthanisation. Les invendus du déjeuner sont commercialisés en libre-service (« frigo connecté ») auprès des collaborateurs pour réduire le gaspillage alimentaire. La réduction des déchets et notamment plastiques est facilitée au quotidien par la suppression des contenants plastiques au profit de contenants en carton (gobelets...) par la suppression des bouteilles individuelles en plastique et l'installation de fontaine à eau avec filtrage. Chaque collaborateur est équipé d'une gourde alliant verre recyclé, matériau bio-sourcé à partir de matières végétales secondaires et bio-composite issu de fibres de bois.</p> <p>Le circuit de l'économie solidaire est privilégié pour les DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques). En 2022, 1.6 tonne de matériel informatique a été cédée à une entreprise adaptée spécialisée dans la gestion durable des DEEE afin de procéder à son reconditionnement avant la mise en vente en tant que matériel d'occasion. Le recyclage des DEEE et la valorisation de ces matières sont confiés à cette même entreprise adaptée.</p> <p>Le Crédit Agricole Normandie est engagé depuis 2014 dans une démarche de récupération de ses cartes bancaires usagées auprès de ses clients, en vue de leur recyclage. Les matières contenues dans les cartes bancaires sont séparées et récupérées grâce à des procédés industriels permettant de limiter l'impact sur l'environnement. Depuis le lancement de l'opération, le Crédit Agricole Normandie a récupéré 4 tonnes de cartes bancaires. Cet éco-geste est régulièrement rappelé aux clients du Crédit Agricole Normandie.</p> <p>Enfin, contexte covid oblige, un protocole de traitement spécifique des déchets « masques » est mis en place.</p>		
<p>Indicateurs</p>	<p>Taux de recyclage du papier usagé</p> <p>Tonnage de matériels EEE cédés au circuit économie circulaire (Equipements Electriques & Electroniques)</p> <p>Nb de cartes bancaires collectées pour recyclage</p> <p>Taux de cartes bancaires recyclées</p>	<p>2022</p> <p>100%</p> <p>1.6</p> <p>102 663</p> <p>47%</p>	<p>2021</p> <p>100%</p> <p>4.85</p> <p>104 702</p> <p>42%</p>

Consommation de papier

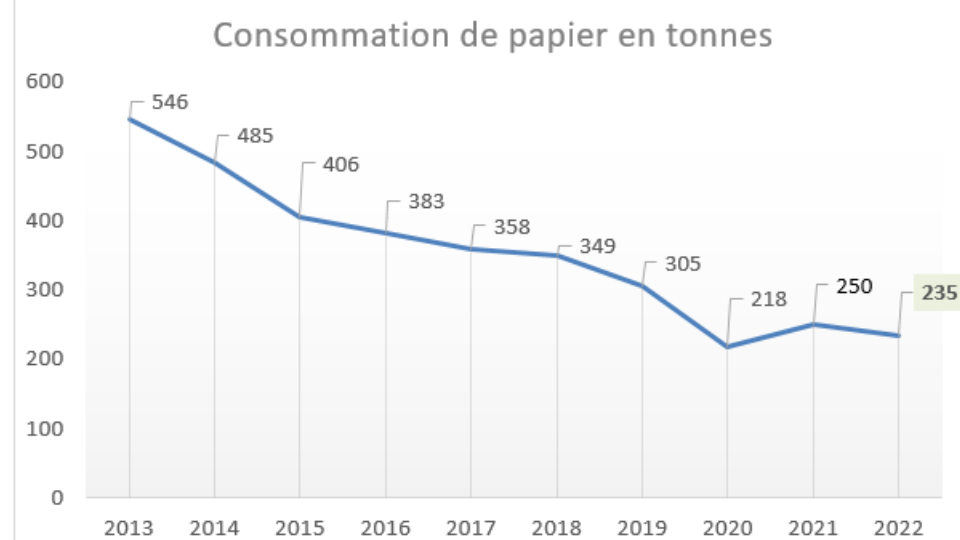
La dématérialisation des contrats et des courriers s'amplifie chaque année. L'accompagnement de nos clients vers l'autonomie digitale, afin que ceux-ci puissent librement effectuer leurs diverses opérations financières (virements, consultation de comptes, signatures de contrats en ligne...), contribue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

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

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

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

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



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

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

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

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

Cadre et exigences réglementaires

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

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

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

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

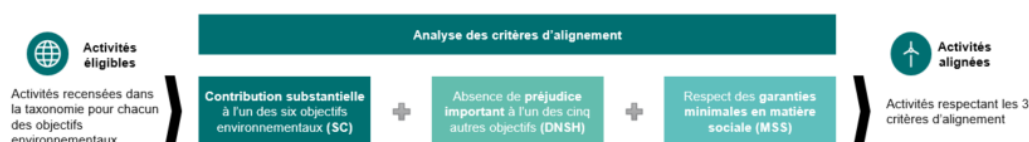
L'article 8 du règlement Taxonomie prévoit des obligations de reporting pour les établissements financiers et les entreprises soumis à la directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises (NFRD) sur la part durable de leurs investissements. Le règlement délégué 2021/2178 du 6 juillet 2021 (« article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

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

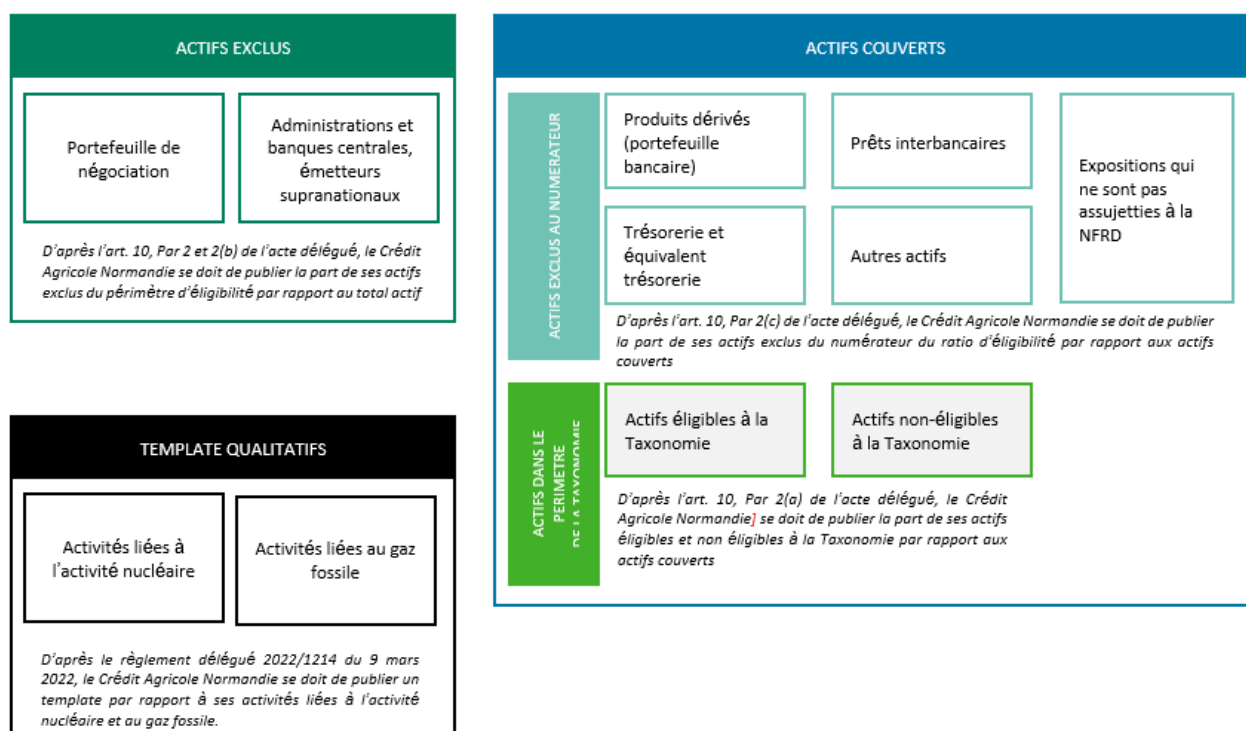
Selon les dispositions du règlement délégué « article 8 », les obligations de reporting applicables aux établissements de crédit sont progressives :

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

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



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



Méthodologie de détermination des actifs éligibles

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

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

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

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

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

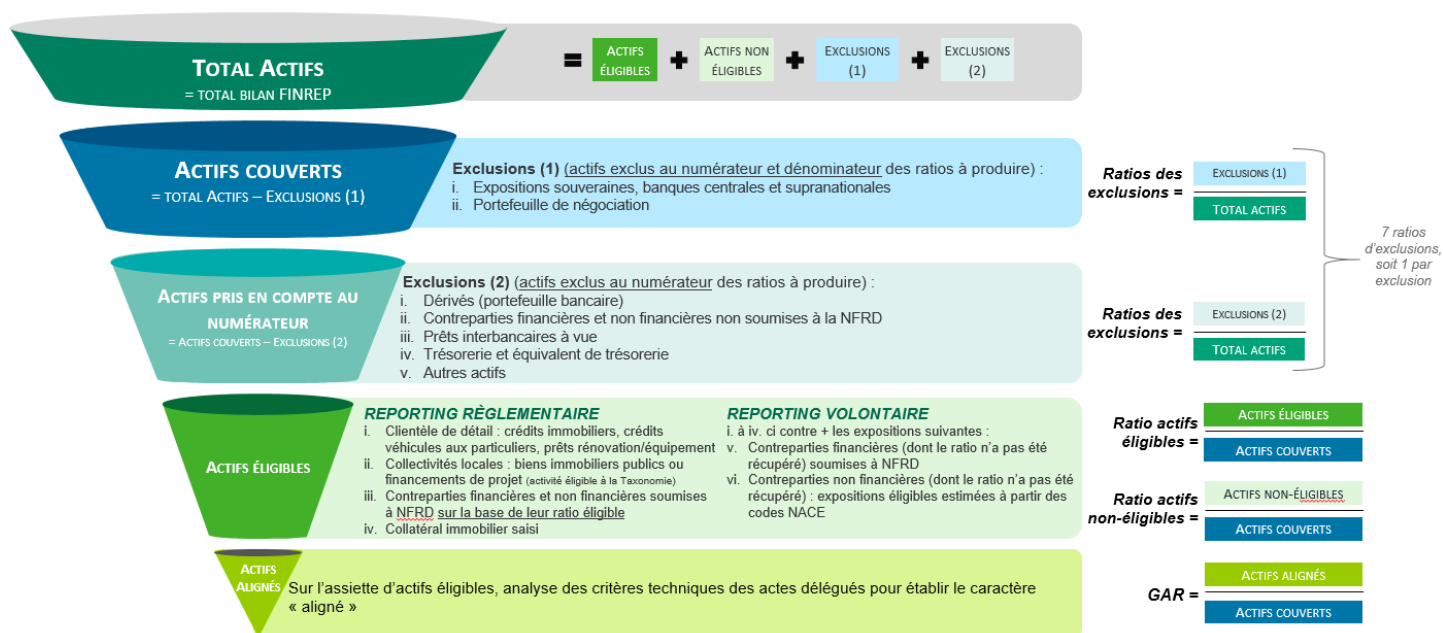
Par ailleurs, le Crédit Agricole Normandie a estimé les actifs éligibles envers les entreprises financières et non financières pour lesquelles le ratio d'éligibilité n'a pas pu être collecté, sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas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

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

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

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

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



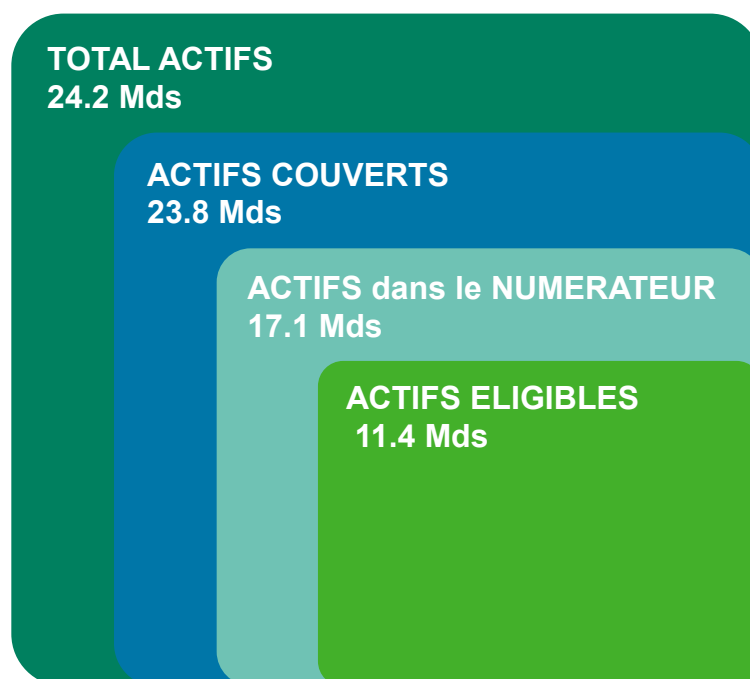
¹ Les autres actifs sont composés notamment des variations de la juste valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille, des immobilisations corporelles et incorporelles et des actifs d'impôt reportés dans les états FINREP.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

ND = Donnée non disponible

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

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

ND = Donnée non disponible

Activités économiques non éligibles à la taxonomie (tableau 5)

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

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

ND = Donnée non disponible

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

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

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

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

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

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

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

Notre Utilité au territoire

Indicateurs remarquables

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

INDICATEURS	2022	2021	2020
RESPONSABILITÉ SOCIALE			
Emploi - Embauches - Rémunérations			
Effectif (ETP)	2023.8	2042.4	2033.5
Nb d'embauches en CDI dans l'année	154	167	119
Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'une augmentation de rémunération	43%	44%	44%
Formation			
Nb d'heures de formation par salarié en moyenne	63	66	50
Masse salariale consacrée à la formation	dispo mi 23	8%	7%
Mixité Diversité			
Index Egalité Femmes -Hommes	92	83	88
Répartition Femmes/Hommes	57%/43%	57%/43%	58%/42%
Taux d'emploi de personnes handicapées <i>(estimation pour 2022)</i>	5.8%	4,6%	4.5%
Taux de femmes cadres	47%	46%	45%
Taux de salariés de moins de 30 ans	20%	21%	20%
Taux de salariés de plus de 50 ans	21%	20%	20%
Relations sociales			
Indicateur de climat social (note sur 10)	8.5	8,6	8,8
Taux d'absentéisme	8.7%	7.6%	9.5%
Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) <i>tous les 2 ans</i>	73	-	78
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE			
Emissions de gaz à effet de serre			
Bilan Carbone Scope 1, 2 et 3 (en TéquCO ₂) sur périmètre d'exploitation <i>Bilan carbone au 31.12.2018</i>	25 129 TéquCO ₂		
Emissions par ETP (en TéquCO ₂) <i>Bilan carbone au 31.12.2018</i>	12		
Emissions de GES - Poste Energies et Déplacements professionnels (en TéquCO ₂)	2 226	2 047	2 136
Kilomètres parcourus par les collaborateurs (déplacements professionnels hors avion)	4 678 507	3 395 848	3 269 940
Estimation des émissions carbone liées aux financements <i>En kilos Tonnes équivalent CO₂</i>	1 178	1 135	1 109
Utilisation durable des ressources			
Consommations énergétiques totales en Kwh	12 187 015	13 452 200	12 835 164
Consommations toutes énergies - en kwh/m ²	115	127	119
Gestion des déchets et consommation de papier			
Taux de recyclage papier-carton	100%	100%	100%
Cartes bancaires recyclées (en nombre)	102 663	104 702	65 171
Consommation totale de papier (en tonnes)	235	250	218
Consommation de papier ramette / ETP en kg/ETP	41	49	40
Produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental			
Financements Rénovation énergétique Habitat Particuliers (en M€) - Eco-Ptz et PEE	20	15	10
Financements Transition Energétique et Energies renouvelables (en M€)	71	38	35
Nb d'unités de méthanisation accompagnées (financements acceptés)	8	10	21
Fonds Investissement Responsable (ISR - SFDR art. 8-9) encours gérés en M€	850	681	-

LES INDICATEURS NON REPORTÉS DANS LA PRÉSENTE DPEF

Santé et Sécurité

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

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

Loyauté des pratiques

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

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

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

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

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

Pollution

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

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

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

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

Economie circulaire

La lutte contre le gaspillage alimentaire

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

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

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

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

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

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

NOTES MÉTHODOLOGIQUES – DPEF 2022

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

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

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

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

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

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

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

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

Ces fiches sont intégrées au Protocole de Reporting extra-financier 2022.

Mode d'élaboration du modèle d'affaires

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

Cartographie des parties prenantes

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

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

Les étapes suivies :

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

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

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

Source AFNOR – NF X30-029

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

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

Source AFNOR – NF X30-029

Identification et description des risques extra-financiers

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

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

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

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

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

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

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

L'échelle de cotation est la suivante :

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

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

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

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

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

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

Indicateurs stratégiques

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

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

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

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

(Single Accounting of Financed Emissions methodology)

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

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

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

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

Empreinte environnementale directe

Consommation d'énergie directe répartie par source

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

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

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

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

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

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

sources : bilans consommations des énergéticiens

Superficies sites Crédit Agricole Normandie au 31.12.2022	en m ²	en m ²
Agences	64 019	64 019
Site Caen - immeubles	26 420	26 420
Site Caen - Parkings couverts	13 465	13 465
Site Caen - Parkings non couverts	17 880	
Site Alençon - Superficie utilisée par le CA	230	230
GAB hors site	478	478
Logements de fonction	1325	1325
	123 817	105 937

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

La base retenue pour le calcul du ratio Consommations d'énergies/m² est de 105 937 m², y compris pour les ratios utilisant des données reportées sur année glissante (indicateur « Consommations énergétiques »).

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

Emissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels

Les facteurs d'émissions utilisés sont ceux de la Base Carbone Ademe V21. La « Flotte d'entreprise » comporte les véhicules de fonction et affectés, les véhicules de service et utilitaires, les véhicules mis à disposition pour les déplacements professionnels des collaborateurs. Pour les bus navettes : le Crédit Agricole Normandie utilisant deux modèles de bus différents, le facteur d'émission retenu est celui des litres de gazole consommés en moyenne sur l'année : 3.099 kg CO₂e.litre (FE Gazole routier à la pompe, France continentale – V21 Ademe)

2022	Facteur émission 2022	Unité
EMISSIONS ENERGIE		
Electricité mix moyen	0,0569	kg CO ₂ e/kwh
Electricité produite à partir de sources renouvelables (hydraulique)	0,006	kg CO ₂ e/kwh
Gaz naturel	0,227	kg CO ₂ e/kwh PCI
Fioul domestique	3,251	kg CO ₂ e/litre
EMISSIONS DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS		
Gazole routier (bus navettes)	3,099	kg CO ₂ e par litre
Autocar Gazole	0,0295	kgCO ₂ e/passager.km
Voiture motorisation diesel 2018	0,212	kgCo ₂ e/Véhicule.km
Voiture motorisation essence 2018	0,223	kgCo ₂ e/Véhicule.km
Voiture motorisation moyenne 2018	0,218	kgCo ₂ e/Véhicule.km
Train Grandes Lignes	0,005	kgCO ₂ e/passager.km
Avion court	0,258	kgCO ₂ e/passager.km
Avion moyen courrier	0,187	kgCO ₂ e/passager.km
Avion long courrier	0,152	kgCO ₂ e/passager.km

Source : Base carbone ADEME - V 21 2022

Consommation de papier

Les données de l'indicateur Consommation de papier sont issues de la déclaration à l'éco-contribution financière CITEO au titre des papiers émis en 2022 et sont complétées des consommations hors périmètre CITEO. Les consommations sont exprimées en tonnes sur la base des factures acquittées dans l'année.

Gestion des déchets

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

Produits à impact social et environnemental

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

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

Financements de la rénovation énergétique (Habitat des Particuliers)

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

Investissement Responsable, encours gérés

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

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

Données sociétales

Performance économique distribuée

Cet indicateur est produit sur la base des données comptables, à l’exception du montant des partenariats et des dotations d’Initiatives Crédit Agricole Normandie (suivi des montants alloués par la Direction du Mutualisme et de Britline).

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

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

1 - Les clients qui, sur 1 mois, cumulent au moins 5 commissions d'intervention et dont les flux créditeurs sont inférieurs à 1 535 €. Les frais de dysfonctionnement sont alors plafonnés à 25€ pour 3 mois et 20 jours minimum*

2 - Les clients qui, pendant 3 mois, cumulent au moins 9 commissions d’intervention et dont les flux créditeurs sont inférieurs à 4 605 €. Les frais de dysfonctionnement sont alors plafonnés à 25€ pour 1 mois et 20 jours minimum*

3 - Les clients en situation de surendettement Banque de France, pendant toute la durée d’inscription FICP**. Les frais de dysfonctionnement sont plafonnés à 25€ par mois durant toute la durée d’inscription FICP

4 – Les clients interdits bancaires depuis plus de 15 jours (chèques et cartes). Les frais de dysfonctionnement sont alors plafonnés à 25€ par mois durant toute la durée d’inscription au Fichier Central des Chèques

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

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

Taux de clients équipés de l'offre Budget Protégé

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

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

Implantation et maillage du territoire

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

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

Achats responsables

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

Achats locaux

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

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

Données sociales

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

La base des ETP retenue pour le calcul des divers ratios est celle au 31.12.2022 (soit 2023.8 ETP), y compris pour les ratios utilisant des données reportées sur année glissante.

Index égalité Femmes-Hommes au 31.12 (Loi n°2018-771 du 5/09/2018)

calculé sur la base de 5 critères :

1. écart de rémunération entre les femmes et les hommes, à poste et âge comparables (sur 40 points)
2. écart de répartition des augmentations individuelles (sur 40 points)
3. écart de taux de promotion entre les femmes et les hommes (sur 40 points)
4. % de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé de maternité (15 points)
5. nb de salariés du sexe sous-représenté parmi les dix plus hautes rémunérations (sur 10 points)

Heures de formation

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

Taux de salariés handicapés

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

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

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

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

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

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

Autres données quantitatives

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

2.6 ATTESTATION DE SINCÉRITÉ ET DE CONFORMITÉ



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

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie

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

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

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

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

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Eqho
2 Avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 487 100 €.
Code APE 6920Z
775 726 417 R.C.S. Nanterre
TVA Union Européenne
FR 77 775 726 417



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

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

Exercice clos le 31 décembre 2022

A l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant ou OTI ("tierce partie"), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1884¹, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion de l'entité en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

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

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

- Exercice clos le 31 décembre 2022

Commentaire

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

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

- sélectionner ou établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;

- Exercice clos le 31 décembre 2022



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

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

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

- Exercice clos le 31 décembre 2022

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes, intervention de l'OTI – Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification, et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)².

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

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

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

Nature et étendue des travaux

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

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

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère

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

- Exercice clos le 31 décembre 2022

compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Nos travaux ont été menés au siège de l'entité consolidante ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au

- Exercice clos le 31 décembre 2022



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

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

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

Paris-La Défense, le 10 mars 2023

KPMG S.A.

Christophe Coquelin
Associé

Fanny Houlliot
Expert ESG
Centre d'Excellence ESG

- Exercice clos le 31 décembre 2022



Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Dispositifs en faveur de la protection des données clients

Modes de consultation des parties prenantes

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

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

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

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

Politique de formation des administrateurs

Séminaire pour développer la coopération entre collaborateurs et administrateurs

Taux de présence des administrateurs aux Conseils de Caisses Locales

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

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

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

Taux de satisfaction globale des clients

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

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

Nombre d'heures de formation par salariés en moyenne

Part de salariés en situation de handicap

Encours ISR géré et SFDR (art.8-9)

Encours fonds à impact social et solidaire gérés

- Exercice clos le 31 décembre 2022



Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie
Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant,
sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
10 mars 2023

Consommations énergétiques totales (électricité, fioul, gaz)

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

Nombre total de kilomètres professionnels parcourus – tous modes

Part de femmes siégeant dans les Conseils de Caisses locales

- Exercice clos le 31 décembre 2022

3 EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT 2022

3.1 LA SITUATION ECONOMIQUE

3.1.1 Environnement Economique et financier

Bilan de l'année 2022

Le scénario élaboré fin 2021 supposait un assagissement de la demande post-pandémie et un desserrement des contraintes pesant sur l'offre. Il s'articulait autour d'une double normalisation avec, d'une part, une croissance restant soutenue après une période de vigueur inhabituelle, et, d'autre part, une modération de l'inflation. En février 2022, le choc dramatique lié à la guerre russo-ukrainienne est venu percuter ce scénario via trois canaux principaux : la confiance, en constituant une source d'inquiétudes, l'offre, en provoquant des pénuries avérées ou anticipées, la demande, en stimulant l'inflation. Comme lors de la crise Covid, une hiérarchie des vulnérabilités nationales s'est établie selon de multiples critères : degré d'éloignement de la zone de guerre, importance des échanges commerciaux avec les belligérants (dont la dépendance à l'égard des importations de céréales, de gaz et de pétrole et le « mix » énergétique), choc sur les termes de l'échange et capacité à atténuer la hausse des prix (notamment à l'aide de subventions publiques). Si les pays ont été diversement affectés par ce nouveau choc, aucun n'a échappé à l'accélération et à la diffusion de l'inflation, suscitant des ressernements monétaires plus massifs et plus précoces et conduisant à revoir à la baisse la croissance. Seule la Chine a fait figure d'exception notable en échappant à l'inflation.

Bien qu'éloignés de l'épicentre du conflit et encore portés par l'élan d'une reprise post-Covid (croissance de 5,9% en 2021) largement due à une consommation « sur-stimulée », **les États-Unis** ont affiché une croissance en repli sensible (2,1% en 2022). Après avoir commencé l'année 2022 par deux trimestres consécutifs de contraction du PIB, la croissance s'est reprise grâce aux amortisseurs hérités de la pandémie : accumulation d'une épargne abondante (concentrée sur les hauts revenus) et marché du travail très tendu. Des créations d'emplois robustes, couplées à un taux de participation (62,3% en décembre) encore inférieur d'un point de pourcentage, à son niveau pré-crise, se sont traduites par une baisse du taux de chômage (3,5%) et des hausses de salaires vigoureuses (6,2% sur un an en novembre), compensant partiellement une inflation forte. Stimulée par l'offre puis rapidement par la demande, l'inflation sur 12 mois est passée de 7,5% en janvier 2022 à 6,5% en décembre après avoir atteint un pic en juin à 9,1%. Quant à l'inflation sous-jacente, elle n'a que faiblement diminué (5,7% en décembre contre 6% en janvier et un pic à 6,6% en septembre).

A l'issue d'une croissance très soutenue 2021 (5,3%) et après avoir été portée au premier semestre 2022 par le rebond post-Omicron, la **zone euro** a subi à partir de l'été la matérialisation brutale d'une offre bien plus limitée de gaz russe, du choc sur les termes de l'échange, de l'accélération de l'inflation et du resserrement des conditions financières. Le ralentissement a été violent : de 5,5% au premier trimestre 2022, le rythme annuel de croissance du PIB s'est replié à 2,3% au troisième trimestre. En dépit d'une contribution externe légèrement négative (-0,3 point de pourcentage), la croissance est néanmoins restée élevée sur l'ensemble de l'année (3,5%) grâce au dynamisme de la demande interne : la consommation des ménages et l'investissement ont, respectivement, progressé de 4% et 4,3%. La robustesse de la consommation est largement expliquée par les « séquelles » de la crise du Covid : résistance du marché du travail et épargne abondante.

En effet, en dépit d'un ralentissement des créations d'emplois et d'une hausse du taux de participation (à 74,9% au troisième trimestre), la « rétention d'emplois », élément essentiel de la stratégie déployée lors du Covid, a permis la poursuite de la baisse du taux de chômage (à 6,5% en novembre 2022 contre 7,1% un an auparavant). Si le soutien public (1,3% de PIB en 2022 dont plus de la moitié en faveur des ménages) et la progression des salaires nominaux n'ont pas permis de préserver le revenu disponible réel (en recul de 0,4% sur les trois premiers trimestre de l'année), la perte de pouvoir d'achat ne s'est pas traduite par une baisse de la consommation : l'excès d'épargne accumulé avec la crise (d'environ 1000 milliards d'euros mi-2022) a contribué à la résistance de la demande intérieure, qu'aurait dû handicaper une inflation très vive. Le taux d'inflation a plus que doublé entre janvier 2022 (5,1% en glissement annuel) et son pic (10,6% en octobre) avant de se replier (9,2% en décembre) : la décélération de l'inflation dans le secteur de l'énergie (25,5% contre 34,9% en novembre) a amorti l'accélération des prix des autres composantes (services, biens industriels non énergétiques, produits alimentaires). Si le redressement de l'inflation sous-jacente a d'abord été causé par les contraintes d'offre (goulets d'étranglement et pénuries d'intrants), l'importance des facteurs de demande s'est progressivement accrue à la faveur de la levée des restrictions liées à la pandémie, notamment dans les services. Les sources d'inflation en amont se sont en outre lentement diffusées. L'inflation sous-jacente est ainsi passée de 2,3% en janvier à 5,2% en décembre.

Au fur et à mesure de l'accélération et de la diffusion de l'inflation, comportant le risque de la voir s'installer durablement, le discours puis les actions des banques centrales se sont durcis. La priorité accordée à la lutte contre l'inflation s'est traduite par des ressernements monétaires agressifs.

Aux **États-Unis**, des hausses du taux des Fed ont été entreprises à partir de mars. Totalisant 425 points de base sur l'année, elles ont porté la fourchette cible à 4,25%-4,50% en fin d'année.

En **zone euro**, après dix années d'accommodation monétaire ininterrompue, la BCE a débuté un cycle de remontée de ses taux directeurs en juillet. Sur l'ensemble de l'année, les hausses ont atteint 250 points de base, portant les taux de dépôt et de refinancement à, respectivement, 2% et 2,50%. Le volet « non conventionnel » a également été durci : fin des achats nets en mars au titre du PEPP (Pandemic Emergency Purchase Programme) et en juillet au titre de l'APP (Asset Purchase Programme), durcissement des conditions de liquidité avec la fin des opérations TLTRO-3 en juin.

Sur les marchés financiers, l'année 2022 a été difficile puisque marquée par des hausses violentes des taux d'intérêt, et des marchés actions en repli. Les taux souverains sont revenus à des niveaux inconnus depuis le sommet atteint en 2007, à l'aube de la crise financière de 2008 qui allait les faire s'engager sur la voie du grand repli. Alors que le marché actions américain a perdu 20% au cours de l'année, l'Eurostoxx 50 et le CAC40 ont respectivement reculé de 12% et 10%. Enfin, l'aversion au risque et un resserrement monétaire américain puissant et précoce ont profité au dollar. L'euro a ainsi continuellement baissé contre dollar jusqu'en septembre, enregistrant une dépréciation sur 9 mois de 14%. A la faveur d'une croissance économique plus résistante qu'anticipé et de resserrement de la BCE, l'euro s'est ensuite repris limitant sa dépréciation contre dollar à -6% sur 2022 %.

3.1.2 Environnement local et positionnement de la CR sur son marché

Comme au niveau national, l'année 2022 aura été marquée par un contexte de chocs inédits. L'impact du COVID aura été concentré sur le 1er trimestre puis la société a appris à vivre « avec ». La guerre en Ukraine et les tensions géopolitiques ont engendré un choc énergétique (hausse du pétrole, du gaz...) qui a accentué la reprise de l'inflation qui a atteint des niveaux records en 2022. Ce contexte fortement chahuté a touché la population normande mais aussi ses entreprises avec un impact sur la production et la croissance.

En synthèse sur la région Normandie, sur le plan économique et à l'instar de ce qui est observé au plan national :

- Le **taux de chômage** est en baisse à 7,1% selon l'INSEE contre 7,7% un an auparavant. Cette baisse est observée sur les 3 départements : 5,2% dans la Manche en baisse de 0,5 point, 6,5% dans le Calvados en baisse de 0,8 point et 6,8% dans l'Orne en baisse de 0,5 point. Le nombre de demandeurs d'emplois baisse sur un an (T3 2022) de -12,8% contre -11,2% au niveau national
- Sur un an, les **créations d'entreprises** reculent de 13 % en Normandie et de 3 % au niveau national. Tous les secteurs sont concernés par ce repli (de - 4 % dans les services à - 30 % pour le secteur regroupant le commerce, les transports, l'hébergement et la restauration).
- Une **fréquentation touristique** estivale en hausse par rapport à 2021 avec une augmentation de 27% en juillet et 23% en août des nuitées totales sur le territoire normand par rapport à l'an dernier. 80% des professionnels du tourisme se déclarent satisfaits de la période estivale. Enfin, cette année 2022 a permis le retour de la clientèle étrangères (+84%).
- Le **dynamisme démographique** est en légère baisse sur notre territoire (- 0,3 % entre 2017 et 2020 selon l'INSEE) et le **vieillessement de la population** est plus important que la moyenne nationale (31,4 % de plus de 60 ans versus 26,9 % en France métropolitaine selon l'INSEE),
- Sur le plan démographique, la Normandie se place au 10^e rang des treize régions métropolitaines pour sa population avec 3 325 522 habitants. Entre 2014 et 2020, celle-ci a continué la baisse amorcée depuis 2009 avec plus de 10 000 habitants en moins en six ans. Le Calvados, deuxième département le plus peuplé avec plus de 697 500 habitants, gagne 1 000 habitants par an entre 2014 et 2020, mais sa croissance est moins forte qu'avant 2014 et elle profite surtout aux communes de la ceinture caennaise. La Manche quant à elle perd 900 habitants par an et l'Orne perd elle aussi plus de 1 500 Ornais chaque année entre 2014 et 2020.

3.1.3 Activité de la Caisse régionale au cours de l'exercice

Dans ce contexte, la Caisse Régionale a maintenu son cap sur le développement :

- Près de 9 000 **nouveaux clients** ont rejoint la Caisse régionale en 2022, ce qui contribue à asseoir la position de leader de la Caisse régionale sur son territoire avec un habitant sur deux client du Crédit Agricole Normandie.
- La **distribution de crédits** à la clientèle est un marqueur fort de la dynamique commerciale de la Caisse régionale. En 2022, la Caisse régionale a distribué 4 milliards d'euros de nouveaux crédits. L'encours de crédits gérés par la Caisse régionale progresse de +6,5% par rapport à 2021 et s'élève à 18,4 milliards d'euros.

- L'**activité de collecte** progresse également avec des gains de part de marché tant sur la collecte bilan que sur l'assurance vie. L'encours de collecte bilan (comptes dépôts, livrets, épargne logement, comptes à terme, etc.) géré par la Caisse régionale, en progression de 3,5% par rapport à 2021, s'élève à près de 18 milliards d'euros. La collecte hors bilan, constituée de l'assurance vie et des valeurs mobilières, présente un encours de 8,5 milliards d'euros.
- L'**activité d'assurance** de la Caisse régionale se renforce avec un portefeuille de contrats qui s'accroît de plus de 22 000 nouveaux contrats d'assurance de biens et de personnes,
- L'activité de services proposés par la Caisse régionale est en progression avec plus de 9 000 nouveaux contrats de services « Ma Banque au quotidien ». De même, le stock de cartes détenues par les clients évolue de +3,1%.

3.1.4 Les faits marquants

Cette année s'est inscrite dans un environnement géopolitique particulier, marqué par la crise en Ukraine et les tensions sur les matières premières et l'énergie. Crédit Agricole S.A. a dû s'adapter au contexte macro-économique, inédit depuis plusieurs années, qui s'est traduit notamment par le retour de l'inflation, la hausse des taux, la baisse du marché actions et une perturbation du marché des changes. Ces différents éléments ont pu avoir un impact sur les principales estimations comptables au 31 décembre 2022.

➤ Impacts liés aux opérations militaires en Ukraine

L'exposition du Crédit Agricole Normandie au 31 décembre 2022 sur l'Ukraine et la Russie est marginale (inférieure à 0,01% de nos engagements avec la clientèle).

➤ FCT Crédit Agricole Habitat 2022

Au 31/12/2022, une nouvelle entité (FCT Crédit Agricole Habitat 2022) a été consolidée au sein du groupe Crédit Agricole, née d'une opération de titrisation réalisée par les 39 Caisses régionales, le 9 mars 2022. Cette transaction est un RMBS français placé sur le marché.

Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par les 39 Caisses régionales au FCT Crédit Agricole Habitat 2022 pour un montant de 1 milliard d'euros. Les titres senior adossés au portefeuille de créances habitat ont été placés auprès d'investisseurs (établissements de crédit (50%), fonds d'investissement (25%), banques centrales (25%)).

Dans le cadre de cette titrisation, la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Normandie a cédé, à l'origine, des crédits habitat pour un montant de 29 millions d'euros au FCT Crédit Agricole Habitat 2022. Elle a souscrit pour 4,1 millions d'euros de titres subordonnés.

Par ailleurs, l'entité FCT Crédit Agricole Habitat 2017 est sortie du périmètre, l'opération de titrisation émise sur le marché ayant été débouclée le 28 mars 2022.

Au 31 décembre 2022, la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Normandie ayant participé aux opérations de titrisation Crédit Agricole Habitat a consolidé ses quotes-parts (analyse par silo) de chacun des FCT, le complément de prix de cession, le mécanisme de garantie ainsi que la convention de remboursement interne limitant in fine la responsabilité de chaque cédant à hauteur des « gains et pertes » réellement constatés sur les créances qu'elle a cédées au FCT.

➤ Risque de crédit

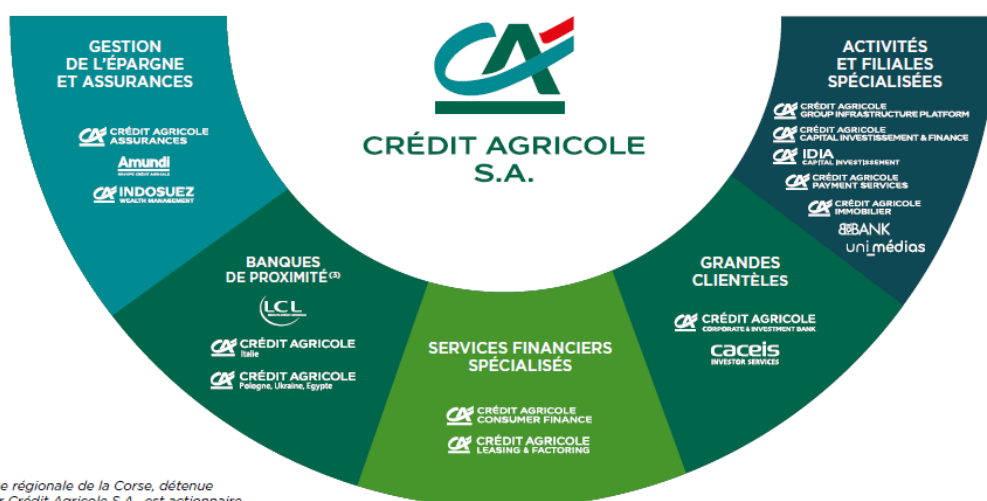
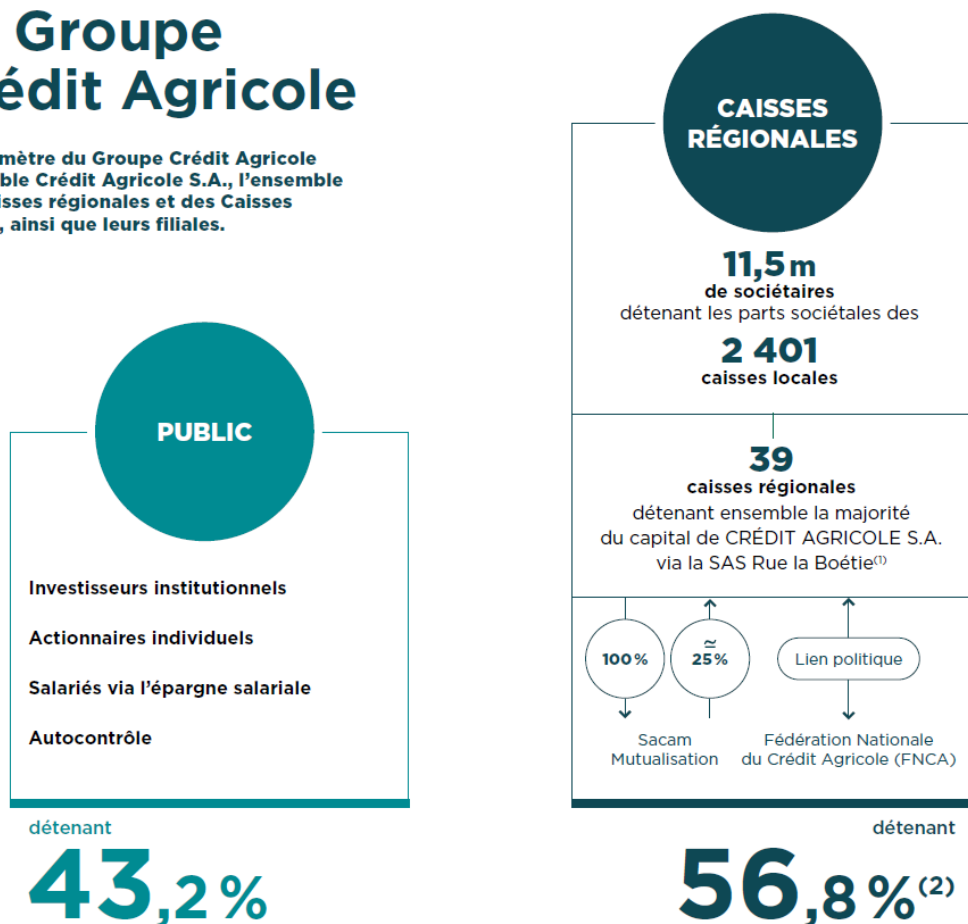
La Caisse régionale a pris en compte le contexte d'environnement géopolitique particulier de 2022, marqué par la crise en Ukraine et les tensions sur les matières premières et l'énergie, ainsi que le retour de l'inflation et la hausse des taux. En particulier, le Groupe a revu ses prévisions macro-économiques prospectives (forward looking) pour la détermination de l'estimation du risque de crédit et la Caisse Régionale a procédé à une revue de son portefeuille de crédits, qui l'a conduite à la mise à jour du forward looking local sur un certain nombre de filières considérées à risques.

3.2 ANALYSE DES COMPTES CONSOLIDÉS

3.2.1 Organigramme du groupe Crédit Agricole

Le Groupe Crédit Agricole

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



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

(2) Hors information faite au marché par La SAS Rue La Boétie, en novembre 2022, de son intention d'acquiescer d'ici la fin du premier semestre 2023 jusqu'à un milliard d'euros de titres Crédit Agricole S.A.

(3) Cession de Crédit du Maroc en décembre 2022.

Un Groupe bancaire d'essence mutualiste

L'organisation du Crédit Agricole fait de lui un Groupe uni et décentralisé : sa cohésion financière, commerciale et juridique va de pair avec la décentralisation des responsabilités.

Les **Caisses locales** forment le socle de l'organisation mutualiste du Groupe. Leur capital social est détenu par 11.5 millions de sociétaires qui élisent quelques 28 000 administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisses locales détiennent la majeure partie du capital des Caisses régionales, sociétés coopératives à capital variable et banques régionales de plein exercice.

La **SAS Rue La Boétie**, détenue exclusivement par les Caisses régionales, détient la majorité du capital de Crédit Agricole S.A. Les titres SAS Rue La Boétie ne sont pas cessibles en dehors de la communauté des Caisses régionales. Par ailleurs, les transactions éventuelles sur ces titres entre Caisses régionales sont encadrées par une convention de liquidité qui fixe notamment les modalités de détermination du prix de transaction. Ces opérations recouvrent les cessions de titres entre les Caisses régionales et les augmentations de capital de la SAS Rue la Boétie.

La **Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA)** constitue une instance d'information, de dialogue et d'expression pour les Caisses régionales.

Crédit Agricole S.A. en qualité d'organe central du réseau Crédit Agricole, tel que défini à l'article R. 512-18 du Code monétaire et financier veille, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier (article L. 511-31 et article L. 511-32), à la cohésion du réseau Crédit Agricole, au bon fonctionnement des établissements de crédit qui le composent et au respect des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont propres en exerçant sur ceux-ci un contrôle administratif, technique et financier. A ce titre, Crédit Agricole S.A. peut prendre toute mesure nécessaire, notamment pour garantir la liquidité et la solvabilité tant de l'ensemble du réseau que de chacun des établissements qui lui sont affiliés.

3.2.1 Présentation de la Caisse régionale

La Caisse régionale de Crédit Agricole Normandie présente des comptes consolidés en appliquant les normes de consolidation prévues dans le référentiel international.

En accord avec les autorités de régulation française, le Crédit Agricole a défini une société-mère conventionnelle régionale constitué de la Caisse régionale et des Caisses locales qui lui sont affiliées.

Le périmètre de consolidation du Groupe Crédit Normandie a évolué au cours de l'année 2022 :

Le Groupe est donc constitué de :

- La **Caisse régionale (CR)** de Crédit Agricole Normandie
- 93 **Caisses locales** de Crédit Agricole affiliées à la Caisse régionale
- Les **FCT CA Habitat** 2018, 2019, 2020, 2022 issues des opérations de titrisation des créances habitat des Caisses Régionales du groupe Crédit Agricole réalisées en Avril 2018, Mai 2019, mars 2020 et juin 2022.
- Démantèlement FCT Habitat 2017 (démantèlement 1er semestre 2022).

Ces sociétés sont toutes consolidées selon la méthode de l'Intégration Globale.

3.2.2 Contribution des entités du groupe de la Caisse régionale

En milliers d'€	Contribution au PNB consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat Brut d'exploitation consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat net consolidé du groupe de la CR
Caisse régionale	428 074	1 68 256	106 353
Caisses locales	5 222	5 598	4 467
Sociétés technique de Titrisation	10 634	10 634	7 697

La principale contribution au résultat consolidé du groupe Crédit Agricole de Normandie provient de la Caisse régionale.

3.2.3 Résultat consolidé

Montant en K€	31/12/2021	31/12/2022	Variations	
			Montants	%
PNB	418 591	443 930	25 339	6%
Charges générales d'exploitation	- 249 565	- 259 442	- 9 877	4%
Résultat brut d'exploitation	169 026	184 488	15 462	9%
Coût du risque	- 35 864	- 41 155	- 5 291	15%
Résultat d'Exploitation	133 162	143 333	10 171	8%
Résultat avant impôt	131 313	143 269	11 956	9%
Impôt sur les bénéfices	- 29 924	- 24 752	5 172	-17%
Résultat net	101 389	118 517	17 128	17%
Résultat net part du groupe	101 389	118 517	17 128	17%

Le **Produit Net Bancaire consolidé** s'établit à 443,9 M€ contre 429,9 M€ pour la Caisse régionale en normes françaises. L'écart provient de la prise en compte du PNB des entités consolidées et des impacts de comptabilisation des soultes de résiliation sur avances globales (charge prise en totalité en normes françaises et étalée en normes internationales), de la correction de juste valeur IFRS sur les instruments financiers ainsi que de l'élimination des intérêts aux parts sociales reçus de la Caisse régionale par les Caisses locales.

Le **Résultat Brut d'Exploitation consolidé** s'établit à 184 M€ contre 169,8 M€ pour la Caisse régionale en normes françaises.

Au final, le **Résultat Net consolidé** 2022 ressort à 118,5 M€ contre 101,4 M€ en 2021.

Le passage du résultat social au résultat consolidé IFRS peut se résumer ainsi :

• Résultat social CR Normandie	:	80 742 K€
• Résultat cumulé des Caisses locales	:	6 658 K€
• Résultat STT	:	7 697 K€
• Elimination des intérêts aux parts sociales reçus par les Caisses locales	:	- 2 191 K€
• Impact net retraitements IFRS	:	+25 611 K€
Résultat consolidé	:	118 517 K€

3.2.4 Bilan consolidé et variations des capitaux propres

Le total du bilan consolidé de la Caisse régionale au 31/12/2022 atteint 24,2 milliards d'euros, en augmentation de 1,6 milliards par rapport à 2021.

Bilan ACTIF <i>(en milliers d'euros)</i>	31/12/2022	31/12/2021	Variation	
			Montants	%
Caisse, banques centrales	95 430	88 518	6 912	8%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	287 818	252 701	35 117	14%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	36 517	4 650	31 867	685%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	251 301	248 051	3 250	1%
Instruments dérivés de couverture	583 941	33 896	550 045	1623%
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	1 520 687	1 661 853	-141 166	-8%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	0	0	0	
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	1 520 687	1 661 853	-141 166	-8%
Actifs financiers au coût amorti	21 857 023	20 181 606	1 675 417	8%
<i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i>	3 179 378	2 721 285	458 093	17%
<i>Prêts et créances sur la clientèle</i>	18 204 214	17 122 014	1 082 200	6%
<i>Titres de dettes</i>	473 431	338 307	135 124	40%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	-572 195	-8 627	-563 568	6533%
Actifs d'impôts courants et différés	56 500	51 448	5 052	10%
Comptes de régularisation et actifs divers	280 591	224 911	55 680	25%
Actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées	0	0	0	
Participation dans les entreprises mises en équivalence	0	0	0	
Immeubles de placement	1 762	1 853	-91	-5%
Immobilisations corporelles	101 342	109 561	-8 219	-8%
Immobilisations incorporelles	113	71	42	59%
Ecarts d'acquisition	0	0	0	
TOTAL DE L'ACTIF	24 213 012	22 597 791	1 615 221	7%

Par rapport au bilan social de la Caisse régionale, la consolidation affecte essentiellement les éléments suivants :

À l'actif :

- Titres de participation : impact des plus-values latentes / titres à la juste valeur par capitaux propres non recyclables de la Caisse régionale comptabilisées en IFRS pour + 307 M€. Les plus-values latentes ont diminué de 145 M€ sous l'effet de la revalorisation des titres SAS Rue La Boétie et SACAM Mutualisation,
- Valorisation des instruments dérivés (couverture et trading) en juste valeur positive et revalorisation symétrique des éléments couverts : + 21 M€,
- Impôts différés nets actif : + 56 M€,
- Dépréciation sur base collective des prêts à la clientèle : - 136 M€.

Bilan PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/2022	31/12/2021	Variation	
			Montants	%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	35 947	4 887	31 060	636%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	35 947	4 887	31 060	636%
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>	-	-	-	
Instruments dérivés de couverture	33 979	65 730	- 31 751	-48%
Passifs financiers au coût amorti	20 076 672	19 022 704	1 053 968	6%
<i>Dettes envers les établissements de crédit</i>	12 584 847	11 624 375	960 472	8%
<i>Dettes envers la clientèle</i>	7 312 839	7 109 649	203 190	3%
<i>Dettes représentées par un titre</i>	178 986	288 680	- 109 694	-38%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	- 26 265	2 221	- 28 486	-1283%
Passifs d'impôts courants et différés	585	17	568	3341%
Comptes de régularisation et passifs divers	928 576	307 965	620 611	202%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées	-	-	-	
Provisions	43 547	60 239	- 16 692	-28%
Dettes subordonnées	-	-	-	
Total dettes	21 093 041	19 463 763	1 629 278	8%
Capitaux propres	3 119 971	3 134 028	- 14 057	0%
Capitaux propres part du Groupe	3 119 971	3 134 028	- 14 057	-0,4%
Capital et réserves liées	534 742	520 694	14 048	3%
Réserves consolidées	2 159 219	2 068 724	90 495	4%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	307 493	443 221	- 135 728	-31%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur activités abandonnées	-	-	-	
Résultat de l'exercice	118 517	101 389	17 128	17%
Participations ne donnant pas le contrôle	-	-	-	
TOTAL DU PASSIF	24 213 012	22 597 791	1 615 221	7%

Au passif :

- Capitaux propres : + 736 M€ dont impact du capital des Caisses locales (+ 194M€), augmentation des réserves suite aux divers retraitements IFRS (+ 505M€) et augmentation du résultat consolidé de l'exercice (+17 M€),
- Valorisation des instruments dérivés (couverture et trading) en juste valeur négative et revalorisation symétrique des éléments couverts : + 29 M€,
- Etalement de soultes sur avances globales et prêt Eureka - 12 M€,
- Élimination des comptes courants des Caisses locales : - 239 M€,
- Annulation du FRBG : - 113 M€
- Provisions pour risques et charges : - 136 M€ du fait du transfert de la provision crédit sur base collective en moins de l'actif,

Les capitaux propres consolidés s'établissent à 3 120 M€ au 31/12/2022.

Ils comprennent :

- Le **capital social** : 325 M€,
- La prime de fusion : 210 M€,
- Les **réserves** consolidées : 2 159 M€, en progression de 90 M€, sous l'effet notamment de l'intégration du résultat consolidé 2021 conservé,
- Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres : 307 M€,
- Et le **résultat net** consolidé : 118,5 M€.

3.2.5 Activité et résultat des filiales

Aucune filiale significative autre que les Caisses locales et sociétés techniques de titrisation n'est consolidée.

3.3 ANALYSE DES COMPTES INDIVIDUELS

3.3.1 Résultat financier sur base individuelle

Montant en K€	31/12/2021	31/12/2022	Variations	
			Montants	%
PNB	403 659	429 911	26 252	6,5%
Charges générales d'exploitation	-250 822	-260 067	-9 245	3,7%
Résultat brut d'exploitation	152 837	169 844	17 007	11,1%
Coût du risque	-35 451	-38 334	-2 883	8,1%
Résultat d'Exploitation	117 386	131 510	14 124	12,0%
Résultat avant impôt	114 863	127 355	12 492	10,9%
Impôt sur les bénéfices	-32 221	-31 613	608	-1,9%
FRBG		-15 000	-15 000	
Résultat net	82 642	80 742	-1 900	-2,3%

a) Produit Net Bancaire (PNB)

Montant en milliers d'euros	31/12/2021	31/12/2022	Variations	
			Montants	%
Produit Net Bancaire (PNB)	403 659	429 911	+26 252	+7%
dont PNB d'activité	366 369	381 755	+15 385	+4%

Le PNB s'élève à 429,9 M€ au 31 décembre 2022, en hausse de 7% résultant d'évènements aux évolutions contrastées. Le PNB d'Activité ressort à 381,8 M€, en hausse de 4% par rapport à 2021.

✓ Marge d'Intermédiation Globale (MIG)

La **Marge d'Intermédiation Globale** ressort à 183,5 M€ en hausse de +2% dans un contexte de taux bas mais bénéficiant des conditions de refinancement favorables :

- Le **Revenu des prêts**, constitué essentiellement des intérêts des crédits, affiche une hausse de 6,1M€, tirée par la très bonne activité crédit réalisée par la Caisse Régionale en 2022 mais la hausse des taux des crédits qui au lieu suite au contexte de taux de 2022 n'est encore que peu perceptible.
- Les **charges liées à la ressources clientèle** (dépôts clients, livrets, dépôt à terme) sont en forte hausse de -11,2 M€ en lien avec les évolutions des taux (livret A, LDD, DAT...) qui a eu lieu tout au long de l'année 2022. A titre d'illustration, le livret A avait connu une première révision à 1 % en février 2022, puis, en raison de la forte hausse de l'inflation, avait été porté à 2 % le 1er août 2022.

A noter que la variation de la dotation à la **provision Epargne Logement** (reprise de dotation de 2,6M€ en 2021 contre une reprise dotation de 14,5 M€ en 2021) se traduit par une variation positive de +12M€ du compte de résultats entre 2021 et 2022.

- La **charge de refinancement et de couverture** augmente de -1,6M€ sur l'exercice et s'élève à -40M€ (contre -39 M€ en 2021). Cette légère hausse masque une situation fortement marquée par l'évolution du contexte de taux (des coûts de refinancement en hausse) et par un impact fort des décisions d'évolutions des taux de la BCE.

- Les **autres produits et charges** affichent une hausse de charge de 1,5M€ sous l'effet de la fin en 2021 du démantèlement du mécanisme de garantie « Switch » mis en place entre les Caisses régionales et Crédit Agricole S.A. Pour rappel, ce mécanisme correspondait à un transfert vers les Caisses régionales d'une partie des exigences prudentielles s'appliquant à Crédit Agricole S.A. au titre de ses activités d'assurances contre une rémunération fixe.

✓ Marge sur Commissions

La **Marge sur Commissions** s'établit à 198,3 M€, en hausse de 11,8 M€ (+6,3%) par rapport à 2021, portés par les assurances :

- Les **commissions sur les produits d'assurances** s'établissent à 112M€ et sont en progression de 10,5 M€ (+10%) par rapport à 2021. Elles sont portées principalement par l'augmentation des commissions sur l'assurance des emprunteurs et sur l'assurance vie.
- Les **commissions sur Valeurs Mobilières** sont en hausse de 0,8 M€ à 8M€. Après une année 2021 une nouvelle fois très forte sur le volume d'opérations d'achat/vente de titres, l'année 2022 est revenu à des niveaux plus habituels.
- Les commissions liées à la **Gestion des comptes** sont en hausse de 4,8 M€ (+15%) qui s'explique par la dynamique de développement du fonds de commerce (DAV/cartes) cumulée à une reprise de la consommation (TPE, commerçants).
- Les commissions sur les **Dysfonctionnements** sont quant à elles en forte baisse de 5 M€ (-28%) à 13,6M€. Cette baisse s'explique par la politique volontariste de la Caisse Régionale pour limiter les frais payés par nos clients.

✓ Marge sur Portefeuille et marge diverse

La **marge sur Portefeuille** ressort à 51 M€, en hausse de 10,8 M€ par rapport à 2021 :

- Les produits issus des **Titres de Placement et d'Investissement** s'élèvent à 3,5 M€, en baisse de 3,4 M€ par rapport à 2021. Cette baisse des rendements est due au contexte de marché ainsi qu'à un encours en baisse entre 2021 et 2022.
- Les produits issus des **Titres de Participation** s'établissent à 52 M€, en forte hausse de 18M€.

La **marge diverse** demeure négative et s'établit à -2,8 M€ stable par rapport à 2021.

b) Charges générales d'exploitation

Les **Charges générales d'exploitation** s'élèvent à - 260 M€, en hausse de 3,7%, soit -9 M€ par rapport à 2021 :

- Les **frais de personnel (y compris intéressement & participation)** s'établissent à - 155 M€, en hausse de 1,1% par rapport à 2021. Cette hausse s'explique notamment par les hausses de salaires mises en place pour les salariés en lien avec le contexte de hausse forte de l'inflation.
- Les **autres frais généraux** ressortent à -92 M€, en hausse de 11% (-9 M€) :
 - o Les impôts et taxes (-4,6 M€) sont en baisse de 0,4 M€
 - o Les contributions réglementaires (-6 M€) sont en hausse de 2,3 M€ par rapport à 2021 et reviennent ainsi à leur niveau normal, l'année 2021 ayant été marquée par un ajustement favorable exceptionnel de la contribution au Fonds de Résolution Unique (FRU)
 - o Les dépenses liées à l'informatique (-27,5 M€) affichent une hausse de 5%, sous l'effet d'investissements informatiques importants mais aussi à une prise en compte de la hausse de l'inflation.
 - o Les autres charges de fonctionnement (-53 M€) affiche une hausse de 6 M€ (+12%). Cette évolution s'explique par une reprise de certaines activités (reprise des événements internes et externes, déplacements, etc...) due à l'absence d'effet du COVID en 2022.
- Les charges relatives aux **dotations aux amortissements** s'élèvent à -13,5 M€, en baisse de 1,5M€ par rapport à 2021 mais reste à un niveau important notamment du fait du programme de rénovation des agences qui s'est poursuivi en 2022.

c) **Résultat brut d'Exploitation (RBE)**

Montant en milliers d'euros	31/12/2021	31/12/2022	Variations	
			Montants	%
Produit Net Bancaire (PNB)	403 659	429 911	+26 252	+7%
Charges générales d'exploitation	-250 822	-260 067	-9 245	+3,7%
Résultat Brut d'Exploitation (RBE)	152 837	169 844	+17 007	+11%
dont RBE d'activité	115 547	121 687	+ 6 139	+5%

La progression du PNB (+ 26 M€) permet de compenser la hausse des charges d'exploitation (-9,2 M€). Le **Résultat Brut d'Exploitation (RBE)** augmente donc de 11% pour s'établir à 169 M€. Dans ce contexte, le **Coefficient d'exploitation**, rapport entre les charges d'exploitation et le PNB, s'établit 60,5% au 31 décembre 2022 soit une baisse de 1,6 points.

Le **RBE d'activité** s'établit à 116 M€, en hausse de 5%, soit +6 M€ par rapport à 2021. Le **Coefficient d'exploitation d'activité**, rapport entre les charges d'exploitation et le PNB d'activité, ressort ainsi à 68,1 % en baisse de 0,3 points par rapport à l'an dernier.

d) **Du RBE au Résultat Net**

Montant en milliers d'euros	31/12/2021	31/12/2022	Variations	
			Montants	%
Résultat Brut d'Exploitation (RBE)	152 837	169 844	+17 007	+11%
Coût du risque	-35 451	-38 334	-2 883	+8%
Résultat d'Exploitation	117 386	131 510	+14 124	+12%
Résultat net sur actifs immobilisés	-2 523	-4 155	-1 632	+64%
Résultat avant impôt	114 863	127 355	+ 12 492	+11%
Impôt sur les bénéfices	-32 221	-31 613	+608	-2%
Résultat exceptionnel & FRBG	0	-15 000	- 15 000	N.S.
Résultat net	82 642	80 742	-1 900	-2,3%

Cinq éléments expliquent le passage du RBE au Résultat Net.

✓ **Le coût du risque**

Le coût du risque représente une charge de -38,3 M€ à fin 2022, soit un impact défavorable de -2,9 M€ sur l'exercice :

- Le **risque individuel** est en baisse avec une charge de -6,3 M€ :
 - o Les provisions sur créances douteuses sont en baisse de 4 M€ à 192 M€ pour un encours de créances douteuses en hausse de 2% passant de 338M€ en 2021 à 345M€ en 2022. Le taux de provisionnement ressort à 55,5%, en baisse de 2,4 points par rapport à 2021. Le taux de défaut baisse légèrement à 1,9%.
 - o Les récupérations sur créances amorties de 0,9 M€ sont en hausse de 0,2 M€ par rapport à 2021.
 - o Les pertes non couvertes de 193 K€ sont stables par rapport à 2021.
- Le **risque collectif** est en hausse avec une charge de -33,6 M€ :
 - o Le stock de provisions collectives évolue à la hausse pour atteindre 147M€ (contre 114 M€ au 31/12/2021). Cette hausse s'explique notamment par trois phénomènes :
 - o Un élargissement de notre filière Lait associé à une augmentation du taux de couverture à 3% de cette filière
 - o La création de nos 3 nouvelles filières sur les secteurs du porc, de la volaille et de l'automobile
 - o Une hausse des encours sensibles sur les clients professionnels
- Les **autres risques**, composés des dotations/reprises pour litiges, risques opérationnels et risques sur engagements sont en baisse de 3,5M€ avec un encours de provisions de 11,9M€ au 31/12/2022.

✓ **Le Résultat sur Actifs Immobilisés**

Le Résultat sur Actifs Immobilisés s'élève à -4,2 M€ contre -2,5 M€ en 2021, en hausse de 1,6 M€.

✓ **Dotation au F.R.B.G. (Fonds pour Risques Bancaires Généraux)**

Sur l'exercice, la Caisse régionale a procédé à une dotation de 15 M€ portant le stock à 113 M€.

✓ **Le Résultat exceptionnel (produits/charges)**

Le Résultat exceptionnel est nul en 2022 comme en 2021.

✓ **La charge fiscale**

La charge d'Impôts sur les Société (IS) s'élève à 31,6 M€ en baisse de -0,6 M€ (-2%).

e) Résultat Net

Le **Résultat Net** s'établit à 80,7 M€ en baisse de 2,3%.

Le rapport du **Résultat Net au Total des Actifs (ROA)** est relativement stable :

- 0,37 % en 2021
- 0,34 % en 2022

Quant au ratio **Résultat Net sur Capitaux Propres hors FRBG (ROE)**, il atteint :

- 3,58 % en 2021
- 3,39 % en 2022

Récapitulatif du résultat net sur les 3 derniers exercices :

Montant en milliers d'euros	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Produit Net Bancaire (PNB)	399 001	403 659	429 911
Résultat Brut d'Exploitation (RBE)	153 760	152 837	169 844
Résultat avant impôt	108 234	114 863	127 355
Résultat net	77 967	82 642	80 742

3.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle

BILAN ACTIF (en milliers d'euros)	31/12/2022	31/12/2021	Variations	
			Montant	%
Opérations interbancaires et assimilées	545 864	403 278	142 586	35%
Opérations internes au Crédit Agricole	3 003 435	2 707 881	295 554	11%
Opérations avec la clientèle	17 840 754	16 748 510	1 092 244	7%
Opérations sur titres	843 421	650 698	192 723	30%
Valeurs immobilisées	1 418 876	1 393 142	25 734	2%
Comptes de régularisation et actifs divers	309 311	251 692	57 619	23%
TOTAL DE L'ACTIF	23 961 661	22 155 201	1 806 460	8%

BILAN PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/2022	31/12/2021	Variations	
			Montant	%
Opérations interbancaires et assimilées	79 606	63 875	15 731	25%
Opérations internes au Crédit Agricole	12 619 500	11 640 872	978 628	8%
Comptes créditeurs de la clientèle	7 299 398	7 109 330	190 068	3%
Dettes représentées par un titre	100 146	224 128	- 123 982	-55%
Comptes de régularisation et passifs divers	945 969	318 891	627 078	197%
Provisions et dettes subordonnées	420 161	388 579	31 582	8%
Fonds pour risques bancaires généraux (FRBG)	113 100	98 100	15 000	15%
Capitaux propres hors FRBG	2 383 781	2 311 426	72 355	3%
TOTAL DU PASSIF	23 961 661	22 155 201	1 806 460	8%

✓ Activité clientèle

A l'actif :

- Les **opérations avec la clientèle** constituent la part la plus importante de l'actif, avec 17 841 milliers d'euros. L'encours net de crédit a progressé de 7 %.
- Le **taux de défaut** s'établit à 2% à un niveau stable.
- Le **taux de provisionnement** des créances classées en défaut s'élève à 55,6% contre 57,9 % au 31 décembre 2021, conformément à la politique prudentielle de la Caisse régionale, gage de pérennité sur le territoire.

Au passif, les ressources qui permettent de financer les crédits à la clientèle comprennent notamment :

- Les **opérations internes au Crédit Agricole** pour 12 620 M€, en progression de 8 %. Cette variation s'explique par :
 - Une progression des **avances** (globales, spécifiques et miroirs) reçues de Crédit Agricole S.A. qui s'élèvent à 7 988 M€ (contre 7 330 M€ au 31/12/2021),
 - Une augmentation des **emprunts souscrits auprès de Crédit Agricole S.A.** (dit emprunts en blanc). Ils s'élèvent à 4 608 M€ (contre 4 108 M€ au 31/12/2021) en progression de 500 M€.
- Les **titres du marché interbancaire** et **titres de créances négociables** qui s'élèvent à 100 M€ au 31/12/2022 et figurent dans la rubrique dettes représentées par un titre.

- La **collecte monétaire**, auprès de la clientèle, d'un montant total de 7 299 M€ contre 7 109 M€ au 31/12/2021 complète ces ressources :
 - Les **dépôts à vue** progressent de + 2 % sur 1 an et s'élèvent à 6 302 M€,
 - La **ressource à terme** augmente quant à elle de 54 M€ sur 2022 pour atteindre 906 M€.

✓ **La gestion des ressources propres**

Au passif, les Ressources propres aussi appelées **capitaux permanents** s'élèvent à 2 918 M€ (avant affectation du résultat), en progression de + 4,3 %. Elles sont constituées par :

- Les **capitaux propres** pour 2 384 M€ comprenant le capital social (131 M€), les primes et réserves (2 172 M€) et le résultat de l'exercice (80,7 M€),
- Les **provisions pour risques et charges** pour 181 M€. Elles sont en progression de 16 M€ (expliqué principalement par la dotation complémentaire de provision sur encours sains),
- Les **dettes subordonnées** pour 239 M€,
- Le **Fonds pour Risques Bancaires Généraux** (F.R.B.G.) pour 113 M€.

A l'actif, les **investissements** (hors effets publics et valeurs assimilées) s'élèvent à 2 262 M€ (contre 2 044 M€ au 31/12/2021).

- Le **portefeuille de titres** (placement et investissement) s'élève à 843 M€, contre 651 M€ au 31/12/2021 (valeur nette, hors effets publics et valeurs assimilées).
- Les **titres de participation** s'élèvent à 1 319 M€ en progression de 32 M€.
- Les **immobilisations** s'élèvent à 100 M€ contre 107 M€ au 31/12/2021.

✓ **Les opérations de trésorerie et interbancaires**

A l'actif, d'un montant de 545,9 M€ (contre 403,3 M€ au 31/12/2021), elles sont en progression de 35 % comprenant essentiellement :

- ✓ Les encaisses et les comptes Banque de France pour 95 M€ (88 M€ au 31/12/2021) ;
- ✓ Les créances sur établissements de crédit pour 263 M€ (73 M€ au 31/12/2021) ;
- ✓ Les effets publics et valeurs assimilées pour 187 M€ (242 M€ au 31/12/2021).

✓ **Les opérations internes au Crédit Agricole**

A l'actif du bilan, le poste "opérations internes au Crédit Agricole" est en progression à 3 003 M€ (2 708 M€ au 31 décembre 2021). Il regroupe les placements financiers effectués auprès de Crédit Agricole SA et comprend essentiellement des dépôts à terme et prêts, ainsi que les dépôts à la BCE dans le cadre de la constitution des réserves LCR.

✓ **Les comptes de tiers et divers**

Ils comprennent, tant à l'actif qu'au passif, l'ensemble des comptes d'encaissements et de transfert notamment avec Crédit Agricole SA, ainsi que les comptes débiteurs / créditeurs divers et les comptes de régularisation.

- A l'actif (309 M€), en progression de 58 M€ essentiellement pour les comptes de régularisation (comptes d'encaissement).
- Au Passif (946 M€), en progression de 627 M€ sur 2022, en grande partie expliquée par le dépôt de garantie reçu sur les instruments dérivés en lien avec la hausse des taux.

3.3.3 Hors Bilan sur base individuelle

✓ Les engagements (donnés et reçus) de financement, de garantie et sur titres

- Les **engagements donnés** correspondent principalement aux engagements en faveur de la clientèle (ouverture de crédits confirmés, garanties, etc.)

(en milliers d'euros)	31/12/2022	31/12/2021	Variations	
			Montant	%
Engagements donnés	1 899 397	1 822 986	76 411	4%
Engagement de financement	1 608 382	1 530 813	77 569	5%
Engagement de garantie	289 111	290 056	- 945	0%
Engagements sur titres	1 904	2 117	- 213	10%

- Les **engagements reçus** sont principalement composés des garanties accordées par différents organismes pour des crédits consentis par la Caisse régionale pour 6 430 M€, en hausse de 430 M€ (constitués principalement par les garanties octroyées par Foncaris, Crédit Logement, OSEO, SIAGI, FGAS, CAMCA et BPI).

(en milliers d'euros)	31/12/2022	31/12/2021	Variations	
			Montant	%
Engagements reçus	6 450 593	6 024 829	425 764	7%
Engagement de financement	18 851	23 192	- 4 341	-19%
Engagement de garantie	6 429 838	5 999 520	430 318	7%
Engagements sur titres	1 904	2 117	- 213	-10%

✓ Les engagements (donnés et reçus) sur instruments financiers :

Ils comprennent principalement des opérations de swaps en engagements donnés :

- Les swaps de macro-couverture (6 620 M€) dont l'objet est de couvrir le risque de taux d'intérêt global de la Caisse régionale. Ils sont en progression de 2 520 M€ du fait des nouvelles opérations contractées sur 2022.
- Les swaps de micro-couverture pour 190 M€, en diminution de 31 M€ par rapport à 2021.
- Les swaps souscrits par la clientèle et retournés auprès de Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CA CIB).

✓ Les autres engagements donnés (8 032 M€, soit - 369 M€ par rapport à 2021) :

Ils comprennent essentiellement les créances de la Caisse régionale :

- Admises au refinancement de la Banque de France pour 6 788 M€,
- Apportées en garantie d'opérations de refinancement via Crédit Agricole CB pour 919 M€, la Caisse de Refinancement de l'Habitat (CRH) pour 181 M€, la Banque Européenne d'Investissement et la Caisse des Dépôts et Consignations pour 144 M€.

3.4 CAPITAL SOCIAL ET SA REMUNERATION

Le capital social est composé de 4 912 227 parts sociales d'un montant nominal de 20,00 € chacune et de 1.637.401 certificats coopératifs d'associés d'un montant nominal de 20,00 € chacun. Le capital social s'élève à 130 992 560 euros au 31 décembre 2022. Cf. paragraphe 6.14 des annexes consolidées

3.4.1 Les parts sociales

<i>(en euros)</i>	Intérêts aux parts	Montant global
EXERCICE 2021	0,446	2 190 853,24 €
EXERCICE 2020	0,496	2 436 464,59 €
EXERCICE 2019	0,56	2 750 846,56 €

Les intérêts aux parts sociales ainsi que les dividendes afférents aux CCA sont soumis au prélèvement forfaitaire unique de 30 % (impôt sur le revenu + prélèvements sociaux). Toutefois, si leurs détenteurs exercent une option globale pour l'imposition des revenus de capitaux mobiliers au barème progressif, ils pourront bénéficier de l'abattement de 40%.

3.4.2 Les Certificats coopératifs d'associé

<i>(en euros)</i>	Dividende unitaire	Montant global
EXERCICE 2021	3,785	6 197 562,79 €
EXERCICE 2020	3,571	5 847 158,97 €
EXERCICE 2019	4,173	6 832 874,37 €

Les intérêts aux parts sociales ainsi que les dividendes afférents aux CCA sont soumis au prélèvement forfaitaire unique de 30 % (impôt sur le revenu + prélèvements sociaux). Toutefois, si leurs détenteurs exercent une option globale pour l'imposition des revenus de capitaux mobiliers au barème progressif, ils pourront bénéficier de l'abattement de 40%.

3.5 AUTRES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Cf. paragraphe 13 des annexes aux comptes consolidés et note 6 des annexes aux comptes individuels.

3.5.1 Filiales non consolidées

Noms des filiales	Chiffres d'affaires (K€)	Résultat (en K€)	Valeur d'acquisition (en K€)	Capital détenu (en %)
CA Normandie Immobilier	5 914	419	13 608	100%
Sofinormandie	-	-215	1 265	100%
Foncière de l'Esplanade	-	-	10	100%

SAS CA NORMANDIE IMMOBILIER

L'arrêté des comptes pour l'année 2022 sont en cours d'élaboration. Néanmoins, l'exercice de l'année passée se caractérise par :

- o Un marché dynamique, en recul par rapport à l'année 2021
- o Pour l'activité transaction ancien, après un exercice 2021 de bon niveau, celui de l'année 2022 sera marqué par une baisse due, notamment, à la rareté des biens sur le marché, au contexte de taux haussier du dernier quadrimestre et à la démultiplication du nombre de concurrents .
- o Pour l'activité transaction neuf, deux éléments majeurs sont à retenir :
 - Une activité commerciale qui demeure intéressante mais impactée négativement par les conditions d'octroi aux investisseurs
 - Un résultat financier en très forte hausse sur 2022 ; il s'agit là d'une anticipation des actes, voulu par les investisseurs, afin de bénéficier du PINEL applicable jusqu'au 31/12/2022. En effet, à compter du 01/01/2023 il sera modifié et moins avantageux fiscalement.
- o L'activité d'administration de biens sur les syndicats et la gestion locative demeure, quant à lui, stable.

Au global, après deux années marquées par un marché dynamique, la rentabilité d'exploitation de l'ensemble sera positive pour la sixième année consécutive. Cependant, les perspectives économiques de l'année 2023 doivent nous amener à être prudent.

SAS SOFINORMANDIE

Au titre de son activité de prise de participations, la SAS SOFINORMANDIE a procédé, au cours de l'exercice clos le 30/09/2022, à 12 nouveaux investissements pour un montant total de 3 654 K€.

Résultat 2022

- Les produits de l'exercice, soit 443.3 K€ (contre 368.6 K€ en 2021) sont constitués par des produits financiers (produits sur cessions, dividendes et intérêts) pour 334.4 K€, des reprises de provisions pour 104.3 K€ et des produits exceptionnels pour 4.5 K€.
- Les charges de l'exercice, soit 658.4 K€ (contre 374.6 K€ en 2021) comprennent des charges d'exploitation pour 28.6 K€ (contre 17.6 K€ en 2021) et des charges financières pour 191.2 K€ (contre 116.4 K€ en 2021). Elles comprennent également des dotations pour dépréciation d'immobilisations financières pour 408.5 K€ (contre 234.7 K€ en 2021) et des charges exceptionnelles pour 30 K€.
- Le résultat net comptable 2022 ressort déficitaire de 215.1 K€ (contre une perte de 6.1 K€ en 2021).

Bilan au 30/09/2022

- Le total du bilan s'élève à 16 906.6 K€ au 30/09/2021 (contre 15 639.1 K€ au 30/09/2021).
- L'actif comprend essentiellement les immobilisations financières nettes de provisions (titres de participations et de l'activité portefeuille) pour 15 856.3 K€ (contre 15 601.6 K€ en 2021).
- Le passif est constitué principalement par, les capitaux propres (y compris le résultat) pour 1 802.5 K€ (contre 2 017.6 K€ en 2021), un compte courant d'associé pour 13 014 K€ (contre 10 732.8 K€ en 2021) et des dettes sur immobilisations pour 2 074.5 K€ (contre 2 873.7 K€ en 2021).

3.5.2 Participations

<i>Titres de participation non consolidées</i>	<i>Siège social</i>	% d'intérêt		Montant des capitaux propres (1)	Résultat du dernier exercice (1)
		31/12/2022	31/12/2021		
SCI CENTRE COMMERCIAL RIVES DE L'ORNE	France	29,89%	22,39%	NC	NC
UNEXO	France	12,95%	12,95%	NC	NC
UNEXO FINANCEMENT	France	12,00%	12,65%	NC	NC

(1) Le montant des capitaux propres et le résultat du dernier exercice peuvent être omis lorsque, en raison de leur nature, leur divulgation porterait gravement préjudice à une des entreprises auxquelles elles se rapportent. Dans ce cas, il est fait mention du caractère incomplet des informations données.

3.6 TABLEAU DES CINQ DERNIERS EXERCICES

	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
1- Situation Financière (en milliers d'euros)					
Capital social	130 993	130 993	130 993	130 993	130 993
Nombre de parts sociales	4 912 227	4 912 227	4 912 226	4 912 227	4 912 227
Nombre de CCI					
Nombre de CCA	1 637 401	1 637 401	1 637 401	1 637 401	1 637 401
2- Résultat global des opérations (en milliers d'euros)					
Produit Net Bancaire	387 937	396 096	399 001	403 659	429 911
Résultat Brut d'exploitation avant amortissements	153 532	157 069	168 220	167 816	183 354
Impôt sur les bénéfices	- 31 520	- 31 239	- 33 267	- 32 221	- 31 613
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	93 234	91 103	77 967	82 642	80 742
Bénéfices distribués	8 958	9 584	8 284	8 388	8 757
3- Résultat des opérations réduit à 1 titres (en €)					
Résultat Brut d'exploitation après impôt avant amortissements	18,6	19,2	20,6	20,7	23,2
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	14,2	13,9	11,9	12,6	12,3
Intérêt net versé à chaque Part Sociale	0,40	0,56	0,50	0,45	0,55
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'investissement					
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'associé	4,271	4,173	3,571	3,785	3,698
4- Personnel					
Effectif moyen des salariés employés durant l'exercice	1 981	1 979	1 885	1 901	1 887
Montant de la masse salariale de l'exercice	84 569	83 501	81 895	82 812	85 153
Montant versé au titre des charges sociales et assimilées de l'exercice	54 413	50 645	50 289	50 447	51 947

3.7 EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE ET PERSPECTIVES POUR LA CAISSE REGIONALE

3.7.1 Evénements postérieurs à la clôture

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie n'a pas constaté d'évolution postérieure au 31 décembre 2022 ayant un impact significatif sur les comptes.

3.7.2 Les perspectives N+1

En 2023, les ambitions de la Caisse régionale s'inscrivent pleinement dans la raison d'être du Groupe Crédit Agricole visant à « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».

La Caisse régionale maintient donc sa stratégie simple et ambitieuse, qui peut se résumer par le choix du développement sur tous nos marchés au service des clients et du territoire. Elle s'accompagne également par l'accélération de la transformation de l'organisation et des métiers de la Banque afin de s'adapter aux nouveaux modes de consommations, accentués avec la crise sanitaire.

Dans un environnement économique, financier et sociétal en pleine mutation, la Caisse Régionale s'appuie sur trois piliers que sont le Client, l'Humain et le pilier Sociétal et Territorial :

- **Accompagner la reprise et Poursuivre sa dynamique de conquête**, en se fixant l'objectif d'être la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises grâce à une expérience client unique, à l'innovation et surtout à une mobilisation collective autour de la satisfaction du Client,
- **Accélérer la profonde transformation** des compétences et des méthodes de travail des femmes et des hommes de l'entreprise pour une prise de responsabilité au plus près de nos clients dans un cadre de confiance réciproque,

- **Amplifier nos actions sur nos territoires** pour maintenir le lien social, accompagner la transition écologique et faire de la finance verte une clé de croissance.

Enfin, la stratégie du Crédit Agricole Normandie s'inscrit pleinement dans le cadre du projet sociétal du groupe Crédit Agricole qui vise à agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone. Cette dynamique est construite autour de trois thématiques clés :

- le climat et la transition vers une économie bas carbone
- la cohésion sociale et l'inclusion
- la transition agricole et agroalimentaire

Ce projet s'inscrit dans une trajectoire exigeante, à la hauteur de ces défis, des attentes de ses parties prenantes et de sa capacité d'entraînement et de transformation de l'économie. Il accompagne toutes les clientèles dans ces mutations et s'engage dans la voie d'une transition la plus juste possible. Son modèle est ancré dans les territoires, au plus près des besoins de nos concitoyens et en coopération avec tous les acteurs locaux.

3.8 INFORMATIONS DIVERSES

3.8.1 Informations sur les délais de paiement

L'article L. 441-6-1 du Code de commerce impose aux sociétés dont les comptes annuels sont certifiés par un Commissaire aux comptes de publier dans leur rapport de gestion le solde des dettes à l'égard des fournisseurs par date d'échéance suivant les modalités du décret n° 2008-1492 article D. 441-4.

Ces informations n'incluent pas les opérations bancaires et les opérations connexes.

	Article D.441 I.-1° : Factures <u>reçues</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441 I.-1° : Factures <u>émises</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées	1					40	18					8
Montant total des factures concernées h.t	2	216	36	60	61	373	259	98	0	0	26	124
Pourcentage du montant total des achats h.t de l'exercice												
Pourcentage du chiffre d'affaires h.t de l'exercice												
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441.-6 ou article L.443-1 du code de commerce)												

Les montants publiés sont mentionnés en TTC.

3.8.2 Informations relatives aux comptes inactifs

La loi du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence (loi Eckert) est entrée en vigueur au 1er janvier 2016. Les éléments suivants sont présentés au 31/12/2022 :

- Nombre de comptes inactifs ouverts dans les livres du Crédit Agricole de Normandie : 14 509
- Montant total des dépôts et avoirs inscrits sur ces comptes : 11 701 299,81 €
- Nombre de comptes dont les dépôts et avoirs ont été déposés à la CDC : 509
- Montant total des dépôts et avoirs déposés à la CDC : 416 947,02 €

3.8.3 Charges non fiscalement déductibles

Pour se conformer à la législation, nous vous informons que les dépenses, comptabilisées dans les comptes sociaux, non déductibles au titre de l'article 39-4 du Code Général des Impôts s'élèvent à 100 milliers d'euros.

3.8.4 Activités en matière de recherche et développement

La Caisse régionale n'est pas concernée.

4 FACTEURS DE RISQUES ET INFORMATIONS PRUDENTIELLES

4.1 INFORMATIONS PRUDENTIELLES

Composition et pilotage du capital

Dans le cadre des accords de Bâle 3, le règlement (UE) n°575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 (Capital Requirements Regulation, dit "CRR") tel que modifié par CRR n°2019/876 (dit "CRR 2") impose aux établissements assujettis (incluant notamment les établissements de crédit et les entreprises d'investissement) de publier des informations prudentielles. Ces informations sont à disposition sur le site internet suivant dans le document « Informations au titre du Pilier 3 »: <https://www.credit-agricole.fr/ca-normandie/particulier/informations/informations-financieres.html>

Situation au 31 décembre 2022

L'adéquation du capital en vision réglementaire porte sur les ratios de solvabilité et sur le ratio de levier. Chacun de ces ratios rapporte un montant de fonds propres prudentiels à une exposition en risque ou en levier.

Fonds propres prudentiels phasés simplifiés (en millions d'euros) et ratios de solvabilité (en %)	31/12/2022	31/12/2021
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)	1 903	1 826
dont Instruments de capital et réserves	3 107	3 123
dont Filtrés prudentiels et autres ajustements réglementaires	(1 203)	(1 297)
FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1	-	-
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	1 903	1 826
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2	22	19
FONDS PROPRES TOTAUX	1 925	1 845
TOTAL DES EMPLOIS PONDÉRÉS (RWA)	7 088	6 459
RATIO CET1	26,85%	28,27%
RATIO TIER 1	26,85%	28,27%
RATIO TOTAL CAPITAL	27,16%	28,56%
TOTAL DE L'EXPOSITION EN LEVIER	20 287	19 452
RATIO DE LEVIER	9,38%	9,39%

Au 31 décembre 2022, les ratios de solvabilité de Crédit Agricole Normandie sont au-dessus des exigences minimales qui s'imposent.

4.2 FACTEURS DE RISQUES

Cette partie présente les principaux risques auxquels le Crédit Agricole Normandie est exposé.

A. FACTEURS DE RISQUES LIÉS AU CREDIT AGRICOLE NORMANDIE ET A SON ACTIVITE.

Les risques propres à l'activité du Crédit Agricole Normandie sont présentés dans la présente section sous les catégories suivantes : (i) risques de crédit et de contrepartie, (ii) risques financiers, (iii) risques opérationnels et risques connexes, (iv) risques liés à l'environnement dans lequel le Crédit Agricole Normandie évolue, (v) risques liés à la stratégie et aux opérations du Crédit Agricole Normandie et (vi) risques liés à la structure du Groupe Crédit Agricole.

Au sein de chacune de ces six catégories, les risques que Crédit Agricole Normandie considère actuellement comme étant les plus importants, sur la base d'une évaluation de leur probabilité de survenance et/ou de leur impact potentiel, sont présentés en premier. Toutefois, même un risque actuellement considéré comme moins important, pourrait avoir un impact non négligeable sur le Crédit Agricole Normandie s'il se concrétisait à l'avenir.

Ces facteurs de risque sont détaillés ci-dessous.

4.2.1 Risques de crédit et de contrepartie

a) Le Crédit Agricole Normandie est exposé au risque de crédit de ses contreparties

Le risque d'insolvabilité de ses clients et contreparties est l'un des principaux risques auxquels le Crédit Agricole Normandie est exposé. Le risque de crédit affecte les comptes consolidés du Crédit Agricole Normandie lorsqu'une contrepartie n'est pas en mesure d'honorer ses obligations et que la valeur comptable de ses obligations figurant dans les livres de la banque est positive. Cette contrepartie peut être une banque, un établissement financier, une entreprise industrielle ou commerciale, un État ou des entités étatiques, un fonds d'investissement ou une personne physique. Le taux de défaut des contreparties pourrait augmenter par rapport aux taux récents historiquement bas, Crédit Agricole Normandie pourrait avoir dès lors à enregistrer des charges et provisions pour créances douteuses ou irrécouvrables, ce qui affecterait alors sa rentabilité.

Bien que le Crédit Agricole Normandie cherche à réduire son exposition au risque de crédit en utilisant des méthodes d'atténuation du risque telles que la constitution de collatéral, l'obtention de garanties, la conclusion de contrats de dérivés de crédit et d'accords de compensation, il ne peut être certain que ces techniques permettront de compenser les pertes résultant des défauts des contreparties. En outre, le Crédit Agricole Normandie est exposé au risque de défaut de toute partie qui lui fournit la couverture du risque de crédit (telle qu'une contrepartie au titre d'un instrument dérivé) ou au risque de perte de valeur du collatéral. Par ailleurs, seule une partie du risque de crédit supporté par le Crédit Agricole Normandie est couverte par ces techniques. En conséquence, le Crédit Agricole Normandie est exposé au risque de défaut de ses contreparties.

Au 31 décembre 2022, l'exposition au risque de crédit et de contrepartie (y compris risque de dilution et risque de règlement livraison) de Crédit Agricole Normandie s'élevait à 20 milliards d'euros avant prise en compte des méthodes d'atténuation du risque. Par ailleurs, les montants des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque de crédit et au risque de contrepartie auxquels est exposé le Crédit Agricole Normandie sont de 5 958 millions euros au 31 décembre 2022. À cette date d'arrêt, le montant brut des prêts et titres de créances en défaut s'élevait à 367 millions d'euros.

b) Toute augmentation substantielle des provisions pour pertes sur prêts ou toute évolution significative du risque de pertes estimées par le Crédit Agricole Normandie liées à son portefeuille de prêts et de créances pourrait peser sur ses résultats et sa situation financière

Dans le cadre de ses activités de prêt, le Crédit Agricole Normandie comptabilise périodiquement, lorsque cela est nécessaire, des charges pour créances douteuses afin d'enregistrer les pertes réelles ou potentielles de son portefeuille de prêts et de créances, elles-mêmes comptabilisées dans son compte de résultat au poste "Coût du risque". Le niveau global des provisions du Crédit Agricole Normandie est établi en fonction de l'historique de pertes, du volume et du type de prêts accordés, des normes sectorielles, des arrêtés des prêts, de la conjoncture économique et d'autres facteurs liés au taux de recouvrement des divers types de prêts, ou à des méthodes statistiques basées sur des scénarios collectivement applicables à tous les actifs concernés. Bien que le Crédit Agricole Normandie s'efforce de constituer des provisions adaptées, il pourrait être amené à l'avenir à augmenter les provisions pour créances douteuses en réponse à une augmentation des actifs non performants ou pour d'autres raisons (telles que des évolutions macro-économiques et

sectorielles), comme la dégradation des conditions de marché ou des facteurs affectant certains pays ou industries notamment dans le contexte actuel de crise. Les tensions récentes sur les prix et la disponibilité de énergies et matières premières pourraient plus particulièrement affecter la solvabilité de certains segments de clientèle (PME, professionnels) en dégradant leur rentabilité et leur trésorerie ou en provoquant des interruptions d'activité. L'augmentation des provisions pour créances douteuses, la modification substantielle du risque de perte, tel qu'estimé, inhérent à son portefeuille de prêts non douteux, ou la réalisation de pertes sur prêts supérieure aux montants provisionnés, pourraient avoir un effet défavorable sur les résultats et la situation financière du Crédit Agricole Normandie.

Au 31 décembre 2022, au titre du risque de crédit, les montants des provisions individuelles s'élevaient à 193 millions d'euros.

c) Une détérioration de la qualité de crédit des entreprises industrielles et commerciales pourrait avoir une incidence défavorable sur les résultats du Crédit Agricole Normandie

La qualité du crédit des emprunteurs corporate pourrait être amenée à se détériorer, principalement en raison d'une augmentation de l'incertitude économique et, dans certains secteurs, des risques liés aux politiques commerciales des grandes puissances économiques, par exemple. Si une tendance de détérioration de la qualité du crédit devait apparaître, le Crédit Agricole Normandie pourrait être contraint d'enregistrer des charges de dépréciation d'actifs ou déprécier la valeur de son portefeuille de créances, ce qui pourrait se répercuter sur la rentabilité et la situation financière du Crédit Agricole Normandie.

d) Le Crédit Agricole pourrait être impacté de manière défavorable par des événements affectant les secteurs auxquels il est fortement exposé

Les expositions crédit du Crédit Agricole Normandie sont très diversifiées du fait de ses activités complètes de banque universelle de proximité.

Si un ou des secteurs représentant une part significative du portefeuille du Crédit Agricole Normandie devaient être frappés par une conjoncture défavorable, la rentabilité et la situation financière du Crédit Agricole Normandie pourraient en être affectées.

e) La solidité et le comportement des autres institutions financières et acteurs du marché pourraient avoir un impact défavorable sur le Crédit Agricole Normandie

La capacité du Crédit Agricole Normandie à effectuer des opérations de financement ou d'investissement pourrait être affectée défavorablement par la solidité des autres institutions financières ou acteurs du marché. Les établissements financiers sont interconnectés en raison de leurs activités (de compensation, de contrepartie, de financement ou autre). Par conséquent, les défaillances d'un ou de plusieurs établissements financiers, voire de simples rumeurs ou interrogations concernant un ou plusieurs établissements financiers, ou la perte de confiance dans l'industrie financière de manière générale, pourraient conduire à une contraction généralisée de la liquidité sur le marché et pourraient à l'avenir entraîner des pertes ou défaillances supplémentaires. Le Crédit Agricole Normandie est exposé à des contreparties financières, avec lesquels il conclut de manière habituelle des transactions. Nombre de ces opérations exposent le Crédit Agricole Normandie à un risque de crédit en cas de défaillance ou de difficultés financières.

Au 31 décembre 2022, le montant total des expositions brutes du Crédit Agricole Normandie sur des contreparties Établissements de crédit et assimilés était de 3 179 millions d'euros (principalement sur Crédit Agricole S.A.).

f) Le Crédit Agricole Normandie est exposé au risque pays

Le Crédit Agricole Normandie est particulièrement exposé, en valeur absolue, au risque pays sur la France, principalement dans le cadre de ses placements en titres. L'exposition du Crédit Agricole Normandie au 31 décembre 2022 sur l'Ukraine et la Russie est marginale (inférieure à 0,01% de nos engagements avec la clientèle). Une dégradation des conditions économiques de ces pays et régions aurait des répercussions sur le Crédit Agricole Normandie.

g) Le Crédit Agricole Normandie est soumis à un risque de contrepartie dans la conduite de ses activités de marché

Le Groupe Crédit Agricole est soumis au risque de contrepartie dans la conduite de ses activités de marché. Toutefois, le Crédit Agricole Normandie n'exerce en son nom propre aucune activité de marché et ne détient pas en conséquence de portefeuille de négociation.

4.2.2 Risques financiers

a) La fin de l'environnement actuel de taux d'intérêt bas pourrait impacter la rentabilité et la situation financière du Crédit Agricole Normandie

Depuis début 2022 on assiste à une hausse des taux d'intérêts après des années caractérisées par des taux d'intérêt bas. Dans ce contexte, le Crédit Agricole Normandie a vu et pourrait continuer à voir ses résultats notablement altérés par le renchérissement du coût de ses ressources (augmentation de la rémunération des passifs réglementés sous l'effet conjugué d'une hausse des taux courts et d'une hausse pérenne de l'inflation, ou risque d'arbitrage par les clients des passifs non rémunérés, mais aussi du renchérissement des ressources de marché), et par une transmission partielle ou différée de la hausse des taux de marché aux crédits originés sous les effets conjugués d'une possible baisse de la nouvelle production, d'une concurrence renforcée, et du mécanisme du taux de l'usure impactant les revenus nets d'intérêts.

Par ailleurs, l'inflation est revenue au centre des préoccupations. Son accélération très vive a résulté de la combinaison de plusieurs facteurs : pressions subies en amont avec de fortes hausses des prix des matières premières et des goulets d'étranglement à la sortie de la crise du covid, tensions en aval issues du fort rebond de la consommation des ménages soutenue par des aides financières substantielles et une épargne élevée héritée de la crise de 2020, effets de base après une inflation très faible en 2020 et début 2021, de nouvelles pressions très fortes sur les prix des matières premières notamment énergétiques à la suite de la guerre en Ukraine . Alors que l'offre demeurerait restreinte au sortir de la crise (manque de main-d'œuvre ou de biens), la normalisation de la demande a engendré des hausses de prix dans des secteurs spécifiques notamment ceux préalablement très pénalisés par la pandémie (hôtellerie, restauration ou automobile). Le relais a été pris par le choc énergétique lié à la guerre en Europe et par la diffusion progressive de l'inflation importée. Outre les impacts indirects liés à la conséquence sur les taux d'intérêt, ces pressions inflationnistes pourraient avoir des impacts directs sur les charges du Crédit Agricole Normandie (salaires, achats).

b) Toute évolution défavorable de la courbe des taux pèse ou est susceptible de peser sur les revenus consolidés ou la rentabilité du Crédit Agricole Normandie

Le Crédit Agricole Normandie par son activité de banque de détail est exposé aux variations de taux d'intérêts. Le montant de marge nette d'intérêts encaissés par le Crédit Agricole Normandie sur une période donnée impacte de manière significative ses revenus consolidés et sa rentabilité pour cette période. Les taux d'intérêt sont sensiblement affectés par de nombreux facteurs sur lesquels le Crédit Agricole Normandie n'a pas d'emprise directe. L'évolution des taux d'intérêt du marché pourrait affecter différemment les actifs porteurs d'intérêts et les taux d'intérêt payés sur la dette. Toute évolution défavorable de la courbe des taux pourrait diminuer la marge nette d'intérêt des activités de prêts du Crédit Agricole Normandie ainsi que sa valeur économique.

A fin décembre 2022, en cas de baisse des taux d'intérêt de 2%, la valeur économique de la Caisse régionale Normandie serait positivement affectée à hauteur de 23 millions d'euros ; à l'inverse, à fin décembre 2022, elle serait négativement affectée à hauteur de 17 millions d'euros sur sa valeur économique dans le cas d'une hausse des taux d'intérêt de 2%. Ces impacts sont calculés sur la base d'un bilan en extinction sur les 30 prochaines années, c'est-à-dire sans tenir compte de la production future, et n'intègrent donc pas l'impact dynamique éventuel d'une variation des positions au bilan. Le bilan retenu exclut les fonds propres et les participations conformément aux dispositions réglementaires relatives au risque de taux (Supervisory Outlier Test ou test des valeurs extrêmes).

Enfin les résultats de la Caisse régionale Normandie pourraient être affectés par une variation des taux aussi bien à la hausse qu'à la baisse en cas d'inefficacité comptable des couvertures. De façon plus générale, la fin des politiques monétaires accommodantes pourrait conduire à des corrections importantes sur certains marchés ou catégories d'actifs, et à une hausse de la volatilité sur les marchés.

Enfin, toute augmentation des taux plus forte ou plus rapide que prévu pourrait menacer i) la croissance économique dans l'Union européenne, aux États-Unis et ailleurs, ii) éprouver la résistance des portefeuilles de prêts et d'obligations, et iii) conduire à une augmentation des créances douteuses et des cas de défaut. Plus généralement, la fin des politiques monétaires accommodantes pourrait entraîner des corrections importantes sur certains marchés ou catégories d'actifs (par exemple, les sociétés et emprunteurs souverains ne bénéficiant pas d'une notation investment grade, certains marchés actions et immobiliers) qui ont particulièrement bénéficié d'un environnement prolongé de taux d'intérêt bas et d'une importante liquidité. Ces corrections pourraient se propager à l'ensemble des marchés financiers, du fait notamment d'une hausse importante de la volatilité. En conséquence, les opérations de Crédit Agricole Normandie et ses activités pourraient être perturbées de manière significative.

c) Des ajustements apportés à la valeur comptable des portefeuilles de titres et d'instruments dérivés du Crédit Agricole Normandie, ainsi que de la dette du Crédit Agricole Normandie, pourraient impacter son résultat net et ses capitaux propres

La valeur comptable des portefeuilles de titres, de placements, d'instruments dérivés et de certains autres actifs du Crédit Agricole Normandie, ainsi que de sa dette propre inscrite dans son bilan, est ajustée à chaque date d'établissement de ses états financiers. Les ajustements de valeur effectués reflètent notamment le risque de crédit inhérent à la dette propre du Crédit Agricole Normandie, ainsi que des variations de valeur liées aux marchés taux et action. La plupart de ces ajustements sont effectués sur la base de la variation de la juste valeur des actifs et des passifs du Crédit Agricole Normandie au cours d'un exercice comptable, cette variation étant enregistrée au niveau du compte de résultat ou directement dans les capitaux propres. Les variations comptabilisées dans le compte de résultat, si elles ne sont pas compensées par des variations inverses de la juste valeur d'autres actifs, ont un impact sur le résultat net consolidé du Crédit Agricole Normandie. Tout ajustement à la juste valeur affecte les capitaux propres et, par conséquent, le ratio d'adéquation des fonds propres du Crédit Agricole Normandie. Le fait que les ajustements à la juste valeur soient comptabilisés pour un exercice comptable donné ne signifie pas que des ajustements complémentaires ne seront pas nécessaires pour des périodes ultérieures.

d) Le Crédit Agricole Normandie peut subir des pertes liées à la détention de titres de capital

La valeur des titres de capital détenus par le Crédit Agricole Normandie pourrait décliner, occasionnant potentiellement des pertes. Dans l'hypothèse de participations stratégiques, le degré de contrôle peut être limité et tout désaccord avec d'autres actionnaires pourrait avoir un impact défavorable sur la capacité du Crédit Agricole Normandie à influencer les politiques de cette entité. Si la valeur des titres de capital détenus venait à diminuer de manière significative, le Crédit Agricole Normandie pourrait être contraint de réévaluer ces titres à leur juste valeur ou de comptabiliser des charges de dépréciation dans ses états financiers consolidés.

Au 31 décembre 2022, le Crédit Agricole Normandie détenait près de 1,5 milliards d'euros d'instruments de capitaux propres principalement comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres.

e) Les commissions tirées par le Crédit Agricole Normandie des produits d'assurance, de gestion d'actifs, de courtage et autres pourraient être impactées par une dégradation des conditions de marché

Par le passé, les replis des marchés ont entraîné une diminution de la valeur des portefeuilles de clients ayant souscrit des produits de gestion d'actifs, d'assurance et de fortune et augmenté le montant des retraits. Ces baisses potentielles d'activité réduisent les commissions tirées par le Crédit Agricole Normandie.

En outre, la conjoncture économique et les conditions financières influent sur le nombre et la taille des opérations dans lesquelles le Crédit Agricole Normandie intervient comme garant, conseil financier ou au titre d'autres services de financement et d'investissement. Les revenus du Crédit Agricole Normandie qui comprennent les commissions rémunérant ces services, sont directement liés au nombre et à la taille des opérations dans le cadre desquelles il intervient, et peuvent donc être significativement affectés par un ralentissement du marché. En outre, les commissions de gestion facturées à leurs clients pour la gestion de leurs portefeuilles étant généralement calculées sur la valeur ou la performance de ces portefeuilles, tout ralentissement du marché qui aurait pour conséquence de réduire la valeur des portefeuilles des clients réduirait les revenus qui rémunèrent la fourniture de ces services.

Même en l'absence de repli du marché, toute sous-performance des organismes de placement collectif de Crédit Agricole S.A. ou de ses produits d'assurance-vie pourrait entraîner une accélération des rachats et une diminution des souscriptions, ce qui aurait pour conséquence une contraction des commissions que le Crédit Agricole Normandie perçoit sur les activités de gestion d'actifs et d'assurance.

f) Le Crédit Agricole Normandie doit assurer une gestion actif-passif adéquate afin de maîtriser le risque de liquidité (prix, etc.). Des replis prolongés du marché pourraient réduire la liquidité, rendant plus difficile la cession d'actifs et pouvant engendrer des pertes.

Le Crédit Agricole Normandie est exposé au risque que le taux d'intérêt de ses actifs ne correspond pas à ceux de ses passifs. L'échéancier de paiement d'un certain nombre d'actifs du Crédit Agricole Normandie est incertain, et si le Crédit Agricole Normandie perçoit des revenus inférieurs aux prévisions à un moment donné, il pourrait avoir besoin d'un financement supplémentaire provenant du marché pour faire face à ses obligations. Bien que le Crédit Agricole Normandie s'impose des limites strictes concernant les écarts entre ses actifs et ses passifs dans le cadre de ses procédures de gestion des risques, il ne peut être garanti que ces limites seront efficaces pour éliminer toute perte potentielle qui résulterait de l'inadéquation entre ces actifs et passifs.

L'objectif du Crédit Agricole Normandie en matière de gestion de sa liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées. Au 31 décembre 2022, le Crédit Agricole Normandie affichait un ratio LCR (Liquidity Coverage Ratio – ratio prudentiel destiné à assurer la résilience à court terme du profil de risque de liquidité) de 117,9 % supérieur au plancher réglementaire de 100 %, et un ratio NSFR (Net Stable Funding Ratio – ratio prudentiel destiné à assurer la solidité à long-terme du profil de risque de liquidité) de 109,2 %, supérieur au plancher réglementaire de 100%.

g) L'évolution des prix, la volatilité ainsi que de nombreux paramètres exposent le Crédit Agricole Normandie à des risques de marché

Les activités du Crédit Agricole Normandie sont impactées par les conditions des marchés financiers qui sont, à leur tour, affectées par la conjoncture économique, actuelle et à venir. Une évolution défavorable des conditions du marché, de la conjoncture économique ou du contexte géopolitique pourrait à l'avenir mettre les établissements financiers à l'épreuve en complexifiant l'environnement au sein duquel ils opèrent. Le Crédit Agricole Normandie est ainsi exposé notamment aux fluctuations des taux d'intérêt et des cours des titres.

Il réalise également des stress tests afin de quantifier son exposition potentielle dans des scénarios extrêmes, tels que décrits et quantifiés aux paragraphes 4.3.2 de la gestion de risques. Toutefois, ces techniques reposent sur des méthodologies statistiques basées sur des observations historiques qui peuvent s'avérer peu représentatives des conditions de marché futures. En conséquence, l'exposition du Crédit Agricole Normandie aux risques de marché dans des scénarios extrêmes pourrait être plus importante que les expositions anticipées par ces techniques de quantification.

h) Les stratégies de couverture mises en place par le Crédit Agricole Normandie pourraient ne pas écarter tout risque de pertes

Si l'un quelconque des instruments ou stratégies de couverture utilisés par le Crédit Agricole Normandie pour couvrir différents types de risques auxquels il est exposé dans la conduite de ses activités s'avérait inopérant, le Crédit Agricole Normandie pourrait subir des pertes. Nombre de ses stratégies sont fondées sur l'observation du comportement passé du marché et l'analyse des corrélations historiques. Toutefois, la couverture mise en place par le Crédit Agricole Normandie pourrait n'être que partielle ou les stratégies pourraient ne pas permettre une diminution effective du risque. Toute évolution inattendue du marché pourrait également diminuer l'efficacité des stratégies de couverture du Crédit Agricole Normandie. En outre, la manière dont les gains et les pertes résultant des couvertures inefficaces sont comptabilisés peut accroître la volatilité des résultats publiés par le Crédit Agricole Normandie.

Au 31 décembre 2022, l'encours de swaps de macro-couverture est de 6,4 milliards d'euros.

4.2.3 Risques opérationnels et risques connexes

Le risque opérationnel du Crédit Agricole Normandie inclut le risque de non-conformité, le risque juridique et également les risques générés par le recours à des prestations externalisées.

Sur la période allant de 2019 à 2022, les incidents de risque opérationnel pour le Crédit Agricole Normandie se répartissent tel que suit : la catégorie "Exécution, livraison et gestion processus" représente 64 % des pertes opérationnelles, la catégorie "Clients, produits et pratiques commerciales" représente 7 % des pertes opérationnelles et la catégorie "Fraude externe" représente 18 % des pertes opérationnelles. Les autres incidents de risque opérationnel se répartissent entre la pratique en matière d'emploi et sécurité (7 %), la fraude interne (1 %), les dommages occasionnés aux actifs physiques (1 %), le dysfonctionnement de l'activité et des systèmes (2 %).

Par ailleurs, le montant des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque opérationnel auquel est exposé le Crédit Agricole Normandie s'élevait à 1 046 millions d'euros au 31 décembre 2022.

a) Le Crédit Agricole Normandie est exposé aux risques de fraude externe et interne

La fraude se définit comme un acte intentionnel effectué dans l'objectif d'obtenir un avantage matériel ou immatériel au détriment d'une personne ou d'une organisation perpétré en contrevenant aux lois, règlements ou règles internes ou en portant atteinte aux droits d'autrui ou encore en dissimulant tout ou partie d'une opération ou d'un ensemble d'opérations ou de leurs caractéristiques.

Le montant de la fraude avérée détectée pour le périmètre du Crédit Agricole Normandie s'élève en moyenne à 553 milliers d'euros sur les trois dernières années.

Hors dossiers exceptionnels, la répartition des risques de fraudes en 2022 est la suivante :

- Fraude aux moyens de paiement (monétique, virements et chèques) : 90 %
- Fraude identitaire et documentaire : 7 % ;
- Détournement/vol : 3 % ;

Dans un contexte d'augmentation des tentatives de fraude externe et de complexification de leurs modes opératoires (via notamment la cybercriminalité), les principaux enjeux résident désormais dans la proactivité des acteurs bancaires. La prévention de la fraude vise ainsi à préserver les intérêts de la Banque et à protéger les clients. Les conséquences de ces risques de fraude pourraient s'avérer non négligeables.

b) Le Crédit Agricole Normandie est exposé aux risques liés à la sécurité et à la fiabilité de ses systèmes informatiques et de ceux des tiers

La technologie est au cœur de l'activité des banques, et le Crédit Agricole Normandie continue à déployer son modèle multicanal dans le cadre d'une relation durable avec ses clients. Dans ce contexte, le Crédit Agricole Normandie est confronté comme tous les acteurs du secteur au cyber risque, c'est-à-dire au risque causé par un acte malveillant et/ou frauduleux, commis virtuellement, avec pour intention de manipuler des informations (données personnelles, bancaires/assurantielles, techniques ou stratégiques), processus et utilisateurs dans le but de porter significativement préjudice aux sociétés, leurs employés, partenaires et clients. Le cyber risque est une priorité en matière de risques opérationnels. Le patrimoine informationnel des entreprises est exposé à de nouvelles menaces complexes et évolutives qui pourraient impacter de manière significative, en termes financiers comme de réputation, toutes les entreprises et plus spécifiquement les établissements du secteur bancaire. La professionnalisation des organisations criminelles à l'origine des cyber-attaques a conduit les autorités réglementaires et de supervision à investir le champ de la gestion des risques dans ce domaine.

Comme la plupart des banques, le Crédit Agricole Normandie dépend étroitement de ses systèmes de communication et d'information dans la conduite de l'ensemble de ses métiers. Toute panne, interruption ou défaillance dans la sécurité dans ces systèmes pourrait engendrer des pannes ou des interruptions au niveau des systèmes de gestion des fichiers clients, de comptabilité générale, des dépôts, de service et/ou de traitement des prêts. Si, par exemple, les systèmes d'information du Crédit Agricole Normandie devenaient défaillants, même sur une courte période, le Crédit Agricole Normandie se trouverait dans l'incapacité de répondre aux besoins de certains de ses clients dans les délais impartis et pourrait ainsi perdre des opportunités commerciales. De même, une panne temporaire des systèmes d'information du Crédit Agricole Normandie, en dépit des systèmes de sauvegarde et des plans d'urgence qui pourraient être déployés, pourrait engendrer des coûts en termes de récupération et de vérification d'information. Le Crédit Agricole Normandie ne peut assurer que de telles défaillances ou interruptions ne se produiront pas ou, si elles se produisaient, qu'elles seraient

traitées d'une manière pleinement adéquate. La survenance de toute défaillance ou interruption pourrait en conséquence impacter sa situation financière et ses résultats.

Le Crédit Agricole Normandie est aussi exposé au risque d'interruption ou de dysfonctionnement opérationnel d'un tiers (agent compensateur, chambres de compensation, banques dépositaires ou de tout autre intermédiaire financier ou prestataire externe de services auxquels le Crédit Agricole Normandie a recours pour exécuter ou faciliter ses transactions sur instruments financiers). Le Crédit Agricole Normandie est également exposé au risque de défaillance des fournisseurs de service informatique externes, telles que les entreprises offrant des espaces de stockage de données "cloud". En raison de son interconnexion grandissante avec ses clients, le Crédit Agricole Normandie pourrait également voir augmenter son exposition au risque de dysfonctionnement opérationnel des systèmes d'information de ses clients. Les systèmes de communication et d'information du Crédit Agricole Normandie, et ceux de ses clients, de ses prestataires de services et de ses contreparties, pourraient également être sujets à des dysfonctionnements ou interruptions en conséquence d'un cyber-crime ou d'un acte de cyber-terrorisme. Le Crédit Agricole Normandie ne peut garantir que de tels dysfonctionnements ou interruptions dans ses propres systèmes ou dans ceux de tiers ne se produiront pas ou, s'ils se produisent, qu'ils seront résolus de manière adéquate. Sur la période allant de 2020 à 2022, les pertes opérationnelles au titre du risque de dysfonctionnement de l'activité et des systèmes ont représenté moins de 3 % des pertes opérationnelles.

c) Les politiques, procédures et méthodes de gestion des risques mises en œuvre par le Crédit Agricole Normandie pourraient ne pas répondre totalement à des risques non identifiés ou non anticipés.

Les techniques et stratégies de gestion des risques utilisées par le Crédit Agricole Normandie pourraient ne pas garantir totalement une diminution effective de son exposition au risque dans tous les environnements de marché ou de son exposition à tout type de risques, y compris aux risques qu'il ne saurait pas identifier ou anticiper. Par ailleurs, les procédures et politiques de gestion des risques utilisées par le Crédit Agricole Normandie ne permettent pas non plus de garantir une diminution effective de son exposition dans toutes les configurations de marché. Ces procédures pourraient également s'avérer inopérantes face à certains risques, en particulier ceux que le Crédit Agricole Normandie n'a pas préalablement identifiés ou anticipés. Certains des indicateurs et outils qualitatifs que le Crédit Agricole Normandie utilise dans le cadre de la gestion des risques s'appuient sur des observations du comportement passé du marché. Pour évaluer son exposition, le Crédit Agricole Normandie applique des outils statistiques et autres à ces observations. Ces outils et indicateurs pourraient toutefois ne pas prédire efficacement l'exposition au risque du Crédit Agricole Normandie. Cette exposition pourrait, par exemple, naître de facteurs qu'il n'aurait pas anticipés ou correctement évalués dans ses modèles statistiques ou de mouvements de marché sans précédent. Ceci diminuerait sa capacité à gérer ses risques et pourrait impacter son résultat. Les pertes subies par le Crédit Agricole Normandie pourraient alors s'avérer être nettement supérieures aux pertes anticipées sur la base des mesures historiques.

Par ailleurs, certains des processus que le Crédit Agricole Normandie utilise pour évaluer son exposition au risque sont le résultat d'analyses et de facteurs complexes qui pourraient se révéler incertains. Les modèles tant qualitatifs que quantitatifs utilisés par le Crédit Agricole Normandie pourraient ne pas s'avérer exhaustifs et pourraient exposer le Crédit Agricole Normandie à des pertes significatives ou imprévues. En outre, bien qu'aucun fait significatif n'ait à ce jour été identifié à ce titre, les systèmes de gestion du risque sont également soumis à un risque de défaut opérationnel, y compris la fraude.

d) Tout préjudice porté à la réputation du Crédit Agricole Normandie pourrait avoir un impact défavorable sur son activité

Les activités du Crédit Agricole Normandie dépendent en grande partie du maintien d'une réputation solide en matière de conformité et d'éthique. Toute procédure judiciaire ou mauvaise publicité visant le Crédit Agricole Normandie sur des sujets tels que la conformité ou d'autres questions similaires pourrait porter préjudice à sa réputation, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur ses activités. Ces questions englobent une gestion inadéquate de conflits d'intérêts potentiels ou d'exigences légales et réglementaires ou des problématiques en matière de concurrence, de déontologie, de blanchiment, de sécurité de l'information et de pratiques commerciales. Le Crédit Agricole Normandie est exposé à tout manquement d'un salarié, ainsi qu'à toute fraude ou malversation commise par des intermédiaires financiers, ce qui pourrait également nuire à sa réputation. Tout préjudice porté à la réputation du Crédit Agricole Normandie pourrait entraîner une baisse d'activité, susceptible de peser sur ses résultats et sa situation financière. Une gestion inadéquate de ces problématiques pourrait également engendrer un risque juridique supplémentaire, ce qui pourrait accroître le nombre de litiges et exposer le Crédit Agricole Normandie à des amendes ou des sanctions réglementaires.

Le risque de réputation est géré par l'entité Contrôle Permanent Conformité du Crédit Agricole Normandie qui assure notamment la prévention et le contrôle des risques de non-conformité avec dans ce cadre, la prévention du blanchiment de capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme, la prévention de la fraude et de la corruption, le respect des embargos et des obligations de gel des avoirs.

e) Le Crédit Agricole Normandie est exposée au risque de payer des dommages-intérêts ou des amendes élevés résultant de procédures judiciaires, arbitrales ou administratives qui pourraient être engagées à son encontre

Le Crédit Agricole Normandie a fait par le passé, et pourrait encore faire à l'avenir, l'objet de procédures judiciaires, arbitrales ou administratives. Lorsqu'elles ont une issue défavorable pour le Crédit Agricole Normandie, ces procédures sont susceptibles de donner lieu au paiement de dommages et intérêts, d'amendes ou de pénalités élevés. Bien que, dans de nombreux cas, le Crédit Agricole Normandie dispose de moyens de défense importants, le Crédit Agricole Normandie pourrait, même lorsque l'issue de la procédure engagée à son encontre lui est finalement favorable, devoir supporter des coûts et mobiliser des ressources importantes pour la défense de ses intérêts.

Le service Juridique du Crédit Agricole Normandie a deux objectifs principaux : la maîtrise du risque juridique, potentiellement générateur de litiges et de responsabilités, tant civiles que disciplinaires ou pénales, et l'appui juridique nécessaire afin de permettre d'exercer ses activités. Les provisions pour litiges représentent 8,2 millions euros au 31 décembre 2022.

4.2.4 Risques liés à l'environnement dans lequel le Crédit Agricole Normandie évolue

a) Les résultats d'exploitation et la situation financière de Crédit Agricole Normandie peuvent être affectés par les perturbations de la situation économique mondiale et des marchés financiers résultant du conflit entre la Russie et l'Ukraine.

Le conflit entre la Russie et l'Ukraine, ainsi que les mesures de sanctions économiques contre la Russie adoptées en réponse par un certain nombre de pays peuvent avoir des répercussions économiques et financières importantes, dont une hausse des prix des matières premières. Celles-ci pourraient avoir des effets négatifs sur la Caisse régionale de Normandie et ses clients. Ces conditions peuvent évoluer au fur et à mesure de l'évolution du conflit.

b) Des conditions économiques et financières défavorables ont eu par le passé, et pourraient avoir à l'avenir, un impact sur le Crédit Agricole Normandie et les marchés sur lesquels il opère

Dans l'exercice de ses activités, le Crédit Agricole Normandie est spécifiquement exposé à l'évolution des marchés financiers et à l'évolution de la conjoncture économique en France, en Europe et dans le reste du monde. Une détérioration des conditions économiques sur les principaux marchés sur lesquels le Crédit Agricole Normandie intervient pourrait notamment avoir une ou plusieurs des conséquences suivantes :

- un contexte économique défavorable affecterait les activités et les opérations des clients du Crédit Agricole Normandie, ce qui pourrait réduire les revenus et accroître le taux de défaut sur les emprunts et autres créances clients ;
- les politiques macroéconomiques adoptées en réponse aux conditions économiques, réelles ou anticipées, pourraient avoir des effets imprévus, et potentiellement des conséquences sur les paramètres de marché tels que les taux d'intérêt et les taux de change, lesquels pourraient à leur tour impacter les activités du Crédit Agricole Normandie les plus exposées au risque de marché ;
- la perception favorable de la conjoncture économique, globale ou sectorielle, pourrait favoriser la constitution de bulles spéculatives, ce qui pourrait, en conséquence, exacerber l'impact des corrections qui pourraient être opérées lorsque la conjoncture se détériorera ;
- une perturbation économique significative (à l'image de la crise financière de 2008 ou de la crise de la dette souveraine en Europe en 2011 ou de la crise covid en 2020) pourrait avoir un impact significatif sur toutes les activités du Crédit Agricole Normandie, en particulier si la perturbation était caractérisée par une absence de liquidité sur les marchés, qui rendrait difficile la cession de certaines catégories d'actifs à leur valeur de marché estimée, voire empêcherait toute cession.

À ce titre, une détérioration supplémentaire des conditions économiques accroîtrait les difficultés et les défaillances d'entreprises et le taux de chômage pourraient repartir à la hausse, augmentant la probabilité de défaut des clients. L'accroissement de l'incertitude pourrait avoir un impact négatif fort sur la valorisation des actifs risqués, sur les devises des pays en difficulté et sur le prix des matières premières.

- En France peut également s'opérer une baisse de confiance sensible dans le cas d'une dégradation plus marquée du contexte social qui conduirait les ménages à moins consommer et à épargner par précaution, et les entreprises à retarder leurs investissements, ce qui serait dommageable à la croissance et à la qualité d'une dette privée qui a davantage progressé que dans le reste de l'Europe.

Il est difficile d'anticiper le repli de la conjoncture économique ou des marchés financiers, et de déterminer quels marchés seront les plus touchés. Si la conjoncture économique ou les conditions de marché en France ou ailleurs en Europe, ou les marchés financiers dans leur globalité, venaient à se détériorer ou devenaient plus volatils de manière significative, les opérations du Crédit Agricole Normandie pourraient être perturbées et ses activités, ses résultats et sa situation financière pourraient en conséquence subir un impact défavorable significatif.

c) L'absence de baisse pérenne des taux d'inflation pourrait affecter défavorablement l'activité, les opérations et les performances financières

Les incertitudes perdurent sur les évolutions de la situation sanitaire en Europe.

Il ne peut être exclu que de nouvelles mesures restrictives soient éventuellement mises en place dans certains pays européens ("jauges", couvre-feux, fermeture des frontières, reconfinements, etc.) qui pourraient freiner l'activité économique et peser sur la confiance des agents économiques et sur la solidité de l'appareil productif (défaillances d'entreprises, goulots d'étranglement sur les chaînes d'approvisionnement mondiales) et du marché du travail. Le pilotage et le ciblage de la sortie des mesures de soutien par les États (notamment États français et italien) et les banques centrales (notamment Banque centrale européenne) sont des étapes clés.

d) Le Crédit Agricole Normandie intervient dans un environnement très réglementé et les évolutions législatives et réglementaires en cours pourraient impacter de manière importante sa rentabilité ainsi que sa situation financière

La Crédit Agricole Normandie est soumis à une réglementation importante et à de nombreux régimes de surveillance dans les juridictions où le Crédit Agricole Normandie exerce ses activités.

Cette réglementation couvre notamment, à titre d'illustration :

- les exigences réglementaires et prudentielles applicables aux établissements de crédit, en ce compris les règles prudentielles en matière d'adéquation et d'exigences minimales de fonds propres et de liquidité, de diversification des risques, de gouvernance, de restriction en terme de prises de participations et de rémunérations telles que définies notamment par (i) le Règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement (tel que modifié, notamment, par le Règlement (UE) 2019/876 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 et par le Règlement (UE) 2020/873 du Parlement européen et du Conseil du 24 juin 2020) et (ii) la Directive 2013/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et la surveillance prudentielle des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (telle que modifiée, notamment, par la Directive (UE) 2019/878 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019) telle que transposée en droit interne ; aux termes de ces réglementations, les établissements de crédit tels que le Crédit Agricole Normandie doivent notamment se conformer à des exigences de ratio de fonds propres minimum, de diversification des risques et de liquidité, de politique monétaire, de reporting/déclarations, ainsi qu'à des restrictions sur les investissements en participations. **Ainsi au 31 décembre 2022, le ratio CET1 non phasé du Crédit Agricole Normandie atteint 26,85 % et le ratio global non phasé 27,16 % ; niveau nettement supérieur au minimum réglementaire.**
- les règles applicables au redressement et à la résolution bancaire telles que définies notamment par (i) la Directive 2014/59/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 établissant un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (telle que modifiée notamment par la Directive (UE) 2019/879 du Parlement et du Conseil du 20 mai 2019 en ce qui concerne la capacité d'absorption des pertes et de recapitalisation des établissements de crédit et des entreprises d'investissement), telle que transposée en droit interne et (ii) le Règlement (UE) n° 806/2014 du Parlement européen et du Conseil du 15 juillet 2014 établissant des règles et une procédure uniforme pour la résolution des établissements de crédit et certaines entreprises d'investissement dans le cadre d'un mécanisme de résolution unique et d'un Fonds de résolution bancaire unique (tel que modifié, notamment, par le Règlement (UE) 2019/877 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019) ; dans ce cadre, Crédit Agricole S.A. est placé sous la surveillance de la BCE à laquelle, notamment, un plan de redressement du Groupe Crédit Agricole est soumis chaque année conformément à la réglementation applicable. En outre, la contribution du Crédit Agricole Normandie au financement annuel du Fonds de résolution bancaire unique peut être significative. Ainsi, en 2021, la contribution du Crédit Agricole Normandie au Fonds de résolution unique s'établit à 2 millions d'euros ;
- les réglementations applicables aux instruments financiers (en ce compris les actions et autres titres émis par le Crédit Agricole Normandie), ainsi que les règles relatives à l'information financière, à la divulgation d'informations et aux abus de marché (Règlement (UE) n° 596/2014 du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 sur les abus de marché) qui accroît notamment les obligations du Groupe Crédit Agricole en matière de transparence et de reporting ;
- les politiques monétaires, de liquidité et de taux d'intérêt et autres politiques des banques centrales et des autorités de régulation ;
- les réglementations encadrant certains types de transactions et d'investissements, tels que les instruments dérivés et opérations de financement sur titres et les fonds monétaires (Règlement (UE) n° 648/2012 du Parlement européen et du Conseil du 4 juillet 2012 sur les produits dérivés de gré à gré, les contreparties centrales et les référentiels centraux) ;
- les réglementations des infrastructures de marché, telles que les plateformes de négociation, les contreparties centrales, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement-livraison de titres ;
- la législation fiscale et comptable dans les juridictions où le Groupe Crédit Agricole exerce ses activités ; et
- les règles et procédures relatives au contrôle interne, à la lutte anti-blanchiment et au financement du terrorisme, à la gestion des risques et à la conformité.

En conséquence de certaines de ces mesures, le Crédit Agricole Normandie a notamment accru les coûts de mise en conformité et il est probable qu'elles continueront de le faire. En outre, certaines de ces mesures pourraient accroître les coûts de financement du Crédit Agricole Normandie, notamment en obligeant le Crédit Agricole Normandie à augmenter la part de son financement constituée de capital et de dettes subordonnées, dont les coûts sont plus élevés que ceux des titres de créance senior.

Le non-respect de ces réglementations pourrait avoir des conséquences importantes pour le Crédit Agricole Normandie : un niveau élevé d'intervention des autorités réglementaires ainsi que des amendes, des sanctions internationales politiques, des blâmes publics, des atteintes portées à la réputation, une suspension forcée des opérations ou, dans des cas extrêmes, le retrait de l'autorisation d'exploitation. Par ailleurs, des contraintes réglementaires pourraient limiter de manière importante la capacité du Crédit Agricole Normandie à développer ses activités ou à poursuivre certaines de ses activités.

De surcroît, des mesures législatives et réglementaires sont entrées en vigueur ces dernières années ou pourraient être adoptées ou modifiées en vue d'introduire ou de renforcer un certain nombre de changements, dont certains permanents, dans l'environnement financier global. Même si ces nouvelles mesures visent à prévenir la survenance d'une nouvelle crise financière mondiale, elles ont modifié de manière significative, et sont susceptibles de continuer à modifier, l'environnement dans lequel le Crédit Agricole Normandie et d'autres institutions financières opèrent. Certaines des nouvelles mesures adoptées après la crise financière devraient ainsi être modifiées, affectant la prévisibilité des régimes réglementaires auxquels le Crédit Agricole Normandie est soumis et nécessitant une mise en œuvre rapide susceptible de mobiliser d'importantes ressources au sein du Crédit Agricole Normandie. En outre, l'adoption de ces nouvelles mesures pourrait accroître les contraintes pesant sur le Crédit Agricole Normandie et nécessiter un renforcement des actions menées par le Crédit Agricole Normandie présentées ci-dessus en réponse au contexte réglementaire existant.

- Par ailleurs, l'environnement politique global a évolué de manière défavorable pour les banques et le secteur financier, ce qui s'est traduit par une forte pression politique pesant sur les organes législatifs et réglementaires favorisant l'adoption de mesures réglementaires renforcées, bien que celles-ci puissent également impacter le financement de l'économie et d'autres activités économiques.

Étant donné l'incertitude persistante liée aux nouvelles mesures législatives et réglementaires dont l'ampleur et la portée sont largement imprévisibles et à la complexité de ces sujets, il est impossible de prévoir leur impact réel sur Crédit Agricole Normandie, mais son impact pourrait être très important.

4.2.5 Risques liés à la stratégie et aux opérations du Crédit Agricole Normandie

a) Le Crédit Agricole Normandie pourrait ne pas être en mesure d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixé

La Caisse régionale s'est fixée des objectifs commerciaux et financiers. Ces objectifs financiers ont été établis principalement à des fins de planification interne et d'affectation des ressources, et reposent sur un certain nombre d'hypothèses relatives à la conjoncture économique et à l'activité des métiers du Groupe Crédit Agricole. Ces objectifs financiers ne constituent ni des projections ni des prévisions de résultats. Les résultats actuels de la Caisse régionale sont susceptibles de s'écarter (et pourraient s'écarter sensiblement), à plusieurs titres, de ces objectifs, notamment en raison de la réalisation d'un ou de plusieurs des facteurs de risque décrits dans la présente section.

b) Le commissionnement en assurance dommages pourrait être affecté par une dégradation élevée de la sinistralité

Une dégradation élevée de la sinistralité en assurance dommages pourrait avoir pour conséquence une réduction des commissions que le Crédit Agricole Normandie perçoit sur cette activité.

c) Des événements défavorables pourraient affecter simultanément plusieurs activités du Crédit Agricole Normandie

Bien que les principales activités du Crédit Agricole Normandie soient chacune soumise à des risques propres et à des cycles de marché différents, il est possible que des événements défavorables affectent simultanément plusieurs activités du Crédit Agricole Normandie. Par exemple, une baisse des taux d'intérêts pourrait impacter simultanément la marge d'intérêt sur les prêts, le rendement et donc la commission réalisée sur les produits de gestion d'actif, assurance. Dans une telle situation, le Crédit Agricole Normandie pourrait ne pas tirer avantage de la diversification de ses activités dans les conditions escomptées. Par exemple, des conditions macroéconomiques défavorables pourraient impacter le Crédit Agricole Normandie à plusieurs titres, en augmentant le risque de défaut dans le cadre de ses activités de prêt, en réduisant la valeur de ses portefeuilles de titres et les revenus dans ses activités générant des commissions. Lorsqu'un événement affecte défavorablement plusieurs activités, son impact sur les résultats et la situation financière du Crédit Agricole Normandie est d'autant plus important.

d) Le Crédit Agricole Normandie est exposé aux risques climatiques et environnementaux

Les risques environnementaux peuvent affecter le Crédit Agricole Normandie de deux façons. Ils peuvent d'abord avoir des impacts directs s'agissant des risques physiques sur ses outils d'exploitation : ces risques sont des composantes du risque opérationnel, ayant eu des conséquences demeurant marginales à l'échelle de la Caisse régionale. Le Crédit Agricole Normandie est exposé également au risque de réputation lié au respect des engagements publics pris notamment en matière de lutte contre le réchauffement climatique. La Caisse régionale peut ainsi faire face à des controverses en étant interpellé par de tierces parties si elles estiment que ces engagements ne sont pas tenus. Ces risques n'ont pas eu de conséquences jusqu'alors mais pourraient être majeurs.

Les aléas de risques environnementaux peuvent ensuite affecter les contreparties de la Caisse régionale. Les risques environnementaux sont alors considérés comme des facteurs de risques influençant les autres grandes catégories de risques existantes, notamment de crédit, mais également de marché, de liquidité ou opérationnel s'agissant des risques de réputation. Ces risques pourraient cependant essentiellement se matérialiser via le risque de crédit : à titre d'exemple. La Caisse régionale pourrait prêter à des entreprises dont les activités émettent des gaz à effet de serre, elle se retrouve exposée au risque qu'une réglementation, ou des limitations plus strictes soient imposées à son emprunteur, ce qui pourrait avoir un impact défavorable sur la qualité de crédit et la valeur des actifs financés de ce dernier (réduction soudaine du chiffre d'affaires...). De telles conséquences peuvent aussi naître des changements technologiques accélérant la transition vers une économie plus sobre en carbone, ou de changements de comportements des clients finaux (hausse des ratios de levier pour financer la transition). De la même manière, ces impacts défavorables peuvent être liés à des événements de risque physique – de type catastrophe naturelle, mais aussi changement sur le long terme des modèles climatiques (hausse des fréquences et des incidences d'événements de type sécheresse, inondation, élévation du niveau de la mer...) – impactant négativement les contreparties de la Caisse régionale dans l'exercice de leurs activités. La Caisse régionale pourrait ainsi faire face à du risque de réputation si une des contreparties de ses filiales faisait l'objet d'une controverse liée à des facteurs environnementaux (par exemple : non-respect d'une réglementation sur des émissions de gaz à effet de serre, atteinte à la biodiversité en cas d'accident industriel entraînant une pollution d'écosystèmes ...).

Avec l'accélération des contraintes de transition pour lutter contre les changements climatiques, l'intensification des phénomènes climatiques aigus et l'enjeu de préservation des ressources, La Caisse régionale devra adapter ses activités et la sélection de ses contreparties de manière appropriée afin d'atteindre ses objectifs stratégiques, éviter de subir des pertes et limiter son risque de réputation.

e) Le Crédit Agricole Normandie est confronté à une forte concurrence

Le Crédit Agricole Normandie est confronté à une concurrence forte, sur tous les marchés des services financiers, pour tous les produits et services qu'il offre, y compris dans le cadre de ses activités de banque de détail.

Les marchés européens des services financiers sont matures et la demande de services financiers est, dans une certaine mesure, corrélée au développement économique global. Dans ce contexte, la concurrence repose sur de nombreux facteurs, notamment les produits et services offerts, les prix, les modalités de distribution, les services proposés aux clients, la renommée de la marque, la solidité financière perçue par le marché et la volonté d'utiliser le capital pour répondre aux besoins des clients. Le phénomène de concentration a donné naissance à un certain nombre de sociétés qui, à l'instar du Crédit Agricole Normandie, ont la capacité d'offrir une large gamme de produits, allant de l'assurance, des prêts et dépôts aux services de courtage, de banque d'investissement et de gestion d'actifs.

En outre, de nouveaux concurrents compétitifs (y compris ceux qui utilisent des solutions technologiques innovantes), qui peuvent être soumis à une réglementation distincte ou plus souple, ou à d'autres exigences en matière de ratios prudentiels, émergent également sur le marché. Les avancées technologiques et la croissance du commerce électronique ont permis à des institutions n'étant pas des banques d'offrir des produits et services qui étaient traditionnellement des produits bancaires, et aux institutions financières et à d'autres sociétés de fournir des solutions financières électroniques, reposant sur la technologie de l'Internet, incluant la négociation électronique d'instruments financiers. Ces nouveaux entrants exercent des pressions à la baisse sur les prix des produits et services offerts par le Crédit Agricole Normandie et parviennent à conquérir des parts de marché dans un secteur historiquement stable entre les acteurs financiers traditionnels. De surcroît, de nouveaux usages, notamment de paiements et de banque au quotidien, des nouvelles devises, tels que le bitcoin, et de nouvelles technologies facilitant le traitement des transactions, comme la blockchain, transforment peu à peu le secteur et les modes de consommation des clients. Il est difficile de prédire les effets de l'émergence de ces nouvelles technologies, dont le cadre réglementaire est toujours en cours de définition, mais leur utilisation accrue pourrait redessiner le paysage concurrentiel du secteur bancaire et financier. Le Crédit Agricole Normandie doit donc s'attacher à maintenir sa compétitivité en France ou sur les autres grands marchés sur lesquels il intervient, adapter ses systèmes et renforcer son empreinte technologique pour conserver ses parts de marché et son niveau de résultats.

4.2.6 Risques liés à la structure du Groupe Crédit Agricole

a) Si l'un des membres du Réseau rencontrait des difficultés financières, Crédit Agricole S.A. serait tenue de mobiliser les ressources du Réseau (en ce compris ses propres ressources) au soutien de l'entité concernée

Crédit Agricole S.A. est l'organe central du Réseau Crédit Agricole composé de Crédit Agricole S.A., des Caisses régionales et des Caisses locales, en application de l'article R. 512-18 du Code monétaire et financier, ainsi que de Crédit Agricole CIB et BforBank en tant que membres affiliés (le "Réseau").

Dans le cadre du mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du Code monétaire et financier, Crédit Agricole S.A., en sa qualité d'organe central, doit prendre toutes mesures nécessaires pour garantir la liquidité et la solvabilité de chacun des établissements membres du Réseau comme de l'ensemble. Ainsi, chaque membre du Réseau bénéficie de cette solidarité financière interne et y contribue. Les dispositions générales du Code monétaire et financier ont été déclinées par des dispositifs internes qui prévoient les mesures opérationnelles à prendre dans le cadre de ce mécanisme légal de solidarité financière interne. En particulier, ceux-ci ont institué un Fonds pour risques bancaires de liquidité et de solvabilité (FRBLS) destiné à permettre à Crédit Agricole S.A. d'assurer son rôle d'organe central en intervenant en faveur des membres du Réseau qui viendraient à connaître des difficultés.

Bien que Crédit Agricole S.A. n'ait pas connaissance de circonstances susceptibles d'exiger à ce jour de recourir au FRBLS pour venir au soutien d'un membre du Réseau, rien ne garantit qu'il ne sera pas nécessaire d'y faire appel à l'avenir. Dans une telle hypothèse, si les ressources du FRBLS devaient être insuffisantes, Crédit Agricole S.A., en raison de ses missions d'organe central, aura l'obligation de combler le déficit en mobilisant ses propres ressources et le cas échéant celles des autres membres du Réseau.

En raison de cette obligation, si un membre du Réseau venait à rencontrer des difficultés financières majeures, l'événement sous-jacent à ces difficultés financières pourrait alors impacter la situation financière de Crédit Agricole S.A. et celle des autres membres du Réseau ainsi appelés en soutien au titre du mécanisme de solidarité financière.

Le dispositif européen de résolution des crises bancaires a été adopté au cours de l'année 2014 par la directive (UE) 2014/59 (dite "BRRD"), transposée en droit français par l'ordonnance 2015-1024 du 20 août 2015, qui a également adapté le droit français aux dispositions du Règlement européen 806/2014 du 15 juillet 2014 ayant établi les règles et une procédure uniforme pour la résolution des établissements de crédit dans le cadre d'un mécanisme de résolution unique et d'un Fonds de résolution bancaire unique. La directive (UE) 201/879 du 20 mai 2019 dite "BRRD2" est venue modifier la BRRD et a été transposée par ordonnance 2020-1636 du 21 décembre 2020.

Ce dispositif, qui comprend des mesures de prévention et de résolution des crises bancaires, a pour objet de préserver la stabilité financière, d'assurer la continuité des activités, des services et des opérations des établissements dont la défaillance aurait de graves conséquences pour l'économie, de protéger les déposants, et d'éviter ou de limiter au maximum le recours au soutien financier public. Dans ce cadre, les autorités de résolutions européennes, dont le Conseil de résolution unique, ont été dotées de pouvoirs très étendus en vue de prendre toute mesure nécessaire dans le cadre de la résolution de tout ou partie d'un établissement de crédit ou du groupe auquel il appartient.

Pour les groupes bancaires coopératifs, c'est la stratégie de résolution de "point d'entrée unique élargi" (extended SPE) qui est privilégiée par les autorités de résolution, par laquelle l'outil de résolution serait appliqué simultanément au niveau de Crédit Agricole S.A. et des entités affiliées. À ce titre et dans l'hypothèse d'une mise en résolution du Groupe Crédit Agricole, c'est le périmètre composé de Crédit Agricole S.A. (en sa qualité d'organe central) et des entités affiliées qui serait considéré dans son ensemble comme le point d'entrée unique élargi. Compte tenu de ce qui précède et des mécanismes de solidarité existant au sein du réseau, un membre du réseau Crédit Agricole ne peut pas être mis en résolution de manière individuelle.

Les autorités de résolution peuvent ouvrir une procédure de résolution à l'encontre d'un établissement de crédit lorsqu'elle considère que : la défaillance de l'établissement est avérée ou prévisible, il n'existe aucune perspective raisonnable qu'une autre mesure de nature privée empêche la défaillance dans des délais raisonnables, une mesure de résolution est nécessaire et une procédure de liquidation serait insuffisante pour atteindre les objectifs recherchés de la résolution ci-dessus rappelés.

Les autorités de résolution peuvent utiliser un ou plusieurs instruments de résolution, tels que décrits ci-dessous avec pour objectif de recapitaliser ou restaurer la viabilité de l'établissement. Les instruments de résolution devraient être mis en œuvre de telle manière à ce que les porteurs de titres de capital (actions, parts sociales, CCI, CCA) supportent en premier les pertes, puis les autres créanciers sous réserve qu'ils ne soient pas exclus du renflouement interne par la réglementation ou sur décision des autorités de résolution. La Loi française prévoit également une mesure de protection lorsque certains instruments ou mesures de résolution sont mis en œuvre, tel le principe selon lequel les porteurs de titres de capital et les

créanciers d'un établissement en résolution ne peuvent pas supporter des pertes plus lourdes que celles qu'ils auraient subies si l'établissement avait été liquidé dans le cadre d'une procédure de liquidation judiciaire régie par le Code de commerce (principe NCWOL visé à l'article L. 613-57-I du CMF). Ainsi les investisseurs ont le droit de réclamer des indemnités si le traitement qu'ils subissent en résolution est moins favorable que le traitement qu'ils auraient subi si l'établissement avait fait l'objet d'une procédure normale d'insolvabilité.

Dans l'hypothèse où les autorités de résolution décideraient d'une mise en résolution sur le Groupe Crédit Agricole, elles procéderaient au préalable à la réduction de la valeur nominale des instruments de Fonds propres du compartiment CET1 (actions, parts sociales, CCI et CCA), instruments de Fonds propres additionnels de catégorie 1 et instruments de Fonds propres de catégorie 2, afin d'absorber les pertes puis éventuellement à la conversion en titres de capital des instruments de Fonds propres additionnels de catégorie 1 et instruments de Fonds propres de catégorie 2. Ensuite, si les autorités de résolution décidaient d'utiliser l'outil de résolution qu'est le renflouement interne, elles pourraient mettre en œuvre cet outil de renflouement interne sur les instruments de dette, c'est-à-dire décider de leur dépréciation totale ou partielle ou de leur conversion en capital afin également d'absorber les pertes.

Les autorités de résolution pourraient décider de mettre en œuvre de façon coordonnée, à l'égard de l'organe central et de l'ensemble des entités affiliées, des mesures de réduction de valeur ou de conversion et le cas échéant de renflouement interne. Dans ce cas, ces mesures de réduction de valeur ou de conversion et le cas échéant ces mesures de renflouement interne s'appliqueraient à toutes les entités du réseau du Crédit Agricole et ce, quelle que soit l'entité considérée et quelle que soit l'origine des pertes.

La hiérarchie des créanciers en résolution est définie par les dispositions de l'article L. 613-55-5 du CMF en vigueur à la date de mise en œuvre de la résolution.

Les détenteurs de titres de capital et les créanciers de même rang ou jouissant de droits identiques en liquidation seraient alors traités de manière égale quelle que soit l'entité du Groupe Crédit Agricole dont ils sont créanciers.

L'étendue de ce renflouement interne, qui vise aussi à recapitaliser le Groupe Crédit Agricole, s'appuie sur les besoins de fonds propres au niveau consolidé.

L'investisseur doit donc être conscient qu'il existe donc un risque significatif pour les porteurs d'actions, de parts sociales, CCI et CCA et les titulaires d'instruments de dette d'un membre du réseau de perdre tout ou partie de leur investissement en cas de mise en œuvre d'une procédure de résolution bancaire sur le Groupe Crédit Agricole quelle que soit l'entité dont il est créancier.

Les autres outils de résolution bancaire dont disposent les autorités de résolution sont pour l'essentiel la cession totale ou partielle des activités de l'établissement à un tiers ou à un établissement relais et la séparation des actifs de cet établissement.

Ce dispositif de résolution ne remet pas en cause le mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du CMF, appliqué au réseau Crédit Agricole tel que défini par l'article R. 512-18 de ce même Code. Crédit Agricole S.A. considère qu'en pratique, ce mécanisme devrait s'exercer préalablement à toute mesure de résolution.

L'application au Groupe Crédit Agricole de la procédure de résolution suppose ainsi que le mécanisme légal de solidarité interne n'aurait pas permis de remédier à la défaillance d'une ou plusieurs entités du réseau, et donc du réseau dans son ensemble.

b) L'avantage pratique de la Garantie de 1988 émise par les Caisses régionales peut être limité par la mise en œuvre du régime de résolution qui s'appliquerait avant la liquidation

Le régime de résolution prévu par la DRRB pourrait limiter l'effet pratique de la garantie des obligations de Crédit Agricole S.A. consentie par l'ensemble des Caisses régionales, solidairement entre elles, à hauteur de leur capital, réserves et report à nouveau (la "Garantie de 1988").

Ce régime de résolution n'a pas d'impact sur le mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du Code monétaire et financier, appliqué au Réseau, ce mécanisme devant s'exercer préalablement à toute mesure de résolution.

Cependant, l'application au Groupe Crédit Agricole des procédures de résolution pourrait limiter la survenance des conditions de mise en œuvre de la Garantie de 1988, étant précisé que ladite Garantie de 1988 ne peut être appelée que si les actifs de Crédit Agricole S.A. s'avéraient être insuffisants pour couvrir ses obligations à l'issue de sa liquidation ou dissolution. Du fait de cette limitation, les porteurs de titres obligataires et les créanciers de Crédit Agricole S.A. pourraient ne pas pouvoir bénéficier de la protection qu'offrirait cette Garantie de 1988.

4.3 GESTION DES RISQUES

Cette partie du rapport de gestion présente l'appétit pour le risque de la Caisse régionale, la nature des risques auxquels la Caisse régionale est exposée, leur ampleur et les dispositifs mis en œuvre pour les gérer.

L'information présentée au titre de la norme IFRS 7 relative aux informations à fournir sur les instruments financiers couvre les principaux types de risques suivants :

- les risques de crédit ;
- les risques de marché ;
- les risques structurels de gestion de bilan : risque de taux d'intérêt global, risque de change et risque de liquidité, y compris les risques du secteur de l'assurance.

Afin de couvrir l'ensemble des risques inhérents à l'activité bancaire, des informations complémentaires sont fournies concernant :

- les risques opérationnels ;
- les risques juridiques ;
- les risques de non-conformité.

Conformément aux dispositions réglementaires et aux bonnes pratiques de la profession, la gestion des risques au sein de la Caisse régionale se traduit par une gouvernance dans laquelle le rôle et les responsabilités de chacun sont clairement identifiés, ainsi que par des méthodologies et procédures de gestion des risques efficaces et fiables permettant de mesurer, surveiller et gérer l'ensemble des risques encourus à l'échelle de la Caisse régionale.

4.3.1 Appétence au risque, Gouvernance et Organisation de la Gestion des Risques

Brève déclaration sur les risques (Déclaration établie en conformité avec l'article 435(1)(f) du règlement UE n° 575/2013)

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale exprime annuellement son appétit pour le risque par une déclaration formelle. La déclaration d'appétit pour le risque est élaborée en cohérence avec le processus d'identification des risques. Pour l'année 2022, celle-ci a été discutée et validée le 28 Janvier 2022. Cette déclaration est une partie intégrante et directrice du cadre de référence de la gouvernance englobant la stratégie, les objectifs commerciaux, le pilotage des risques et la gestion financière. Les orientations stratégiques du Plan à moyen terme, de la déclaration d'appétit, du processus budgétaire et de l'allocation des ressources aux différents métiers sont cohérentes entre elles.

L'appétit pour le risque (*Risk Appetite*) de la Caisse régionale est le type et le niveau agrégé de risque que la Caisse régionale est prête à assumer, dans le cadre de ses objectifs stratégiques.

La détermination de l'appétit pour le risque de la Caisse régionale s'appuie en particulier sur ses différentes politiques d'intervention (politique financière, politique de gestion des risques, etc) qui sont fondées sur :

- une politique de financement sélective et responsable articulée entre une politique d'octroi prudent encadrée par les stratégies risques, et le système de délégations ;
- l'objectif de maintenir une exposition réduite au risque de marché ;
- l'encadrement strict de l'exposition au risque opérationnel avec une appétence nulle au risque juridique et un cadre de gestion des risques informatiques et cyber rigoureux ;
- la limitation du risque de non-conformité au risque subi, lequel est strictement encadré ;
- la maîtrise de l'accroissement des emplois pondérés ;
- la maîtrise des risques liés à la gestion actif-passif.

La formalisation de l'appétit pour le risque permet à la Direction générale et au Conseil d'administration de définir la trajectoire de développement de la Caisse régionale en cohérence avec le Plan Moyen Terme et de la décliner en stratégies opérationnelles. Elle résulte d'une démarche coordonnée et partagée entre les divers Directeurs de l'entreprise (finances, risques, conformité).

La déclaration d'appétit pour le risque est coordonnée avec l'ensemble des Directions et vise notamment à :

- engager les administrateurs et la Direction dans une réflexion et un dialogue sur la prise de risque ;
- formaliser, normer et expliciter le niveau de risque acceptable en lien avec une stratégie donnée ;
- intégrer pleinement la dimension risque/rentabilité dans le pilotage stratégique et les processus de décision ;

- disposer d'indicateurs avancés et de seuils d'alertes permettant à la Direction d'anticiper les dégradations excessives des indicateurs stratégiques et d'améliorer la résilience en activant des leviers d'action en cas d'atteinte de niveaux d'alerte par rapport à la norme d'appétit pour le risque ;
- améliorer la communication externe vis-à-vis des tiers sur la solidité financière et la maîtrise des risques.

La déclaration et la matrice d'appétit pour le risque s'appuient sur un ensemble d'indicateurs stratégiques encadrés par des zones d'appétit, de tolérance, et, pour les indicateurs pour lesquels il existe des seuils réglementaires, des seuils de capacité.

Outre la déclaration annuelle, la Caisse régionale exprime également son appétit tout au long de l'année dans des stratégies risques approuvées par le Conseil d'administration, après avis du Comité des risques du Conseil.

La déclaration synthétique et la matrice sont complétées par le tableau de bord des risques et limites internes et réglementaires du Groupe qui permet de suivre des indicateurs plus opérationnels représentatifs des risques majeurs et constitués d'une sélection de limites ou seuils d'alerte fixés dans ces stratégies risques. Ce tableau de bord est présenté trimestriellement au Comité des risques et au Conseil d'administration.

L'appétit pour le risque de la Caisse régionale s'exprime au moyen :

- d'indicateurs clés portant sur :
 - la solvabilité qui garantit la pérennité de la Caisse régionale en assurant un niveau de fonds propres suffisants au regard des risques pris par l'établissement,
 - la liquidité dont la gestion vise à éviter un assèchement des sources de financement de la Caisse régionale pouvant conduire à un défaut de paiement, voire à une mise en résolution,
 - le risque d'activité ou « business risk », dont le suivi permet d'assurer l'atteinte de la stratégie définie par la Caisse régionale et ainsi de garantir sa pérennité à long terme.
 - le résultat, car il nourrit directement la solvabilité future et la capacité de distribution aux actionnaires, et constitue donc un élément clé de la communication financière de la Caisse régionale,
 - le risque de crédit de la Caisse régionale qui constitue son principal risque. Une vigilance toute particulière lui est dédiée dans le contexte lié à la crise sanitaire ;
 - et des risques clés que sont les risques de taux et d'inflation, le risque opérationnel, le risque de non-conformité.
- de limites et seuils d'alerte définis en cohérence avec ces indicateurs
- d'axes qualitatifs, inhérents à la stratégie et aux activités de la Caisse régionale, essentiellement pour des risques qui ne sont pas quantifiés à ce stade. Les critères qualitatifs s'appuient notamment sur la politique de Responsabilité Sociétale d'entreprise qui traduit la préoccupation de la Caisse régionale de contribuer à un développement durable et de maîtriser l'ensemble des risques y compris extra financiers.

Les indicateurs clés sont déclinés en trois niveaux de risques :

- l'appétit correspond à une gestion normale et courante des risques, et à des indicateurs dont le niveau est au dessus du seuil de tolérance ; le budget s'inscrit dans la zone d'appétence
- la tolérance correspond à un niveau de pilotage plus rapproché du Conseil d'Administration. Le dépassement des seuils de tolérance sur des indicateurs ou limites clés déclenche une information du Comité des risques ou du Conseil d'administration. Les actions correctrices adaptées doivent alors être présentées.
- la capacité définie uniquement pour les indicateurs pour lesquels il existe un seuil réglementaire, commence lors du franchissement de ce seuil réglementaire. L'entrée dans la zone de capacité conduit à un dialogue rapproché avec les superviseurs.

Le dispositif d'appétit pour le risque de la Caisse régionale s'appuie sur le processus d'identification des risques qui vise à recenser de la manière la plus exhaustive possible les risques majeurs de la Caisse régionale et à les classer selon une nomenclature homogène.

Profil de risque global :

L'activité de la Caisse régionale est centrée sur l'activité de Banque universelle de proximité sur son territoire avec un stock de défaut faible et un taux de provisionnement prudent.

Le profil de risque de la Caisse régionale est suivi et présenté à minima semestriellement en Comité des risques et Conseil d'administration. Le franchissement des niveaux tolérés des indicateurs ou des limites globales du dispositif conduit à l'information et à la proposition d'actions correctrices au Conseil d'administration. Les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance sont ainsi régulièrement informés de l'adéquation du profil de risque avec l'appétit pour le risque.

Les principaux éléments du profil de risque de la Caisse régionale sont détaillés dans les sections « Gestion des risques et Pilier 3 » du présent document :

Un échantillon des indicateurs clefs de la déclaration d'appétence au risque est repris dans le tableau ci-dessous :

	Ratio CET 1	Ratio LCR (niveau de fin d'année)	Coût du risque IFRS	Résultat net IFRS part de la Caisse régionale	Taux de créances dépréciées sur encours
31 décembre 2022	26,9%	117,9%	41 Millions d'euros	119 millions d'euros	1,98%
31 décembre 2021	28,3%	197,7%	36 Millions d'euros	101 millions d'euros	1,99%
31 décembre 2020	25,6%	163,9%	41 Millions d'euros	63 millions d'euros	2%

Au 31 décembre 2022, les indicateurs d'appétence au risque de la Caisse régionale se situent dans la zone d'appétence définie par la Caisse régionale. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant son niveau de tolérance.

Adéquation aux risques des dispositifs de l'établissement l'article 435.1 (e) du règlement de l'Union européenne n°575/2013.

Le Conseil d'administration du Crédit Agricole Normandie exprime annuellement son appétence au risque par une déclaration formelle. La déclaration d'appétence au risque est élaborée en cohérence avec le processus d'identification des risques. Cette déclaration est une partie intégrante et directrice du cadre de référence de la gouvernance englobant la stratégie, les objectifs commerciaux, le pilotage des risques et la gestion financière globale de la Caisse régionale. Les orientations stratégiques du Plan à moyen terme, de la déclaration d'appétence, du processus budgétaire et de l'allocation des ressources aux différents métiers sont cohérentes entre elles.

Organisation de la gestion des risques

La gestion des risques, inhérente à l'exercice des activités bancaires, est au cœur du dispositif de contrôle interne de la Caisse régionale, mis en œuvre par tous les acteurs intervenant de l'initiation des opérations jusqu'à leur maturité finale.

La responsabilité de la mesure des risques et de leur surveillance est assurée par une fonction dédiée, la **ligne métier Risques**, sous la responsabilité du **Responsable de la Fonction Gestion des Risques (RFGR)** et animée par la **Direction des Risques Groupe (DRG)**, indépendante des unités opérationnelles et rapportant directement à la Direction générale.

Si la maîtrise des risques relève en premier lieu de la responsabilité des unités opérationnelles de la Caisse régionale qui assurent le développement de leur activité, le Contrôle Permanent Conformité a pour mission de garantir que les risques auxquels est exposée la Caisse régionale sont conformes aux stratégies risques définies par la Caisse régionale (limites globales et individualisées, critères de sélectivité) et compatibles avec les objectifs de croissance et de rentabilité de la Caisse régionale.

La **Direction des Risques Groupe (DRG)** assure un suivi consolidé des risques à l'échelle du Groupe, s'appuyant sur le réseau de Responsables de la fonction Gestion des risques (RFGR) dont le RFGR de la Caisse régionale de Normandie, rattachés hiérarchiquement au Directeur général de la Caisse régionale et à la Directrice des risques et contrôles permanents du Groupe.

Afin d'assurer une vision homogène des risques au sein de la Caisse régionale, le Contrôle Permanent Conformité assure les missions suivantes :

- coordonner le processus d'identification des risques et la mise en œuvre du cadre d'appétence au risque de la Caisse régionale en collaboration avec les fonctions Finances, Stratégie et Conformité et les lignes métiers ;
- définir et/ou valider les méthodes et les procédures d'analyse, de mesure et de suivi de l'ensemble des risques jugés majeurs tels que définis dans le process annuel d'identification des risques ;
- contribuer à l'analyse critique des stratégies commerciales de développement, en s'attachant aux impacts de ces stratégies en termes de risques encourus ;
- fournir des avis indépendants à la Direction générale sur l'exposition aux risques induite par les prises de position (opérations de crédit, fixation des limites des risques de marché) ou anticipées par leur stratégie risques ;
- assurer le recensement et l'analyse des risques collectés dans le système d'information risque.

Le Contrôle Permanent Conformité tient informés les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance du degré de maîtrise du risque dans la Caisse régionale, leur présente les diverses stratégies risques des grands métiers de la Caisse régionale pour validation et les alerte de tout risque de déviation par rapport aux politiques risques validées par les organes exécutifs. Il les informe des performances et des résultats du dispositif de prévention, dont ils valident les principes

d'organisation. Il leur soumet toute proposition d'amélioration du dispositif rendue nécessaire par l'évolution des métiers et de leur environnement.

Cette action s'exerce au travers :

➤ Des différentes instances délibérantes :

- **Le Conseil d'Administration** (11 séances par an) : analyse des facteurs clés de la déclaration d'appétence au risque de la Caisse régionale définie par la Direction générale, examen régulier des problématiques de gestion des risques et de contrôle interne de la Caisse régionale, revue de l'information semestrielle et du Rapport annuel sur le contrôle interne et sur la mesure et la surveillance des risques
- le **Comité des risques** (émanation du Conseil d'administration, quatre à cinq réunions par an)

➤ Des différentes instances exécutives :

- le **Comité de Contrôle Interne** (CCI, présidé par le Directeur général de la Caisse régionale, quatre réunions par an) : examine les dispositifs de maîtrise des risques et des problématiques de contrôle interne, de plans de continuité d'activités, risques opérationnels, risques d'externalisation des prestations essentielles, impulse des actions à caractère transverse à mettre en œuvre au sein de la Caisse régionale, valide l'information semestrielle et du Rapport annuel sur le contrôle interne, instance de coordination des trois fonctions de contrôle ;
- le **Comité de Pilotage des Risques** (COPIRI, présidé par la Direction Générale de la Caisse régionale, onze à douze réunions par an) : définit la stratégie et apprécie le niveau de maîtrise du risque de crédit, examine les dossiers de crédit dont le risque se dégrade significativement, revoit les principaux grands risques et les dossiers sensibles, restitutions relatives aux revues de portefeuilles crédit ;
- le **Comité Financier** (COFI, présidé par le Directeur général de la Caisse régionale, onze réunions par an) : analyse les risques financiers de la Caisse régionale (marché, taux, change, liquidité) et valide les orientations de gestion permettant de les maîtriser ;
- le **Comité de la Conformité** (présidé par la Direction générale, quatre réunions par an au minimum) : définit les orientations et la stratégie en matière de Conformité, examine avant leur application, tous les projets de dispositifs de normes et procédures relatifs à la conformité, examine tous les dysfonctionnements significatifs et valide les mesures correctives, prend toute décision sur les mesures à prendre pour remédier aux défaillances éventuelles,
- le **Comité Fonctionnement** (COFON, présidé par la Direction générale), définit la stratégie et apprécie le niveau de maîtrise de la Caisse régionale sur les domaines suivants : protection des données, sécurité des personnes et des biens et sécurité des Systèmes d'information.

En outre, le Contrôle permanent et Conformité de la Caisse régionale est structuré ainsi :

- un responsable de la Fonction Gestion des Risques (RFGR) est nommé ;
- il supervise l'ensemble des unités de contrôle de dernier niveau de son périmètre, qui couvre les missions de pilotage et de contrôle permanent des risques et la conformité (sécurité financière incluse) ;
- il bénéficie de moyens humains, techniques et financiers adaptés. Il doit disposer de l'information nécessaire à sa fonction et d'un droit d'accès systématique et permanent à toute information, document, instance (comités...), outil ou encore systèmes d'information, et ce sur tout le périmètre dont il est responsable. Il est associé aux projets de l'entité, suffisamment en amont pour pouvoir assurer son rôle de manière effective.

La gestion des risques repose également sur un certain nombre d'outils qui permettent au Contrôle Permanent et Conformité et aux organes dirigeants de la Caisse régionale d'appréhender les risques encourus dans leur globalité :

- un système d'information et de consolidation globale des risques robuste et s'inscrivant dans la trajectoire définie par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire pour les établissements (BCBS 239) ;
- une utilisation généralisée des méthodologies de stress test définies dans les procédures Groupe sur le risque de crédit, les risques financiers ou le risque opérationnel ;
- des normes et des procédures de contrôle formalisées et à jour, qui définissent les dispositifs d'octroi, sur la base d'une analyse de la rentabilité et des risques, de contrôle des concentrations géographiques, individuelles ou sectorielles, ainsi que de limites en risques de taux, de change et de liquidité ;

Culture risque

La culture risque est diffusée au moyen de canaux diversifiés et efficaces :

- une offre de formations risques proposant des modules adaptés aux besoins de l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale avec notamment un e-learning, permettant de mieux appréhender les risques inhérents aux métiers de la banque ;
- des actions de communication ou de formation afin de renforcer la diffusion de la culture du risque, notamment à destination des jeunes embauchés et dans les parcours métiers de la Caisse régionale. Elles ont pour objectif de développer la connaissance de tous les collaborateurs.

4.3.2 Dispositif de Stress Tests

Les stress tests, simulations de crises ou tests de résistance font partie intégrante du dispositif de gestion des risques de la Caisse Régionale. Les stress tests contribuent à la gestion prévisionnelle des risques, à l'évaluation de l'adéquation du capital sous un scénario stressé et répondent à des exigences réglementaires. A ce titre, par la mesure de l'impact économique, comptable ou réglementaire de scénarios économiques sévères mais plausibles, le dispositif de stress tests apporte une mesure de la résilience d'un portefeuille, d'une activité, d'une entité utilisée dans le cadre de l'ICAAP et de l'Appétence au Risque. Le dispositif de stress tests couvre les risques de crédit, de marché, opérationnel, ainsi que le risque de liquidité et les risques liés aux taux et changes. Le dispositif de stress tests pour la gestion des risques de la Caisse Régionale regroupe des exercices de natures diverses.

Différents types de stress tests

- **Gestion prévisionnelle du risque par les stress tests** : des exercices spécifiques récurrents ou réalisés à la demande sont effectués en central afin de compléter et d'enrichir les diverses analyses assurant le bon suivi des risques. Ces études font l'objet d'une présentation à la Direction Générale dans le cadre des instances de gouvernance de la Caisse régionale. A ce titre, des stress tests encadrant le risque de marché ou le risque de liquidité sont produits périodiquement. Pour le risque de crédit, des stress tests ont été réalisés par le Groupe pour la Caisse régionale afin de mesurer le risque lié à l'évolution économique sur les risques majeurs de la Caisse régionale. Ces exercices viennent appuyer les décisions prises en matière de limites globales d'exposition.
- **Stress tests budgétaires ou stress tests ICAAP** : un exercice annuel est mené par la Caisse régionale dans le cadre du processus budgétaire et les résultats de ce stress test sont utilisés dans l'ICAAP. Il contribue à la planification des besoins en capital et permet d'estimer la capacité bénéficiaire de la Caisse régionale à horizon trois ans en fonction de scénarios économiques. L'objectif de ce stress test dans le processus budgétaire et ICAAP est de mesurer les effets et la sensibilité en résultat des scénarios économiques (central – baseline et stressé – adverse) sur les activités, et la Caisse régionale dans son ensemble. Il repose obligatoirement sur un scénario économique national (évolution d'un ensemble de variables économiques) à partir duquel sont déterminés les impacts sur les différents risques. Ce scénario est complété pour tenir compte des risques opérationnels et de mauvaise conduite. L'objectif de cet exercice est d'estimer un ratio de solvabilité en mesurant les impacts sur le compte de résultat (coût du risque, marge d'intérêt, commissions...), les emplois pondérés et les fonds propres et de confronter ces indicateurs aux niveaux de tolérance de la Caisse régionale.
- **Stress tests réglementaires** : cette typologie de stress tests regroupe l'ensemble des demandes de la BCE, de l'ABE ou émanant d'un superviseur.
- **Gouvernance**

Reprenant les orientations de l'ABE (Autorité Bancaire Européenne), le programme de stress tests au niveau de la Caisse régionale explicite clairement la gouvernance et les responsabilités de chacun des acteurs pour les stress tests couvrant le risque de crédit, de marché, opérationnel, liquidité et les risques liés aux taux et changes.

Les scénarios utilisés dans les processus ICAAP, Appétence au risque ou pour des besoins réglementaires sont élaborés au niveau Groupe par la Direction Economique (ECO) et font l'objet d'une présentation au Conseil d'Administration. Ces scénarios économiques présentent l'évolution centrale et stressée des variables macroéconomiques et financières (PIB, chômage, inflation, taux d'intérêt et de change, etc.).

4.3.3 Procédures de Contrôle Interne et Gestion des Risques

L'organisation du contrôle interne de la Caisse régionale témoigne d'une architecture en phase avec les exigences légales et réglementaires, ainsi qu'avec les recommandations du Comité de Bâle.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne sont définis, au sein de la Caisse régionale, comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des activités et des risques de toute nature et permettant la régularité (au sens du respect des lois, règlements et normes internes), la sécurité et l'efficacité des opérations, conformément aux références présentées ci-après.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne se caractérisent par les objectifs qui leur sont assignés :

- application des instructions et orientations fixées par la Direction générale ;
- performance financière, par l'utilisation efficace et adéquate des actifs et ressources de la Caisse régionale, ainsi que la protection contre les risques de pertes ;
- connaissance exhaustive, précise et régulière des données nécessaires à la prise de décision et à la gestion des risques ;
- conformité aux lois et règlements et aux normes internes ;
- prévention et détection des fraudes et erreurs ;
- exactitude, exhaustivité des enregistrements comptables et établissement en temps voulu d'informations comptables et financières fiables.

Ces procédures comportent toutefois les limites inhérentes à tout dispositif de contrôle interne, du fait notamment de défaillances techniques ou humaines.

Conformément aux principes en vigueur au sein de la Caisse régionale, le dispositif de contrôle interne s'applique sur un périmètre large visant à l'encadrement et à la maîtrise des activités, ainsi qu'à la mesure et à la surveillance des risques sur base consolidée. Ce principe, appliqué par la Caisse régionale à ses propres filiales, permet de décliner le dispositif de contrôle interne selon une logique pyramidale et sur l'ensemble des entités. Le dispositif mis en œuvre par la Caisse régionale, qui s'inscrit dans le cadre de normes et principes rappelés ci-dessous, est ainsi déployé d'une façon adaptée aux différents métiers et aux différents risques, à chacun des niveaux de la Caisse régionale afin de répondre au mieux aux obligations réglementaires propres aux activités bancaires.

Les moyens, outils et *reportings* mis en œuvre dans cet environnement normatif permettent une information régulière, notamment au Conseil d'administration, au Comité des risques, à la Direction générale et au management, sur le fonctionnement des dispositifs de contrôle interne et sur leur adéquation (système de contrôle permanent et périodique, rapports sur la mesure et la surveillance des risques, plans d'actions correctives, etc.).

I. Références en matière de contrôle interne

Les références en matière de contrôle interne procèdent des dispositions du Code monétaire et financier, de l'arrêté du 3 novembre 2014 modifié relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) et des recommandations relatives au contrôle interne, à la maîtrise des risques et à la solvabilité émises par le Comité de Bâle et sa transposition européenne (CRR2 / CRD5).

Ces normes, nationales et internationales, sont complétées de normes internes au Groupe et des notes et procédures propres à la Caisse régionale :

- *corpus* des communications à caractère permanent, réglementaire (réglementation externe et règles internes au Groupe) et d'application obligatoire, relatives notamment à la comptabilité (Plan comptable du Crédit Agricole), à la gestion financière, aux risques et aux contrôles permanents, applicables et déployées en Caisse régionale ;
- Charte de déontologie de la Caisse régionale ;
- corps de "notes de procédure", Groupe applicable et déployé dans la Caisse régionale, portant sur l'organisation, le fonctionnement ou les risques. Dans ce cadre, la Caisse régionale a adopté un ensemble de notes de procédures internes visant au contrôle de la conformité aux lois et règlements. Ce dispositif procédural a été depuis lors adapté aux évolutions réglementaires et déployé dans la Caisse régionale, notamment en matière de sécurité financière (prévention du blanchiment de capitaux, lutte contre le financement du terrorisme, gel des avoirs, respect des embargos...) ou de détection des dysfonctionnements dans l'application des lois, règlements, normes professionnelles et déontologiques, par exemple. Ces notes de procédure font l'objet d'une actualisation régulière, autant que de besoin, en fonction notamment des évolutions de la réglementation et du périmètre de surveillance sur base consolidée.

II. Principes d'organisation du dispositif de contrôle interne

Afin que les dispositifs de contrôle interne soient efficaces et cohérents, la Caisse régionale a adopté et mis en œuvre un corps de règles et de recommandations communes au Groupe, basées sur la mise en œuvre et le respect de principes fondamentaux.

Principes fondamentaux

Les principes d'organisation et les composantes des dispositifs de contrôle interne de la Caisse régionale, recouvrent des obligations en matière :

- d'information de l'organe de surveillance (stratégies risques, limites fixées aux prises de risques, activité et résultats du contrôle interne, incidents significatifs) ;
- d'implication directe de l'organe de direction dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne ;
- de couverture exhaustive des activités et des risques, de responsabilité de l'ensemble des acteurs ;
- de définition claire des tâches, de séparation effective des fonctions d'engagement et de contrôle, de délégations formalisées et à jour ;
- de normes et procédures formalisées et à jour.

Ces principes sont complétés par :

- des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques : de crédit, de marché, de liquidité, financiers, opérationnels (traitements opérationnels, qualité de l'information financière et comptable, processus informatiques), risques de non-conformité et risques juridiques ;
- un système de contrôle, s'inscrivant dans un processus dynamique et correctif, comprenant des contrôles permanents réalisés par les unités opérationnelles ou par des collaborateurs dédiés, et des contrôles périodiques (réalisés par l'Audit Inspection Contrôle Périodique de la Caisse régionale) ;
- l'adaptation des politiques de rémunérations du Groupe (suite aux délibérations du Conseil d'administration des 9 décembre 2009 et 23 février 2011) et des procédures de contrôle interne – en application de la réglementation nationale, européenne ou internationale en vigueur et notamment les réglementations liées à la Capital Requirements Directive (CRD 5), à l'AIFM, à UCITS V et à Solvabilité 2, aux dispositions relatives à la Volcker Rule, à la loi de Séparation bancaire et à la directive MIF ainsi que les recommandations professionnelles bancaires relatives d'une part, à l'adéquation entre la politique de rémunération et les objectifs de maîtrise des risques, et d'autre part, à la rémunération des membres des organes exécutifs et de celle des preneurs de risques (cf. partie I du présent rapport).

Pilotage du dispositif

En application de l'arrêté du 3 novembre 2014 modifié en 2021, l'obligation est faite à chaque manager, chaque collaborateur et instance de la Caisse régionale, d'être à même de rendre compte et de justifier à tout moment de la correcte maîtrise de ses activités et des risques induits, conformément aux normes d'exercice des métiers bancaires et financiers, afin de sécuriser de façon pérenne chaque activité et chaque projet de développement et d'adapter les dispositifs de contrôle à mettre en œuvre à l'intensité des risques encourus.

Cette exigence repose sur des principes d'organisation et une architecture de responsabilités, de procédures de fonctionnement et de décision, de contrôles et de *reportings* à mettre en œuvre de façon formalisée et efficace à chacun des niveaux de la Caisse régionale : filiales, unités opérationnelles et fonctions support.

COMITE DE CONTROLE INTERNE

Le Comité de contrôle interne de la Caisse régionale instance factière de pilotage du dispositif de contrôle interne et de surveillance et maîtrise des risques, s'est réuni régulièrement sous la présidence du Directeur général de la Caisse régionale.

Ce Comité à caractère a vocation à examiner les problématiques de contrôle interne de la Caisse régionale et à s'assurer de la cohérence et de l'efficacité du contrôle interne sur base consolidée. Le Comité de contrôle interne, à caractère décisionnel et à décisions exécutoires, est composé des cadres de Direction et des responsables du contrôle interne. À ce titre, il est distinct du Comité des risques, démembré du Conseil d'administration, et il est notamment chargé de la coordination des trois fonctions de contrôle : Audit interne, Gestion des risques, Vérification de la conformité.

TROIS LIGNES METIERS INTERVENANT SUR L'ENSEMBLE DE LA CAISSE REGIONALE

Le Responsable de la fonction gestion des risques auquel est rattaché le Responsable Conformité (RCC) et le Responsable Audit Inspection contrôle Périodique (RAI) sont directement rattachés au Directeur général de la Caisse régionale et disposent d'un droit d'accès au Comité des risques ainsi qu'au Conseil d'administration de la Caisse régionale.

Par ailleurs, en application de l'arrêté du 3 novembre 2014 modifié relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, le RFGR a été désigné comme responsable de la gestion des risques pour la Caisse régionale.

Les fonctions de contrôle sont chargées d'accompagner les unités opérationnelles pour assurer la régularité, la sécurité et l'efficacité des opérations. Elles effectuent à ce titre :

- le pilotage et le contrôle des risques de crédit, de marché, de liquidité, financiers et opérationnels, par le contrôle permanent, également en charge du contrôle de dernier niveau de l'information comptable et financière et du suivi du déploiement par le responsable de la sécurité informatique, de la sécurité des systèmes d'information et des plans de continuité d'activités ;
- la prévention et le contrôle des risques de non-conformité par le contrôle permanent et la conformité sécurité financière sous l'autorité du RCC qui assure notamment la prévention du blanchiment de capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme, la prévention de la fraude, le respect des embargos et des obligations de gel des avoirs ;
- le contrôle indépendant et périodique du bon fonctionnement de l'ensemble de la Caisse régionale par l'Audit Inspection contrôle Périodique.

En complément de l'intervention des différentes fonctions de contrôle, les autres fonctions, les directions et les unités opérationnelles concourent à la mise en œuvre des dispositifs de contrôle interne, que ce soit au sein de comités spécialisés ou *via* des actions de normalisation des procédures et de centralisation de données.

Le service juridique a deux objectifs principaux : la maîtrise du risque juridique, potentiellement générateur de litiges et de responsabilités, tant civiles que disciplinaires ou pénales, et l'appui juridique nécessaire aux unités opérationnelles afin de leur permettre d'exercer leurs activités, tout en maîtrisant les risques juridiques et en minimisant les coûts associés.

Les Caisses régionales au sein du Groupe Crédit Agricole

Pour les Caisses régionales, l'application de l'ensemble des règles du Groupe est facilitée par la diffusion de recommandations nationales sur le contrôle interne par le Comité plénier de contrôle interne des Caisses régionales et par l'activité des fonctions de contrôles centrales de Crédit Agricole S.A. Le Comité plénier, chargé de renforcer le pilotage des dispositifs de contrôle interne des Caisses régionales, est composé de Directeurs généraux, de cadres de direction et de responsables des fonctions de contrôle des Caisses régionales, ainsi que de représentants de Crédit Agricole S.A. Son action est prolongée au moyen de rencontres régionales régulières et de réunions de travail et d'information entre responsables des fonctions de contrôle de Crédit Agricole S.A. et leurs homologues des Caisses régionales.

Le rôle d'organe central dévolu à Crédit Agricole S.A amène celui-ci à être très actif et vigilant en matière de contrôle interne. En particulier, un suivi spécifique des risques et des contrôles des Caisses régionales est exercé à Crédit Agricole S.A. par des unités dédiées de la Direction des Risques Groupe et par la Direction de la conformité Groupe.

ROLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale a connaissance de l'organisation générale de l'entreprise et approuve son dispositif de contrôle interne. Il approuve l'organisation générale de la Caisse régionale ainsi que celle de son dispositif de contrôle interne et définit l'appétence au risque de la Caisse régionale, dans le cadre d'une déclaration annuelle. Il est informé de l'organisation, de l'activité et des résultats du contrôle interne. Outre les informations qui lui sont régulièrement transmises, il dispose du Rapport annuel et de la présentation semestrielle sur le contrôle interne qui lui sont communiqués, conformément à la réglementation bancaire et aux normes définies par Crédit Agricole S.A. La synthèse des missions de l'Audit Inspection Contrôle périodique est présentée au Conseil d'administration de la Caisse régionale.

Le Conseil est informé, au travers du Comité des risques, des principaux risques encourus par l'entreprise et des incidents significatifs révélés par les systèmes de contrôle interne et de gestion des risques.

Le Président du Comité des risques de la Caisse régionale rend compte au Conseil des travaux du Comité et en particulier du Rapport Annuel sur le contrôle interne et sur la mesure et la surveillance des risques. À la date de l'Assemblée générale de la Caisse régionale, le Rapport annuel aura été présenté au Comité des risques, transmis à bonne date et aux Commissaires aux comptes et à Crédit Agricole S.A. en charge de le transmettre à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR). Il aura également fait l'objet d'une présentation au Conseil d'administration.

ROLE DU DIRECTEUR GENERAL EN MATIERE DE CONTROLE INTERNE

Le Directeur général définit l'organisation générale de l'entreprise et s'assure de sa mise en œuvre efficace par des personnes habilitées et compétentes. Il est directement et personnellement impliqué dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne. En particulier, il fixe les rôles et responsabilités en matière de contrôle interne et lui attribue les moyens adéquats.

Il s'assure que les stratégies et limites de risques sont compatibles avec la situation financière (niveaux des fonds propres, résultats) et les stratégies arrêtées par le Conseil d'administration, dans le cadre de la déclaration d'appétence au risque de la Caisse régionale.

Il veille à ce que des systèmes d'identification et de mesure des risques, adaptés aux activités et à l'organisation de l'entreprise, soient adoptés. Il veille également à ce que les principales informations issues de ces systèmes lui soient régulièrement reportées.

Il s'assure que le dispositif de contrôle interne fait l'objet d'un suivi permanent, destiné à vérifier son adéquation et son efficacité. Il est informé des dysfonctionnements que le dispositif de contrôle interne permettrait d'identifier et des mesures correctives proposées. À ce titre, le Directeur général est destinataire des notes de synthèse circonstanciées présentant les conclusions des missions de l'Audit Inspection Contrôle Périodique de la Caisse régionale.

III. Dispositifs de contrôle interne spécifiques et dispositifs de maîtrise et surveillance des risques

Crédit Agricole S.A et la Caisse régionale mettent en œuvre des processus et dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise de ses risques (risques de contrepartie, de marché, opérationnels, risques financiers, etc.) adaptés à ses activités et à son organisation, faisant partie intégrante du dispositif de contrôle interne, dont il est périodiquement rendu compte à l'organe de direction, à l'organe de surveillance, au Comité des risques, notamment via les rapports sur le contrôle interne et la mesure et la surveillance des risques.

Les éléments détaillés relatifs à la gestion des risques sont présentés dans le chapitre « Gestion des risques » et dans l'annexe aux comptes consolidés qui leur est consacrée (note 3).

Fonction Risques et contrôles permanents

La ligne métier Risques, créée en 2006 en application des modifications du règlement 97-02 (abrogé et remplacé par l'arrêté du 3 novembre 2014 modifié relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

La ligne métier Risques a en charge à la fois la gestion globale et le dispositif de contrôle permanent des risques : risques de crédit, financiers et opérationnels, notamment ceux liés à la qualité de l'information financière et comptable, à la sécurité physique et des systèmes d'information, à la continuité d'activité et à l'encadrement des prestations de services essentielles externalisées.

La gestion des risques s'appuie sur un dispositif Groupe selon lequel les stratégies des métiers, y compris en cas de lancement de nouvelles activités ou de nouveaux produits, font l'objet d'un avis risques, et de limites de risques formalisées dans les stratégies risques pour chaque entité et activité sensible. Ces limites sont revues à minima une fois par an ou en cas d'évolution d'une activité ou des risques et sont validées par le Comité des risques. Elles sont accompagnées de limites transverses, notamment sur les grandes contreparties. La cartographie des risques potentiels, la mesure et le suivi des risques avérés font l'objet d'adaptations régulières au regard de l'activité.

Les plans de contrôle sont adaptés au regard des évolutions de l'activité et des risques, auxquels ils sont proportionnés.

La ligne métier est placée sous la responsabilité de la Directrice des Risques Groupe de Crédit Agricole S.A., indépendant de toute fonction opérationnelle et rattaché au Directeur général de Crédit Agricole S.A. Elle réunit les fonctions transverses de Crédit Agricole S.A. (Direction des Risques Groupe) et les fonctions Risques et contrôles permanents décentralisées, au plus proche des métiers, au niveau de chaque entité du Groupe, en France ou à l'international.

Le fonctionnement de la ligne métier s'appuie sur des instances de gouvernance structurées, parmi lesquelles les Comités de Contrôle interne, le Comité des risques Groupe dans le cadre duquel l'exécutif valide les stratégies du Groupe et est informé du niveau de ses risques, le Comité de suivi des risques des Caisses régionales, le Comité de sécurité Groupe, le Comité des normes et modèles, le Comité de pilotage des recommandations de Bâle, les Comités de suivi métier regroupant selon des périodicités prédéfinies la Direction des risques Groupe et les filiales, et divers comités en charge notamment des systèmes de notation et des systèmes d'information. Le Comité de surveillance des risques Groupe,

présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A., se réunit de façon bimensuelle et a pour rôle de surveiller l'apparition de risques afin de dégager les orientations adaptées.

FONCTIONS RISQUES ET CONTROLES PERMANENTS CENTRALES DE CREDIT AGRICOLE S.A.

Au sein de Crédit Agricole S.A., la Direction des Risques Groupe assure le pilotage et la gestion globale des risques et des dispositifs de contrôle permanent du Groupe.

Gestion globale des risques Groupe

La mesure consolidée et le pilotage de l'ensemble des risques du Groupe sont assurés de façon centralisée par la Direction des risques Groupe, avec des unités spécialisées par nature de risque qui définissent et mettent en œuvre les dispositifs de consolidation et de *risk management* (normes, méthodologies, système d'information).

Le dispositif de la Direction des risques Groupe comprend également une fonction de "pilotage risques métier" en charge de la relation globale et individualisée avec chacune des filiales de Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales.

Le suivi des risques Groupe par les unités de pilotage risque métiers s'effectue notamment dans le cadre du Comité des risques Groupe et du comité de suivi des risques des Caisses régionales.

Il s'effectue également au travers d'une procédure d'alerte déclinée sur l'ensemble des entités et qui permet une présentation des risques les plus significatifs à un Comité Spécifique sur un rythme bimensuel (Comité de suivi des alertes).

Crédit Agricole S.A. mesure ses risques de manière exhaustive et précise, c'est-à-dire en intégrant l'ensemble des catégories d'engagements (bilan, hors bilan) et des positions, en consolidant les engagements sur les sociétés appartenant à un même groupe, en agrégeant l'ensemble des portefeuilles et en distinguant les niveaux de risques.

La surveillance des risques par Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses régionales sur base individuelle ou collective passe par un dispositif de suivi des dépassements de limites et de leur régularisation, du fonctionnement des comptes, de la correcte classification des créances au regard de la réglementation en vigueur (créances dépréciées notamment), de l'adéquation du niveau de provisionnement aux niveaux de risques sous le contrôle des Comités risques ainsi que par la revue périodique des principaux risques et portefeuilles, portant en particulier sur les affaires sensibles.

Dans un contexte de risque contrasté et incertain, Crédit Agricole S.A. mène une politique de revue active des politiques et stratégies de risques appliquées par les filiales. Par ailleurs, les principaux portefeuilles transverses du Groupe (habitat, énergie, professionnels et agriculteurs, crédits à la consommation, capital investissement, etc.) ont fait l'objet d'analyses présentées en Comité des risques du Groupe (CRG). Le périmètre des risques couverts dans les stratégies risque examinées en CRG intègre également le risque de modèle, le risque opérationnel et le risque conglomérat et le risque environnemental.

Des procédures d'alerte et d'escalade sont en place en cas d'anomalie prolongée, en fonction de leur matérialité.

Contrôles permanents des risques opérationnels

La Direction des risques Groupe assure la coordination du dispositif du Contrôle Permanent (définition d'indicateurs de contrôles clés par type de risques, déploiement d'une plateforme logicielle unique intégrant l'évaluation des risques opérationnels et le résultat des contrôles permanents, organisation d'un *reporting* des résultats de contrôles auprès des différents niveaux de consolidation concernés au sein du Groupe).

FONCTIONS RISQUES ET CONTROLES PERMANENTS DECONCENTRÉES, AU NIVEAU DE CHACUN DES METIERS DU GROUPE

Au sein de Crédit Agricole S.A.

Le déploiement de la ligne métier s'opère sous forme de ligne métier hiérarchique par la nomination d'un Responsable de la Fonction Gestion des Risques (RFGR) pour chaque filiale ou pôle métier. Le RFGR métier est rattaché hiérarchiquement à la Directrice des risques Groupe et fonctionnellement à l'organe de direction du pôle métier concerné. Ce positionnement assure l'indépendance des Directions risques et contrôles permanents locales.

Chaque filiale ou métier, sous la responsabilité de son RCPR, se dote des moyens nécessaires pour assurer la gestion de ses risques et la conformité de son dispositif de contrôle permanent, afin de mettre en œuvre une fonction de plein exercice (vision exhaustive et consolidée des risques, de nature à garantir la pérennité de l'entité sur l'ensemble de son périmètre de surveillance sur base consolidée).

Les relations entre chaque filiale ou métier et la Direction des risques Groupe sont organisées autour des principaux éléments suivants :

- mise en œuvre par chaque filiale ou métier des normes et procédures transverses du Groupe, élaborées par la Direction des risques Groupe ;
- détermination pour chaque filiale ou métier d'une stratégie risques, validée par le Comité des risques Groupe sur avis de la Direction des risques Groupe, précisant notamment les limites globales d'engagement de l'entité ;
- principe de délégation de pouvoirs du RFGR Groupe aux RFGR métier qui lui sont hiérarchiquement rattachés dans l'exercice de leurs missions, sous condition de transparence et d'alerte de ces derniers vis-à-vis de la Direction des risques Groupe ;

Sur le périmètre des Caisses régionales

La réglementation bancaire relative aux risques s'applique à chacune des Caisses régionales à titre individuel. Chacune d'elles est responsable de son dispositif de risques et contrôles permanents et dispose d'un Responsable de la Fonction Gestion Risques (RFGR), rattaché à son Directeur général, en charge du pilotage des risques et des contrôles permanents. Celui-ci peut également avoir sous sa responsabilité le responsable de la Conformité. Si ce n'est pas le cas, le responsable de la Conformité est directement rattaché à un dirigeant effectif.

En outre, en qualité d'organe central, Crédit Agricole S.A., via la Direction des Risques Groupe, consolide les risques portés par les Caisses régionales et assure un rôle de normalisation, de pilotage, de coordination et d'animation de la ligne métier Risques dans les Caisses régionales, notamment en leur diffusant les normes nécessaires, en particulier pour la mise en place d'un dispositif de contrôle permanent de niveau Groupe.

Par ailleurs, les risques de crédit importants pris par les Caisses régionales sont présentés pour prise en garantie partielle à Foncaris, établissement de crédit, filiale à 100 % de Crédit Agricole S.A. L'obligation faite aux Caisses régionales de demander une contre-garantie à Foncaris sur leurs principales opérations (supérieures à un seuil défini entre les Caisses régionales et Foncaris) offre ainsi à l'organe central un outil efficace lui permettant d'apprécier le risque associé avant son acceptation.

Dispositif de contrôle interne en matière de plans de continuité d'activité et de sécurité des systèmes d'information

Le dispositif de contrôle interne mis en place permet d'assurer auprès des instances de gouvernance de la sécurité de la Caisse régionale un *reporting* périodique sur la situation de la Caisse régionale en matière de suivi des risques relatifs aux plans de continuité d'activité et à la sécurité des systèmes d'information.

PLANS DE CONTINUITE D'ACTIVITE

En ce qui concerne les plans de secours informatique, les productions informatiques des 39 Caisses régionales sont hébergées sur le bi-site sécurisé Greenfield bénéficient structurellement de solutions de secours d'un site sur l'autre.

Ces solutions sont testées, pour Crédit Agricole S.A., de manière désormais récurrente. Les Caisses régionales suivent sensiblement le même processus en termes de tests.

En ce qui concerne les plans de repli des utilisateurs, le Groupe a partiellement démantelé le dispositif bi-sites de secours physique au profit d'un dispositif de télétravail massif largement éprouvé lors de la crise Covid-19. Néanmoins, certaines activités (salle de marché) bénéficient toujours d'un site de repli physique et l'utilisation croisée des locaux des entités du groupe a été développée.

Par ailleurs, et conformément à la politique Groupe, la majorité des entités est en capacité à faire face à une attaque virale massive des postes de travail avec des solutions adaptées (site de secours physique, banc de matricage de poste et stock de PC de crise).

SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION

La Caisse régionale a poursuivi le renforcement de sa capacité de résilience face à l'ampleur des risques informatiques et en particulier des cyber-menaces et ce, en termes d'organisation et de projets.

Une gouvernance sécurité Groupe a été mise en œuvre avec un Comité Sécurité Groupe (CSG), faïtier décisionnaire et exécutoire, qui définit la stratégie sécurité Groupe par domaine en y intégrant les orientations des politiques sécurité, détermine les projets sécurité Groupe, supervise l'exécution de la stratégie sur la base d'indicateurs de pilotage des projets Groupe et d'application des politiques et enfin, apprécie le niveau de maîtrise notamment de la Caisse régionale dans les quatre domaines relevant de sa compétence : plan de continuité des activités, protection des données, sécurité des personnes et des biens et sécurité des systèmes d'information.

Les fonctions Manager des risques systèmes d'information (MRSI) et *Chief Information Security Officer* (CISO) sont déployées dans la Caisse régionale : le MRSI, rattaché au RFG (Responsable de la Fonction Gestion des Risques), consolide les informations lui permettant d'exercer un second regard.

Prévention et contrôle des risques de non-conformité

Voir partie « 4.3.9 - RISQUES DE NON-CONFORMITÉ » ci-dessous.

Contrôle périodique

L'Audit Inspection Contrôle périodique, directement rattachée au Directeur général de la Caisse régionale, est le niveau ultime de contrôle au sein de la Caisse régionale. Elle a pour responsabilité exclusive d'assurer le contrôle périodique de la Caisse régionale au travers des missions qu'elle mène.

A partir d'une approche cartographique actualisée des risques se traduisant par un cycle d'audit en général compris entre 2 et 5 ans, elle conduit des missions de vérification sur place et sur pièces à la fois dans les agences, dans les unités opérationnelles de la Caisse régionale et dans ses filiales, y compris lorsque celles-ci disposent de leur propre corps d'Audit-Inspection interne, dans le cadre d'une approche coordonnée des plans d'audit.

Ces vérifications périodiques intègrent un examen critique du dispositif de contrôle interne mis en place par les entités auditées. Ces diligences sont établies pour apporter des assurances raisonnables sur l'efficacité de ce dispositif en termes de sécurité des opérations, de maîtrise des risques et de respect des règles externes et internes.

Elles consistent notamment, au sein des entités auditées, à s'assurer du respect de la réglementation externe et interne, à apprécier la sécurité et l'efficacité des procédures opérationnelles, à s'assurer de l'adéquation des dispositifs de mesure et de surveillance des risques de toute nature et à vérifier la fiabilité de l'information comptable.

Grâce à ses équipes d'audit spécialisées, l'Audit Inspection Contrôle Périodique effectue également des missions d'audit des prestations de services essentiels externalisées par la Caisse régionale.

L'Inspection générale Groupe assure l'animation des fonctions d'Audit Inspection des Caisses régionales, renforçant ainsi l'efficacité des contrôles, par une harmonisation des pratiques d'audit, afin d'assurer la sécurité et la régularité des opérations dans les différentes entités dont la Caisse régionale et de développer des pôles d'expertise communs.

Des missions d'audit coordonnées ou déléguées par l'Inspection générale Groupe aux services d'Audit Inspection de la Caisse régionale sont régulièrement menées, ce qui contribue aux échanges sur les meilleures pratiques d'audit. Une importance particulière est donnée aux investigations à caractère thématique et transversal.

Les missions réalisées par l'Inspection générale de Crédit Agricole S.A., les unités d'audit-inspection ou tout audit externe (autorités de tutelle, cabinets externes le cas échéant) font l'objet d'un dispositif formalisé de suivi dans le cadre de missions de suivi périodique des recommandations, inscrites au plan d'audit sur base à minima semestrielle. Pour chacune des recommandations formulées à l'issue de ces missions, ce dispositif permet de s'assurer de l'avancement des actions correctrices programmées, mises en œuvre selon un calendrier précis, en fonction de leur niveau de priorité, et à l'Audit Inspection d'exercer, le cas échéant, le devoir d'alerte auprès de l'organe de surveillance et du Comité des risques en vertu de l'article 26 b) de l'arrêté du 3 novembre 2014 modifié relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

4.3.4 Risques de Crédits

Le risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Caisse régionale. Cette contrepartie peut être une banque, une entreprise industrielle et commerciale, un État et les diverses entités qu'il contrôle, un fonds d'investissement ou une personne physique.

Définition du défaut

La définition du défaut utilisée en gestion, identique à celle utilisée pour les calculs réglementaires, a évolué en 2020 en conformité avec les exigences prudentielles relatives au nouveau défaut dans les différentes entités du Groupe.

Ainsi, un débiteur est considéré en situation de défaut, lorsqu'au moins une des deux conditions suivantes est satisfaite :

- Un arriéré de paiement de plus de 90 jours et supérieur aux seuils de matérialité réglementaires sauf si des circonstances particulières démontrent que l'arriéré est dû à des causes non liées à la situation du débiteur ;
- L'entité estime improbable que le débiteur s'acquitte intégralement de ses obligations de crédit sans qu'elle ait recours à d'éventuelles mesures telles que la réalisation d'une sûreté.

L'engagement peut être constitué de prêts, de titres de créances ou de propriété ou de contrats d'échange de performance, de garanties données ou d'engagements confirmés non utilisés. Ce risque englobe également le risque de règlement-livraison inhérent à toute transaction nécessitant un échange de flux (espèce ou matière) en dehors d'un système sécurisé de règlement.

Prêts restructurés

Les restructurations au sens de l'EBA (forbearance) correspondent à l'ensemble des modifications apportées à un ou plusieurs contrats de crédit, ainsi qu'aux refinancements, accordés en raison de difficultés financières rencontrées par le client.

Dès lors que l'opération de restructuration au sens de l'EBA a été réalisée, l'exposition conserve ce statut de « restructuré » pendant une période minima de 2 ans si l'exposition était saine au moment de la restructuration, ou de 3 ans si l'exposition était en défaut au moment de la restructuration. Ces périodes sont prolongées en cas de survenance de certains événements prévus par les normes du Groupe (nouveaux incidents par exemple).

Dans ce contexte, les entités du Groupe ont mis en œuvre des solutions d'identification et de gestion de ces expositions, adaptées à leurs spécificités et à leurs métiers, selon les cas : à dire d'expert, algorithmique ou une combinaison de ces deux approches. Ces solutions ont été maintenues et adaptées autant que nécessaire au contexte de crise sanitaire, dans le respect des textes EBA. Ces dispositifs permettent également de répondre à l'exigence de production trimestrielle des états réglementaires sur cette thématique.

Les montants des expositions performantes en situation de forbearance au sens de l'ITS 2013-03 sont déclarés dans la note annexe 3.1. Les principes et méthodes comptables applicables aux créances sont précisés dans la note annexe 1.2 des états financiers du Groupe.

I. Objectifs et politique

La prise de risque de crédit par la Caisse régionale doit s'inscrire dans le cadre de l'appétence au risque de la Caisse régionale et des stratégies risques validées par le Conseil d'administration et approuvées par le Comité des risques de la Caisse régionale. Les stratégies risques sont adaptées à chaque métier et à leur plan de développement. Elles décrivent les limites globales applicables, les critères d'intervention (notamment type de contreparties autorisées, nature et maturité des produits autorisés, sûretés exigées) et le schéma de délégation de décision. Le respect de ces stratégies risques relève de la responsabilité des métiers et est contrôlé par les Responsables de la Fonction Gestion des Risques (RFGR).

L'utilisation d'instruments de marché pour réduire et diversifier les risques de contrepartie comme les dérivés de crédit ou les mécanismes de titrisation permet à la Caisse régionale d'optimiser l'emploi de ses fonds propres. De même, la syndication de crédits auprès de banques externes ainsi que la recherche de couverture des risques (assurance-crédit, dérivés), constituent d'autres solutions pour atténuer les concentrations éventuelles.

La Caisse régionale s'efforce de diversifier ses risques afin de limiter leur exposition au risque de crédit et de contrepartie, notamment en cas de crise sur un secteur industriel. Dans cet objectif, la Caisse régionale surveille régulièrement le montant total de ses engagements par contrepartie, par portefeuille d'opérations et par secteur économique, en tenant compte des méthodologies de calcul interne selon la nature des engagements.

Lorsque le risque est avéré, une politique de dépréciation individuelle ou sur base de portefeuille est mise en œuvre.

II. Gestion du risque de crédit

1. Principes généraux de prise de risque

Toute opération de crédit nécessite une analyse approfondie de la capacité du client à rembourser son endettement et de la façon la plus efficiente de structurer l'opération, notamment en termes de sûretés et de maturité. Elle doit s'inscrire dans la stratégie risques du métier ou de l'entité et dans le dispositif de limites en vigueur, tant sur base individuelle que globale. La décision finale d'engagement s'appuie sur la note interne de la contrepartie et est prise par des unités d'engagement ou des Comités de crédit, sur la base d'un avis risque indépendant du représentant de la ligne métier Risques et contrôles permanents concerné, dans le cadre du système de délégation en vigueur.

Chaque décision de crédit requiert une analyse du couple rentabilité/risque pris.

Par ailleurs, le principe d'une limite de risque sur base individuelle est appliqué à tout type de contrepartie : entreprise, banque, institution financière, entité étatique ou parapublique.

2. Méthodologies et systèmes de mesure des risques

2.1 LES SYSTEMES DE NOTATION INTERNE ET DE CONSOLIDATION DES RISQUES DE CREDIT

Les systèmes de notation interne couvrent l'ensemble des méthodes, des procédés et des contrôles qui permettent l'évaluation du risque de crédit, la notation des emprunteurs ainsi que l'évaluation des pertes en cas de défaut de l'emprunteur. La gouvernance du système de notation interne s'appuie sur le Comité des normes et méthodologies (CNM) présidé par la Directrice des risques et des contrôles permanents Groupe, qui a pour mission de valider et de diffuser les normes et les méthodologies de mesure et de contrôle des risques au sein du groupe Crédit Agricole. Le CNM examine notamment :

- les règles d'identification et de mesure des risques, en particulier les méthodes de notation des contreparties, les scores d'octroi et en particulier les estimations des paramètres bâlois (probabilité de défaut, facteur de conversion, perte en cas de défaut) et les procédures organisationnelles associées ;
- la segmentation entre clientèle de détail et grande clientèle avec les procédures associées comme l'alimentation du système d'information de consolidations des risques ;
- la performance des méthodes de notation et d'évaluation des risques, au travers de la revue au minimum annuelle des résultats des travaux de backtesting ;
- l'utilisation des notations (validation des syntaxes, glossaires et référentiels communs).

Sur le périmètre de la clientèle de détail, qui couvre les crédits aux particuliers (notamment les prêts à l'habitat et les crédits à la consommation) et aux professionnels, chaque entité a la responsabilité de définir, mettre en œuvre et justifier son système de notation, dans le cadre des standards Groupe définis par Crédit Agricole S.A.

Ainsi, LCL et les filiales de crédit à la consommation (Crédit Agricole Consumer Finance) sont dotés de systèmes de notation propres. Les Caisses régionales de Crédit Agricole dont la Caisse régionale de Normandie disposent de modèles communs d'évaluation du risque gérés au niveau de Crédit Agricole S.A. Des procédures de contrôles a posteriori des paramètres utilisés pour le calcul réglementaire des exigences de fonds propres sont définies et opérationnelles dans toutes les entités. Les modèles internes utilisés au sein du Groupe sont fondés sur des modèles statistiques établis sur des variables explicatives comportementales (ex : solde moyen du compte courant) et signalétiques (ex : secteur d'activité). L'approche utilisée peut être soit de niveau client (Particuliers, Agriculteurs, Professionnels et TPE) soit de niveau produit. La probabilité de défaut à 1 an estimée associée à une note est actualisée chaque année.

Sur le périmètre de la grande clientèle, une échelle de notation unique sur quinze positions, qui a été établie sur la base d'une segmentation du risque "au travers du cycle", permet de disposer d'une vision homogène du risque de défaillance. Elle est constituée de treize notes (A+ à E-) qualifiant les contreparties qui ne sont pas en défaut et de deux notes (F et Z) qualifiant les contreparties en défaut.

Correspondances entre la notation Groupe et les agences de notation

Groupe Crédit Agricole	A+	A	B+	B	C+	C	C-	D+	D	D-	E+	E	E-
Équivalent indicatif Moody's	Aaa	Aa1/Aa2	Aa3/A1	A2/A3	Baa1	Baa2	Baa3	Ba1	Ba2	Ba3	B1/B2	B3	Caa/Ca/C
Équivalent indicatif Standard & Poor's	AAA	AA+/AA	AA-/A+	A/A-	BBB+	BBB	BBB-	BB+	BB	BB-	B+/B	B-	CCC/CC/C
Probabilité de défaut à 1 an	0,001 %	0,01 %	0,02 %	0,06 %	0,16 %	0,30 %	0,60 %	0,75 %	1,25 %	1,90 %	5,0 %	12,00 %	20,00 %

Au sein du groupe Crédit Agricole, la grande clientèle regroupe principalement les États souverains et Banques centrales, les entreprises, les collectivités publiques, les financements spécialisés, ainsi que les banques, les assurances, les sociétés de gestion d'actifs et les autres sociétés financières. Chaque type de grande clientèle bénéficie d'une méthode de notation interne propre, adaptée à son profil de risque, s'appuyant sur des critères d'ordre financier et qualitatif. Concernant la grande clientèle, les entités du groupe Crédit Agricole disposent de méthodologies communes de notation interne. La notation des contreparties s'effectue au plus tard lors d'une demande de concours et est actualisée

à chaque renouvellement ou lors de tout événement susceptible d'affecter la qualité du risque. L'affectation de la note doit être approuvée par une unité indépendante du Front Office. Elle est revue au minimum annuellement. Afin de disposer d'une notation unique pour chaque contrepartie au sein du groupe Crédit Agricole, une seule entité du Groupe assure la responsabilité de sa notation pour le compte de l'ensemble des entités accordant des concours à cette contrepartie.

Qu'il s'agisse de la grande clientèle ou de la clientèle de détail, le dispositif de surveillance mis en œuvre par Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses régionales sur l'ensemble du processus de notation porte sur :

- les règles d'identification et de mesure des risques, en particulier les méthodes ;
- l'uniformité de mise en œuvre de la gestion du défaut sur base consolidée ;
- la correcte utilisation des méthodologies de notation interne ;
- la fiabilité des données support de la notation interne.

Le Comité normes et méthodologies entre autres, s'assure du respect de ces principes en particulier lors de la validation des méthodologies de notation et de leurs backtestings annuels.

Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. et ses filiales continuent de porter leurs efforts d'amélioration du dispositif de pilotage des risques sur :

- la gestion des tiers et des groupes, qui a pour objet de garantir la correcte identification des tiers et groupes porteurs de risque au sein des entités et d'améliorer la gestion transversale des informations sur ces tiers et groupes de risque, indispensable au respect de l'unicité de la notation et à l'affectation homogène des encours aux portefeuilles bâlois ;
- le processus d'arrêté, qui vise à garantir la qualité du processus de production du ratio de solvabilité.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a autorisé le groupe Crédit Agricole à utiliser ses systèmes de notation interne pour le calcul des exigences en fonds propres réglementaires au titre du risque de crédit des portefeuilles de détail et de grande clientèle pour l'essentiel de son périmètre. Au cours de l'année 2021, la Banque Centrale Européenne a autorisé le Groupe à utiliser les modèles de probabilité de défaut dédiés aux professionnels de l'immobilier et d'étendre l'utilisation des modèles de probabilité de défaut concernant les opérations à effet de levier (leverage buy-out ou LBO) aux CRCA et à LCL.

Le déploiement généralisé des systèmes de notation interne permet au Groupe de mettre en place une gestion des risques de contrepartie qui s'appuie sur des indicateurs de risque conformes à la réglementation prudentielle en vigueur. Sur le périmètre de la grande clientèle, le dispositif de notation unique (outils et méthodes identiques, données partagées) mis en place depuis plusieurs années a contribué au renforcement du suivi des contreparties notamment des contreparties communes à plusieurs entités du Groupe. Il a aussi permis de disposer d'un référentiel commun sur lequel s'appuient les normes et procédures, les outils de pilotage, le dispositif d'alertes et les politiques de provisionnement des risques.

Enfin, sur les métiers de banque de financement et d'investissement, des mesures de pertes attendues, de capital économique et de rentabilité ajustée du risque sont utilisées lors des processus décisionnels d'octroi des crédits, de définition des stratégies risques et de limites.

2.2 MESURE DU RISQUE DE CREDIT

La mesure des expositions au titre du risque de crédit intègre les engagements tirés et les engagements confirmés non utilisés. Les calculs de risques pondérés Bâle III sont exprimés sur ce périmètre.

Les bases d'informations risques utilisées sont constituées des fichiers issus des traitements Bâle III de la banque de détail (via le Logiciel Unique de Cotation – LUC), de l'outil national GERICO et du système d'information crédits GREEN dans certains cas.

Des travaux de rapprochement des encours entre les engagements issus de GERICO et ceux de la comptabilité sont menés trimestriellement et remontés au contrôle permanent. Le comité de rapprochement comptabilité-risques, qui rassemble la Direction Finance, Risques et le contrôle permanent, valide les résultats produits et adresse ses conclusions à la direction des risques du groupe Crédit Agricole. Les écarts résiduels, après les différentes actions menées, sont extrêmement faibles.

Concernant la mesure du risque de contrepartie sur opérations de marché, celle-ci intègre les positions en cash et les dérivés. Pour les dérivés, l'assiette du risque correspond à la somme de la valeur positive du contrat et d'un coefficient de majoration appliqué au nominal. Ce coefficient add-on représente le risque de crédit potentiel lié à la variation de la valeur de marché des instruments dérivés sur leur durée de vie restant à courir.

3. Dispositif de surveillance des engagements

Des règles de division des risques, de fixation des limites, des processus spécifiques d'engagements et de critères d'octroi sont mis en place dans le but de prévenir toute concentration excessive du portefeuille et de limiter l'impact de toute dégradation éventuelle.

3.1 PROCESSUS DE SURVEILLANCE DES CONCENTRATIONS PAR CONTREPARTIE OU GROUPE DE CONTREPARTIES LIEES

Consolidation des risques de crédit

Le niveau le plus élevé de consolidation des engagements d'un client ou d'un groupe de contreparties résulte de l'application du concept Bâle III de « Groupe de Risques » qui agrège les « Partenaires » présentant des liens familiaux ou économiques. Les groupes de risques auxquels sont adossées les notations Bâle III sont constitués suivant les principes décrits ci-après :

- pour la banque de détail et de façon automatique, par le regroupement des entreprises familiales et des personnes privées pour autant que celles-ci soient les seuls « apporteurs de capitaux » de l'entreprise,
- pour la banque des entreprises, par le regroupement, à dire d'expert, dans un groupe de risques grande clientèle des tiers dépendants économiquement selon la définition réglementaire n°93-05 du comité de la réglementation bancaire et financière.

3.2 PROCESSUS DE REVUE DE PORTEFEUILLE ET DE SUIVI SECTORIEL

Des revues périodiques de portefeuille étoffent le processus de surveillance et permettent ainsi d'identifier les dossiers qui se dégradent, d'actualiser la notation des contreparties, d'opérer le suivi des stratégies risquées et de surveiller l'évolution des concentrations (par filière économique par exemple).

3.3 PROCESSUS DE SUIVI DES CONTREPARTIES DÉFAILLANTES ET SOUS SURVEILLANCE

Les contreparties défaillantes ou sous surveillance font l'objet d'une gestion rapprochée par les métiers, en liaison avec les responsables des Risques et contrôles permanents. Elles font l'objet d'un suivi formel par les Comités dédiés aux engagements sensibles.

3.4 PROCESSUS DE SUIVI DES RISQUES DE CREDIT

Le profil de risque de crédit est suivi et présenté mensuellement aux instances de la Caisse régionale.

3.5 STRESS TESTS DE CREDIT

Le dispositif stress test pour le risque de crédit s'appuie principalement sur des modèles satellites qui relient l'évolution des paramètres de risques de crédit (PD et LGD) aux variables macroéconomiques et financières. Ces modèles font l'objet d'une revue indépendante et sont validés par le Comité Normes et Méthodologies au même titre que les modèles Bâlois. En complément, chaque année, le dispositif quantitatif de stress test est backtesté. Ces modèles satellites sont utilisés pour les stress réglementaires (stress test 2021 organisé par l'EBA par exemple) pour le stress budgétaire (ou stress ICAAP) et pour certains stress sur des portefeuilles spécifiques. En outre, depuis le 1er janvier 2018, ces modèles contribuent également au calcul des ECL selon la norme IFRS9.

En cohérence avec la méthodologie EBA, les stress tests pour le risque de crédit s'appuient sur les paramètres IFRS9 (PD, LGD, EAD) conditionnels aux scénarios économiques pour l'estimation du coût du risque incluant le provisionnement sur les actifs non en défaut et sur les paramètres Bâlois pour estimer l'impact en emploi pondéré.

Un stress test crédit global est réalisé a minima annuellement dans le cadre budgétaire. Les travaux, coordonnés par la DRG, concernent l'ensemble des entités du groupe Crédit Agricole et l'ensemble des portefeuilles bâlois, qu'ils soient traités réglementairement en méthode IRB ou en méthode Standard. L'horizon d'analyse est fixé à 3 ans (voire 4 ans pour le processus budgétaire 2021). Le processus de stress est intégré dans la gouvernance de l'entreprise et vise à renforcer le dialogue entre les filières risque et finance sur la sensibilité du coût du risque et des exigences en fonds propres à une dégradation de la situation économique. Outre leur utilisation dans les discussions budgétaires et le pilotage des fonds propres, les résultats des stress tests crédit globaux sont une brique importante de l'ICAAP qui fait l'objet d'une présentation à la Gouvernance de la Caisse régionale.

3.6 MECANISMES DE REDUCTION DU RISQUE DE CREDIT

Les garanties permettent de se prémunir partiellement ou en totalité contre le risque de crédit.

Les règles relatives aux garanties sont précisées et actualisées annuellement dans les politiques crédits sectorielles.

4. Exposition au risque de crédit et coût du risque

Le détail des expositions et du coût du risque est présenté dans la note sur les comptes individuels.

III. Application de la norme IFRS9

1. Evaluation du risque de crédit

Dans le contexte de crise sanitaire et économique liée à la COVID-19, le Groupe continue de revoir régulièrement ses prévisions macro-économiques prospectives (forward looking) pour la détermination de l'estimation du risque de crédit.

Informations sur les scénarios macroéconomiques retenus pour l'arrêté du 31/12/2022

Le Groupe a utilisé quatre scénarios pour le calcul des paramètres de provisionnement IFRS 9 en production au 31 décembre 2022, avec des projections qui se présentent comme suit à l'horizon 2025.

Ces quatre scénarios ont été élaborés en octobre 2022. Ils intègrent des hypothèses différenciées sur les effets du conflit russo-ukrainien, du choc inflationniste subi notamment par la zone euro et du resserrement monétaire opéré par les banques centrales.

Pour rappel, les projections macro-économiques s'appuient en point de départ sur une fin d'année 2021 qui a enregistré une forte croissance du PIB en zone euro et aux Etats-Unis mais également le démarrage d'un choc d'inflation. Les projections pour 2022 et les années suivantes sont décrites dans les différents scénarios suivants.

Premier scénario : Scénario « central »

Ce scénario, pondéré à 50%, prévoit une guerre russo-ukrainienne intense et un processus de paix encore lointain.

Forte accélération de l'inflation en zone euro :

L'inflation dans la zone euro en 2022 s'est établie à 8,3% en moyenne annuelle. Elle décélèrerait en 2023 pour atteindre 6,7% en moyenne. Les hausses des prix énergétiques seraient en effet moindres et la demande nettement ralentie, mais les effets de second tour continueraient d'opérer (prix alimentaires et manufacturés). L'inflation en France y est plus modérée grâce au bouclier tarifaire. Ce choc d'inflation est lié à la reprise post Covid-19 et au conflit russo-ukrainien, avec un choc sur les prix énergétiques (notamment une envolée des prix du gaz, du fait de la très forte réduction des importations de gaz russe par l'Europe) et une forte hausse des prix des intrants (métaux, produits agricoles...). Plus globalement on constate une hausse des coûts intermédiaires, des difficultés d'approvisionnement, une perturbation des chaînes de valeur et des risques de pénurie dans certains secteurs.

Ces chocs conduisent à une révision à la baisse de la croissance en zone euro. La production dans certains secteurs est affectée par la hausse des coûts intermédiaires et les perturbations des chaînes de valeur. La rentabilité des entreprises est dégradée, d'où un freinage de l'investissement. Le pouvoir d'achat des ménages est diminué par le choc inflationniste. Les hausses de salaires restent assez modérées et la confiance se détériore. Il existe toutefois un réservoir d'épargne pouvant amortir ces effets négatifs sur la consommation.

Les effets négatifs sur la demande sont en partie amortis par des mesures de soutien budgétaire. Au total, la croissance 2022 en zone euro reste élevée, 3,2%, via les effets d'acquis, mais elle est ramenée à 0,4% en 2023.

Ce choc inflationniste conduit à un resserrement des politiques monétaires.

Aux Etats-Unis, la Fed continue de relever ses taux d'intérêt de manière accélérée jusqu'au début de 2023 avant de les stabiliser. Les taux des Fed Funds, qui atteignaient 0,50% au T1 2022, seraient relevés jusqu'à 4,25% début 2023. Toutefois, les hausses de taux longs sont plus mesurées, avec même un léger repli en 2023 (ralentissement attendu de la croissance et freinage graduel de l'inflation).

En zone euro, le resserrement monétaire est plus prudent et moins rapide, l'inflation ayant augmenté plus tardivement. Après avoir stabilisé son bilan, la BCE commence à relever ses taux directeurs en juillet 2022 et va continuer à les relever en 2023, jusqu'à 2,25% pour le taux de dépôt et 2,75% pour le taux refi, avant de les stabiliser.

Les taux longs montent en zone euro en 2022, mais assez modérément, et baissent légèrement en 2023. La courbe des taux s'inverse à mesure que la BCE progresse dans son ajustement monétaire. Les spreads s'écartent en particulier en Italie mais la BCE s'emploiera à corriger des écartements injustifiés des spreads.

Deuxième scénario : Scénario « adverse modéré »

Ce scénario, **pondéré à 35%**, reprend le scénario de crise gazière demandé par la BCE en septembre 2022.

Déclenchement de la crise : On suppose une rupture totale des approvisionnements de gaz russe en Europe début 2023 et de fortes difficultés pour compenser cet arrêt, avec notamment une offre de gaz naturel liquéfié insuffisante. De plus, l'hiver 2023 est très rigoureux. Les Etats européens déclenchent en conséquence des plans de rationnement du gaz qui affectent surtout l'industrie.

Choc d'inflation marqué en 2022 et 2023 : Ces difficultés entraînent les prix du gaz en Europe en 2023 à des niveaux très élevés, en raison d'une forte consommation énergétique (liée notamment au climat) et d'une offre de gaz clairement insuffisante. Cela se répercute sur les prix de l'électricité – du fait également des difficultés persistantes pour l'industrie nucléaire française. L'inflation moyenne en zone euro est prévue à 8,8% en 2023, soit 2,1 points de plus que dans le scénario central.

Les mesures de rationnement réduisent l'activité des secteurs fortement dépendants du gaz. De plus, pour certaines entreprises, la flambée des coûts énergétiques fragilise la rentabilité et conduit à des arrêts volontaires de production. L'investissement se replie (profitabilité en baisse et climat des affaires dégradé) et la consommation connaît un léger recul (pertes de pouvoir d'achat, détérioration du marché de l'emploi, mesures de soutien moins fortes qu'en 2022). Le PIB de la zone euro baisse en moyenne annuelle en 2023 (-0,7%).

Resserrement monétaire un peu plus marqué. La Fed et la BCE remontent leurs taux un peu plus rapidement que dans le scénario central face à une inflation plus élevée et plus durable. L'action de la BCE est cependant jugée par les marchés insuffisamment agressive et les taux souverains « core », incorporant une prime d'inflation, se redressent. A la différence du stress budgétaire (cf. quatrième scénario), il n'y a pas de chocs spécifiques France et Italie. Néanmoins, les spreads s'écartent modérément.

Troisième scénario : Scénario « favorable »

Dans ce scénario favorable, **pondéré à 5%**, il est supposé que les pressions de la Chine conduisent à un infléchissement de la position de la Russie à propos de l'Ukraine, puis à un cessez-le feu préalable à l'amorce de négociations. Les sanctions, tout en étant prolongées, sont alors allégées sur la Russie. Les prix énergétiques baissent assez rapidement en 2023. On observe une accalmie progressive sur les prix des métaux et des céréales, mais certaines chaînes de production restent durablement perturbées.

Dans la zone euro, ce scénario conduit à un net repli de l'inflation et un redressement de la confiance et des anticipations des agents économiques. On observe une reprise de la consommation liée à l'amélioration du pouvoir d'achat, à une confiance restaurée et à l'utilisation d'une partie du surplus d'épargne accumulé. L'amélioration des anticipations et la résorption partielle des tensions sur les approvisionnements conduisent à une reprise des dépenses d'investissement en 2023-2024.

Evolutions financières :

Les banques centrales ne baissent pas immédiatement la garde (on retient seulement une petite détente monétaire) mais les taux longs anticipent le repli de l'inflation et des taux courts. La BCE baisse légèrement ses taux directeurs en 2023. Le Bund est un peu en deçà du niveau retenu dans le scénario central, tandis que les spreads français et italiens sont un peu plus modérés. La Bourse et les marchés immobiliers sont bien orientés.

Quatrième scénario : Scénario adverse sévère décrit dans le stress budgétaire de juillet 2022

Scénario pondéré à 10%.

Cumul de chocs en 2023 : Le conflit russo-ukrainien s'enlise en 2023 et les sanctions contre la Russie sont accrues. La Chine affiche de manière plus explicite son soutien à la Russie ; des sanctions à l'encontre de la Chine sont en conséquence mises en place. L'hiver est très rigoureux en Europe au 1er trimestre 2023. Par ailleurs, la France connaît une crise spécifique, avec de fortes contestations face à certaines réformes et des conflits sociaux très marqués du type crise des gilets jaunes ; le pays est bloqué. L'Italie est en crise également, la coalition de droite remet en cause les traités européens et un bras de fer est engagé avec la Commission européenne.

Choc inflationniste persistant en 2023. Les tensions sur les prix énergétiques persistent, notamment s'agissant du prix du gaz qui flambe. Les prix des produits alimentaires sont également en forte hausse. Le processus inflationniste à l'œuvre en

2022 dans le scénario « central » se répète ainsi en 2023 dans ce scénario de « stress ». L'inflation est très élevée en 2023 en zone euro comme en France.

Réponse vigoureuse des banques centrales. La Fed et la BCE poursuivent le resserrement monétaire en 2023 de façon plus accentuée que dans le scénario central face à une inflation plus élevée et plus durable. La BCE continue à relever ses taux assez nettement en 2023 (dépot à 2,75 % et refi à 3,25% fin 2023). Les taux longs remontent à nouveau : le taux de swap à 10 ans de la zone euro atteint 3,25% fin 2023, le Bund 2,75%. En 2023 les spreads France et Italie s'élargissent nettement et atteignent de véritables niveaux de crise (spread OAT-Bund à 185 bp et spread BTP-Bund à 360 bp).

Récession en zone euro en 2023. Le PIB de la zone euro connaît un recul de l'ordre de 1,5%, tout comme celui de la France ou de l'Italie, Le taux de chômage remonte sensiblement ; les marchés boursiers se replient nettement (-35% pour le CAC 40 en 2023) et les marchés immobiliers connaissent une correction marquée en France et en Italie : entre -10% et -20% en cumul sur trois ans pour le résidentiel et -30% en cumulé pour l'immobilier commercial.

Les mesures de soutien gouvernementales ont été prises en compte dans les projections IFRS 9 : le processus de projection des paramètres centraux de risque a été révisé dès 2020 afin de mieux refléter l'impact des dispositifs gouvernementaux dans les projections IFRS 9. Cette révision a eu pour conséquence d'atténuer la soudaineté de l'intensité de la crise, ainsi que la force de la relance et de la diffuser sur une période plus longue (trois ans c'est-à-dire jusqu'à 2022 inclus).

Les variables portant sur le niveau des taux d'intérêt et plus généralement toutes les variables liées aux marchés de capitaux, n'ont pas été modifiées car leurs prévisions intègrent déjà structurellement les effets des politiques de soutien. Par ailleurs, depuis le T2 2022, les scénarios économiques relèvent un choc inflationniste inédit pouvant conduire à des reprises dans les modèles IFRS9 actuels.

Enfin, afin de prendre en compte des spécificités locales (géographiques et/ou liées à certaines activités/métiers), des compléments sectoriels sont établis au niveau local (forward looking local) par certaines entités du Groupe, pouvant ainsi compléter les scénarios macroéconomiques définis en central.

2. Evolution des ECL

L'évolution de la structure des encours et des ECL au cours de la période est détaillée dans la partie 3.1 des états financiers au 31 décembre 2022.

4.3.5 Risques de marché

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de marchés dont les principaux sont :

- les taux d'intérêt : le risque de taux correspond au risque de variation de juste valeur ou au risque de variation de flux de trésorerie futurs d'un instrument financier du fait de l'évolution des taux d'intérêt ;
- les taux de change : le risque de change correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution du cours d'une devise ;
- les prix : le risque de prix résulte de la variation et de la volatilité des cours des actions, des matières premières, des paniers d'actions ainsi que des indices sur actions. Sont notamment soumis à ce risque les titres à revenu variable, les dérivés actions et les instruments dérivés sur matières premières ;
- les spreads de crédit : le risque de crédit correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution des spreads de crédit des indices ou des émetteurs. Pour les produits plus complexes de crédit s'ajoute également le risque de variation de juste valeur lié à l'évolution de la corrélation entre les défauts des émetteurs.

I. Objectifs et politique

La maîtrise des risques de marché de la Caisse régionale repose sur un dispositif structuré, comprenant une organisation indépendante des hiérarchies opérationnelles, des méthodologies d'identification et de mesure des risques, des procédures de surveillance et de consolidation. En termes de périmètre, ce dispositif couvre l'ensemble des risques de marché.

Dans un contexte de marché incertain et marqué par la crise sanitaire, La Caisse régionale a poursuivi une politique de gestion prudente des risques de marché en cohérence avec son cadre d'appétence aux risques.

La Caisse régionale de Normandie est exposée aux risques de marché sur son portefeuille de placement et de dérivés lorsque ces instruments sont comptabilisés en juste valeur (au prix de marché).

On distingue comptablement le Trading book et le Banking book. La variation de juste valeur du Trading book se traduit par un impact sur le résultat. La variation de juste valeur du Banking book se traduit par un impact sur les fonds propres.

II. Gestion du risque

1. Dispositif local et central

Le contrôle des risques de marché de la Caisse régionale est structuré sur deux niveaux distincts et complémentaires :

- au niveau central, la Direction des Risques et Contrôles Permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et de contrôle des risques de marché à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles. Elle tient informés les organes exécutifs (Direction générale de Crédit Agricole S.A.) et délibérants (Conseil d'administration, Comité des risques du conseil) de l'exposition du Groupe aux risques de marché ;
- au niveau local, au sein de la Caisse régionale, un Responsable Contrôles Permanents et des Risques (RCPR) pilote le dispositif de surveillance et de contrôle des risques de marché issus des activités de la Caisse régionale. Le RCPR est nommé par le Directeur Général et lui est directement rattaché.

2. Les Comités de décision et de suivi des risques

Au niveau de la Caisse régionale

Le dispositif de niveau Groupe est complété par des comités locaux propres à la Caisse régionale :

- le **Comité Financier** (COFI, présidé par le Directeur général de la Caisse régionale, onze réunions par an) : analyse les risques financiers de la Caisse régionale (marché, taux, change, liquidité) et valide les orientations de gestion permettant de les maîtriser ;

Les missions de ce comité sont :

- En termes d'ALM :
 - ✓ Définir la stratégie de refinancement et de pilotage de la liquidité ;
 - ✓ Encadrer et maîtriser le risque de taux de la Caisse régionale ;
 - ✓ Proposer des mesures et actions pour gérer le risque de taux et le risque d'illiquidité.

- En termes de placements :
 - ✓ Orienter l'allocation d'actifs, conformément aux décisions du Conseil d'Administration ;
 - ✓ Décider des opérations d'investissement, de couverture de positions, de vente d'actifs, de fixation du niveau de la sensibilité des portefeuilles ;
 - ✓ Déterminer le volume de réserves à constituer dans le cadre du pilotage et de la gestion des ratios de liquidité bâlois (ratio LCR pour Liquidity Coverage Ratio et NSFR pour Net Stable Funding Ratio).

- En termes de politique de tarification de l'activité collecte et crédit : oriente la politique de distribution de la collecte et des crédits aux plans des taux, des marges et des ressources associées.

Ce comité peut se réunir de manière exceptionnelle sur demande de la Direction Générale ou du Directeur Financier, toutes les fois que la conjoncture financière le rend nécessaire.

En sus du Directeur général, les membres permanents de ce comité sont : la Directeur Général Adjoint, le Directeur Financier, le responsable de la Gestion Financière, le responsable du Contrôle de Gestion, le responsable de la comptabilité générale, le Responsable de la Fonction Gestion des Risques (RFGR) ainsi que le middle office trésorerie.

III. Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché

1. Indicateurs

Le dispositif de mesure et d'encadrement des risques de marché de la Caisse régionale repose sur la combinaison de plusieurs indicateurs dont la plupart font l'objet de limites globales ou spécifiques. Il s'appuie notamment des **scénarios de stress** et des **indicateurs complémentaires (sensibilité aux facteurs de risque)**.

Compte tenu de la structure actuelle de son portefeuille (positions obligataires plus « classiques »), des contraintes imposées par le ratio de liquidité bâlois et par la réduction des positions complexes observées), la Caisse régionale a fait évoluer en 2016 son dispositif d'encadrement du portefeuille titres. Ainsi, l'encadrement du portefeuille titres repose dorénavant sur l'utilisation de scénarios de stress du Groupe.

1.1 LES STRESS SCENARIOS

Les stress scenarios permettent d'appréhender l'impact de conditions extrêmes de marché. Ces calculs de scénarios de stress, conformément aux principes du Groupe, simulent des conditions extrêmes de marché (tensions sur la dette souveraine par exemple). Ils consistent à adapter les hypothèses pour simuler les situations les plus défavorables en fonction de la structure du portefeuille au moment où le scénario est calculé.

Ces stress s'appliquent sur les portefeuilles de placement et d'investissement. Ainsi, le portefeuille d'investissement est encadré par un stress scénario appelé stress Groupe 2015. Le portefeuille Placement/Juste valeur par résultat sera encadré par deux stress scénarios : le stress Groupe 2015 et le stress adverse 1 an.

Le calcul de ces indicateurs de stress scénario est effectué mensuellement en central par Crédit Agricole S.A.. Il est présenté en Comité Financier mensuel et au Conseil d'Administration une fois par an.

1.2 LES INDICATEURS COMPLEMENTAIRES

Des indicateurs complémentaires (sensibilités à divers facteurs de risque) sont par ailleurs produits par la Caisse régionale et, dans le cadre du dispositif de maîtrise des risques, font l'objet de limites. Ils permettent de mesurer et d'encadrer de façon fine les expositions aux différents facteurs de risque de marché, d'identifier les opérations atypiques et d'enrichir la vision des risques par les *stress scenarios*.

Ce dispositif d'encadrement est mis en place pour le portefeuille de négociation (titres de transaction, titres de placement, swaps de transaction). Il comporte des limites globales de pertes et des limites par facteurs de risque. L'atteinte de ces limites entraîne des alertes à destination de la Direction Générale et du Conseil d'Administration.

2. Utilisation des dérivés de crédit

La Caisse régionale n'utilise pas les Crédit Défaut Swaps (CDS) à des fins de couverture.

IV. Expositions : stress scenarios

Les calculs, établis au 31 décembre 2022 sur les portefeuilles de placement (Juste Valeur (JV) par résultat) et d'investissement (Coût amorti), sont les suivants par nature de stress :

Stress Groupe 2015 (en M€)			
	Niveau de stress	Limites opérationnelles	Consommation de limites
JV par résultat	16	25	65%
Coût amorti	14	80	18%
Stress Historique 1 an (en M€)			
	Niveau de stress	Limite	Consommation de limite
JV par résultat	24	40	60%

Le stress groupe est un stress hypothétique élaboré à partir d'une dégradation marquée sur le souverain France qui se propage sur les autres titres souverains, corporate et bancaires, et en particulier sur les titres périphériques.

Le stress adverse 1 an (historique 1-an) reprend pour chaque facteur de risque (spread de crédit, taux d'intérêt et inflation) la plus grande variation sur 1 an observée sur un historique long (supérieur à 10 ans). Cette approche est conservatrice et elle considère que l'ensemble des facteurs de risque du portefeuille est stressé de manière corrélée ce qui est peu probable (soit la reconduction simultanée des crises de crédit sur les pays périphériques, de la crise de 2008, etc.). Ce stress est plus sévère que le « stress Groupe », à l'exception notable des chocs de spreads sur l'Etat Français.

La consommation de la limite en stress a baissé sur le portefeuille de titres évalués au coût amorti en raison du volume de titres échus sur l'année (encours 31/12/2021 versus 31/12/2022 : 327 M€/478 M€). La consommation de la limite en stress est relativement stable sur 2022 sur le portefeuille évalué à la juste valeur en résultats (encours en faible progression).

V. Risque action

Le risque action trouve son origine dans les activités de trading sur actions, dans le portefeuille de placement investi en actions.

1. Risque sur actions provenant des activités de trading

Le risque sur actions, provenant des activités de trading, est issu de positions prises sur les actions et les indices actions au travers de produits cash ou dérivés. Les principaux facteurs de risque sont les prix des actions/indices actions, les volatilités actions/indices actions et les paramètres de smile des volatilités actions/indices.

A fin décembre 2022, la Caisse régionale n'est pas exposée au risque actions provenant d'activités de trading.

2. Risque sur actions provenant d'autres activités

La Caisse régionale détient des portefeuilles investis en partie en actions et/ou produits structurés dont la valeur de marché dépend de l'évolution du prix des sous-jacents actions et/ou indices actions.

A fin décembre 2022, la Caisse régionale est exposée au risque actions au travers de Fonds Commun de placement à risques (FCPR) ou Fonds Professionnels de Capital Investissement (FPCI) pour un encours de 14 M€ et au travers de participations détenues dans des structures non consolidées au sein du Groupe Crédit Agricole pour 147 millions d'euros.

4.3.6 Gestion du bilan

I. Gestion du bilan – Risques financiers structurels

Au niveau du Groupe

La Direction de la gestion financière de Crédit Agricole S.A. définit les principes de la gestion financière et en assure la cohérence d'application au sein du Groupe Crédit Agricole S.A. Elle a la responsabilité de l'organisation des flux financiers, de la définition et de la mise en œuvre des règles de refinancement, de la gestion actif-passif et du pilotage des ratios prudentiels.

L'optimisation des flux financiers au sein du Groupe Crédit Agricole S.A et de la Caisse régionale est un objectif permanent. Dans ce cadre, la mutualisation des ressources excédentaires et la possibilité de couverture des risques induits contribuent à cette fin.

Ainsi, les principes de gestion du Groupe assurent que les excédents et/ou les déficits en termes de ressources clientèle, notamment en provenance des Caisses régionales, sont remontés dans les livres de Crédit Agricole S.A. Cette mise en commun participe au refinancement des autres entités du Groupe (notamment Crédit Agricole Leasing & Factoring, Crédit Agricole Consumer Finance) en tant que de besoin.

Ce dispositif de centralisation à Crédit Agricole S.A. de la gestion de la liquidité permet d'en maîtriser et d'en optimiser la gestion d'autant plus qu'il s'accompagne d'un adossement partiel en taux.

Ainsi, le Groupe se caractérise par une forte cohésion financière et une diffusion limitée des risques financiers, de liquidité notamment. Les diverses entités du Groupe (dont la Caisse régionale de Normandie) sont néanmoins responsables de la gestion du risque subsistant à leur niveau, dans le cadre des limites qui leur ont été dévolues.

Les limites sont arrêtées par le Directeur général de Crédit Agricole S.A. au sein du Comité des risques Groupe, approuvées par le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. et portent sur le périmètre du Groupe Crédit Agricole S.A. :

- les filiales prenant des risques actif-passif observent les limites fixées par le Comité des risques Groupe de Crédit Agricole S.A. ;
- les méthodes de mesure, d'analyse et de gestion actif-passif du Groupe sont définies par Crédit Agricole S.A. En ce qui concerne en particulier les bilans de la Banque de proximité, un système cohérent de conventions et de modèles d'écoulement est adopté pour les Caisses régionales, LCL et les filiales étrangères ;
- Crédit Agricole S.A. consolide les mesures des risques actif-passif des filiales. Les résultats de ces mesures sont suivis par le Comité de trésorerie et de gestion actif-passif de Crédit Agricole S.A. ;
- la Direction de la gestion financière et la Direction des risques et contrôles permanents de Crédit Agricole S.A. participent aux Comités actif-passif des principales filiales.
- Au sein des Caisses régionales, les Conseils d'administration fixent les limites concernant le risque de taux d'intérêt global et le portefeuille de trading et déterminent les seuils d'alertes pour la gestion de leurs portefeuilles de placement (titres disponibles à la vente). Ces limites font l'objet d'un suivi par Crédit Agricole S.A.

Au niveau local

La Caisse régionale de Normandie fait partie intégrante du dispositif du Groupe, La Caisse régionale est néanmoins responsable de la gestion de ses risques, dans le cadre des limites qui lui ont été dévolues.

Le Conseil d'administration fixe les limites et détermine les seuils d'alertes pour la gestion de ses risques. Ces limites font l'objet d'un suivi par Crédit Agricole S.A.

II. Risque de Taux d'Intérêt Global (RTIG)

1. Objectifs et politique

La gestion du Risque de Taux d'Intérêt Global (RTIG) vise à sécuriser les marges futures de la Caisse régionale contre les impacts défavorables d'une évolution adverse des taux d'intérêts.

Les variations de taux d'intérêt impactent en effet la marge d'intérêt en raison des décalages de durées et de type d'indexation entre les emplois et les ressources. La gestion du risque de taux vise par des opérations de bilan ou de hors bilan à limiter la volatilité de cette marge.

2. Gouvernance

Au niveau du Groupe

L'exposition au risque de taux d'intérêt global du Groupe est suivie par le Comité actif-passif de Crédit Agricole S.A.

Celui-ci est présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A. et comprend plusieurs membres du Comité exécutif ainsi que des représentants de la Direction des risques et contrôles permanents :

- il examine les positions individuelles de Crédit Agricole S.A. et de ses principales filiales ainsi que les positions consolidées de chaque arrêté trimestriel ;
- il examine le respect des limites applicables au groupe Crédit Agricole S.A. et aux entités autorisées à porter un risque de taux d'intérêt global ;
- il valide les orientations de gestion s'agissant du risque de taux d'intérêt global de Crédit Agricole S.A. proposées par le Département ALM.

Des limites approuvées par le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. encadrent l'exposition du Groupe au risque de taux d'intérêt global.

Au niveau local

La Caisse régionale gère son exposition sous le contrôle de son Comité Financier, dans le respect de ses limites et des normes Groupe.

Celui-ci est présidé par le Directeur général de la Caisse régionale et comprend plusieurs membres du Comité de Direction ainsi que des représentants des Risques et du Contrôle Permanent :

- il examine les positions individuelles de la Caisse régionale ;
- il examine le respect des limites applicables à la Caisse régionale ;
- il valide les orientations de gestion s'agissant du risque de taux d'intérêt global proposées par la Gestion Financière.

L'évolution de l'exposition de la Caisse régionale au Risque de Taux est examinée tous les mois en Comité Financier qui décide des mesures à mettre en place. Ces actions consistent à couvrir les opérations du bilan au fur et à mesure qu'elles rentrent en stock de façon à couvrir les gaps. La mise en application des décisions est rapportée en Comité Financier. Le Contrôle permanent vérifie la mise en œuvre des opérations et valide les politiques menées.

Le Conseil d'Administration est informé deux fois par an de la situation.

3. Dispositif de mesure et d'encadrement

3.1 MESURE

La mesure du Risque de Taux d'Intérêt Global (RTIG) au sein de la Caisse régionale s'appuie sur le calcul de gaps de taux.

Cette méthodologie consiste à projeter dans le futur les encours à taux connu et les encours indexés sur l'inflation en fonction de leurs caractéristiques contractuelles (date de maturité, profil d'amortissement) ou d'une modélisation de l'écoulement des encours lorsque :

- le profil d'échéancement n'est pas connu (produits sans échéance contractuelle tels que les dépôts à vue, les livrets ou les fonds propres) ;
- des options implicites vendues à la clientèle sont incorporées (remboursements anticipés sur crédits, épargne-logement...).

La définition de ce modèle repose sur l'analyse statistique du comportement passé de la clientèle complétée d'une analyse qualitative (contexte économique et réglementaire, stratégie commerciale...).

La cohérence des modèles entre les différentes entités du Groupe est assurée par le respect des principes de modélisation validés par le Comité des normes et méthodologies. Leur validation est de la responsabilité du Comité Financier de l'la Caisse régionale et leur pertinence est contrôlée annuellement.

Les règles applicables en France sur la fixation du taux du Livret A indexent une fraction de cette rémunération à l'inflation moyenne constatée sur des périodes de six mois glissants. La rémunération des autres livrets de la Banque de proximité du Groupe est également corrélée à la même moyenne semestrielle de l'inflation. Le Groupe est donc amené à couvrir le risque associé à ces postes du bilan au moyen d'instruments (de bilan ou de hors bilan) ayant pour sous-jacent l'inflation.

Les risques sur options sont, quant à eux, retenus dans les impasses à hauteur de leur équivalent delta.

Une approche en revenu complète cette vision bilancielle avec des simulations de marge nette d'intérêt projetées sur 3 années. La méthodologie correspond à celle des stress tests EBA, à savoir une vision à bilan constant avec un renouvellement à l'identique des opérations arrivant à maturité.

Ces simulations sont effectuées selon 4 scénarios :

- réalisation des taux à terme (scénario central) ;
- chocs de plus ou moins 200 pb sur les taux d'intérêt ;
- et choc de +100 pb sur l'inflation.

Ces indicateurs ne font pas l'objet d'un encadrement mais contribuent à la mesure de l'évaluation du besoin en capital interne au titre du risque de taux.

3.2 DISPOSITIF DE LIMITES

Les limites mises en place au niveau du Groupe, et au niveau des différentes entités, permettent de borner la somme des pertes maximales actualisées sur les 30 prochaines années et le montant de perte maximale annuelle sur les 15 prochaines années en cas de choc de taux.

Les règles de fixation des limites visent à protéger la valeur patrimoniale du Groupe dans le respect des dispositions du Pilier 2 de la réglementation Bâle 3 en matière de risque de taux d'intérêt global et à limiter la volatilité dans le temps de la marge d'intérêts en évitant des concentrations de risque importantes sur certaines maturités.

Outre les validations du Comité des risques du Groupe, ces limites sont approuvées par l'organe délibérant de chaque entité.

Chaque entité (dont la Caisse régionale) assure à son niveau la couverture en taux des risques qui découlent de cette organisation financière par le biais d'instruments financiers de bilan ou de hors bilan, fermes ou optionnels.

3.3 Évaluation du besoin en capital interne

Le besoin en capital interne au titre du risque de taux est mesuré selon une approche duale, en valeur économique et en revenu.

L'impact en valeur économique est réalisé en tenant compte :

- du risque de taux directionnel (calculé à partir des impasses) ;
- du risque de taux optionnel (effet gamma des caps, principalement) ;
- du risque comportemental (remboursements anticipés sur les crédits à taux fixe, notamment).
- des limites sur l'exposition en risque de taux

Cette mesure est réalisée en s'appuyant sur un jeu de scénarios internes intégrant des déformations de la courbe de taux calibrés selon une méthode cohérente avec celle utilisée pour l'évaluation des autres risques mesurés au titre du Pilier 2.

L'impact en revenu est calculé à partir des simulations de marge nette d'intérêt (cf. supra)

4. Exposition

Les impasses de taux mesurent l'excédent ou le déficit de ressources à taux fixe. Conventionnellement, un chiffre positif (négatif) représente un risque à la baisse (hausse) des taux sur l'année considérée. Il indique une sensibilité économique à la variation des taux d'intérêt.

Les résultats de ces mesures au 31 décembre 2022 pour la Caisse régionale sont les suivants :

IMPASSES EN EUROS (AU 31 DECEMBRE 2022)

(en millions d'euros)	2023	2024-2028	2029-2033	> 2033
Impasses euros ⁽¹⁾	495	-8	2	43

(1) Les impasses en euro sont présentées hors opération TLTRO 3 (non porteuse de risque de taux du fait de son caractère optionnel)

L'impact cumulé sur les 30 prochaines années d'une hausse des taux de + 200 points de base correspond à un impact négatif de -17 millions d'euros, soit 0,9% des fonds propres prudentiels totaux de la Caisse régionale.

III. Risque de change

La gestion du risque de change est traitée de manière distincte selon qu'il s'agit de la position de change structurelle ou de la position de change opérationnelle.

1. Le risque de change structurel

Le risque de change structurel du Groupe Crédit Agricole résulte des investissements durables du Groupe dans des actifs en devises étrangères (fonds propres des entités opérationnelles à l'étranger, qui trouvent leur origine dans des acquisitions, des transferts de fonds à partir du siège ou une capitalisation de résultats locaux), la devise de référence du Groupe étant l'euro.

La Caisse régionale n'a pas d'exposition directe au risque de change structurel.

2. Le risque de change opérationnel

Le risque de change opérationnel résulte principalement de l'ensemble des produits et charges de toute nature en devises autres que l'euro (les provisions spécifiques ou collectives en devises, les résultats nets dégagés par les filiales et succursales étrangères, les dividendes, etc.) ainsi que des déséquilibres bilanciaux.

La Caisse régionale n'a pas d'exposition significative directe au risque de change opérationnel.

3. Gestion du risque

La Caisse régionale privilégie les investissements sur des fonds et titres en euros ou couverts du risque de change.

L'exposition au risque de change qui résulterait d'opérations directes pour compte propre est systématiquement couverte. Les opérations en devises effectuées avec la clientèle sont également systématiquement couvertes.

IV. Risque de liquidité et de financement

Le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale sont exposés, comme tous les établissements de crédit, au **risque de liquidité**, c'est-à-dire de ne pas disposer des fonds nécessaires pour faire face à ses engagements. Ces engagements comprennent notamment les obligations envers les déposants et les fournisseurs, ainsi que les engagements au titre d'emprunts et de placements. La réalisation de ce risque correspondrait, par exemple, à une crise de confiance générale des investisseurs des marchés monétaires et obligataires, ou à des retraits massifs des dépôts de la clientèle.

1. Objectifs et politique

L'objectif du Groupe et de la Caisse régionale en matière de gestion de sa liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées.

Pour ce faire, le Groupe s'appuie sur un système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité qui a pour objectifs :

- le maintien de réserves de liquidité ;
- l'adéquation de ces réserves avec les tombées de passifs à venir ;
- l'organisation du refinancement (répartition dans le temps de l'échéancier des refinancements à court et long terme, diversification des sources de refinancement) ;
- un développement équilibré des crédits et des dépôts de la clientèle.

Ce système comprend des indicateurs, des limites et seuils d'alerte, calculés et suivis sur l'ensemble des entités du Groupe, et qui font l'objet d'une consolidation afin de permettre un suivi du risque de liquidité sur le périmètre du groupe Crédit Agricole.

Le système intègre également le respect des contraintes réglementaires relatives à la liquidité. Le LCR, le NSFR, ainsi que les éléments du suivi de la liquidité supplémentaires (ALMM) calculés sur base sociale ou sous-consolidée pour les entités assujetties du Groupe, et sur base consolidée pour le Groupe, font ainsi l'objet d'un reporting mensuel (LCR/ALMM) ou trimestriel (NSFR) transmis à la BCE.

2. Méthodologie et gouvernance du système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité

Au niveau du Groupe

Le système de gestion et d'encadrement de la liquidité du Groupe Crédit Agricole est structuré autour d'indicateurs définis dans une norme et regroupés en quatre ensembles :

- les **indicateurs de court terme**, constitués notamment des simulations de scénarios de crise et dont l'objet est d'encadrer l'échéancement et le volume des refinancements court terme en fonction des réserves de liquidité, des flux de trésorerie engendrés par l'activité commerciale et de l'amortissement de la dette long terme ;
- les **indicateurs de long terme**, qui permettent de mesurer et d'encadrer l'échéancement de la dette long terme : les concentrations d'échéances sont soumises au respect de limites afin d'anticiper les besoins de refinancement du Groupe et de prévenir le risque de non-renouvellement du refinancement de marché ;
- les **indicateurs de diversification**, qui permettent de suivre et piloter la concentration des sources de refinancement sur les marchés (par canal de refinancement, type de dette, devise, zone géographique, investisseurs) ;
- les **indicateurs de coût**, qui mesurent l'évolution des *spreads* d'émission du Groupe sur le court et le long terme et son impact sur le coût de la liquidité.

Il revient au Comité normes et méthodologies, après examen de l'avis de la Direction risques et contrôles permanents Groupe, de valider la définition et les modifications de ces indicateurs tels que proposés par la Direction financière Groupe de Crédit Agricole S.A.

Le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. approuve la politique générale de gestion du risque de liquidité du Groupe et fixe les limites encadrant les principaux indicateurs, traduisant ainsi les niveaux d'appétence au risque de liquidité du Groupe. Le Comité des risques Groupe, qui propose au Conseil d'administration le niveau de ces limites, en fixe la déclinaison sur les entités constituant le Groupe.

Ainsi, chacune des filiales de Crédit Agricole S.A. et chacune des Caisses régionales se voit notifier des limites sur les indicateurs encadrés au niveau Groupe. En complément de cette déclinaison du système Groupe, les comités actif-passif (ou leurs équivalents) de ces entités définissent un jeu de limites spécifique portant sur les risques propres à leurs activités. Ils peuvent également décider localement d'un encadrement plus restrictif que la notification Groupe.

Au sein de la Caisse régionale

✓ Gouvernance

Le suivi de la liquidité est assuré par la Direction financière de la Caisse régionale qui doit rendre compte de sa gestion au Comité Financier.

En complément de la déclinaison du dispositif Groupe, le Comité Financier de la Caisse régionale définit des limites spécifiques portant sur les risques propres à ses activités. Il peut également décider localement d'un encadrement plus restrictif que les exigences Groupe.

Le Contrôle Permanent vérifie le respect des instructions de la Commission Bancaire et des limites de liquidité. La Commission Finance et Risques valide les orientations financières en matière de liquidité et veille à leur mise en œuvre.

En sa qualité d'organe central, Crédit Agricole S.A. représente le Groupe auprès de la Banque Centrale et assure la gestion de la liquidité. La Caisse régionale, à l'instar des autres Caisses régionales, peut avoir recours aux refinancements et aux emprunts mis à disposition par Crédit Agricole S.A. En complément, la Caisse régionale peut avoir recours à des émissions de NEU CP (court terme) et de NEU MTN (moyen long terme), afin d'assurer sa liquidité à court, moyen et long terme.

✓ Outils et méthodes

La Caisse régionale dispose d'outils permettant d'appréhender la liquidité tels que le calcul du ratio de liquidité bâlois (ratio LCR) et le calcul de la liquidité courte, moyen et long terme :

Le ratio de liquidité LCR (*Liquidity Coverage Ratio*) : le pilotage du risque de liquidité de la Caisse régionale repose sur le suivi du ratio LCR. Conformément à la réglementation Bâle III, les banques seront tenues de constituer un coussin d'actifs liquides, calculé en pourcentage de leurs sorties nettes de trésorerie sur une période de tensions théoriques de 30 jours. Le ratio de couverture des besoins de liquidité doit respecter 100% de l'exigence de couverture des besoins de liquidités depuis le 1^{er} Janvier 2018.

- **La Limite de refinancement court terme et la facturation sur le Compte Courant Trésorerie** : trois limites permettant d'apprécier au mieux le risque de liquidité à court terme sont suivies :
 - Limite de crise idiosyncratique : maintenir au moins un mois une trésorerie excédentaire dans un scénario de crise portant sur le seul nom Crédit Agricole,
 - Limite de crise systémique : maintenir au moins un an une trésorerie excédentaire dans un scénario de crise type 2007-2009,
 - Limite de crise globale : maintenir au moins deux semaines une trésorerie excédentaire dans un scénario de crise globale (idiosyncratique et systémique).
- **L'encadrement et la facturation du refinancement à moyen et long terme par strates de maturités différentes** : trois limites sont suivies par Crédit Agricole S.A. :
 - Limite portant sur le risque de concentration : elle consiste à reprendre semestriellement les tombées (y compris amortissement) des ressources de marché à long terme ;
 - Limite sur la Position de Ressources Stables : cette limite se définit comme la différence entre les ressources longues et les emplois longs. Elle doit être positive afin de justifier de la robustesse de la caisse en matière de liquidité (empreinte de marché).
- **Le ratio de liquidité NSFR (*Net Stable Funding Ratio*)** : conformément à la réglementation Bâle III, la Caisse régionale calcule trimestriellement ce ratio réglementaire de la liquidité à long terme. Les banques sont tenues de constituer des ressources stables afin de financer leurs emplois stables. Le niveau réglementaire minimal du NSFR à respecter par les établissements de crédit est de 100%.

La Caisse régionale respecte l'ensemble de ces limites au 31 décembre 2022.

4.3.7 Risques opérationnels

Risques opérationnels

Le risque opérationnel est défini comme le risque de pertes découlant d'une inadéquation ou d'une défaillance des processus, du personnel et des systèmes internes ou d'événements extérieurs.

Il inclut le risque juridique, le risque de non-conformité, le risque de fraude interne et externe et les risques induits par le recours à des prestations de service essentielles externalisées (PSEE).

I. Organisation et dispositif de surveillance

Le dispositif de gestion des risques opérationnels, décliné dans la Caisse régionale, comprend les composantes suivantes, commune à l'ensemble du Groupe :

Organisation et gouvernance de la fonction Gestion des risques opérationnels

- Supervision du dispositif par la Direction générale (via le Comité de Pilotage des Risques et du Comité de Contrôle Interne) ;
- Mission du responsable Risques opérationnels en matière de pilotage du dispositif de maîtrise des risques opérationnels ;
- Responsabilité de la Caisse régionale dans la maîtrise de ses risques ;
- Corpus de normes et procédures Groupe déployées en Caisse régionale ;
- Déclinaison de la démarche groupe Crédit Agricole d'appétence au risque mise en place en 2015 intégrant le risque opérationnel.

Identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies

Les cartographies sont réalisées à minima annuellement et exploitées par la Caisse régionale avec une validation des résultats et plans d'action associés en Comité de pilotage des risques ou en comité de contrôle interne (volet risques opérationnels) et une présentation en Comité des Risques du Conseil d'Administration.

Elles sont complétées par la mise en place d'indicateurs de risque permettant la surveillance des processus les plus sensibles.

Collecte des incidents et des pertes opérationnelles complétée par un dispositif d'alertes pour les incidents sensibles et significatifs, afin de suivre les risques avérés, et de les exploiter pour mettre en place les mesures de remédiation et s'assurer de la cohérence avec la cartographie. Le montant des pertes collectées est trimestriellement comparé à un seuil d'alerte défini annuellement. La fiabilité et la qualité des données collectées font l'objet de contrôles systématiques en local et en central.

Production trimestrielle d'un tableau de bord des risques opérationnels, reprenant les principales sources de risques impactant les activités et les plans d'action associés sur les incidents les plus importants.

Calcul et reporting réglementaire des fonds propres au titre du risque opérationnel.

La plateforme outil RCP (Risque et contrôle permanent) réunit les quatre briques fondamentales du dispositif (collecte des pertes, cartographie des risques opérationnels, contrôles permanents et plans d'action) partageant les mêmes référentiels et permettant un lien entre dispositif de cartographie et dispositif de maîtrise de risque (contrôles permanents, plans d'actions, etc.).

Par ailleurs, les risques liés aux prestations essentielles externalisées sont intégrés dans chacune des composantes du dispositif Risque opérationnel et font l'objet d'un reporting dédié ainsi que de contrôles consolidés communiqués en central. Le dispositif du groupe Crédit Agricole a été adapté conformément aux lignes directrices de l'ABE relatives à l'externalisation diffusées en 02/2019. Ces dernières ont été déclinées dans une norme, publiée en décembre 2021, dédiée à la maîtrise des risques des activités externalisées au sein du Groupe

II. Méthodologie

La Caisse régionale utilise l'Approche des mesures Avancées (AMA) pour le calcul des fonds propres au titre du risque opérationnel.

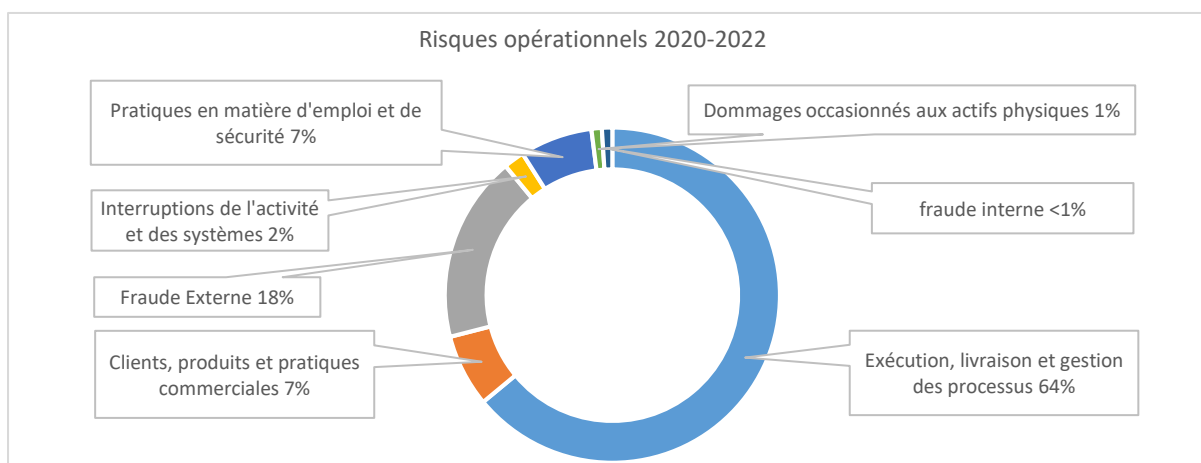
Méthodologie de calcul des exigences de fonds propres en méthode AMA

La méthode AMA a pour objectifs principaux :

- d'inciter à une meilleure maîtrise du coût du risque opérationnel ainsi qu'à la prévention des risques exceptionnels de la Caisse régionale ;
- de déterminer le niveau de fonds propres correspondant aux risques mesurés ;
- de favoriser l'amélioration de la maîtrise des risques dans le cadre du suivi des plans d'actions.

III. Exposition

Répartition des pertes opérationnelles par catégorie de risques bâloise (2020 à 2022)



D'une manière générale, le profil d'exposition en termes de risques opérationnels détectés ces trois dernières années reflète les principales activités de la Caisse régionale :

- une exposition principalement partagée entre la catégorie Exécution, d'une part, liée à des erreurs de traitement.
- une exposition à la fraude externe qui devient significative, principalement liée à la fraude aux moyens de paiement (cartes bancaires et virements frauduleux)

Des plans d'action correctifs et préventifs sont mis en place en vue de réduire l'exposition de la Caisse régionale au Risque Opérationnel.

IV. Assurance et couverture des risques opérationnels

La couverture du risque opérationnel de la Caisse régionale par les assurances est mise en place dans une perspective de protection de son bilan et de son compte de résultat. Des polices d'assurance sont souscrites par la Caisse régionale auprès de CAMCA. Elles permettent d'harmoniser la politique de transfert des risques relatifs aux biens et aux personnes et la mise en place de politiques d'assurances différenciées selon les activités en matière de responsabilité civile professionnelle et de fraude. Les risques de faible intensité (dont les conséquences financières sont minimales) sont auto-assurés directement par la Caisse régionale (jeux des franchises).

Les risques de responsabilité civile vis à vis des tiers sont garantis par des polices de Responsabilité Civile Exploitation, Générale, Professionnelle. Les contrats garantissent les responsabilités qui pourraient incomber à la Caisse Régionale en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à autrui par le fait de l'exploitation de l'entreprise. Les polices responsabilité civile d'exploitation et responsabilité professionnelle (qui garantissent aussi les dirigeants et mandataires sociaux) sont renouvelées chaque année.

Les assurances de dommages aux biens d'exploitation incorporent également une garantie des recours des tiers pour tous les immeubles exposés à ces risques.

Les polices "éligibles Bâle 2" sont ensuite utilisées au titre de la réduction de l'exigence de fonds propres au titre du risque opérationnel (dans la limite autorisée).

4.3.8 Risques juridiques

Les risques juridiques en cours au 31 décembre 2022 susceptibles d'avoir une influence négative sur le patrimoine de la Caisse régionale ont fait l'objet de provisions qui correspondent à la meilleure estimation par la Direction générale sur la base des informations dont elle dispose. Elles sont mentionnées note 6.13 des états financiers.

4.3.9 Risque de non-conformité

La Conformité s'entend comme un ensemble de règles et d'initiatives ayant pour objet le **respect de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires** propres aux activités bancaires et financières, des **normes et usages professionnels et déontologiques**, des principes fondamentaux qui figurent dans la **Charte Ethique** de la Caisse régionale et des instructions, **codes de conduite** et procédures internes de la Caisse régionale en relation avec les domaines relevant de la Conformité. Ceux-ci recouvrent en particulier la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect des sanctions internationales (embargos, gels des avoirs etc.), la prévention de la fraude interne et externe, la lutte contre la corruption et l'exercice du droit d'alerte, le respect de l'intégrité des marchés financiers, la protection de la clientèle, les règles en matière de conformité fiscale et la protection des données personnelles.

Au-delà de répondre aux exigences réglementaires et pour satisfaire aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes (clients, sociétaires, actionnaires, collaborateurs), la Caisse régionale se fixe comme objectif de **faire de la Conformité un atout différenciant au service de la satisfaction client, du développement et d'une performance durable**. Les règles et initiatives en matière de conformité visent dès lors à garantir transparence et loyauté à l'égard des clients, à contribuer à l'intégrité des marchés financiers, à prévenir du risque de réputation et des risques de sanctions pénales, administratives et disciplinaires dans les domaines de son ressort.

La Caisse régionale a défini et mis en place un **dispositif de maîtrise des risques de non-conformité**, actualisé, adéquat et proportionné aux enjeux, qui implique l'ensemble des acteurs (collaborateurs, management, fonctions de contrôle dont la Conformité). Ce dispositif s'appuie notamment sur des organisations, des procédures, des systèmes d'information ou des outils, utilisés pour identifier, évaluer, surveiller, contrôler ces risques, et déterminer les plans d'actions nécessaires. Ce dispositif fait l'objet de *reporting* à l'attention des instances de gouvernance de la Caisse régionale. Un dispositif de contrôle dédié s'assure de la maîtrise de ces risques, et donc de leurs impacts (pertes financières, sanctions judiciaires, administratives ou disciplinaires), avec l'objectif constant de préserver la réputation de la Caisse régionale.

Ce dispositif est structuré et déployé par la Ligne Métier Conformité de la Caisse régionale. Celle-ci est placée sous l'autorité du Responsable Conformité (RCC), rattaché au Responsable de la Fonction Gestion des Risques et Conformité de la Caisse régionale. Ce dernier est lui-même rattaché directement au Directeur Général de la Caisse régionale. Afin de **développer l'intégration de la filière**, un lien d'animation fonctionnelle par le Directeur de la Conformité Groupe est par ailleurs mis en place avec le RFGP et le RCC de la Caisse régionale.

La Caisse régionale met en œuvre les **politiques Groupe** relatives au respect des dispositions législatives et réglementaires et s'assure de leur bonne diffusion et application. Elle dispose pour ce faire d'équipes **spécialisées par domaine d'expertise** : conformité des marchés financiers, protection de la clientèle, sécurité financière, fraude et corruption. Des effectifs sont par ailleurs dédiés, en Caisse régionale, au pilotage du déploiement de l'ensemble des engagements pris dans le cadre du plan de remédiation OFAC du Groupe. Dans le cadre de l'entrée en vigueur du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), le délégué à la protection des Données (DPO) est en charge de l'animation au sein de la Caisse régionale.

La maîtrise des risques de non-conformité s'appuie sur l'actualisation de la cartographie des risques de non-conformité ainsi que sur un dispositif intégrant des indicateurs et contrôles permanents régulièrement déployés au sein de la Caisse régionale. (y.c. remontée des réclamations clients ou analyses de dysfonctionnements de conformité).

Enfin, le dispositif s'organise autour d'une gouvernance pleinement intégrée au cadre de contrôle interne de la Caisse régionale. Le **Comité Conformité**, présidé par la Direction générale, se réunit quatre fois par an. Ce Comité prend les décisions nécessaires, tant pour la prévention des risques de non-conformité que pour la mise en place et le suivi des mesures correctrices à la suite des dysfonctionnements portés à sa connaissance. Les risques de non-conformité et décisions prises en vue de leur maîtrise sont régulièrement présentées au Comité des risques du Conseil d'administration notamment au travers du rapport annuel de contrôle interne et de l'information semestrielle de contrôle interne.

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité repose en premier lieu sur la diffusion d'une **culture éthique et conformité** solide auprès de l'ensemble des collaborateurs et dirigeants de la Caisse régionale.

Elle repose sur des **actions de sensibilisation et de formation** aux enjeux et risques de non-conformité qui mobilisent fortement l'unité Conformité et sécurité financière et plus largement l'ensemble des parties prenantes de la Caisse régionale : collaborateurs, dirigeants et administrateurs. Ces modules et supports de formation – généralistes ou destinés aux collaborateurs plus exposés – couvrent l'ensemble des domaines de conformité au quotidien, de prévention et

détection de la fraude, de protection des données personnelles, de lutte contre le blanchiment et prévention du financement du terrorisme, relatifs aux sanctions internationales...

En amont, la culture éthique et conformité passe par le déploiement de la **Charte Ethique**. Celle-ci, commune à l'ensemble du Groupe, promeut les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Groupe.

Dans le prolongement de cette Charte, la Caisse régionale s'est doté d'un **Code de conduite**, qui vient la décliner opérationnellement. Il s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs de la Caisse régionale, quelles que soient leur situation et leur fonction. Le code de conduite diffusé dans la Caisse régionale a été pensé pour guider au quotidien les actions, décisions et comportements de chacun en intégrant des règles comportementales face à des problématiques éthiques que chacun peut être amené à rencontrer au cours de ses missions professionnelles et extraprofessionnelles. S'inscrivant dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité, il intègre, en outre, un volet spécifique « anti-corruption » en application des obligations découlant de Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence.

La Caisse régionale a par ailleurs poursuivi son engagement en matière de **lutte contre la corruption**. Elle a obtenu en 2019 la **certification ISO 37001 de son dispositif de management contre la corruption** marquant l'attention portée par la Caisse régionale avec notamment le déploiement opérationnel de la loi dite Sapin II sur les volets prévention de la corruption et lanceurs d'alerte.

La protection de la clientèle est une priorité affirmée du Groupe Crédit Agricole et de la Caisse régionale. Ainsi, le dispositif d'inclusion bancaire a été revu pour mieux détecter les clients en situation de fragilité financière afin de leur proposer un accompagnement spécifique pour les empêcher de tomber dans la précarité, ou les aider à en sortir.

La prévention de la fraude vise à préserver les intérêts de la Banque et à protéger les clients. Le dispositif de lutte contre la fraude est déployé dans l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole depuis 2018. Une organisation avec une ligne métier Conformité/Prévention de la fraude et corruption est en place. Des outils ont été déployés pour lutter contre la fraude aux moyens de paiement et aux virements frauduleux. La gouvernance dans les entités a été également renforcée avec une implication plus prégnante du management. Des actions ont été engagées pour actualiser les supports de formation qui ont été mis à disposition des entités en 2018. En 2020, la crise sanitaire du COVID 19 et les bouleversements qu'elle induit ont constitué une opportunité rapidement saisie par tous les types d'escrocs et notamment par les groupes criminels organisés. Le Groupe Crédit Agricole a réagi immédiatement sur toutes les lignes de défense et dans tous les secteurs. Des actions ont été engagées et sont actualisées en permanence pour protéger les clients et la banque.

A noter enfin que la Caisse régionale a mis en place un tableau de bord et un indicateur d'appétence relatif au **risque de mauvaise conduite**.

La **maîtrise des risques relatifs aux exigences de sécurité financière** et notamment de sanctions internationales constitue une priorité de la Caisse régionale. Ces évolutions s'inscrivent dans le cadre d'un vaste projet de renforcement du dispositif de gestion des sanctions internationales, le **plan de remédiation OFAC**, conséquence des accords signés avec les autorités américaines le 19 octobre 2015 suite à des manquements au régime des « Sanctions OFAC » sur des opérations en USD de la période 2003/2008. Ce plan de remédiation a été approuvé par la FED le 24 avril 2017 et fait l'objet d'un pilotage rapproché et d'un *reporting* régulier à la gouvernance de la Caisse régionale.

Par ailleurs, les dispositifs de **connaissance client** et de **lutte contre le blanchiment et de prévention du financement du terrorisme** font l'objet de plans d'actions continus au regard tant de l'évolution des risques que des exigences réglementaires et des autorités de supervision. La feuille de route s'inscrit pleinement dans les démarches menées au cours des années précédentes : poursuivre les efforts d'amélioration de la qualité des Entrées En Relation, maintenir la démarche de fiabilisation des données pour pérenniser les travaux de remédiations réalisés, piloter et assurer le suivi de la révision périodique du KYC, et enfin, renforcer l'intégration du KYC dans l'ensemble des démarches commerciales des conseillers.

Suite à l'entrée en vigueur en 2018 du règlement européen sur la protection des données (RGPD), le dispositif sur la **protection des données personnelles** de la Caisse régionale a été déployé dans le respect de ces nouvelles exigences. Dans ce cadre, un Délégué à la Protection des Données a été nommé au sein de la Caisse régionale.

Enfin, la **protection de la clientèle** reste une priorité affirmée de la Caisse régionale, en pleine adhésion avec son projet Client. La Caisse régionale porte une attention spécifique à la qualité de l'information et du conseil délivrés et au bon respect des règles d'adéquation des produits proposés aux clients, mais également à l'ensemble de ses engagements en matière d'inclusion bancaire et de protection de la clientèle fragile. Outre son rôle de normalisation et de contrôle du dispositif, la Conformité s'inscrit en la matière dans une approche de « conformité native » visant à intégrer de manière fluide les exigences réglementaires dans les processus et outils commerciaux de la Caisse régionale.

5 GLOSSAIRE

5.1 Acronymes

- ABE : Autorité Bancaire Européenne ou European Banking Authority (EBA)
- ACPR : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
- AMF : Autorité des marchés financiers
- ANBDD : Agence Normande de la Biodiversité et du Développement Durable
- BCE : Banque centrale européenne
- BEI : Banque Européenne d'Investissement
- BOETH : Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés
- CASD : Crédit Agricole Solidarité Développement
- CDI : Contrat à Durée Indéterminée
- CDD : Contrat à Durée Déterminée
- CR : Caisse Régionale
- DAB : Distributeur Automatique de Billets
- DG(A) : Direction Générale (Adjointe)
- DPEF : Déclaration de Performance Extra-Financière
- DRG : Direction des Risques Groupe
- ESG : Environnement, Social, Gouvernance
- ETI : Entreprise de taille intermédiaire
- ETP : Equivalent Temps Plein
- FACE : Fondation Agir Contre l'Exclusion
- FCT : Fonds Commun de Titrisation
- FMI : Fonds Monétaire International
- FNCA : Fédération Nationale du Crédit Agricole
- FOMC : Federal Open Market Committee (Comité fédéral d'open market)
- GAB : Guichet Automatique Bancaire
- GES : Gaz à Effet de Serre
- GIEC : Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat
- HECA (association) : Handicap et Emplois au Crédit Agricole
- IFRS : International Financial Reporting Standards (Normes internationales d'information financière)
- IRC : Indice de Recommandation Client
- ODD : Objectif de Développement Durable
- OIT : Organisation Internationale du Travail
- OIV : Opérateur d'importance vitale
- PCA : Plan de Continuité d'Activité
- PGE : Prêts Garantis par l'Etat
- PIB : Produit Intérieur Brut
- PME : Petite et moyenne entreprise
- PMR : Personnes à Mobilité Réduite
- PMT : Plan à moyen terme
- PTZ : Prêt à Taux Zéro
- RBE : Résultat brut d'exploitation
- RCPR : Responsables des Contrôles Permanents et des Risques
- RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
- RH : Ressources Humaines
- RSE : Responsabilité sociale (ou sociétale) d'entreprise
- SREP : Supervisory Review and Evaluation Process
- TPE : Très petites entreprises

5.2 Termes

Agence de notation

Organisme spécialisé dans l'évaluation de la solvabilité d'émetteurs de titres de dettes, c'est-à-dire leur capacité à honorer leurs engagements (remboursement du capital et des intérêts dans la période contractuelle).

ALM *Asset and Liability Management – gestion actif-passif*

La gestion actif-passif consiste à gérer les risques structurels du bilan (taux, change, liquidité) ainsi que la politique de refinancement afin de protéger la valeur patrimoniale de la banque et/ou sa rentabilité future.

Appétit (*appétence*) au risque

L'appétit au risque correspond au niveau de risque, par nature et par métier, que le Groupe est prêt à prendre au regard de ses objectifs stratégiques. Il s'exprime aussi bien au travers de critères quantitatifs que qualitatifs. L'exercice d'appétit au risque constitue un des outils de pilotage stratégique à la disposition des instances dirigeantes du Groupe.

AT1 *Additional Tier 1*

Les fonds propres additionnels de catégorie 1 (*Additional Tier 1*) éligibles sous Bâle 3 correspondent aux instruments de dette perpétuelle, dégagés de toute incitation ou obligation de remboursement. Ils sont sujets à un mécanisme d'absorption des pertes lorsque le ratio CET1 est en dessous d'un certain seuil, fixé dans leur prospectus d'émission.

Bâle 3

Nouvelle évolution des standards prudentiels bancaires qui se substitue aux précédents accords de Bâle 2 en renforçant la qualité et la quantité de fonds propres minimaux que les établissements doivent détenir. Ils mettent également en œuvre des exigences minimales en termes de gestion du risque de liquidité (ratios quantitatifs), définissent des mesures visant à limiter la procyclicité du système financier (coussins de fonds propres qui varient en fonction du cycle économique) ou encore renforcent les exigences relatives aux établissements considérés comme systémiques. Dans l'Union européenne, ces standards prudentiels ont été mis en œuvre via la directive 2013/36/UE (CRD 4 – *Capital Requirement Directive*) et le règlement (UE) n° 575/2013 (CRR – *Capital Requirement Regulation*).

BMTN *Bon à Moyen Terme Négociable*.

Titre de créance négociable émis par les sociétés financières, les institutions financières, les établissements de crédit ou les entreprises. Ces titres de créances négociables ont une durée de vie de 12 mois minimum, sans aucune limite d'échéance.

CCA *Certificat coopératif d'associés*

Les CCA sont des titres non cotés en bourse, négociables de gré à gré qui ne peuvent être émis que par des sociétés coopératives. Ils peuvent être souscrits par les Sociétaires de la Caisse régionale émettrice et des Caisses locales affiliées. Sans droit de vote, il donne à ses porteurs le droit à l'actif net et à la perception d'un dividende.

CCI *Certificat coopératif d'investissement*

Les CCI sont des titres sans droit de vote, cotés en bourse, qui ne peuvent être émis que par des sociétés coopératives. Il donne à ses porteurs le droit à l'actif net et à la perception d'un dividende.

CET1 *Common Equity Tier 1*

Ratio financier qualifiant le risque d'instabilité des institutions financières en cas de crise financière correspondant au rapport entre la partie des [capitaux propres](#) jugée la plus solide (Tiers 1, « noyau dur ») et le total des actifs ajustés du risque.

Coefficient d'exploitation

Le coefficient d'exploitation est un ratio calculé en divisant les charges d'exploitation par le Produit Net Bancaire ; il indique la part de Produit Net Bancaire nécessaire pour couvrir les charges.

Collatéral

Le collatéral est un actif transférable ou une garantie apportée, servant de gage au remboursement d'un prêt dans le cas où le bénéficiaire de ce dernier ne pourrait pas satisfaire à ses obligations de paiement.

Coût du risque

Le coût du risque enregistre les dotations et les reprises de provisions sur l'ensemble des risques bancaires dont notamment les risques de crédit, de contrepartie (créances, titres, engagements hors bilan) et les risques opérationnels (litiges), ainsi que les pertes correspondantes non provisionnées.

Créance douteuse

Une créance douteuse est une créance dont le débiteur n'a pas versé les intérêts et les remboursements depuis un certain temps par rapport aux échéances du contrat de crédit, ou pour laquelle il existe un doute raisonnable que cela puisse être le cas.

Créance dépréciée

Une créance dépréciée est une créance ayant fait l'objet d'une provision pour risque de non-remboursement.

Crédit Agricole S.A.

Entité cotée du Groupe Crédit Agricole. Cet ensemble a pour société mère Crédit Agricole S.A. entité sociale. Son périmètre de consolidation comprend les filiales, coentreprises et entreprises associées, qu'elle détient directement ou indirectement.

Crédit Agricole S.A. entité sociale

Entité juridique exerçant la fonction d'organe central et de tête de réseau du Crédit Agricole et assurant l'unité financière du Groupe.

CRR *Capital Requirements Regulation* et CRD 4 *Capital Requirements Directive*

Ensemble des règlements et directive déclinant les principes du Comité de Bâle destinés à renforcer la résilience du secteur bancaire (Bâle 3) en renforçant la qualité et la quantité du capital et en introduisant de nouveaux ratios en matière de liquidité et de levier.

Dividende

Le dividende est la part du bénéfice net ou des réserves qui est distribuée aux actionnaires. Son montant est proposé par le Conseil d'administration puis voté par l'Assemblée générale, après l'approbation des comptes de l'exercice écoulé.

EAD *Exposure At Default*

Valeur exposée au risque : exposition du Groupe en cas de défaut de la contrepartie. L'EAD comprend les expositions inscrites au bilan et en hors-bilan. Les expositions hors bilan sont converties en équivalent bilan à l'aide de facteurs de conversion internes ou réglementaires (hypothèse de tirage).

EP *Emplois pondérés* / RWA *Risk-Weighted Assets*

Ce sont les actifs (crédits, etc.) inscrits au bilan d'une banque, pondérés de façon prudentielle en fonction du risque de perte qu'ils portent et dont le total sert de dénominateur pour déterminer les principaux ratios de solvabilité.

EL *Expected Loss*

La perte attendue est la perte susceptible d'être encourue en fonction de la qualité de la contrepartie compte tenu de la qualité du montage de la transaction et de toutes mesures prises pour atténuer le risque, telles que les sûretés réelles. Elle s'obtient en multipliant l'exposition en risque (EAD) par la probabilité de défaut (PD) et par le taux de perte (LGD).

Établissement systémique

Le Groupe Crédit Agricole (mais pas Crédit Agricole S.A.), figure dans la liste publiée par le Conseil de stabilité financière (FSB) en novembre 2012 puis mise à jour en novembre 2016 et qui comprend 30 établissements bancaires mondiaux, dits systémiques. Un établissement systémique devra mettre en place un coussin de fonds propres de base compris entre 1 % et 3,5 % par rapport aux exigences de Bâle 3.

FCP *Fonds communs de placement*

Type d'OPCVM émettant des parts et n'ayant pas de personnalité juridique. L'investisseur, en achetant des parts, devient membre d'une copropriété de valeurs mobilières mais ne dispose d'aucun droit de vote. Il n'en est pas actionnaire. Un FCP est représenté et géré, sur les plans administratif, financier et comptable par une société de gestion unique qui peut elle-même déléguer ces tâches.

FCPE *Fonds communs de placement d'entreprise*

Dispositif d'épargne salariale au sein des entreprises proposant ce type de dispositif à leurs salariés. Les épargnants détiennent des parts de fonds

communs de placement (FCP) attribuées en contrepartie de leurs versements et de ceux éventuels de l'entreprise pour leur compte (abondement).

FGDR *Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution*

Organisme d'intérêt général dont la mission consiste à protéger les clients en cas de défaillance de leur banque et établissement financier en assurant la garantie des dépôts bancaires, la garantie des titres et la garantie des cautions.

FRBG *Fonds pour Risques Bancaires Généraux*

Ensemble des provisions non affectées et de libre emploi qui permettent aux banques de faire face à des risques potentiels non clairement réglementés. La justification de ces provisions est demandée par l'ACPR et, en cas d'abus manifeste, la réintégration au résultat peut être exigée.

FRU *Fonds de Résolution Unique*

Fonds supranational mis en place dans le cadre du Mécanisme de Supervision Unique (MSU), destiné à des fins de la résolution des défaillances bancaires, après que les autres solutions, par exemple le recours à l'instrument de renflouement, auront été épuisées. Ce Fonds est alimenté par des contributions du secteur bancaire.

FSB *Financial Stability Board* ou **CSF** *Conseil de stabilité financière*

Le Conseil de stabilité financière a pour mission d'identifier les vulnérabilités du système financier mondial et de mettre en place des principes en matière de régulation et de supervision dans le domaine de la stabilité financière. Il rassemble les gouverneurs, les ministres des finances et les superviseurs des pays du G20. Son objectif premier est donc de coordonner au niveau international les travaux des autorités financières nationales et des normalisateurs internationaux dans le domaine de la régulation et de la supervision des institutions financières. Créé lors de la réunion du G20 à Londres en avril 2009, le FSB succède au Forum de stabilité financière institué en 1999 à l'initiative du G7.

Gestion d'actifs *Asset Management*

Métier financier consistant à gérer des valeurs mobilières ou autres actifs, pour compte propre ou pour compte de tiers (clientèle d'institutionnels ou de particuliers). En matière de gestion collective, les actifs sont gérés sous forme de fonds ou dans le cadre de mandats de gestion. Les produits sont adaptés pour répondre aux différentes attentes de la clientèle tant en termes de diversification géographique ou sectorielle, de gestion à court ou long terme que de niveau de risque souhaité.

Gouvernement d'entreprise ou gouvernance

Ce concept recouvre la mise en place dans l'entreprise de l'ensemble des mécanismes assurant la transparence, l'égalité entre actionnaires et l'équilibre des pouvoirs entre management et actionnaires. Ces mécanismes concernent : les modes d'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie, le fonctionnement du Conseil d'administration, l'articulation des différents organes de direction, la politique de rémunération des dirigeants et des cadres.

Green Bonds

Une *green bond* est une obligation "environnementale" émise par un organisme qualifié (entreprise, collectivité locale ou organisation internationale) destinée au financement de projets ou activités à visée écologique et/ou de conception durable. Ces instruments sont souvent utilisés dans le cadre du financement de l'agriculture durable, de la protection des écosystèmes, de l'énergie renouvelable et de cultures écologiques.

Groupe Crédit Agricole

Cet ensemble est constitué de Crédit Agricole SA, des Caisses régionales et des Caisses locales.

HQLA *High Quality Liquid Assets*

Actifs liquides de haute qualité qui sont non grevés et qui peuvent être convertis en liquidités, facilement et immédiatement sur des marchés privés, dans l'hypothèse d'une crise de liquidité.

IRC *Indice de recommandation client*

L'Indice de Recommandation Client mesure la propension des clients à recommander leur banque auprès de leur entourage. S'appuyant sur un dispositif d'écoute mené chaque trimestre, il permet d'évaluer le nombre de clients détracteurs, neutres et promoteurs.

ISR *Investissement socialement responsable*

L'Investissement Socialement Responsable consiste à intégrer de façon systématique et traçable des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à la gestion financière.

LGD *Loss Given Default*

La perte en cas de défaut est le rapport entre la perte subie sur une exposition en cas de défaut d'une contrepartie et le montant de l'exposition au moment du défaut.

MIG Marge d'Intermédiation Globale

Composante du PNB relative à l'activité d'intermédiation de la banque. Elle correspond aux intérêts reçus de la distribution de crédits retraités des intérêts versés sur les produits de placements des clients (coût de la ressource clientèle) et sur les opérations de refinancement de la banque (coût de la ressource de marché).

MSU Mécanisme de Surveillance Unique

Système de supervision bancaire européen. Il est composé de la BCE et des autorités nationales de supervision des pays participants.

MRU (ou SRMR en anglais) Mécanisme de Résolution Unique (Single Resolution Mechanism Regulation)

Piliers de l'union bancaire européenne, constitué d'une autorité de résolution à l'échelon européen (conseil de résolution unique) et d'un fonds de résolution commun financé par le secteur bancaire, ayant pour objectif de permettre une résolution ordonnée des défaillances des banques en affectant le moins possible le contribuable et l'économie réelle

Notation de crédit Credit Rating

Mesure relative de la qualité de crédit, sous la forme d'une opinion émise par une agence de notation financière (Standard & Poor's, Moody's, Fitch Ratings, etc.). La notation peut s'appliquer à un émetteur (entreprise, État, collectivité publique) et/ou à des émissions (emprunts obligataires, titrisations, obligations sécurisées, etc.). La notation de crédit peut influencer les conditions de refinancement (en termes de prix et d'accès aux ressources) et l'image de l'émetteur dans le marché (voir "Agence de notation").

NSFR Net Stable Funding Ratio – Ratio de liquidité à un an

Le ratio NSFR vise à promouvoir la résilience à plus long terme en instaurant des incitations supplémentaires à l'intention des banques, afin qu'elles financent leurs activités aux ressources plus stables, notamment à maturités plus longues. Ce ratio structurel de liquidité à long terme sur une période d'un an, a été conçu pour limiter la transformation, c'est-à-dire le financement d'actifs long terme par des ressources court terme.

OPCVM Organisme de placement collectif en valeurs mobilières

Un OPCVM est un portefeuille de valeurs mobilières (actions, obligations, etc.) géré par des professionnels (société de gestion) et détenu collectivement par des investisseurs particuliers ou institutionnels. Il existe deux types d'OPCVM, les SICAV (société d'investissement à capital variable) et les FCP (fonds communs de placement).

PEPP Pandemic Emergency Purchase Programme

Programme de [politique monétaire](#) lancé par la [Banque centrale européenne](#) en [mars 2020](#) afin de lutter contre la [crise économique liée à la pandémie de Covid-19](#). Il fait partie de la famille des [politiques monétaires non conventionnelles](#). Il consiste en des rachats massifs d'[obligations](#).

Parts sociales

Une part sociale est une part du capital des Caisses locales et des Caisses régionales. Les parts sociales sont rémunérées sous la forme d'un intérêt annuel. Une part sociale est remboursée à sa valeur nominale et ne donne pas droit aux réserves ni au boni de liquidation.

PNB Produit net bancaire

Le PNB correspond à la différence entre les produits d'exploitation bancaire (intérêts perçus, commissions reçues, plus-values provenant des activités de marchés et autres produits d'exploitation bancaire) et les charges d'exploitation bancaire (intérêts versés par la banque sur ses ressources de refinancement, commissions versées, moins-values provenant des activités de marchés et les autres charges d'exploitation bancaire).

QE Quantitative Easing

Terme anglais qui signifie « assouplissement quantitatif » et désigne un instrument particulier de politique monétaire dont disposent les Banques centrales pour influencer le coût du crédit et agir ainsi sur l'inflation et la croissance.

Ratio de levier

Le ratio de levier est un ratio qui se veut simple et qui vise à encadrer la taille du bilan des établissements. Pour ce faire, le ratio de levier met en rapport les fonds propres prudentiels de catégorie 1 (*Tier 1*), le bilan et le hors-bilan comptables, après retraitements de certains postes.

LCR Liquidity Coverage Ratio – Ratio de liquidité à un mois

Ce ratio vise à favoriser la résilience à court terme du profil de risque de liquidité d'une banque. Le LCR oblige les banques à détenir un stock d'actifs sans risque, liquidable facilement sur les marchés (voir HQLA), pour faire face aux paiements des flux sortants nets des flux entrants pendant trente jours de crise, sans soutien des banques centrales.

MREL *Minimum Requirement for Own Funds and Eligible Liabilities*

Le ratio MREL est défini dans la directive européenne de “Redressement et Résolution des Banques” et correspond à une exigence minimum de fonds propres et de passifs éligibles devant être disponibles pour absorber les pertes en cas de résolution (voir chapitre 5 “Facteurs de risque et Pilier 3/Indicateurs et ratios prudentiels”).

PEL *Provision Épargne-Logement*

La provision Épargne-Logement représente la provision constituée pour servir la rémunération aux plans épargne logement bénéficiant d’un taux attractif et susceptibles d’être clôturés à court terme par leurs détenteurs.

Raison d’Être

La Raison d’Être se définit comme ce qui est “indispensable pour remplir l’objet social, c’est-à-dire le champ des activités de l’entreprise” (source : rapport Notat-Senard). La Raison d’Être du Groupe Crédit Agricole (“Agir chaque jour dans l’intérêt de nos clients et de la société”) ne correspond pas à une notion statutaire et a été formulée dans le cadre du projet de Groupe et du PMT 2022.

Résolution

Raccourci de langage pour désigner la “résolution de crises ou de défaillances bancaires”. Dans les faits, pour chaque banque européenne, deux types de plan doivent être établis : un plan préventif de redressement qui est élaboré par les responsables de la banque et un plan préventif de résolution qui est décidé par l’autorité de contrôle compétente. La résolution intervient avant la faillite de la banque pour organiser son démantèlement en bon ordre et éviter le risque systémique.

RBE *Résultat brut d’exploitation*

Le RBE est égal au produit net bancaire diminué des charges d’exploitation (charges générales d’exploitation, dont notamment les frais de personnel et autres frais administratifs, dotations aux amortissements).

Résultat d’exploitation

Le résultat d’exploitation s’obtient à partir du Résultat brut d’exploitation duquel on déduit le coût du risque.

ROA *Retour sur Actifs – Return On Asset*

Le RoA est un indicateur permettant de mesurer la capacité à générer du revenu à partir de ressources en rapportant le bénéfice net réalisé par une entreprise à ses actifs.

ROE *Retour sur fonds propres – Return On Equity*²

Le RoE est un indicateur permettant de mesurer la rentabilité des fonds propres en rapportant le bénéfice net réalisé par une entreprise à ses fonds propres.

Sociétaire

Les Sociétaires souscrivent les parts sociales qui constituent le capital des Caisses locales. Les Caisses locales, *via* les Sociétaires, qui détiennent le capital de la Caisse régionale à laquelle elles sont affiliées. Ils perçoivent une rémunération au titre de leurs parts sociales dont les intérêts sont plafonnés par la loi. Les Sociétaires sont réunis annuellement en Assemblée générale : ils approuvent les comptes des Caisses locales et élisent les administrateurs. Chaque Sociétaire individuel dispose d’une voix à ces Assemblées quel que soit le nombre de parts sociales qu’il détient.

SICAV *Société d’investissement à capital variable*

Une société d’investissement à capital variable est une catégorie d’OPCVM qui permet aux investisseurs d’investir dans un portefeuille d’actifs financiers, sans détenir directement ces actifs, et de diversifier leurs placements. Elles gèrent un portefeuille de valeurs et sont spécialisées par exemple sur un marché, une classe d’actifs, un thème d’investissement ou un secteur. En matière fiscale, une part de SICAV est assimilable à une action.

Solvabilité

C’est la mesure de la capacité d’une entreprise ou d’un particulier à payer ses dettes sur le moyen et long terme. Pour une banque, la solvabilité correspond, notamment, à sa capacité à faire face aux pertes que les risques qu’elle porte, sont susceptibles d’engendrer. L’analyse de la solvabilité se distingue de l’analyse de la liquidité : la liquidité de l’entreprise est son aptitude à faire face à ses échéances financières dans le cadre de son activité courante, à trouver de nouvelles sources de financement, et à assurer ainsi à tout moment l’équilibre entre ses recettes et ses dépenses. Pour une banque, la solvabilité est encadrée par la directive CRD 4 et le règlement CRR. Pour une compagnie d’assurance, la solvabilité est encadrée par la directive Solvabilité 2, cf. Solvabilité 2.

² Indicateur alternatif de performance.

Spread de crédit

Marge actuarielle (écart entre le taux de rentabilité actuariel d'une obligation et celui d'un emprunt sans risque de durée identique).

Stress test ou test de résistance

Exercice consistant à simuler des conditions économiques et financières extrêmes afin d'en étudier les conséquences sur les bilans, comptes de résultat et solvabilités des banques afin de mesurer leur capacité de résistance à de telles situations.

TLTRO Targeted longer-term refinancing operations

Les opérations de refinancement à plus long terme ciblées (targeted longer-term refinancing operations, TLTRO) constituent l'un des instruments non conventionnels de politique monétaire de la BCE. Les TLTRO permettent d'octroyer des prêts à long terme aux banques et de les inciter, ainsi, à accroître leur activité de prêt au profit des entreprises et des consommateurs de la zone euro.

Taux de défaut

Ce taux rapporte les encours de créances en défaut aux encours de créances clientèle brutes totales.

Taux de provisionnement

Ce taux rapporte les encours de provisions aux encours de créances en défaut.

Taux directeur

Taux d'intérêt fixés par la Banque centrale d'un pays ou d'une union monétaire, et qui permettent à celle-ci de réguler l'activité économique. C'est le principal outil utilisé par les banques centrales pour remplir leur mission de régulation de l'activité économique : inflation pour la Banque centrale européenne (BCE), inflation et stimulation de la croissance pour la Réserve fédérale américaine (*Fed*).

Titres subordonnés

Les titres subordonnés sont des titres émis par une société, dont la rémunération et/ou le remboursement du capital sont subordonnés à un événement (par exemple au paiement d'un dividende, ou réalisation d'un bénéfice).

TLAC Total Loss Absorbing Capacity

Le ratio TLAC a été élaboré à la demande du G20 par le Conseil de stabilité financière. Il vise à estimer l'adéquation des capacités d'absorption de perte et de recapitalisation des banques systémiques (G-SIB) (voir chapitre 5 "Facteurs de risque et Pilier 3/Indicateurs et ratios prudentiels").

VaR Valeur en risque – Value-at-Risk

Indicateur synthétique permettant le suivi au jour le jour des risques de marché pris par le Groupe, en particulier dans ses activités de *trading* (VaR à 99 % sur 10 jours conforme au modèle interne réglementaire). Elle correspond au plus grand risque obtenu après élimination de 1 % des occurrences les plus défavorables sur un an d'historique.