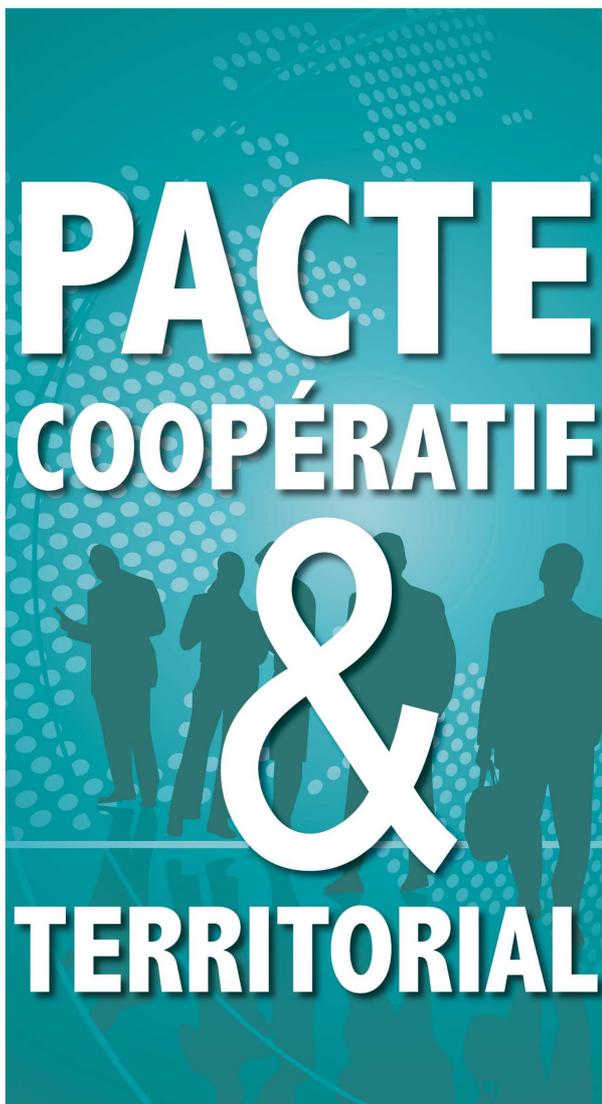


PACTE COOPÉRATIF & TERRITORIAL



Rapport
2013



Responsabilité
Sociétale
d'Entreprise



Le bon sens a de l'avenir



SOMMAIRE

P5

PARTIE 1 : Un modèle coopératif et mutualiste qui fait la différence

- 5 I.1. Une gouvernance proche des préoccupations du territoire
- 6 I.2. Le renforcement du modèle coopératif
- 7 I.3. Les avantages « sociétares »
- 8 I.4. La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

P9

PARTIE 2 : La satisfaction de nos clients : une priorité

- 9 II.1. S'adapter aux nouvelles attentes
 - II.1.1. Etre au service de tous nos clients
 - II.1.2. Le changement de notre système informatique
 - II.1.3. La réorganisation de la distribution
 - II.1.4. Le lancement de la Banque Privée
 - II.1.5. La refonte de l'approche téléphonique
 - II.1.6. Le Plan Relation Clients (PRC)
- 13 II.2. Prendre des engagements relationnels
 - II.2.1. La déontologie et l'objectivité des conseillers
 - II.2.2. Un délai de rétractation de 30 jours
 - II.2.3. La prise en charge rapide des réclamations
- 14 II.3. Maîtriser les risques liés à la sécurité financière et à la conformité des produits et services
 - II.3.1. La formation des salariés
 - II.3.2. La prévention du risque de blanchiment et de fraude
 - II.3.3. La validation de la conformité des nouveaux produits ou services commercialisés
- 15 II.4. Etre une banque innovante
 - II.4.1. Innover par de nouveaux services en ligne
 - II.4.2. La co-crédation
 - II.4.3. Le paiement sans contact

P17

PARTIE 3 : Une banque au service de l'économie locale

- 17 III.1. Favoriser le développement économique des territoires
 - III.1.1. Le Crédit Agricole Nord de France, financeur de premier plan de l'économie régionale
 - III.1.2. Une épargne doublement utile
- 18 III.2. Notre soutien aux entreprises
- 19 III.3. L'agriculture et l'agro alimentaire, des domaines d'excellence
- 20 III.4. L'accompagnement des collectivités
- 21 III.5. L'accès au logement
- 21 III.6. La santé et le vieillissement

P22

PARTIE 4 : Des actions en faveur de l'économie de l'environnement

- 22 IV.1. Nos engagements « carbone »
 - IV.1.1. Notre bilan carbone
 - IV.1.2. La promotion de l'écomobilité
 - IV.1.3. La réduction de nos consommations
 - IV.1.4. Notre contribution à l'économie circulaire
- 23 IV.2. La commercialisation de produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental
 - IV.2.1. La carte bancaire écologique, une première en France
 - IV.2.2. Le financements de projets « verts »
 - IV.2.3. La collecte « verte »
- 24 IV.3. La promotion de l'agriculture durable
- 25 IV.4. Notre engagement pour reboiser les forêts de la région

P26

PARTIE 5 : La politique sociale du Crédit Agricole Nord de France

- 26 V.1. Un employeur régional qui recrute et innove
- 27 V.2. Un employeur qui s'engage vis-à-vis des jeunes de la région
- 28 V.3. Un employeur qui valorise ses salariés
- 29 V.4. Un employeur qui promeut la diversité
- 29 V.5. Un employeur qui dialogue avec les parties prenantes

P30

PARTIE 6 : Notre responsable vis-à-vis des territoires

- 30 VI.1. Un réseau bancaire accessible par tous
- 30 VI.2. La commercialisation de produits d'épargne responsables et solidaires
- 30 VI.3. Une banque qui redistribue pour soutenir les projets locaux
 - VI.3.1. La politique d'accompagnement du développement local
 - VI.3.2. La politique de mécénat financier
 - VI.3.3. Une prise de participation utile
- 33 VI.4. L'association Points Passerelle

34 CONCLUSION

- 35 Annexe 1 : Note méthodologique
- 36 Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale
- 42 Annexe 3 : Table de concordance

PREAMBULE

Depuis plus d'un siècle, le Groupe Crédit Agricole concilie croissance économique et progrès social à travers l'action de ses caisses régionales. Ancrées sur leur territoire, elles mettent en pratique la notion d'entreprise responsable en développant une politique de rentabilité économique raisonnée, associée à une politique de solidarité. Parmi ces caisses régionales, le Crédit Agricole Nord de France, acteur économique majeur sur son territoire, a fait du développement de la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) l'un de ses axes stratégiques, comme en témoigne son projet d'entreprise « Satisfaction 2014 » lancé en 2010.

En cohérence avec ses valeurs mutualistes de responsabilité solidarité et proximité, qui ont plus que jamais du sens dans le contexte économique actuel, le Crédit Agricole Nord de France a structuré et systématisé sa démarche RSE afin d'être à l'écoute de ses clients et sociétaires et utile à tous.

Avec ses 1 073 850 clients dont 270 086 sociétaires, le Crédit Agricole Nord de France est une banque de premier rang dans la Région Nord - Pas-de-Calais : 1 habitant de la Région sur 4 fait confiance au Crédit Agricole Nord de France, dont la mission est de servir les habitants du Nord - Pas-de-Calais et de contribuer au développement économique de la Région.

Grâce à ses 2 804 salariés répartis dans 267 agences, ses 16 centres d'affaire pro agri, sa banque privée, son pôle industrie agroalimentaire et ses 756 administrateurs élus dans 70 caisses locales, le Crédit Agricole Nord de France occupe une position centrale dans le Nord - Pas-de-Calais pour l'épargne, le financement, l'assurance et l'immobilier.

Banque de référence de sa Région, le Crédit Agricole Nord de France est implanté sur un territoire dynamique, qui présente de nombreux atouts : des entreprises leaders mondiaux, un tissu économique diversifié, une agriculture et un pôle agroalimentaire importants, des pôles de compétitivité, un savoir faire industriel, une situation idéale de « carrefour européen », un enseignement supérieur reconnu et une population jeune, que le Crédit Agricole Nord de France souhaite accompagner et valoriser.

Conformément au décret 225 de la loi Grenelle II relative à l'environnement, à l'article L 225-102-1 du Code de commerce et au décret °2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale, le présent rapport témoigne des engagements pris en la matière par le Crédit Agricole Nord de France au service de l'économie de son territoire.

Dans la droite ligne du Pacte coopératif et territorial du Groupe Crédit Agricole, qui traduit et amplifie la démarche de responsabilité sociale et environnementale de chacune des entités du Groupe, le Crédit Agricole Nord de France, en tant que banque coopérative et mutualiste, a renforcé ses actions de soutien aux territoires avec une ambition d'exemplarité.

Cette traduction des pratiques coopératives et mutualistes à l'égard de l'ensemble des parties prenantes des territoires repose sur cinq domaines d'engagements :

- l'excellence dans la relation avec nos clients : l'adaptation aux nouvelles attentes,
- le développement économique des territoires et l'environnement,
- la gouvernance coopérative et mutualiste,
- les pratiques sociales et « ressources humaines »,
- la responsabilité sociétale sur les territoires,

Dans chacun de ces domaines, les actions mises en œuvre ou poursuivies par le Crédit Agricole Nord de France au cours de l'année 2013 s'inscrivent résolument dans la perspective de l'utilité et démontrent l'efficacité de la banque universelle de proximité.

L'année 2013 en bref

Une triple évolution :

- technique, avec le projet NICE (système d'information unique pour les 39 caisses régionales de Crédit Agricole),
- relationnelle, à travers la nouvelle relation client 2.0,
- organisationnelle, via la refonte du réseau de distribution, la création du pôle agroalimentaire et de la banque privée.

Une politique mutualiste volontariste engagée en 2013 :

- valorisation du sociétariat,
- organisation du congrès des élus.

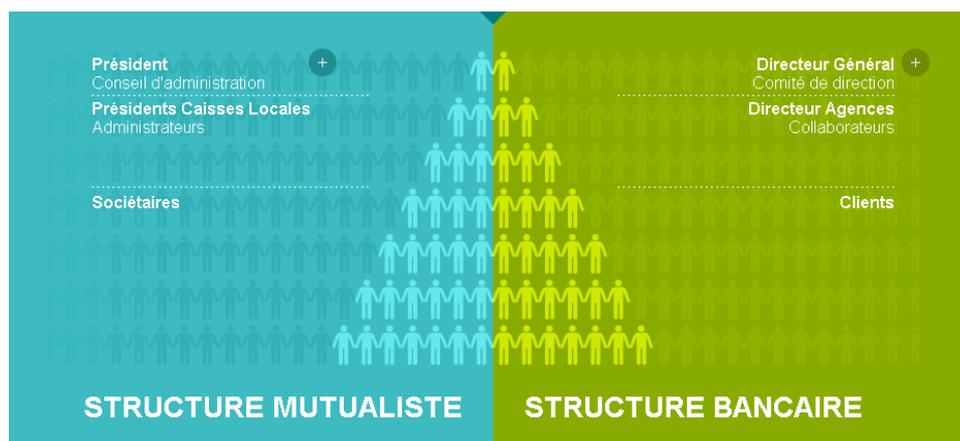
Une année placée sous le signe de l'innovation :

- développement du e-commerce et de la co-création,
- lancement de la démarche « carte environnement ».

Partie 1 : Un modèle coopératif et mutualiste qui fait la différence

I.1. Une gouvernance proche des préoccupations du territoire

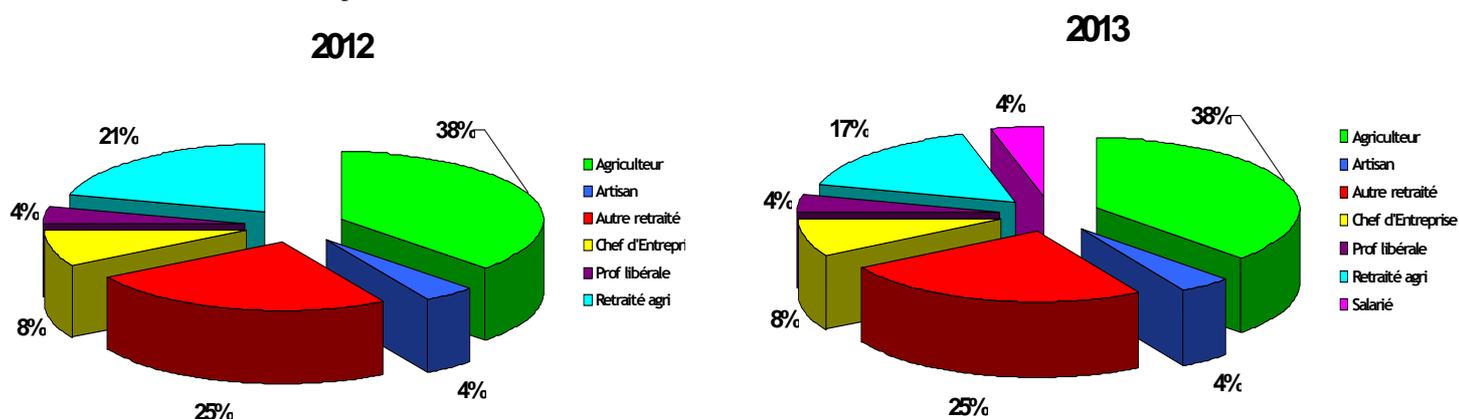
Dans un paysage économique marqué par la crise financière, le Crédit Agricole Nord de France s'efforce plus que jamais de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Grâce à son modèle coopératif et mutualiste, qui lui confère une gouvernance toute particulière, la banque associe au regard professionnel de ses salariés, celui des élus, représentants des territoires.



Cette gouvernance bicéphale repose sur deux structures qui co-existent et travaillent ensemble, le Conseil d'administration, d'une part, conduit par le Président et le Comité de direction, d'autre part, dirigé par le Directeur général. (cf rapport du Président du Conseil d'Administration au titre de la Loi de Sécurité Financière)

Parmi les 14 membres du Comité de direction, dont l'âge moyen est de 50 ans, on dénombre 13 hommes. Une femme est entrée au Comité de direction en 2012, elle dirige l'une des deux directions commerciales de la banque.

Le Conseil d'administration est composé de 24 membres dont 29% de femmes. Les administrateurs sont majoritairement des agriculteurs en activité ou retraités. En 2013, deux administratrices sont venues remplacer deux administrateurs et la part des agriculteurs retraités a diminué au profit d'autres salariés.



CHIFFRES CLES 2013

25 000
nouveaux sociétaires

70
caisses locales

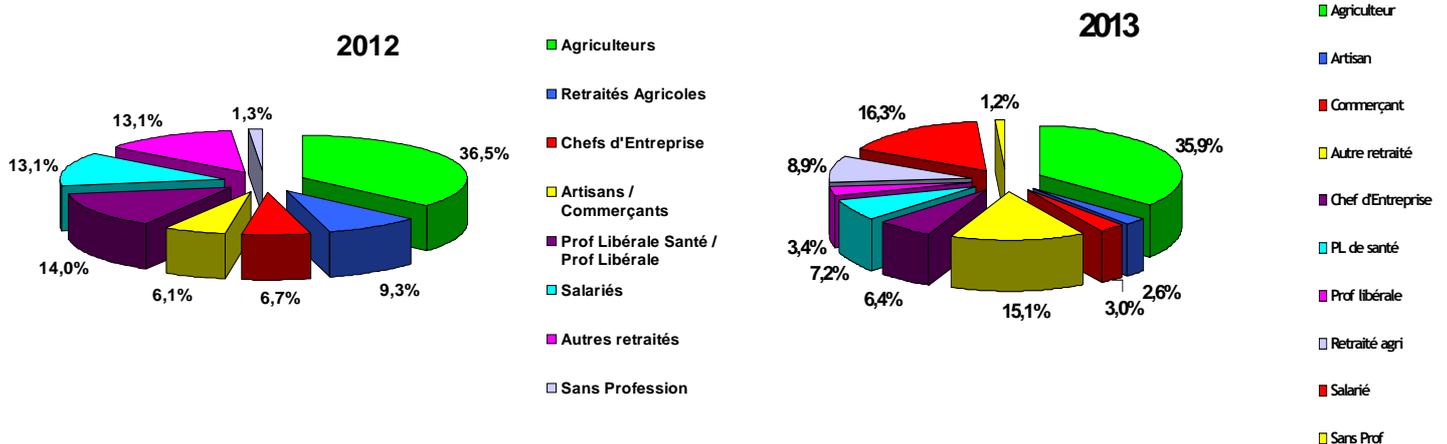
756
administrateurs

29%
de femmes

I.2. Le renforcement du modèle coopératif

Les sociétaires, clients du Crédit Agricole Nord de France et détenteurs de parts sociales, sont la clé de voûte du modèle coopératif et mutualiste.

Chaque année, ils participent à la vie démocratique de l'entreprise et élisent les administrateurs des 70 caisses locales selon le principe « un homme une voix ». Ces administrateurs, 756 en 2013, répartis sur les deux départements du Nord et du Pas-de-Calais sont à 72% des hommes et à 36% des agriculteurs. En 2013, le taux de présidence féminine des conseils d'administration est de 11,4% contre 7,1 en 2012.

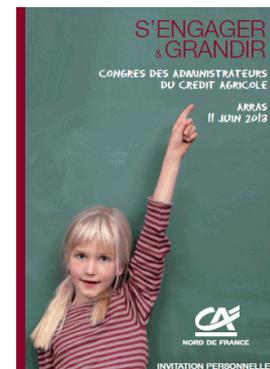


Chaque caisse locale représente ses sociétaires à l'assemblée générale de la Caisse régionale du Crédit Agricole Nord de France durant laquelle le Conseil d'administration de la Caisse régionale est notamment élu.

Le Président du Conseil d'administration de la Caisse régionale est élu, en son sein, parmi les membres du Conseil d'administration.

Ainsi, le vote des sociétaires lors des assemblées générales de caisses locales assure la représentativité du territoire dans les organes de gouvernance. Les sociétaires, qui représentent 24,9% des clients en 2013, font la force et la légitimité du modèle coopératif, c'est pourquoi le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé dans une démarche de renforcement de son sociétariat. L'objectif est de les voir plus nombreux aux assemblées générales de caisses locales et d'augmenter le pourcentage de participation aux votes qui était en 2013 de 6,17%.

Cette démarche de valorisation du sociétariat est l'une des cinq thématiques développées lors du congrès des élus du Crédit Agricole Nord de France qui s'est tenu le 11 juin 2013.



L'enjeu de ce congrès est d'impulser une nouvelle dynamique au modèle coopératif et mutualiste de la banque. Les réflexions ont essentiellement porté sur le nouveau rôle des administrateurs de caisses locales, le développement du sociétariat, la communication mutualiste, le profil des élus ou encore les actions mutualistes. 23 actions clés ont été identifiées et leur mise en œuvre planifiée. Parmi elles, la création d'un espace sociétaire et mutualiste sur le site du Crédit Agricole Nord de France a été réalisée en septembre 2013. Il donne des preuves de la concrétisation sur le territoire des engagements pris et témoigne de l'actualité des caisses locales. Lien d'accès <http://societariat.ca-norddefrance.fr/>



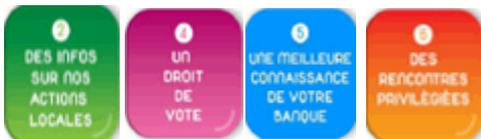
I.3. Les avantages « sociétaires »

Le Groupe Crédit Agricole a pris 6 engagements pour donner davantage de visibilité aux fondements coopératifs et mutualistes et démontrer sa différence positive. Ces engagements font des sociétaires plus que des clients.



Certains produits sont exclusivement réservés aux sociétaires :

- ◆ La carte sociétaire présente un avantage mutualiste et solidaire puisqu'à chaque transaction réalisée par le sociétaire, le Crédit Agricole Nord de France verse 0.01€ à l'association Points Passerelle qui accueille, écoute, accompagne et conseille les victimes d'un accident de la vie (chômage, décès, divorce, accidents...) jusqu'à leur proposer un microcrédit. Depuis juin 2012, c'est 27 300 euros qui ont été versés à cette association. Plus de 19 140 cartes sociétaires sont détenues par les clients du Crédit Agricole Nord de France contre 3 746 en 2012, une augmentation qui témoigne de l'intérêt porté par les sociétaires à l'engagement de solidarité pris par leur banque.
- ◆ Le livret sociétaire permet aux sociétaires de participer au développement de la Région car les fonds collectés sur ce support sont utilisés pour soutenir les projets du territoire du Nord - Pas-de-Calais et notamment pour financer de nouvelles entreprises. En décembre 2013, l'encours des livrets sociétaires s'élèvent à 135 M€, contre 14 M€ en 2012, année de lancement du livret.
- ◆ Les parts sociales souscrites par les sociétaires ont donné droit, en 2013, à la perception d'un intérêt de 2,78 %.



Les assemblées générales de caisses locales :

Elles sont des moments d'échanges privilégiés durant lesquels les dirigeants de la banque rendent compte, apportent des éclairages, répondent aux questions diverses des sociétaires et entendent les préoccupations des habitants de la Région. A cette occasion les comptes financiers, le rapport d'activité et les informations relatives aux actions de développement conduites sur le territoire sont détaillés. Une entreprise, une association, un artisan qui contribuent au développement économique de la Région sont mis en valeur. Les sociétaires votent les résolutions, dont la rémunération des parts sociales, et élisent leurs représentants.

CHIFFRES CLES 2013

2,78%	19 140	135 M€	6,1%
rémunération des parts sociales	cartes sociétaires	épargne sur livrets sociétaires	des sociétaires votent



L'avis des sociétaires compte au sein du Crédit Agricole Nord de France :

Chaque sociétaire peut s'exprimer pendant les assemblées générales des caisses locales, mais également à partir de l'espace sociétaire accessible via le site internet de la banque.



I.4 La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

La gouvernance du Crédit Agricole Nord de France est empreinte des valeurs mutualistes identitaires de proximité, responsabilité et solidarité qui naturellement l'amènent, depuis de nombreuses années, à mettre en place une politique de soutien et de solidarité vis-à-vis de la Région Nord - Pas-de-Calais et de ses habitants.

Depuis mars 2012, cette politique enrichie d'année en année, est pilotée, conformément aux orientations validées par le Comité de Direction, par un comité dédié. Ce comité, présidé par le directeur adjoint du Crédit Agricole Nord de France est animé trimestriellement par le responsable de l'animation et de la promotion de la démarche RSE. Les résultats de cette politique sont présentés au Conseil d'administration et communiqués à l'ensemble des salariés, des sociétaires et clients.

La promotion en interne de la démarche RSE a été renforcée au niveau des cadres de la banque pour améliorer leurs compétences à mettre en œuvre les procédures environnementales et sociales mais également au niveau des jeunes embauchés. Ces derniers reçoivent désormais une formation dédiée, 3 sessions ont été organisées au cours du dernier trimestre 2013. Une présentation des actions engagées en faveur de l'environnement a été réalisée auprès des cadres de l'entreprise.



En 2013, le dialogue avec les parties prenantes a été élargi. Au-delà du réseau des ambassadeurs internes sur lequel le responsable RSE peut s'appuyer pour agir, le dialogue a été engagé avec des entités externes, et notamment avec :

- un réseau associatif dont l'objectif est d'accompagner les entreprises pour qu'elles améliorent leurs performances tout en respectant l'Homme et l'Environnement,
- la Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire
- le Conseil régional du Nord - Pas-de-Calais et l'ADEME dans le cadre du plan climat
- des prestataires de service...

Partie II. La satisfaction de nos clients : une priorité

II.1. S'adapter aux nouvelles attentes



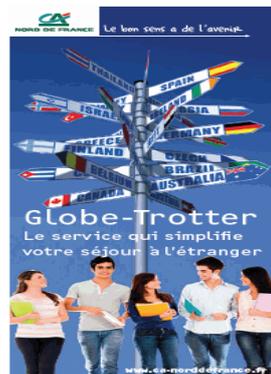
II.1.1. Etre au service de tous nos clients

Fort du constat que ses clients exprimaient de nouvelles attentes, notamment en termes de disponibilité et d'interactivité, le Crédit Agricole Nord de France a, au cours de l'année 2013, conforté l'identité et les valeurs qui sont les siennes, en déployant une nouvelle relation client basée sur l'écoute, la reconnaissance et l'éthique dans le conseil nommée RC 2.0 : être accessible par tous, apporter davantage de conseils et d'expertise, accroître la satisfaction, tels sont ses principaux enjeux. Le déploiement de la RC 2.0, qui a démarré en 2013, doit se poursuivre en 2014, en cohérence avec les engagements relationnels pris en 2012 concernant la relation clients, la reconnaissance de la fidélité, le service après vente, la modularité et la personnalisation des offres.

Relation client 2.0

Le Crédit Agricole Nord de France est la banque de tous ses clients et s'attache à développer la satisfaction de chacun d'entre eux, en commercialisant des offres répondant à des besoins spécifiques dans une logique commerciale basée sur l'écoute et la connaissance du client, la confiance et la transparence. La banque entend être présente à chacune des étapes du parcours de ses clients, de l'étudiant à la personne dépendante, en commercialisant des offres et en distribuant des crédits adaptés.

- Le *compte à composer*, une offre sur mesure, personnalisée évolutive et adaptable commercialisée auprès des particuliers, des professionnels et des agriculteurs,
- Une offre *1^{er} achat* qui permet de répondre aux besoins spécifiques des primo accédants en proposant et une offre de crédit « souplesse » qui donne la possibilité de faire des pauses des freinages ou des accélérations de mensualités durant la vie du crédit.
- Une offre *Globe Trotter*, pour accompagner les jeunes de 18 à 25 ans qui partent à l'étranger plus de 6 mois,



4 bonnes raisons d'y souscrire :

1. Moins de frais bancaires
2. Plus de protection
3. Un financement adapté
4. L'accès à vos comptes 24h/24

- la nouvelle multirisque professionnelle commercialisée depuis le 3 juin, dont la modularité permet de répondre à l'évolution des besoins des clients professionnels en matière de protection de leurs activités,
- les prêts aux associations pour des équipements en matériel ou des avances sur subventions,
- l'offre d'assurance vie évolutive, qui s'adapte aux besoins des artisans, commerçants, professions libérales ou chefs d'entreprise ou des jeunes installés qui ont une faible capacité d'épargne,

CHIFFRES CLES 2013

42 000
nouveaux clients

3,2 Mds€
de nouveaux crédits

1 prêt habitat sur 4
financé par le Crédit Agricole



- ◆ Le pack e-commerce, conçu pour les clients qui souhaitent ouvrir une boutique en ligne afin de les accompagner de la création du site jusqu'au paiement par e-transaction,

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne aussi ses clients fragilisés ou en situation de handicap avec :

- ◆ l'offre « budget protégé », qui vise à protéger la clientèle fragile. Cette offre comporte notamment une carte de paiement à autorisation systématique qui permet d'aider le client à maîtriser son budget,
- ◆ l'offre de prévoyance "vers l'autonomie" qui permet d'anticiper les coûts liés à la dépendance des personnes qui perdent leur autonomie physique ou mentale,
- ◆ la téléassistance pour le maintien des personnes à domicile,
- ◆ la commercialisation d'une assurance pour les véhicules de mobilité réduite



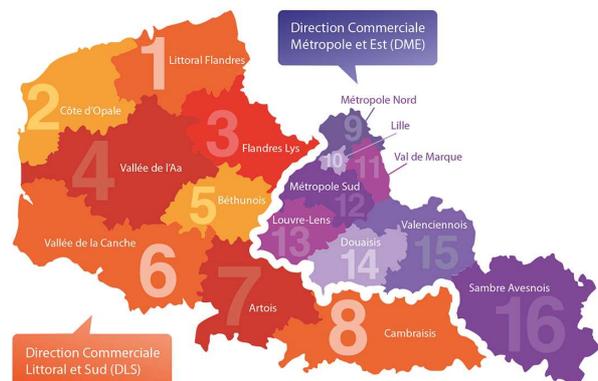
II.1.2 Le changement de notre système informatique



NICE, le plus grand projet informatique européen a été mené par le Groupe Crédit Agricole pour faire basculer toutes les caisses régionales de Crédit Agricole vers un système d'information unique. Le 16 novembre dernier, après des mois de préparation qui ont occupé plusieurs dizaines de salariés à temps plein, le Crédit Agricole Nord de France a abandonné son ancien système d'information régional, Comète, pour adopter NICE et ainsi permettre l'adaptation de ses process de commercialisation aux évolutions technologiques telles que la signature électronique ou l'e-agence à venir.

II.1.3. La réorganisation de la distribution

En cohérence avec le projet RC 2.0, et toujours pour mieux répondre aux attentes de ses clients, le Crédit Agricole Nord de France a réorganisé en 2013 son réseau commercial, désormais composé de deux directions commerciales, d'une direction des marchés et de 16 régions. L'objectif est de redonner aux agences un rôle central sur tous les marchés de proximité et aux directeurs d'agence un rôle de banquier universel. 65% des salariés du Crédit Agricole Nord de France travaillent au contact de la clientèle.



CHIFFRES CLES 2013

267 points de vente	1 700 salariés au service direct des clients	16 centres d'affaires pro agri	1 nouvelle banque privée
-------------------------------	--	--	------------------------------------

Les nouvelles agences de Lomme bourg et plus récemment de Courrières, ou l'implantation en avril 2013 d'une nouvelle agence à Loos Eurasanté, au cœur d'un nouveau parc d'activités regroupant entreprises de santé et structures d'enseignements universitaires montrent la volonté du Crédit Agricole Nord de France de s'adapter à son territoire et répondre aux besoins de tous ses clients.



II.1.4 Le lancement de la Banque Privée



La marque Crédit Agricole Nord de France Banque Privée a été lancée le 2 avril 2013. Elle vise à offrir aux clients une expertise de haut niveau avec des offres performantes et différenciantes, associée à une relation sur mesure de grande proximité et une excellence opérationnelle. La Banque Privée, c'est l'assurance d'être bien accompagné pour établir une stratégie personnalisée de développement patrimonial avec des interlocuteurs multiples et parfaitement complémentaires, en synergie avec les filiales du Groupe (Amundi, CA Privat Banking, CA Assurances...).

Trois agences « Banque Privée » dotées d'outils modernes de communication sont en cours de création à Lille, Bondues et Arras.

Désormais, une lettre d'information « Entre nous Patrimoine » destinée à éclairer les clients sur les actualités patrimoniales (loi de finance 2013, zoom sur la pierre papier, réforme de l'ISF...) est éditée périodiquement et adressée à 30 000 clients.



II.1.5 La refonte de l'approche téléphonique

Afin d'optimiser la proximité et la satisfaction clients, depuis le 2 septembre 2013, un numéro unique d'accès à l'accueil de chaque agence a été mis en place.



L'accueil vocal interactif permet des échanges en langage naturel et développe une relation plus personnalisée avec chaque client grâce à la simplification de l'appel, l'identification rapide et la mise en relation accélérée.

Un numéro de téléphone dédié à l'accueil personnalisé de la clientèle patrimoniale a également été mis en place. 20 salariés du centre d'appels multicanal de Lille ont été formés pour répondre à ces appels.

Plus généralement au sein de la banque, une charte de l'accueil téléphonique a été mise en pratique. Cinq initiales pour cinq réflexes à adopter lorsque l'on décroche le téléphone, Débit Intonation Volume Articulation Sourire.



II.1.6 Le plan relation clients (PRC)



La satisfaction clients étant au cœur du projet RC 2.0, le PRC qualité mis en œuvre en 2013 donne priorité aux besoins clients et invite les salariés à une remise en cause permanente pour assurer la qualité relationnelle.

Parce que l'avis des clients nous intéresse, en 2013, 2 outils ont été déployés dans trois secteurs tests pour mesurer la satisfaction client :

- une tablette mise à disposition des clients en agence pour leur permettre de donner leur avis en répondant à quelques questions,
- un web questionnaire adressé à tous les clients ayant fait l'objet d'un contact agence.



Les clients peuvent également échanger avec la banque et donner leur avis via facebook ou twitter.

La banque compte plus de 700 abonnés sur Tweeter et 101 000 fans sur facebook, ce qui fait d'elle la banque la plus suivie au niveau régional. L'explosion du nombre de pages consultées montre l'intérêt des clients pour ce canal de communication et d'échanges qui crée une nouvelle forme de relation entre la banque et ses clients, et favorise la transparence, l'égalité et la rapidité de par la « viralité du bouche à oreille électronique ».



Les clients satisfaits recommandent le Crédit Agricole Nord de France.

L'indice de recommandation client (IRC) constitue un véritable indicateur de la qualité de service. Il mesure l'attachement des clients à leur banque selon leur appétence à la recommander ou non à un proche.

Une enquête de satisfaction basée sur l'IRC a été menée auprès des clients de chaque caisse régionale du Groupe Crédit Agricole. Le résultat de cette enquête a placé le Crédit Agricole Nord de France en première position des caisses régionales du Groupe en 2012 et en deuxième position en 2013. Cet indice de recommandation clients a par ailleurs été décliné au sein du Crédit Agricole Nord de France pour mesurer en 2013 la satisfaction client à quatre moments clés de la relation clients.



CHIFFRES CLES 2013

2ème Caisse régionale
du classement IRC Groupe Crédit Agricole

700
abonnés sur Tweeter

101 000
fans sur facebook

II.2 Prendre des engagements relationnels

II.2.1 La déontologie et l'objectivité des conseillers

Le Crédit Agricole Nord de France exerce son activité bancaire dans le respect des principes de transparence et d'intégrité conformément aux normes légales et aux valeurs éthiques et citoyennes du Groupe.

Les obligations relatives au secret professionnel, à la discrétion et à l'usage des informations professionnelles sont détaillées dans le règlement intérieur et dans la Charte de déontologie qui sont applicables par tous en fonction des responsabilités exercées. L'ensemble des collaborateurs est formé périodiquement aux règles de déontologie et de bonnes pratiques. En 2013, 2653 salariés ont été formés et 84 jeunes embauchés.



Le Crédit Agricole Nord de France fait de la primauté de l'intérêt de ses clients une préoccupation permanente.

Ainsi, la banque s'attache à prévenir les conflits d'intérêts, notamment ceux susceptibles de survenir dans le cadre de la commercialisation d'instruments financiers ou ceux liés à la situation personnelle de salariés. Un dispositif spécifique est mis en place pour détecter et traiter les conflits d'intérêt potentiels ou avérés. En 2013, 10 conflits d'intérêts ont été portés à la connaissance du responsable de la conformité. A titre d'exemple, chaque salarié doit déclarer à sa direction, les situations pour lesquelles il a contribué directement ou indirectement à la décision de contracter avec un client ou avec un fournisseur avec lequel il a des intérêts personnels ou des relations familiales. Les filiales immobilières Immnord et Arcadim ont également mis en place une procédure relative à la gestion des conflits d'intérêts.



Pour assurer un conseil de qualité, les conseillers du Crédit Agricole Nord de France proposent des produits qui répondent aux besoins de leurs clients et assurent un suivi personnalisé garant d'une relation de confiance. Conformément à la démarche commerciale centrée sur l'approche globale du client et ses besoins, la rémunération variable des conseillers ne les incite pas à commercialiser un produit plutôt qu'un autre. En effet, pour le calcul de cette rémunération, tous les produits d'une même famille pouvant répondre à un besoin sont pondérés d'un même coefficient. La rémunération est avant tout fondée sur les compétences acquises.

II.2.2 Un délai de rétractation de 30 jours



Le Crédit Agricole Nord de France est soucieux de la qualité des informations transmises à ses clients dans le cadre de la commercialisation de produits et services mais aussi de la correcte compréhension financière de cette information par ses clients.

Ainsi la banque s'engage à transmettre des informations claires et adaptées au travers de plaquettes tarifaires détaillées et de fiches explicatives et simplifiées des produits souscrits. Ces mémos décrivent les avantages et les risques des produits et services choisis que ce soit dans le domaine du crédit de l'assurance ou de l'épargne.

De son côté, le conseiller dispose d'un outil d'aide à la vente qui lui permet de satisfaire de manière efficace à son devoir d'information.

Malgré ces diligences, si le client change d'avis après avoir souscrit un produit ou un service, il peut se rétracter sans avoir à se justifier, au delà du délai légal de 14 jours. En effet, le Crédit Agricole Nord de France permet à ses clients de pouvoir réfléchir sereinement et de prendre le temps de revenir sur leur décision pendant un délai de 30 jours après la souscription.



II.2.3 Une prise en charge rapide des réclamations

Parce qu'une réclamation est toujours l'expression de l'insatisfaction d'un client, le Crédit Agricole Nord de France attache une grande importance à la qualité de leur traitement et s'est doté d'un outil unique de gestion informatisée des réclamations reçues.

Dans les contrats, les lieux d'accueil, et sur le site internet de la banque, les clients disposent d'une information sur les modalités à suivre en cas de réclamation. En 2013, 2 327 réclamations ont été reçues par le service Qualité Clients du Crédit Agricole Nord de France. Ces réclamations, fondées ou non, sont en hausse de 13% par rapport à 2012. 82% d'entre elles ont été prises en charge dans les 48 heures. Elles ont été traitées dans un délai moyen de 8,5 jours.

Les clients sont également informés de l'existence d'un médiateur et des modalités de saisie de celui-ci lorsqu'un litige apparaît concernant le fonctionnement des comptes de dépôt des particuliers, les produits d'épargne, les opérations de crédit ou les opérations sur instruments financiers.

II.3. Maîtriser les risques liés à la sécurité financière et à la conformité des produits et services

II.3.1. La formation des salariés

Les salariés de la banque sont formés périodiquement aux réglementations et procédures internes liées à la sécurité financière. Une formation de l'ensemble des salariés est réalisée annuellement via un bagage mis à disposition sur l'intranet de la banque.

Les jeunes embauchés bénéficient également d'une formation dédiée réalisée en salle et des formations thématiques sont dispensées auprès de populations ciblées telles que les cadres du réseau bancaire.



En 2013, la banque a formé 2445 salariés et 84 jeunes embauchés.

II.3.2. La prévention du risque de blanchiment et de fraude



Pour maîtriser au mieux les risques liés au blanchiment d'argent, à l'escroquerie et à la fraude fiscale, le Crédit Agricole Nord de France s'attache à connaître ses clients et surveille les opérations réalisées sur les comptes ouverts dans ses livres.

A cette fin, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place un dispositif et des procédures internes adaptés. Il s'est doté d'un outil de détection des opérations douteuses, opérations qu'il déclare à la cellule de renseignement financier lorsque le doute n'est pas levé. En 2013, l'unité sécurité financière de la banque a analysé à ce

titre plus de 7300 opérations douteuses.

En septembre 2013, pour compléter le dispositif opérationnel, un outil de détection des documents frauduleux a été mis à disposition des agences pour opérer les contrôles lors de l'entrée en relation, 10 documents frauduleux ont ainsi pu être détectés sur le dernier trimestre 2013.

Le Groupe Crédit Agricole s'est doté, depuis 2006, d'une structure dénommée Unité Sécurité Multimédia chargée entre autres d'assurer la prévention et le suivi des risques pesant sur les services bancaires et financiers sensibles en ligne. Afin de sensibiliser son personnel et sa clientèle, cette unité alerte régulièrement le Crédit Agricole Nord de France notamment en cas de vagues de phishing massifs ou de détection de malwares ayant pu infecté les ordinateurs de nos clients usagers de notre banque en ligne.

CHIFFRES CLES 2013

30 jours de délai de réflexion	8,5 jours le délai moyen de traitement des réclamations	93% des salariés formés à la sécurité financière
--	---	--

I.3.3. La validation de la conformité des nouveaux produits ou services commercialisés

Toute commercialisation de nouveaux produits ou services reçoit préalablement et systématiquement un avis de conformité émis de manière concertée par le responsable du contrôle de la conformité, le directeur des risques, le chef du service juridique et le responsable des risques opérationnels qui peuvent ainsi émettre des conditions de mise en marché qui sont contrôlées, ou s'opposer à une commercialisation. En 2013, 33 avis ont ainsi été émis.



En cas de dysfonctionnement de conformité dans un processus de commercialisation, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place un dispositif de centralisation et de traitement de ces dysfonctionnements. Il permet de prendre au plus haut niveau de la banque les mesures correctrices qui s'imposent. Depuis 2013, la rémunération des conseillers intègre des critères de conformité.

II.4 Etre une banque innovante

II.4.1 Innover par de nouveaux services en ligne

Le e-commerce est un facteur essentiel d'innovation et de satisfaction Client. C'est pourquoi depuis le 11 juin 2013, le Crédit Agricole Nord de France propose à ses clients de faire leur demande de crédit immobilier en ligne.

Ce site national, *e-immobilier*, 100% dédié aux financements de l'habitat, permet grâce à la géolocalisation de renvoyer la demande des internautes du Nord et du Pas-de-Calais au Crédit Agricole Nord de France.

Pour assurer un service de qualité, 4 salariés du centre d'appel multicanal de la banque sont chargés de qualifier les demandes sous 24 heures et de proposer un rendez-vous en agence à l'internaute pour finaliser son dossier de crédit.



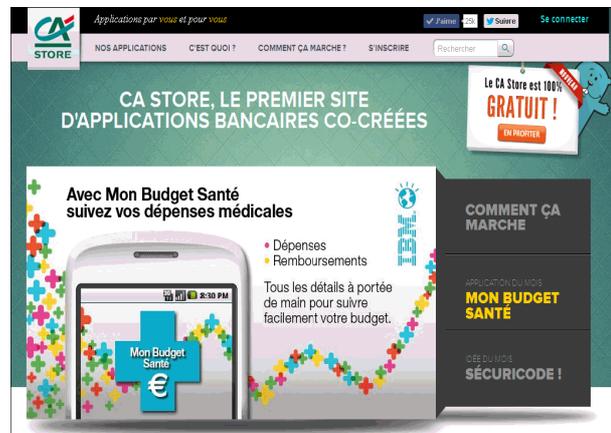
II.4.2 La co-création



Le Crédit Agricole Nord de France a développé une ambition majeure en matière d'écoute et de co-création avec ses clients et partenaires. En 2012 et 2013, les équipes du Marketing Multicanal ont mené des sondages d'opinions sur des communautés de clients. Des ateliers d'échanges pour mieux adapter les services et process, aux besoins des clients ont été mis en place en visioconférences, ils ont réuni plusieurs dizaines de clients.

Crédit Agricole Store, le premier site d'applications bancaires co-crées, a été lancé. Il repose sur trois innovations majeures permettant :

- aux clients de télécharger des applications (la gestion de comptes qui parle toutes les langues, le suivi des dépenses médicales, la géolocalisation des distributeurs de billets...) mais aussi de participer à leur co-création,
- aux entreprises numériques partenaires de concevoir des applications que les clients utilisent avec leurs propres données bancaires de façon sécurisée,
- de réunir les partenaires numériques au sein d'une coopérative, les digiculteurs, qui mutualisent leurs ressources pour proposer des applications.



Crédit Agricole Store a été primé lors de la conférence Finovate Europe qui se tenait à Londres en février dernier et a été récompensé par l'Association Française de la relation client qui lui a décerné la Palme de l'innovation.



En 2013, le Crédit Agricole Nord de France a lancé le concours "Talents à la carte" auprès de sa communauté Facebook, dans l'optique de co-créer le visuel de la carte « sociétaire » avec les habitants de la Région. Au final ce sont 120 propositions de visuels qui ont été reçues. Le concours a été remporté par une designer Arrageoise. Le visuel de la carte qui représente notre patrimoine historique est disponible pour plusieurs versions de cartes sociétaires.

II.4.3 Le paiement sans contact

Le Crédit Agricole Nord de France a poursuivi, en 2013, le déploiement des cartes « sans contact » qui permettent de payer des montants inférieurs à vingt euros sans insérer la carte et sans saisir de code confidentiel. Cette fonctionnalité sécurisée enrichit la palette des services offerts aux clients.

Partie III. Une banque au service de l'économie locale

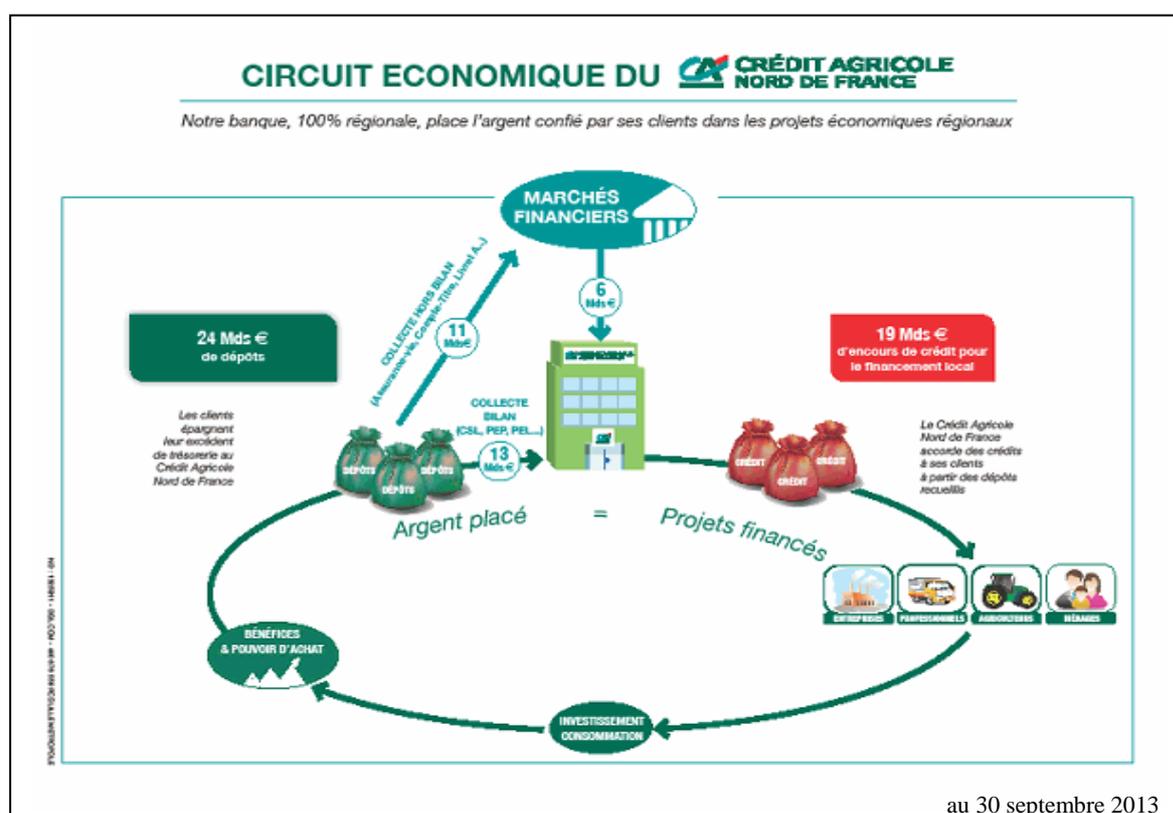
III.1. Favoriser le développement économique des territoires

III.1.1. Le Crédit Agricole Nord de France, financeur de premier plan de l'économie régionale

Le Crédit Agricole Nord de France est une banque stable qui recherche une rentabilité raisonnée durable et équilibrée pour relever les défis économiques du territoire. La banque affiche en 2013 des performances commerciales solides dans le cadre de sa stratégie de croissance organique.

Les capitaux propres part du Groupe Crédit Agricole Nord de France atteignent 3 142 M€, en croissance de 66 M€ sur un an. Le ratio de solvabilité s'établit à 17,1%.

Cette solidité lui a permis de jouer pleinement son rôle de financeur de premier plan de l'économie des territoires du Nord - Pas-de-Calais. Malgré les impacts de la crise économique et des nouvelles contraintes imposées par l'évolution des normes prudentielles et réglementaires, la banque a continué à distribuer des crédits sur son territoire et à financer l'économie réelle à partir notamment de l'épargne collectée localement. Ses encours de crédits au 31 décembre 2013 ont augmenté de 1,3% sur un an. A fin décembre, le ratio des crédits rapporté à la collecte de bilan s'établissait à 133% en amélioration de 6,3% sur an.



Le Crédit Agricole Nord de France est un prêteur responsable, qui en finançant dans la durée les projets de ces clients permet des retombées économiques positives pour les entreprises, la consommation des ménages, l'emploi et les salaires.

CHIFFRES CLES 2013

569 M€
PNB social

259 M€
RBE social

92 M€
résultat net social

25Mds€
encours de collecte

19Mds€
encours de crédits

III.1.2 Une épargne doublement utile

En choisissant d'épargner localement, les clients contribuent au développement économique de la Région puisque le Crédit Agricole Nord de France accorde des crédits à ses clients proportionnellement à l'épargne bilancielle collectée. L'encours de collecte en 2013 est de 25 Mds€ en hausse de 4,6%.

Au-delà de la distribution de crédits, l'épargne des clients du Crédit Agricole Nord de France a d'autres impacts concrets sur les entreprises de la Région.

Conformément aux obligations réglementaires, une partie des fonds collectés sur les 414 203 livrets A détenus en 2013 par les clients du Crédit Agricole Nord de France, a contribué au financement des PME.

Les trois fonds d'investissement de proximité, Nord Cap, émis par la filiale de capital développement de la banque, Nord Capital Investissement (NCI) et commercialisés depuis plusieurs années auprès des clients du Crédit Agricole Nord de France, présentent un double intérêt économique : les fonds collectés ont été investis par NCI dans 12 PME régionales éligibles, notamment sous forme d'apport en capital pour soutenir leur développement, et les particuliers investisseurs bénéficient d'un avantage fiscal. La valorisation globale des fonds au 30/06/2013 était de 14 M€. Un quatrième fonds a été émis en 2013.



Les fonds commun de placement à risque (FCPR) participent également au dynamisme économique de la Région. Les fonds collectés que le FCPR Hôtellerie, émis par Turenne Capital, filiale du Groupe Crédit Agricole, sont investis dans une structure hôtelière de la Région.

III.2. Notre soutien aux entreprises

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les entreprises de son territoire. Partenaire financier de grands Groupes, leaders mondiaux implantés en Nord - Pas-de-Calais, la banque est également le partenaire financier de PME TPE. Elle les accompagne à chaque étape de leur développement et les aide notamment à couvrir leur besoin de trésorerie.

Le Crédit Agricole Nord de France a développé des partenariats avec la plupart des acteurs régionaux qui encouragent le développement des entreprises, la BPI, la Chambre du Commerce et de l'Industrie, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de région... et des acteurs comme les « Ruches d'entreprises » et les « Pépinières », « Je crée », « Nord et Pas-de-Calais Actif », intermédiaires de proximité qui orientent les dirigeants et créateurs d'entreprises.

A titre d'exemple, ce sont 19 millions d'euros de prêts qui ont été octroyés en 2013 en partenariat avec l'intervention de la BPI pour soutenir la création, le développement, l'innovation ou encore la transmission d'entreprises sur le territoire.

En mars 2013, le Crédit Agricole Nord de France a signé une convention de partenariat avec le Conseil régional de l'Ordre des Experts Comptables afin de faciliter l'accès des TPE et PME aux financements. La banque s'engage ainsi à dématérialiser le traitement des dossiers d'un montant inférieur à 25 000 euros et à apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours.

L'accompagnement des jeunes créateurs d'entreprise étant une préoccupation constante du Crédit Agricole Nord de France, la banque a renouvelé sa convention de partenariat avec « Initiative Nord - Pas-de-Calais » pour l'année 2013.

En octobre 2013, dans le cadre du salon Entrepreneurs Expo, le Crédit Agricole Nord de France a concrétisé un partenariat avec l'association la « Couveuse Littoral Opale » qui se matérialise par une avance de trésorerie de 750 euros à 0% pour permettre aux entrepreneurs aidés par la Couveuse de démarrer leur projet.

CHIFFRES CLES 2013

2,2 Mds€

d'encours de crédits sur le marché des professionnels

1 créateur d'entreprise sur 5

financé par le Crédit Agricole

Depuis 5 ans, le Crédit Agricole Nord de France est partenaire officiel du Salon Créer, dédié à la création et à la reprise d'entreprises, durant lequel des ateliers d'information sont animés par les différents partenaires et notamment le Crédit Agricole Nord de France.



Pour la deuxième année consécutive, dans l'objectif d'encourager et de promouvoir l'esprit entrepreneurial et le goût de l'innovation, le Crédit Agricole Nord de France a organisé le challenge Initiatives Etudiants qui récompense le meilleur projet de création d'entreprises. Le 2 avril 2013, sur 39 projets présentés, le prix du jury a été décerné à trois finalistes qui ont reçu respectivement une dotation de 5 000, 3 000 et 2 000 euros. Un vote a également été organisé sur Facebook et un prix du public a été décerné.

III.3. L'agriculture et l'agroalimentaire des domaines d'excellence

La Région Nord - Pas-de-Calais est une grande région agricole dont la production est variée et abondante (céréales, betteraves, pommes de terre, endives...). Le Crédit Agricole Nord de France est le premier banquier des agriculteurs de la Région avec plus de 300 M€ de crédits moyen terme professionnels accordés, en hausse de 15% par rapport à 2012.



L'ancrage historique des activités agricoles en Nord - Pas-de-Calais a permis l'implantation d'établissements agroalimentaires parmi lesquels des fabricants de produits amylacés, des brasseurs, ou encore des industriels du poisson. La transformation progressive de ces PME locales en grandes entreprises voire en leaders européens ou mondiaux a placé la Région au 1er rang des exportations avec 14% des exportations françaises et au 4ème rang en termes d'emploi. Le secteur de l'agroalimentaire emploie 27 300 salariés répartis dans 446 établissements.

Le Crédit Agricole Nord de France qui s'est fixé pour objectif de renforcer son rôle de « banque conseil » et de devenir la banque de référence de l'agroalimentaire, a créé en mars 2013 un pôle Industries Agroalimentaires au sein de la Direction des Entreprises et de l'International. Il s'adresse essentiellement aux grandes entreprises agroalimentaires régionales pour leur apporter son expertise, développer une relation de confiance et de proximité et les accompagner en tant que prêteur de fonds et conseil pour leurs développements stratégiques (innovation, international, sécurité alimentaire, nutrition, santé...).

CHIFFRES CLES 2013

300 M€ de crédits moyen terme	70% des dossiers délégués en local	1 nouveau pôle agro-alimentaire
---	--	---

A titre d'exemple, en 2013, le Crédit Agricole Nord de France et Crédit Agricole Leasing Factoring ont été les principaux partenaires financiers d'un grand Groupe céréalier pour la construction d'un silo à grains équipés des dernières technologies pour nettoyer, sécher, épurer et trier les grains issus de la moisson des producteurs locaux.



Cette même année, le Crédit Agricole Nord de France, aux côtés de SODICA, a permis à un Groupe coopératif agroalimentaire d'ouvrir son capital aux adhérents et salariés de la coopérative afin de les associer au développement du Groupe.

La banque est le partenaire des Trophées de l'industrie qui met à l'honneur les fleurons de l'industrie Nordiste. En mars 2013, le prix de l'agroalimentaire a été décerné à une entreprise cliente du Crédit Agricole Nord de France qui perpétue le patrimoine culinaire de la Région.

III.4. L'accompagnement des collectivités

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les collectivités territoriales, des petites communes rurales aux grandes collectivités, le Conseil régional ou les Conseils généraux dans leur projet afin de dynamiser la Région et améliorer le cadre de vie de ses habitants. En 2013, la banque a mis en place plus de 300 dossiers de financement à destination des collectivités.

A titre d'exemple, en 2013, la banque a financé les collectivités pour aménager un port, réhabiliter un espace culturel polyvalent avec récupération d'eau de pluie et panneaux photovoltaïques, construire une maison de la nature et de l'environnement ou encore créer une épicerie solidaire.

En septembre 2012, la Région, accompagnée par le Crédit Agricole Nord de France, réalisait avec succès sa seconde émission obligataire socialement responsable après celle de 2008. L'émission, d'un montant de 80 M€, a été plébiscitée par les investisseurs dont les ordres ont dépassé 150 M€. Les fonds collectés ont permis de financer des projets dans les domaines des transports, de l'énergie et de la biodiversité.

Ainsi, des lignes de tramway ont été prolongées à Douai et Valenciennes, des travaux d'amélioration ont été réalisés à la gare Lille Flandres et les normes HQE ont été intégrées dans la reconstruction de l'Ecole régionale pour déficients visuels à Loos.



Grâce à cette émission, la Région s'est engagée dans l'accompagnement :

- des particuliers pour les investissements réalisés dans les énergies renouvelables,
- du développement de la filière bois,
- de la mise en place d'une infrastructure régionale écologique paysagère et ludique pour restaurer la biodiversité et protéger les ressources naturelles (la Trame Verte et Bleue),
- des bailleurs sociaux dans la réhabilitation des logements.

CHIFFRES CLES 2013

plus de **200**
collectivités financées

166 M€
de crédits octroyés pour le logement social

III.5. L'accès au logement

Le Crédit Agricole Nord de France accorde une attention toute particulière au logement afin d'apporter des solutions aux difficultés rencontrées par la population du Nord - Pas-de-Calais pour accéder à la propriété et plus généralement au logement. Ainsi en 2013, la banque a poursuivi l'octroi aux organismes de logement social, de prêts garantis par des collectivités. En 2013, 13 prêts sociaux locatifs accession ont été réalisés pour un montant de 18 millions d'euros. A titre d'exemple, les constructions de 24 maisons individuelles passives à Oignies et de 10 logements sur une friche à Escaudain ont été financées.

En 2013, le Crédit Agricole Nord de France a accompagné un bailleur social dans la réhabilitation des corons, cités ouvrières des mines, inscrites au patrimoine mondial de l'UNESCO depuis juin 2012. Des corons traditionnels aux citées pavillonnaires, des cités-jardins aux immeubles locatifs, ce sont autant de logements reconstruits ou rénovés.

AVANT



APRES



La banque a, dans le cadre du congrès national de l'Union sociale de l'habitat, renouvelé son partenariat avec la SA du Hainaut, organisme de logement social du Nord - Pas-de-Calais. La banque a accompagné SOGINORPA pour une émission obligataire de 30M€.

Au total en 2013, ce sont 166 M€ de crédits long terme qui ont été accordés pour financer le logement social.

III.6. La santé et le vieillissement

A l'heure où les défis de santé et de vieillissement de la population sont devenus majeurs, le Crédit Agricole Nord de France développe des offres spécifiques telles que :

- ◆ l'offre de prévoyance "vers l'autonomie" qui permet d'anticiper les coûts liés à la dépendance des personnes qui perdent leur autonomie physique ou mentale,
- ◆ l'offre de téléassistance pour le maintien des personnes à domicile. Ce service d'assistance à distance répond aux besoins d'accompagnement des seniors, de maintien du lien social et d'information. Il permet, en cas de chute ou de malaise, l'alerte des services d'urgence 24h/24 et 7j/7.

Dans un contexte de déficit important des structures d'accueil pour les seniors, la foncière de l'éradle, filiale foncière du Crédit Agricole Nord de France en partenariat avec le syndicat des copropriétaires procèdera d'ici 2015 à la revalorisation et à la revitalisation de la résidence pour seniors, les « Sylphides », située à Tourcoing. 46 nouveaux logements seront ainsi réalisés. Un accueil des seniors, une présence de nuit permanente, des auxiliaires de vie, des animations et des services individualisés seront proposés aux résidents.



Mi octobre, a été inauguré l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes à Trélon. Le Crédit Agricole Nord de France fait partie des partenaires financiers de ce projet. Le bâtiment, qui a été construit avec une ossature en bois et permet l'accueil de 88 résidents.

Fin 2013, la banque a cofinancé un ensemble locatif et social qui sera construit sur une friche industrielle du centre de Brebières. Le complexe immobilier est composé d'un béguinage de 20 logements conçus pour accueillir des personnes âgées qui bénéficieront de la présence d'une aide médicalisée, d'un immeuble collectif de 14 logements sociaux et d'un espace commun de convivialité.

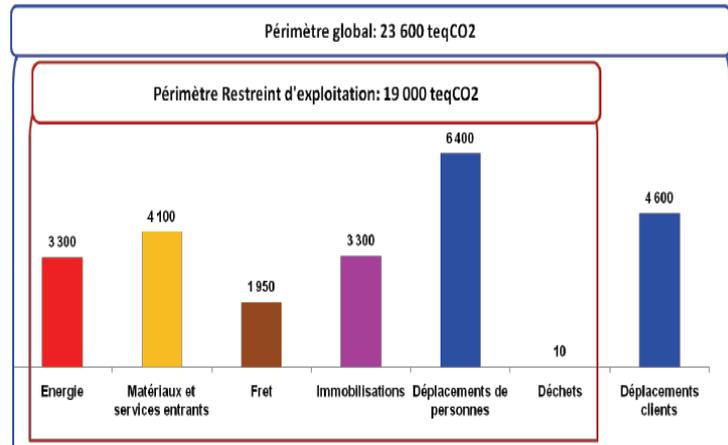


Partie IV. Des actions en faveur de l'économie de l'environnement

IV.1. Nos engagements « carbone »

IV.1.1 Notre bilan carbone

Depuis 2008, le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé dans une démarche volontariste de diminution de son empreinte carbone. Evaluée en 2012, lors de la réalisation du deuxième bilan carbone de la banque, elle représente une émission de gaz à effet de serre sur périmètre d'exploitation de 19 000 Teq CO₂, soit 7,2 Teq CO₂ par salarié.



Banque éco-citoyenne, le Crédit Agricole Nord de France s'est donc attaché à mettre en place les leviers de progrès internes lui permettant d'agir en faveur des enjeux environnementaux du développement durable.

IV.1.2. La promotion de l'écomobilité

Le Crédit Agricole Nord de France a mis à disposition de ses salariés, en octobre 2013, un site de covoiturage pour les trajets domicile - travail et les trajets professionnels. En trois mois, 154 salariés étaient inscrits sur le site et plus de 300 annonces avaient été déposées.



La mise en place du site de covoiturage, l'adoption de nouvelles règles en matière de déplacements professionnels et la sensibilisation des salariés à la réalisation de trajets plus écologiques et responsables (covoiturage, transport en commun, train...) ont permis de réduire de 9% les kilomètres parcourus en 2013 par rapport à 2012.

La banque a également fait l'acquisition de 5 vélos à assistance électrique qu'elle a mis à disposition de ses salariés pour leurs trajets domicile travail.

IV.1.3. la réduction de nos consommations

Des actions ont été menées en 2013 sur les process internes pour réduire les consommations d'électricité, de gaz, de papier et d'eau. La banque a généralisé l'impression recto verso, supprimé pour certains contrats l'impression de l'exemplaire auparavant conservé par la banque, optimisé l'utilisation du chauffage et de la climatisation par la mise en place de dispositifs de régulation, fermé l'éclairage des agences et enseignes la nuit...

Outre ces actions, le Crédit Agricole Nord de France a déployé en 2013 une campagne écocitoyenne auprès de ses salariés pour les sensibiliser aux comportements écocitoyens et responsables en matière de consommation.

En raison d'un changement de méthodologie pour suivre ces consommations en 2013, la marge de progrès entre 2012 et 2013 n'est pas mesurable.



Fin 2013, pour diminuer la consommation d'eau qui est en moyenne 9m3 par salarié et par an, des réducteurs de débit d'eau ont été installés sur l'ensemble des robinets des agences et des locaux administratifs de la banque.

IV.1.4. Notre contribution à l'économie circulaire



Le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé à limiter le gaspillage des matières premières et des sources d'énergies non renouvelables. A cette fin, la banque a mis en place une procédure interne de collecte sélective et a signé un contrat avec la société Elise pour le tri de ses déchets (papier, cartouche d'encre, piles, DIB...) et leur recyclage. La banque tient compte également des enjeux sociaux et environnementaux dans sa politique d'achat et dans ses relations avec les fournisseurs. Les appels d'offres ayant trait aux enjeux du développement durable sont soumis au responsable RSE afin d'y intégrer des clauses appropriées.

A titre d'exemple, le papier acheté est un papier responsable et écolabellisé, les imprimeurs sont labellisés imprim vert, les enveloppes utilisées par la banque sont fabriquées à partir de matières recyclées. La banque a mis en place 7 fontaines à eau sur son site d'Arras ce qui lui permet de réaliser une diminution de ses déchets plastiques, estimée à 29 000 bouteilles.

IV.2. La commercialisation de produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental

IV.2.1. la carte bancaire écologique : une première en France

Dans le cadre de la démarche « carte environnement » mise en place par le Groupe Crédit Agricole qui vise une gestion durable du parc de cartes bancaires sur l'ensemble de son cycle de vie, le Crédit Agricole Nord de France, depuis le 3 juin 2013, remplace le support plastique des cartes « retrait minute », « LSB CAM », et « dépôt de billets » par un support éco-conçu fabriqué en « PLA », un nouveau matériau écologique d'origine 100% végétale. Le process, restreint à quelques familles de cartes en 2013, sera progressivement généralisé à toutes les cartes bancaires d'ici 2017.



Cette démarche responsable et innovante s'accompagnera en 2014 d'un dispositif de récupération et de recyclage des cartes impliquant la valorisation des métaux précieux et leur réutilisation pour la fabrication de nouveaux produits dans d'autres secteurs.

CHIFFRES CLES 2013

- 9%
de km parcourus

333
tonnes de papier recyclées

255
kilos de cartouches recyclés

IV.2.2. le financement de projets « verts »

Tout au long de l'année 2013, le Crédit Agricole Nord de France a accompagné ses clients « entreprises » dans la construction de bâtiments passifs, l'optimisation de chaînes de fabrication pour réaliser des économies d'eau, ou encore le renouvellement de parc de camions ou de bus pour faire des économies d'énergies.

La banque s'attache également à répondre à la demande de ses clients « particuliers » qui réalisent des travaux de rénovation énergétique ou d'aménagement pour améliorer l'efficacité énergétique de leur logement et ainsi faire des économies d'énergies.

Type de financement	Nb de prêts réalisés en 2013	Montant réalisé en 2013 (en M€)
Economie d'énergie	622	1,7
dont éco PTZ	544	1,6
Solaire	7	2,6
Autres énergies renouvelables	91	0,7

Dans le cadre du Plan Climat Régional de lutte contre le réchauffement climatique et ses conséquences, le Crédit Agricole Nord de France a signé le 16 janvier 2014 une convention de partenariat avec la Région Nord - Pas-de-Calais. Dès le premier trimestre 2014, la banque proposera à ses clients un prêt habitat leur permettant de faire dans leur logement ancien des travaux de réhabilitation énergétique et environnementale optimisés, grâce à la réalisation d'un audit énergétique intégré dans le plan de financement du prêt. L'audit énergétique sera réalisé par des diagnostiqueurs agréés par la Région.

Cette démarche partenariale qui fait une suite à celle initiée pour la commercialisation d'Isolto qui visait l'amélioration de l'isolation des logements, est consignée comme exemplaire au Plan national ainsi qu'auprès d'autres régions qui se lancent ou envisagent de conduire la même démarche.

IV.2.3. la collecte « verte »

L'épargne collectée sur les livrets de développement durable favorise la distribution de prêts d'économie d'énergie qui permettent la réalisation de travaux de rénovation énergétique. En 2013, le Crédit Agricole Nord de France détenait dans ses livres 304 476 livrets pour un encours de 1 181 M€ en hausse de 4% par rapport à 2012.

L'investissement socialement responsable dans des fonds thématiques environnementaux contribue favorablement aux enjeux du développement durable. A titre d'exemple, au 31 décembre 2013, l'encours du fonds "atout valeur durable" détenu en direct par les clients de la banque est de 1 169 K€ en légère augmentation par rapport à 2012.

IV.3. La promotion de l'agriculture durable

Les 6èmes Trophées régionaux de l'agriculture durable ont été lancés en novembre 2013. Ils distinguent des démarches innovantes réussies et exemplaires d'une agriculture à la fois productive et respectueuse de l'environnement. En 2013 le Crédit Agricole Nord de France a décerné deux prix pour récompenser un agriculteur et une structure d'accompagnement d'agriculteurs.



En 2013, la banque a financé la construction d'un bâtiment pour accueillir des producteurs locaux et ainsi favoriser la commercialisation de produits frais via des circuits courts.

CHIFFRES CLES 2013

304 476	140 000	1 169 K€
livrets LDD	clients bénéficiant d'un e-relevé	d'encours sur le fonds "Atout valeur durable"

IV.4. Notre engagement pour reboiser les forêts de la Région

Le Crédit Agricole Nord de France au travers de son partenariat avec l'ONF contribue au reboisement des forêts domaniales du Nord - Pas-de-Calais, qui sont certifiées gestion durable par PEFC France. La banque participe aux enjeux environnementaux et économiques d'une région qui bien que faiblement boisée est classée parmi les premières régions utilisatrices. En 2013, 10 640 arbres ont été replantés, et plus de 45 000 depuis 2009.



La banque a poursuivi son action de sensibilisation des jeunes écoliers de la Région, qui invités par les caisses locales du Crédit Agricole Nord de France ont la possibilité de participer à des journées de découverte du milieu forestier en compagnie de personnels de l'ONF. 314 écoliers de primaires et maternelles ont participé à ces journées « Animation nature ».

Dans tous les pays développés, les insectes pollinisateurs sont en régression en milieu naturel. Cette régression menace la flore et les écosystèmes. Avec l'implantation d'un hôtel à abeilles en forêt de Phalempin, la banque agit en faveur de la biodiversité pour la protection des abeilles sauvages.



CHIFFRES CLES 2013

45 000

arbres replantés depuis 2009

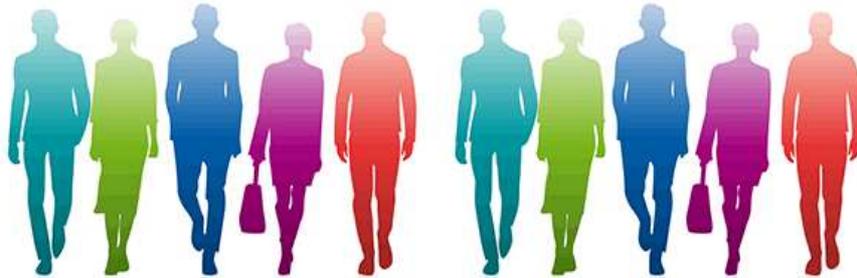
314

écoliers sensibilisés au milieu forestier et au développement durable

Partie V. La politique sociale du Crédit Agricole Nord de France

V.1. Un employeur régional qui recrute et innove

L'accroissement des résultats du Crédit Agricole Nord de France passe par un investissement continu dans le capital humain qui fait de la banque un employeur de référence dans la Région.



Les femmes et les hommes qui composent l'entreprise sont au cœur des préoccupations de la banque, qui s'est fixée comme objectifs de poursuivre sa politique de ressources humaines centrée sur les compétences de ses salariés en s'appuyant sur six axes :

- attirer et recruter de nouveaux talents
- optimiser l'organisation du travail
- favoriser le dialogue social
- garantir la santé et la sécurité au travail
- donner aux salariés les clés de la réussite
- encourager et intégrer la diversité

En vue de diversifier ses ressources de recrutement, la Direction des ressources humaines a innové en 2013 et investi VIADEO, la page est accessible sur <http://www.viadeo.com/fr/company/credit-agricole-nord-de-france>.



La banque, qui souhaite rehausser le niveau de ses recrutements (50% Bac +4/+5), organise des *job dating*, le dernier réalisé le 6 juin 2013 lui a permis de recueillir 254 curriculum vitae.

Il convient de noter que le Crédit Agricole Nord de France respecte les stipulations de l'OIT, en termes de liberté d'association et de droit de négociation collective, mais aussi de discrimination en matière d'emploi et de profession.

Des chiffres qui parlent des hommes et des femmes de l'entreprise :

La banque emploie 2804 personnes à fin 2013 dont 2583 en CDI.

L'effectif total CDI réparti par type d'emploi, sexe et âge en 2013 est le suivant :

Tranche d'âges	Hommes				Total
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	DIR	
De 20 à 24 ans	52	12			64
De 25 à 29 ans	83	92	9		184
De 30 à 34 ans	23	105	22		150
De 35 à 39 ans	10	98	38	1	147
De 40 à 44 ans	9	63	80	3	155
De 45 à 49 ans	9	52	78	2	141
De 50 à 54 ans	10	72	67	4	153
De 55 à 59 ans	22	79	67	4	172
De 60 à 64 ans	4	24	20	1	49
Total	222	597	381	15	1215

Tranche	Femmes				Total
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	DIR	
De 20 à 24 ans	60	10			70
De 25 à 29 ans	123	127	5		255
De 30 à 34 ans	88	174	17		279
De 35 à 39 ans	34	145	34		213
De 40 à 44 ans	35	122	47		204
De 45 à 49 ans	23	62	26	1	112
De 50 à 54 ans	32	57	29		118
De 55 à 59 ans	44	54	9		107
De 60 à 64 ans	5	5			10
Total	444	756	167	1	1368

En 2013, 136 embauches et 15 licenciements ont été réalisés.

Le taux d'absentéisme, avec 4,24% pour 4,53% en moyenne en France, reste contenu.

V.2. Un employeur qui s'engage vis à vis des jeunes de la Région

La banque s'engage vis-à-vis des jeunes du Nord - Pas-de-Calais non seulement en termes de formation diplômante mais aussi d'insertion professionnelle.

Chaque année, le Crédit Agricole Nord de France propose des stages école, des emplois d'été et encadre des apprentis et des alternants. En 2012, ils étaient respectivement 768, 304 et 43 à bénéficier des offres de la banque.

En signant une convention de partenariat avec l'Université Lille 1, la banque a formalisé les possibilités de stages au sein de la banque pour les étudiants du master Banque Finance, orientés gestion de patrimoine, et renforcé les interventions de professionnels dans les cours.





Le Crédit Agricole Nord de France propose dans le cadre de l'animation Tremplin jeunes de l'APEC, des animations de coaching : conseil sur la présentation lors d'un entretien, ateliers d'expression, aide à la rédaction de CV...

V.3. Un employeur qui valorise ses salariés

La banque mène une politique de recrutement et de promotion interne volontaristes.

En 2012, 130 offres de postes ont été publiées. 16% des salariés ont été promus et 40% ont bénéficié d'une augmentation salariale. La rémunération annuelle brute moyenne CDI en 2012 était de 37 250€ (hors intéressement et participation). En 2012, le Crédit Agricole Nord de France a souhaité renforcer la part fixe du salaire de ses salariés pour les protéger contre les effets de conjoncture et leur assurer une meilleure protection.

Au carrefour du recrutement, de la gestion de carrière et de la formation, le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé à développer en 2014 la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

La formation continue des salariés ainsi que le renforcement des compétences métiers de ceux qui souhaitent évoluer ont été assurés :



Ainsi, le Crédit Agricole Nord de France a consacré en 2012 près de 7% de sa masse salariale à la formation. Cela représente plus de 91 000 heures, 93,2% de l'effectif a suivi au moins une formation.

En 2013, dans le cadre du programme de développement des compétences, une nouvelle filière de préparation au métier de conseillers spécialisés professionnels et agricoles a été ouverte. Des formations dédiées à l'appropriation du nouveau poste de travail NICE et au déploiement de la RC2.0 ont été réalisées (cf. II.1. S'adapter aux nouvelles attentes)

Fin 2013, la banque a innové avec la mise en place du passeport formation. Ce document informatisé est un journal de bord qui permet à chaque salarié d'identifier ses connaissances, compétences et aptitudes professionnelles, acquises dans le cadre de formation ou lors d'expériences professionnelles



Le Crédit Agricole Nord de France garantit la santé et la sécurité au travail au travers du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ou de la Commission santé et bien être. En 2012, le Crédit Agricole Nord de France a essentiellement connu des accidents de circulation ou de manutention. Aucun accident n'était lié à l'existence d'un risque grave.

En 2013, au regard de la recrudescence des incivilités sur les lieux de vente, la banque a mis en place un dispositif adapté permettant d'enclencher un processus d'accompagnement du salarié victime d'agression verbale et la clôture du compte de l'auteur des incivilités.



Il veille à la qualité de vie au travail de ses salariés. A titre d'exemple, le 12 août 2013 les collaborateurs du centre d'appels multicanal d' Arras ont intégré un espace rénové avec des bureaux aux couleurs chatoyantes et une salle de repos new look.

Tous ces éléments de valorisation, renforce l'attractivité sociale du Crédit Agricole Nord de France et vise à attirer les meilleurs talents pour satisfaire avec expertise les demandes toujours plus exigeantes des clients.

V.4. Un employeur qui promeut la diversité

Au Crédit Agricole Nord de France, 27,1% des salariés ont moins de 30 ans et 21,9% ont plus de 50 ans. La banque est la première Caisse régionale du Groupe Crédit Agricole à avoir signé un contrat de génération en juillet 2013. Il vise à créer des binômes jeune-sénior pour encourager l'embauche des jeunes et à garantir le maintien de l'emploi des séniors.

En 2013, les femmes sont majoritaires, avec 54,1% des effectifs, en augmentation depuis 7 ans. Elles représentent 29,7% des cadres.

Handicap et Emploi

Le Crédit Agricole Nord de France a signé un accord entreprise Handicap. L'action du Crédit Agricole Nord de France est fondée sur le recrutement adapté, l'accompagnement et la sensibilisation.

Le taux d'emploi de personnes handicapées était de 4,64% en 2012. 48 recrutements de collaborateurs en situation de handicap ont été réalisés en 2013. L'objectif est d'atteindre un taux de 5% fin 2014. Un partenariat a été signé avec la mission Handicap de Startpeople, agence d'interim et de placement pour le recrutement de personnes en situation de handicap.



Fin 2013, une mission Qualité de Vie au Travail a été créée regroupant la Mission Diversité et les aspects RH de la RSE, le bien-être au travail et l'organisation du travail.

V.5. Un employeur qui dialogue avec les parties prenantes

Le Crédit Agricole Nord de France dialogue avec les instances représentatives du personnel.

Le dialogue social s'effectue en toute transparence, les comptes rendus des réunions avec les délégués du personnel, le Comité d'entreprise, le CHSCT et la direction sont publiés et accessibles par l'ensemble des salariés.

Lors des négociations annuelles de 2013, cinq accords ont été signés :

- un accord Contrat Génération sur les engagements en faveur de l'insertion des jeunes, de l'emploi des salariés âgés, des transmissions des savoirs et des compétences,
- un avenant à l'accord sur le temps de travail,
- un accord relatif à la fixation de l'enveloppe consacrée à la reconnaissance des compétences, des expertises et des prises de responsabilité,
- un accord sur le déblocage exceptionnel de l'épargne salariale,
- un accord concernant les primes commerciales.

En 2013, il n'y a pas eu d'accord de signé en matière de santé et sécurité.

Partie VI. Notre responsabilité vis-à-vis des territoires

VI.1 Un réseau bancaire accessible par tous

Le Crédit Agricole Nord de France s'attache à rendre ses agences bancaires accessibles à tous ses clients. Avec ses 270 points de vente et ses 688 automates, distributeurs de billets, le Crédit Agricole Nord de France offre à ses clients un service de proximité sur l'ensemble du territoire. En moyenne, un habitant du Nord - Pas-de-Calais se situe à moins de 15 minutes d'une agence bancaire. Certains automates sont équipés d'un guidage vocal pour aider les clients malvoyants et toutes les agences sont accessibles aux clients souffrant d'un handicap physique.

VI.2 La commercialisation de produits d'épargne responsables et solidaires

L'investissement socialement responsable (ISR) est l'application des principes du développement durable aux placements financiers. Il prend en compte systématiquement les trois dimensions que sont l'environnement, le social/sociétal et la gouvernance (ESG) en plus des critères financiers usuels.

Les entreprises qui composent les fonds ISR sont sélectionnées de manière rigoureuse par les analystes qui évaluent classent et notent le comportement et la cohérence des entreprises au regard de critères extra financiers tels que la politique de ressources humaines, les relations avec les fournisseurs, ou encore le respect de l'environnement, le tout intégrant, le cas échéant, le dialogue avec les émetteurs.

Aux côtés d'Amundi, et de CAA, respectivement filiales d'Asset management et d'assurances du Groupe Crédit Agricole, le Crédit Agricole Nord de France commercialise des fonds ISR généralistes, thématiques ou solidaires. L'encours ISR détenu sur les Plan d'Epargne Entreprise des clients professionnels est quant à lui en hausse de 6,48% à 19 M€.

VI.3 Une banque qui redistribue pour soutenir les projets locaux

VI.3.1. La politique d'accompagnement du développement local

Le Crédit Agricole Nord de France et ses 70 caisses locales mènent depuis toujours une politique de mécénat active pour soutenir les projets régionaux ayant trait à la culture, l'environnement, le sport, l'insertion, ou encore la santé et le handicap. La banque accompagne notamment les associations et fondations de son territoire qui sont des acteurs de l'économie sociale et solidaire indispensables à la vie sociale et au lien entre individus. Le montant des subventions accordées en 2013 s'élève à 337 K€.

Les associations du territoire accompagnées par les caisses locales mènent des actions en faveur :

- ◆ de l'accompagnement des patients et de leur entourage atteints de maladies chroniques ou d'un cancer pour une fin de vie à domicile (Plateforme santé Douaisis),
- ◆ de l'insertion sociale par l'éducation le logement ou l'emploi,
- ◆ de l'information et l'éducation thérapeutique au bénéfice des patients insuffisants rénaux chroniques et la coordination des formations des professionnels et des patients experts,
- ◆ du soutien de la recherche médicale,
- ◆ de la préservation du patrimoine (reconstruction de moulins),
- ◆ de l'aide aux personnes âgées et de leurs familles en optimisant la qualité de la prise en charge globale
- ◆ de la petite enfance,
- ◆ des jeunes pluri-handicapés,
- ◆ de l'éducation dans les domaines de la protection des milieux aquatiques et la gestion des ressources piscicoles,
- ◆ de la collecte de déchets dans la nature,
- ◆ des personnes subissant un accident de la vie (cf. VI.4).

Le Crédit Agricole Nord de France intervient aux côtés de la Fondation Crédit Agricole Pays de France pour valoriser le patrimoine de la Région Nord - Pas-de-Calais, ou encore la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement pour soutenir notamment des projets internationaux d'aide au développement du monde agricole et rural des pays en voie de développement, tels que ceux de l'association "Elevage sans frontière".



En 2013, l'accompagnement de trois projets soutenus par la Fondation Crédit Agricole Pays de France a été validé :

- la sauvegarde du bâtiment de la filature de coton construite à Auchy les Hesdin. La sauvegarde de ce patrimoine s'accompagne de la création d'un musée de l'hydraulique
- la création d'un Ecomusée de la ruralité à Aubry,
- l'acquisition d'une rampe de lancement V1 par la Coupole d'Helfaut, ancienne base de lancement des fusées missiles V2 et aujourd'hui, lieu de culture historique et scientifique,



Attentif à la situation des hommes et des femmes du Nord - Pas-de-Calais, le Crédit Agricole Nord de France n'en est pas moins sensible à la situation des autres populations et a exprimé sa solidarité par l'intermédiaire de la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement en apportant une aide financière aux victimes du typhon Haiyan qui a touché durement les Philippines.

La banque s'est associée à la Fondation de Lille pour lutter contre l'illettrisme qui touche 15% de la population du Nord - Pas-de-Calais. Le 24 octobre dernier, Didier Delmotte, Président de la Fondation de Lille, Bernard Pacory, Président du Crédit Agricole Nord de France, et François Macé, Directeur général du Crédit Agricole Nord de France, ont apposé leur signature sur une convention de mécénat

Enfin pour soutenir les associations de la Région, structures de l'économie sociale et solidaire qui créent du lien et dynamisent les quartiers, le Crédit Agricole Nord de France organise chaque année le concours "j'aime mon asso". Les associations s'inscrivent au concours sur Facebook, les internautes votent et la première association de chaque catégorie remporte 1 000 euros. Pour cette édition 2013 initiée en septembre, plus de 530 associations se sont inscrites et 25 000 habitants de la Région ont voté.



Le Crédit Agricole Nord de France souhaite que ses salariés et élus s'impliquent davantage dans les actions de soutien au territoire. Le plan d'actions mutualistes défini pour 2014 met l'accent sur les actions à implication humaine.

En octobre 2013, aux côtés d'une association les élus de la caisse locale de Bruay ont participé au nettoyage de la commune de Labrousse, cadre privilégié pour les amateurs de nature (étangs, terrils aménagés, sentiers, sous bois...).

Une réflexion menée par la banque en 2013 a permis la définition d'actions de mécénat de nature et notamment de mécénat de compétences à mettre en œuvre en 2014. Elles porteront leurs fruits dès le début de l'année 2014.

VI.3.2 La politique de mécénat financier

Le Crédit Agricole Nord de France mène également une politique de mécénat financier au niveau régional. La banque parraine plus de 60 associations citoyennes, culturelles, sportives, parmi lesquelles le musée d'art moderne de Villeneuve d'Ascq, le Palais des beaux arts de Lille, l'orchestre national de Lille, l'organisation des 900 km de courses des "4 jours de Dunkerque" qui en 2013 a rendu hommage au bassin minier du Nord - Pas-de-Calais reconnu au patrimoine mondial de l'UNESCO.



Le Crédit Agricole Nord de France est fier de la réussite du Louvre-Lens.

La banque s'est engagée dès 2008 aux côtés des fondateurs visionnaires du Louvre-Lens. Elle est depuis la première heure Mécène Bâtitteur Exceptionnel et a cru très tôt à la capacité d'attraction du musée et à sa vocation : démocratiser l'accès à la culture. Un an après son ouverture, le Louvre-Lens accueillait son millionième visiteur. Une grande réussite pour la région.



La banque a reconduit en mars 2013 son partenariat avec le Valenciennes Football Club (VAFC) qui permet le reversement d'un centime d'euro par opération réalisée avec la carte affinitaire VAFC à l'association les Clowns de l'Espoir qui œuvre auprès des enfants hospitalisés.

De même, la carte des supporters du RC Lens a permis en février 2013 une dotation de 20 000 euros à la banque alimentaire de la Région Nord - Pas-de-Calais.

Elle a soutenu de nombreux événements et manifestations qui ont eu lieu sur son territoire tout au long de l'année et valorisé ses partenaires, à titre d'exemple :

- L'institut Genech, l'un des plus grands établissements d'enseignement agricole qui a fêté ses 120 ans,
- *les trophées de l'industrie 2013* qui mettent à l'honneur les fleurons de l'industrie nordiste,
- Le musée de Bergues et ses pépites,
- "*Histoires et rêves d'Artois*" qui revisite l'histoire de l'Artois,
- *Bulles en Nord*, le salon de la bande dessinée à Lys Lez Lannoy,
- *Terre en folie 2013* et la première édition du championnat régional de labour,
- Novagri qui invite une fois par an durant 3 jours les citadins à découvrir une "Ferme en ville". L'édition 2013 s'est tenue du 7 au 9 juin à Cambrai,
- Les *Talents gourmands* du Nord - Pas-de-Calais, reportages télévisés dans lesquels artisans agriculteurs et restaurateurs mettent en avant leurs bonnes pratiques pour travailler les produits bruts du terroir.



CHIFFRES CLES 2013

7	688	337 K€
agences pour 100 000 habitants	automates	pour accompagner le développement local

VI.3.3. Une prise de participation utile

Le Groupe Chênelet composé une entreprise d'insertion, d'une association et d'une foncière sociale vient en aide aux personnes du Pas-de-Calais qui sont en situation d'échec professionnel et qui n'ont généralement pas d'expérience professionnelle, en leur permettant de se réinsérer socialement par le travail.

Des éco-gites solidaires à l'activité de transformation alimentaire, en passant par les activités forestière et animale, les ateliers d'insertion, et les formations qualifiantes, le Crédit Agricole Nord de France qui est partenaire du Groupe Chênelet accompagne les actions de soutien des habitants du Pas-de-Calais menées par le Groupe.



VI.4 L'association Points Passerelle



Le Crédit Agricole Nord de France, acteur solidaire de son territoire, s'engage auprès des publics fragiles grâce à l'association Points Passerelle dont il est l'unique mécène. L'association Points Passerelle, qui a ouvert en octobre 2013 son 4ème point d'accueil à Valenciennes, après Arras (2010), Boulogne et Lille (2011), vient en aide aux habitants du Nord - Pas-de-Calais en difficultés financières ou sociales, suite à un accident de la vie (chômage divorce décès maladie...). Dans chaque Point Passerelle, des conseillers et des accompagnants bénévoles issus des caisses locales du Crédit Agricole Nord de France, écoutent gratuitement les requérants, réalisent un diagnostic de leur situation personnelle et financière, les accompagnent dans leur démarches administratives et les conseillent dans la gestion de leur budget.

En 2013, ce sont 849 dossiers qui ont été traités, en progression de 35% par rapport à 2012. Cette augmentation témoigne des difficultés croissantes rencontrées par les foyers de la Région. Dans la plupart des cas un seul rendez-vous permet de trouver des solutions rapides aux difficultés rencontrées. 90% des dossiers traités en 2013 sont résolus ou en cours de résolution. Parmi les solutions proposées en partenariat avec le Crédit Agricole Nord de France, 141 micro crédits personnels, d'un montant moyen de 1 800 euros, ont permis à des personnes n'ayant plus accès au crédit bancaire de reprendre pied.

Pour aller encore plus loin dans l'accompagnement pragmatique des ménages en situation de précarité sociale, l'association Point Passerelle et le Crédit Agricole Nord de France, ont signé en 2013, des conventions avec différentes structures :

- la convention signée avec GDF Suez permet de sensibiliser les ménages à la précarité énergétique, lutter contre les impayés et le surendettement, faciliter l'accès aux droits aux tarifs sociaux de l'énergie, former les accompagnants aux éco-gestes...
- la convention de partenariat avec l'Union Départementale des CCAS du Pas-de-Calais pour définir les conditions de mise en place de micro crédits personnels dans le cadre de projet de réinsertion professionnelle ou sociale, a été déclinée dans une vingtaine de CCAS

CHIFFRES CLES 2013

849
dossiers traités par les Points Passerelle

141
micro crédits accordés

Conclusion

Le Crédit Agricole Nord de France, acteur bancaire de premier plan, responsable et solidaire, a inscrit sa politique RSE dans une démarche de progrès qui vise à agir en faveur du dynamisme économique de son territoire et de l'amélioration de la qualité de vie des habitants du Nord - Pas-de-Calais.

La banque, qui veille à sa solidité financière en s'attachant à produire une rentabilité raisonnée et pérenne pour continuer à être un acteur économique au service de ses sociétaires et clients, s'est engagée dans des actions en faveur du développement durable au travers de son Pacte coopératif et territorial.

Ainsi, les orientations que le Crédit Agricole Nord de France s'est fixé pour l'année 2014 contribueront à renforcer son efficacité économique et plus que jamais son utilité au territoire, d'une part au travers de l'innovation, avec l'intégration de la digitalisation dans la relation client et le lancement d'une e-agence, et d'autre part en adoptant les meilleures pratiques en matière de relation commerciale pour consolider la satisfaction clients et développer le sociétariat avec notamment la mise en place d'un programme de reconnaissance de ses sociétaires.

Annexe 1 : Note méthodologique

Des indicateurs factuels d'utilité territoriale ont été définis par le Groupe Crédit Agricole et déclinés au sein du Crédit Agricole Nord de France après validation du Comité RSE. Ils s'inscrivent dans la démarche d'information entreprise par le Crédit Agricole Nord de France concernant sa contribution aux enjeux globaux du développement durable.

Un travail d'optimisation de ces indicateurs a été réalisé en 2013. Sur les 42 thématiques définies par l'article 225 de la loi Grenelle 2, seuls 35 items sont traités dans le rapport, les 7 autres étant considérés comme non pertinents au regard de l'activité du Crédit Agricole Nord de France. Dans le cadre du déploiement du Pacte coopératif et mutualiste du Groupe Crédit Agricole, des indicateurs économiques et liés à la vie mutualiste de la banque ont été ajoutés.

Un dispositif procédural a été mis en place. La collecte des données est organisée chaque année, début janvier. Les données sont extraites de systèmes d'information tels que HR Access V7 pour les données sociales ou les logiciels de gestion des données Green ou Carmin pour les crédits ou encore d'outils de suivi de type tableur excel. Cette collecte s'adresse aux responsables des activités concernées. Les supports de collecte des informations sont des fiches word. Une piste d'audit est formalisée. Les données recueillies sont retraitées selon les règles de calcul établies pour les indicateurs. Des analyses de cohérence sont effectuées.

Le périmètre couvert par le rapport est celui de la Caisse régionale Nord de France, de ses caisses locales, et des SAS Imm-nord, Arcadim et NSI. Sont exclues les sociétés qui ne sont pas consolidées selon la méthode globale, celles qui ne comportent pas de bureaux d'exploitation et celles pour lesquelles l'effectif est peu significatif.

Les données chiffrées retranscrites sont celles observées au cours de l'exercice 2013, à l'exception des données chiffrées relatives à la politique sociale et à la gestion des ressources humaines qui se rapportent pour partie à l'exercice 2012. En effet, les délais de collecte et de consolidation des données chiffrées relatives à la politique sociale et à la gestion des ressources humaines n'ont pas permis la publication de toutes les informations 2013 dans les délais de publication du rapport de gestion.

Les rapports de gestion et d'activité sont diffusés sur le site internet du Crédit Agricole Nord de France et peuvent être consultés en complément du rapport RSE.

Les travaux de vérification de la présence et de la sincérité des informations sociales environnementales et sociétales publiées ont été confiés au commissaire aux comptes KPMG.

Précisions concernant certains indicateurs de performance:

indicateurs	méthodologie de calcul
Effectifs fin de période et répartition des salariés par sexe et par âge	Le calcul des effectifs inscrits en fin de période prend en compte les contrats CDI, CDD, apprentissage, professionnalisation et les contrats suspendus. Les stagiaires ne sont pas compris dans l'indicateur.
Nombre d'embauches	Le nombre d'embauche concerne uniquement les recrutements en CDI. Le passage d'un CDD à un CDI est considéré comme une nouvelle embauche.
Nombre de licenciements	Le calcul du nombre de licenciements prend en compte uniquement les licenciements CDI.
Taux d'absentéisme	Il s'agit du nombre de jours ouvrés d'absences maladies et d'hospitalisation pour l'année divisé par 260 (52 semaines et 5 jours). L'effectif « personnes absentes » obtenu est ensuite divisé par l'effectif moyen de l'année.
Nombre d heures de formation par salarié	Le calcul du nombre d'heures de formation par salarié repose sur les heures de formation imputables au titre de la formation professionnelle continue

Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA GOUVERNANCE				
Les administrateurs				
composition du conseil d'administration de la Caisse régionale - nombre et répartition - catégorie socio-professionnelle - âge moyen	19H - 5F cf rapport p.5 59,5 ans	17H - 7F cf rapport p.5 58,5 ans	LA13	1a1
taux de présence des administrateurs au Conseil d'administration de la Caisse régionale	85%	84%		
nombre de caisses locales	70	70	FS13	
typologie des administrateurs des Caisses locales : - nombre et répartition - catégorie socio-professionnelle - taux de présidence féminine	562H - 203F cf rapport p.6 7,1%	545H - 211F cf rapport p.6 11,4%	LA13	1a1
Les sociétaires				
pourcentage de sociétaires	23,7%	24,9%		
taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	6,9%	6,2%		
dispositif de reconnaissance et de valorisation des clients sociétaires - rémunération des parts sociales et montant (en millions d'euros) - nombre de cartes sociétaires - nombre de livrets sociétaires	3,58% - 3,34 3 746 1 854	2,78% - 3,79 19 140 37 331	FS7	
Les membres du comité de direction				
composition du comité de direction - nombre et répartition (hors absence maladie et détachement) - âge moyen	13H - 1F 49,42 ans	13H - 1F 50,42 ans	LA13	1a1
La solidité financière				
part du résultat conservé (en % du résultat net)	76,5%	77,20%	EC1	

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA RELATION CLIENTS				
La satisfaction clients				
nombre de réclamations - délai de traitement (en jours ouvrés)	2 046 - 8	2 327 - 8,5	PR5	3d2
indice de recommandation clients	5 (1ere place)	-1 (2ème place)	PR5	3d2
La protection des investisseurs				
taux de réponse au questionnaire de qualification MIF	100%	97%	FS15	3d2
La primauté de l'intérêt du client				
nb de salariés formés à la déontologie	134	2737	SO3	3d1
La lutte contre le blanchiment et la fraude				
nb de salariés formés aux procédures anti-corruption		2 445	SO3	3d1
nombre d'opérations analysées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment	7 741	7 300	SO2	3d1

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES				
Impact territorial économique				
produit net bancaire (en millions d'euros)	585	569	EC1	3a1
résultat net (en millions d'euros)	90	92	EC1	3a1
ratio crédit / collecte bilan	141	133	EC1	3a1
frais de personnel / PNB	28,73%	30,74%	EC1	3a1
intéressement et participation / PNB	1,71%	1,80%	EC1	3a1
impôts locaux	8 307	8 211		
Le financement des projets locaux				
encours crédits (en milliards d'euros)	18,7	19	FS7	3a1
L'épargne utile localement				
encours livret sociétaires (en millions d'euros)	14	135	FS7	

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT				
Changement climatique : prise en compte dans le fonctionnement de l'entreprise				
Bilan carbone :				
- Emission totale Teq CO2 sur périmètre d'exploitation	19 000		EN16	2a1 + 2d1 + 2d2
- Emission Teq CO2 par salarié	7,2			
kilomètres parcourus (hors administrateurs et véhicules de fonction)	4 084 640	3 718 209	EN18	2a1 + 2d1 + 2d2 + 2a3
Utilisation durable des ressources : énergies consommées				
consommation d'énergies				
- électricité (en kwh)	nc	17 000 969	EN3	2a3 + 2c3
- gaz (équivalent kwh)	nc	10 890 676		
- fioul (en litres)	nc	113138		
consommation d'eau (m3/salarié)	nc	9	EN8	2c1
Pollution et gestion des déchets				
consommation de papier intégrant pour 2013 le projet NICE (ramette / salarié)	31	36	EN1	2c2
tonnage taxe ecofolio	307	nc	EN1	2c2
nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé	nc	140 000		
quantité de papier recyclée (en tonne)	291	333	EN22	2a3 + 2b2
quantité de cartouche recyclée (en kg)	284	255	EN22	2a3 + 2b2
quantité de matières consommées provenant de matières recyclées (en tonne)	213	187	EN2	2c2
Politique générale en matière environnementale : les produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental				
nb livrets développement durable	303 059	304 476	FS8	2a1
encours prêts économie d'énergie (en millions d'euros) dont éco PTZ	nc	37 - 29	FS8	2a1
encours fonds Atout valeur durable (en milliers d'euros)	933	1169	FS8	2a1
nb de contrats fournisseurs intégrant des clauses environnementales	3	3	FS8	2a1

(*) nc : information non communiquée

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2011	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA POLITIQUE SOCIALE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES					
Emploi : le recrutement pérenne d'emplois localisés sur le territoire					
effectif total	2768 dont 152 CDD	2703 dont 125 CDD	2804 dont 221 CDD	LA1	1a1
% de cadres	21,1%	21,2%	20,2%		
% de techniciens	51,4%	52,9%	49,9%		
% d'agents	27,4%	25,9%	29,9%		
effectif Siège	1001	901	932		
effectif Réseau	1767	1677	1872		
nb d'embauches en CDI	172	148	136	LA2	1a2
nb de licenciements	29	20	15	LA2	1a2
turn over	2,01%	1,36%	nc	LA2	1a2
rémunération annuelle brute moyenne (hors intéressement et participation)	34 649	37 250	nc	LA12	
Organisation du travail : l'absentéisme					
taux d'absentéisme	3,63%	3,78%	4,24%	LA7	1b2
Nb de jours d'absence (maladie longue maladie et hospitalisation)	25581	26487	29557	LA7	1b2
Nb jours d'accidents du travail	1083	922	1146		
Nb de maladies professionnelles	1	0	nc	LA7	1d3
Santé et sécurité : les conditions d'hygiène et de sécurité					
Nb d'accidents du travail déclarés	28	25	27	LA7	1d1
Formation : la valorisation des salariés et des jeunes de la région					
Nb d'heures de formation par salarié	37	38	nc	LA10	1e1
coût de la formation / masse salariale	6,78%	6,91%	nc	LA10	1e1
nb et taux de salariés promus	496 soit 19% des CDI	410 soit 16% des CDI	nc	LA12	1e1
nb et taux de bénéficiaires d'une augmentation salariale	1079 soit 41% des CDI	1033 soit 40% des CDI	nc	LA3	1a3
taux de salariés évalués	nc	59%	nc	LA12	
nb de stages école	559	632	768	LA1	1a1
nb d'emplois d'été	374	361	304		
nb d'apprentis et d'alternants	42	43	43	LA1	1a1
Egalité de traitement : la promotion de la diversité					
taux d'emploi de personnes handicapées	3,59%	4,64%	nc		
taux de femmes dans l'effectif global et dans l'encadrement	52,5% et 27,52%	52,7% et 28,8%	54,1% et 29,7%	LA1	1a1
taux de séniors de plus de 50 ans	22,25%	22,57%	21,90%		
taux de salariés de moins de 30 ans	26,87%	25,49%	27,10%		
Relation sociales : le dialogue social					
Nb de consultations des représentants du personnel	6	4	5		1c1
Nb d'accords signés	6	3	4		1c2

(*) nc : information non communiquée

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA RESPONSABILITE SOCIETALE				
L'accessibilité à tous				
nb d'agences pour 100 000 habitants	6,75	6,67	FS13	
nb d'automates GAB/DAB/DIB	676	688	FS13	
le soutien aux territoires				
montant relatif à l'accompagnement du développement local (en milliers d'euros)	373	337		3b2
L'accompagnement des personnes fragilisées				
nb de dossiers Points Passerelle traités	628	849	FS14	
nb de micro crédits accordés	100	141	FS14+FS7	

Annexe 3 : Table de concordance	
Conformément aux dispositions du cinquième alinéa de l'article L 225-102-1et R 225-105, les informations suivantes sont contenues dans le rapport :	
EMPLOI	p.28 à 31 p.43
Effectif total et répartition des salariés par sexe, âge et zone géographique	
Embauches et licenciements	
Rémunération et leur évolution	
ORGANISATION DU TRAVAIL	
Organisation du temps de travail	
Absentéisme	
RELATIONS SOCIALES	
Organisation du dialogue social	
Bilan des accords collectifs	
SANTE ET SECURITE	
Conditions de santé et de sécurité au travail	
Bilan des accords signés avec les OS ou les RP en matière de santé et de sécurité au travail	
Accident du travail	
FORMATION	
Politiques mises en œuvre en matière de formation	
Nombre total d'heures de formation par salarié	
EGALITE DE TRAITEMENT	p.9 p.24 à 27 p.41
Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	
Mesures prises en faveur de l'emploi et l'insertion des personnes handicapées	
Politique de lutte contre les discriminations	
POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE	
Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et le cas échéant démarche d'évaluation ou de	
Actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	
POLLUTION ET GESTION DES DECHETS	
Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	
Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	
UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES	
Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	
Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	
Consommation d'énergies et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	
CHANGEMENT CLIMATIQUE	
Rejet de gaz à effet de serre : émissions totales directes ou indirectes de GES	
Adaptation aux conséquences du changement climatique	
PROTECTION DE LA BIODIVERSITE	
Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	
PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DE L'OIT	
Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collectifs	
Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	
IMPACT TERRITORIAL ECONOMIQUE ET SOCIAL	p.10 à 17 p.18 à 23 p.39 à 40
Impact en matière d'emploi et de développement régional	
Impact territorial sur les populations riveraines ou locales	
RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES ASSOCIATIONS D'INSERTION, LES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT, LES ASSO DE DEFENSE DE L'ENVIRONNEMENT, LES ASSO DE CONSOMMATEURS.	p.9 p.32 à 41 p.43
4	
Actions de partenariat ou de mécénat	
SOUS TRAITANCE ET FOURNISSEURS	p.25
Prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux	
Importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité	
LOYAUTE DES PRATIQUES	p.15 et 39
Actions engagées pour prévenir la corruption	

Conformément aux dispositions du cinquième alinéa de l'article L 225-102-1, les informations suivantes sont été exclues du rapport car jugées non pertinentes	
PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DE L'OIT	
	Elimination du travail forcé ou obligatoire
	Abolition effective du travail des enfants
POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE	
	Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement
POLLUTION ET GESTION DES DECHETS	
	Prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité
UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES	
	Utilisation des sols
LOYAUTE DES PRATIQUES	
	Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs
AUTRES ACTIONS ENGAGEES EN FAVEUR DES DROITS DE L HOMME	
	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme



ca-norddefrance.fr



ca_ndf



Crédit Agricole Nord de France



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'Établissement de Crédit, Société de courtage d'assurance immatriculée au registre des intermédiaires en Assurance (ORIAS) sous le N° 07 019 406, 440 676 559 RCS LILLE MÉTROPOLE dont le siège social est 10, avenue Foch - BP 369 - 59020 LILLE CEDEX.