



NORD DE FRANCE



Rapport 2015 de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

PACTE COOPÉRATIF & TERRITORIAL



Sommaire

Préambule	p.4
L'année 2015 en bref	p.5
Partie 1 : Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour marquer notre différence	p.6
I.1. Une banque coopérative, un modèle à part entière.....	p.6
I.2. Reconnaître et valoriser les clients sociétaires pour renforcer le modèle coopératif.....	p.7
I.2.1. L'amplification du rayonnement mutualiste	p.7
I.2.2. Des produits et services réservés aux sociétaires.....	p.8
I.2.3. Les élus en action	p.9
I.3. La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).....	p.9
Partie 2 : La satisfaction de nos clients : une approche qualitative pour une performance durable.....	p.11
II.1. Renforcer la qualité et l'efficacité de notre relation client.....	p.11
II.1.1. Accroître l'utilité et la praticité de nos offres.....	p.11
II.1.2. Intensifier la relation client sur un mode multicanal.....	p.12
II.1.3. Maintenir nos engagements relationnels.....	p.14
II.1.4. Poursuivre le déploiement de la Banque Privée.....	p.14
II.1.5. Etre une banque innovante.....	p.15
II.2. Maîtriser les risques liés à la sécurité financière et à la conformité.....	p.16
II.2.1. La déontologie.....	p.16
II.2.2. La prévention du risque de blanchiment et de fraude.....	p.16
II.2.3. La formation des salariés.....	p.17
II.2.4. La validation de la conformité des nouveaux produits ou services commercialisés.....	p.17
Partie 3 : Une banque au service de l'économie réelle de sa région.....	p.18
III.1. Favoriser le développement économique au cœur des territoires.....	p.18
III.1.1. Le Crédit Agricole Nord de France, financeur de premier plan de l'économie régionale.....	p.18
III.1.2. Une épargne doublement utile.....	p.18
III.2. Le soutien aux entreprises.....	p.19
III.3. L'agriculture et l'agroalimentaire, des domaines d'excellence.....	p.20
III.4. L'accompagnement des collectivités et institutionnels.....	p.21
III.5. L'accès au logement social.....	p.21
III.6. La santé et le vieillissement.....	p.22
III.7. Les synergies avec le réseau d'agences immobilières.....	p.22
III.8. Le domaine assurances.....	p.23
Partie 4 : Des actions en faveur de l'économie de l'environnement.....	p.24
IV.1. Nos engagements « carbone ».....	p.24
IV.1.1. Notre bilan carbone.....	p.24
IV.1.2. La promotion de l'écomobilité.....	p.25
IV.1.3. La réduction de nos consommations.....	p.25
IV.1.4. Notre contribution à l'économie circulaire et aux circuits courts.....	p.26
IV.2. La commercialisation de produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental.....	p.26
IV.2.1. Des moyens de paiement éco-conçus.....	p.26
IV.2.2. Des offres et actions en faveur de la transition énergétique.....	p.27
IV.2.3. La collecte « verte ».....	p.28
IV.2.4. La création d'un opérateur régional dédié à la production d'Énergie renouvelable.....	p.28
IV.3. La promotion de l'agriculture durable.....	p.28
IV.4. Notre engagement pour reboiser les forêts de la région.....	p.29
Partie 5 : La politique sociale du Crédit Agricole Nord de France.....	p.30
V.1. Un employeur régional qui recrute et innove.....	p.30
V.2. Un employeur qui s'engage vis-à-vis des jeunes de la région.....	p.30
V.3. Un employeur qui accompagne et valorise ses salariés.....	p.31
V.4. Un employeur qui promeut la diversité.....	p.32
V.5. Un employeur qui dialogue avec ses parties prenantes.....	p.32

Partie 6 : Notre responsabilité vis-à-vis des territoires.....	p.34
VI.1. Un réseau bancaire accessible par tous.....	p.34
VI.2. La commercialisation de produits responsables et solidaires.....	p.34
VI.3. Une banque qui distribue pour soutenir les projets locaux.....	p.35
VI.3.1. La fondation Crédit Agricole Nord de France.....	p.35
VI.3.2. Le village by CA.....	p.35
VI.3.3. Le soutien de la Troisième Révolution Industrielle.....	p.36
VI.3.4. La politique de mécénat financier	p.36
VI.3.5. La politique locale d'accompagnement du développement des territoires.....	p.37
VI.4. La clientèle fragile	p.38
VI.4.1. L'association Point Passerelle.....	p.38
VI.4.2. L'éducation budgétaire.....	p.39
Conclusion.....	p.39
Annexe 1 : Note méthodologique.....	p.40
Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale.....	p.42
Annexe 3 : Table de concordance.....	p.46

Préambule

Au service de l'économie réelle, les Caisses régionales du Groupe Crédit Agricole accompagnent les projets de leurs clients dans tous les métiers de la banque de proximité. Ancrées sur leur territoire, elles concilient croissance économique et progrès social et mettent en pratique la notion « d'entreprise responsable » en développant une politique de rentabilité économique raisonnée, associée à une politique de solidarité.

Banque de référence de sa région, le Crédit Agricole Nord de France est implanté sur un territoire dynamique qui présente, dans un contexte difficile, de nombreux atouts : des entreprises leaders mondiaux, un tissu économique diversifié, des secteurs performants (1^{ère} région ferroviaire, 2^{ème} région automobile, 3^{ème} région agroalimentaire, 4^{ème} région pour la recherche santé et 1^{ère} région européenne pour la recherche sur les matériaux textiles), une agriculture et un pôle agroalimentaire importants, des pôles de compétitivité, un savoir-faire industriel, une situation idéale de « carrefour européen » avec des opportunités transfrontalières, un enseignement supérieur reconnu et une population jeune.

Acteur bancaire de premier plan du Nord Pas-de-Calais, la banque mène une politique de responsabilité sociale et environnementale volontariste et réaffirme ses valeurs et son engagement vis-à-vis de ses clients, dont 54 000 nouveaux en 2015, de ses 371 000 sociétaires, de ses 769 élus et de ses 2 900 collaborateurs en plaçant leur satisfaction au cœur de son action. Cette politique se traduit par une démarche de progrès illustrée par des indicateurs chiffrés.

Conformément au décret 225 de la loi Grenelle II relative à l'environnement, à l'article L 225-102-1 du Code de commerce, au décret 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale et à la loi 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, le présent rapport témoigne des engagements pris en la matière par la banque.

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 au service de l'économie de son territoire, a renforcé ses actions de soutien avec une ambition d'exemplarité.

Cette traduction des pratiques coopératives et mutualistes à l'égard de l'ensemble des parties prenantes du Crédit Agricole Nord de France repose sur cinq domaines d'engagements :

- l'excellence dans la relation avec nos clients,
- 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 la banque au cours de l'année 2015 s'inscrivent résolument dans la perspective de l'utilité et démontrent l'efficacité de la banque multicanale de proximité.

L'année 2015 en bref

1/ Des projets majeurs achevés :

- la création de l'e-agence et de l'agence multi marché à Arras,
- le déploiement des engagements relationnels,
- la généralisation de la signature électronique en agence et la migration des clients donneurs d'ordre vers le nouvel espace de paiement SEPA.

2/ De nouveaux projets lancés:

- le déploiement progressif d'un nouveau modèle de distribution : la Banque Multicanale de Proximité et la promotion auprès des clients des outils « multicanal »,
- le renforcement des synergies avec le réseau d'agences immobilières Square Habitat Crédit Agricole
- le développement d'une nouvelle culture managériale dans le cadre du projet MANAG'IN,
- le village by CA, lieu de convergence de porteurs de projets innovants,
- l'amplification du mécénat académique avec l'Université Catholique de Lille
- l'agence du futur.

3/ La préparation du nouveau projet d'entreprise 2020



Le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé en juin 2015 dans la construction de son projet d'entreprise 2016/2020. Cette démarche participative et collaborative s'est concrétisée par la mise en place d'un incubateur d'idées, au travers duquel 1000 collaborateurs se sont exprimés, d'un réseau social d'entreprise et de réunions d'échanges avec les élus de caisses locales. Plus de 1000 clients et sociétaires ont également été sollicités par sondage pour donner leur opinion.

Cette richesse d'expression a permis de bâtir le projet d'entreprise « Tous acteurs de la relation » qui fixe un nouveau cap pour la banque en s'articulant autour de cinq ambitions inscrites dans le projet Groupe de Banque Multicanale de Proximité.

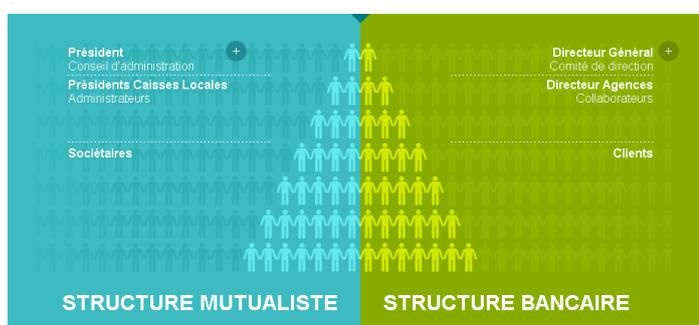
Partie I. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour marquer notre différence

I.1. Une banque coopérative, un modèle à part entière

Le mutualisme et la coopération correspondent aujourd'hui aux aspirations de la société française que sont la démocratie, la solidarité, la valeur humaine et la proximité. Lorsque plus de 366 000 des clients majeurs d'une banque sont également ses sociétaires, cette banque n'est pas tout à fait une banque comme les autres et se doit, avant tout, d'être proche de ses clients sociétaires.

Dans le contexte socio-économique actuel, le Crédit Agricole Nord de France s'efforce de répondre du mieux possible aux attentes de ses clients sociétaires. Grâce à son modèle coopératif et mutualiste, qui lui confère une gouvernance originale, la banque associe au regard professionnel de ses salariés, celui des élus, représentants des territoires et porte-paroles des clients sociétaires.

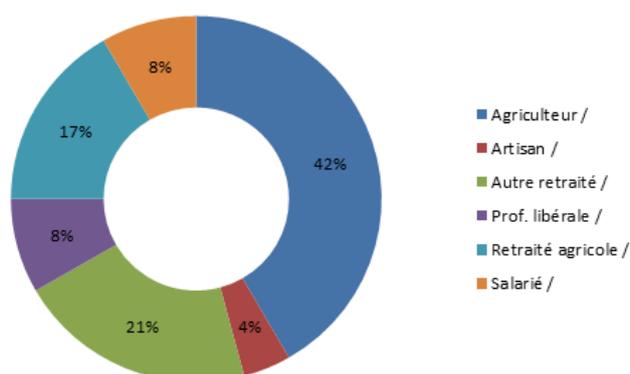
Cette gouvernance bicéphale repose sur deux structures qui coexistent et travaillent ensemble, d'une part, le Conseil d'administration conduit par le Président et, d'autre part, le Comité de direction dirigé par le Directeur Général (cf. rapport du Président du Conseil d'administration au titre de la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



Focus sur ces deux structures :

Le Conseil d'administration est composé de 24 membres, dont un tiers de femmes. Les catégories socio-professionnelles se répartissent comme suit :

En 2015 :



Le Comité de direction compte, quant à lui, 13 membres, dont une femme qui dirige la Direction commerciale Littorale et Sud. L'âge moyen des membres est de 52 ans au 31/12/2015.

CHIFFRES CLES 2015

371 000
sociétaires

70
caisses locales

769
élus

29% de femmes
administratrices de caisses locales

I.2. Reconnaître et valoriser les clients sociétaires pour renforcer le modèle coopératif

I.2.1 L'amplification du rayonnement mutualiste

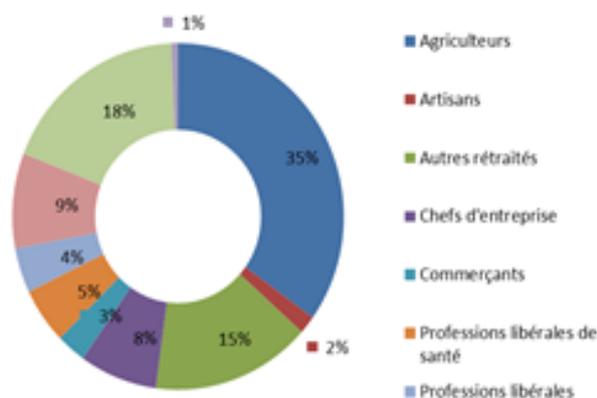
Les sociétaires, clients du Crédit Agricole Nord de France, sont la base et l'expression du modèle coopératif et mutualiste. Pour devenir sociétaire, il suffit de souscrire des parts sociales du capital de sa caisse locale. Un mémo parts sociales remis lors de la souscription décrit simplement et clairement les caractéristiques de ce titre financier non coté en bourse.

Etre sociétaire, c'est être plus qu'un client. Grâce à la souscription de parts sociales, le sociétaire est un coopérateur, acteur et copropriétaire de la banque. Il peut à ce titre faire entendre sa voix.

Chaque année, les sociétaires 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, sont des hommes et des femmes engagés dans la vie locale, qui informent les instances décisionnelles de la banque des principales évolutions qu'ils observent sur leur territoire. Ils ont un rôle d'ambassadeur du crédit Agricole Nord de France mais aussi d'observateur de l'économie locale et d'accompagnement des projets en faveur de leur territoire.

Répartis sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais, ils étaient 769 en 2015, 70% d'hommes et 35% d'agriculteurs, avec un taux de présidence féminine des conseils d'administration de plus de 12%.

En 2015 :



Chaque caisse locale représente ses sociétaires à l'assemblée générale de la Caisse régionale du Crédit Agricole Nord de France durant laquelle les membres du Conseil d'administration de la Caisse régionale sont élus. Le Président du Conseil d'administration de la Caisse régionale est élu ou réélu chaque année parmi les membres du Conseil d'administration.

Ainsi, le vote des sociétaires lors des assemblées générales de caisses locales assure la représentativité des territoires dans les organes de gouvernance du Crédit Agricole Nord de France. Les sociétaires majeurs, qui représentent en 2015, 41% des clients majeurs, font la force et la légitimité du modèle coopératif.

A fin 2015, le rayonnement mutualiste du Crédit Agricole Nord de France s'est amplifié comme le prouvent la hausse du nombre de sociétaires ou encore leur présence à la journée portes-ouvertes, durant laquelle les élus de caisses locales et les équipes commerciales du Crédit Agricole Nord de France ont expliqué les enjeux locaux et régionaux du modèle coopératif et mutualiste de la banque. A cette occasion un mémo du sociétaire a été distribué.

I.2.2. Des produits et services réservés aux sociétaires

Dans le cadre de leur démarche de valorisation du sociétariat, le Groupe Crédit Agricole et le Crédit Agricole Nord de France ont pris des engagements vis-à-vis des sociétaires pour donner davantage de visibilité aux fondements coopératifs et mutualistes et démontrer leur différence positive.

SOCIÉTAIRE

nos 6 engagements

qui font de vous **PLUS** qu'un client



Ainsi les clients sociétaires :

- bénéficient de solutions et services qui leur sont réservés : carte bancaire, livret, réductions tarifaires, monnaie virtuelle Tookets(*),
- sont informés des actions qui témoignent de notre engagement près de chez eux,
- contribuent à ce que les solutions et services soient les plus adaptés à leurs besoins,
- disposent d'un droit de vote selon le principe « un homme une voix » quel que soit le nombre de parts sociales détenues et leurs représentants élus participent aux grandes décisions de l'entreprise,
- rencontrent chaque année les dirigeants de la banque.

(* cf. p 38 du présent rapport

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...). En 2015, ce sont plus de 150 K€ qui ont ainsi été versés à l'association.



Le livret sociétaire permet aux sociétaires de participer au développement de la région car les fonds collectés sur les livrets sociétaires du Groupe Crédit Agricole sont utilisés pour soutenir les projets régionaux et notamment pour financer les entreprises de moins de cinq ans. En décembre 2015, le nombre de livrets sociétaires a augmenté de 25% par rapport à 2014.

Les parts sociales souscrites par les sociétaires ont donné droit, en 2015, à la perception d'un intérêt de 1,89 %.

L'ensemble de ces produits est proposé aux sociétaires dans l'offre à composer qui leur est dédiée.

Un programme relationnel sociétaire a été mis en place en 2015, pour accompagner les nouveaux sociétaires qui reçoivent dès leur souscription de parts sociales un courrier d'information.

I.2.3 Les élus en action

Les élus sont formés afin qu'ils puissent exercer leur mandat et contribuer à la mise en œuvre de la politique mutualiste de la Caisse régionale. Des parcours dédiés leurs sont proposés. Ils doivent a minima suivre deux formations obligatoires tous les trois ans.

En 2015, 36 secrétaires de caisses locales ont été formés. Très souvent directeur d'agence, ils assistent le Président dans la préparation et la tenue des réunions et opérations qui rythment la vie de la caisse locale. Ils assurent un relais d'information entre la Caisse régionale et les caisses locales.

En 2015, la mise en place des actions validées lors du Congrès des Administrateurs organisé en juin 2013 s'est poursuivie activement. 80% des actions sont engagées ou réalisées et des réflexions visant à développer le mécénat de compétences, notamment avec des partenaires impliqués dans la création d'entreprises, sont en cours.

L'actualité des caisses locales est consultable sur le site sociétale accessible à partir du site internet du Crédit Agricole Nord de France.

Les caisses locales développent des synergies avec leur territoire :

Les deux tiers des caisses locales ont délocalisé leur conseil d'administration en 2015. Par exemple :

- une au sein d'une des premières unités de méthanisation de la région qui valorise les déchets en produisant du biogaz transformé en électricité,
- et une autre sur le site Ecoparc de Baudalet Environnement qui réceptionne les déchets de 6 centres Eco-tri répartis sur le Nord Pas-de-Calais.

Une caisse locale a dans le cadre d'un partenariat avec l'école de la deuxième chance fait intervenir des étudiants de cette structure pour assurer le service du cocktail dinatoire lors de son assemblée générale.

Ces synergies renforcent la participation active aux assemblées générales de caisses locales d'acteurs socio-économiques de renom, qui augmentent l'attractivité des assemblées générales et font des caisses locales des promoteurs actifs de l'entreprenariat régional.

Six commissions composées de présidents de caisse locale font le relais entre le territoire et la Caisse régionale. Observatoire des préoccupations du territoire, elles sont le fondement des valeurs mutualistes de la banque.

I.3. 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 du 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 politique RSE menée par le Crédit Agricole Nord de France est l'une des politiques les plus actives du Groupe Crédit Agricole. La dernière enquête nationale menée par Crédit Agricole S.A. classe la banque en deuxième position des Caisses régionales.

La promotion de la démarche RSE est assurée en interne afin d'améliorer les compétences mises en œuvre par les salariés pour respecter les procédures environnementales et sociales et commercialiser les produits et services ayant trait à la RSE. Les jeunes embauchés reçoivent une formation dédiée, les sessions organisées au cours de l'année 2015 ont permis de sensibiliser 200 nouveaux salariés.

Parallèlement et au-delà de l'information due au Conseil d'administration de la Caisse régionale, les élus sont également sensibilisés à la politique RSE, soit lors de la présentation des résultats de cette politique en réunions de Présidents de caisses locales, soit lors d'intervention en Conseil d'administration de caisses locales.

En 2015, le dialogue avec de nouvelles parties prenantes a été engagé, à titre d'exemple, Habitat et Humanisme, Utopies, CRESDA, Sourdmédia, la Région...



CHIFFRES CLES 2015

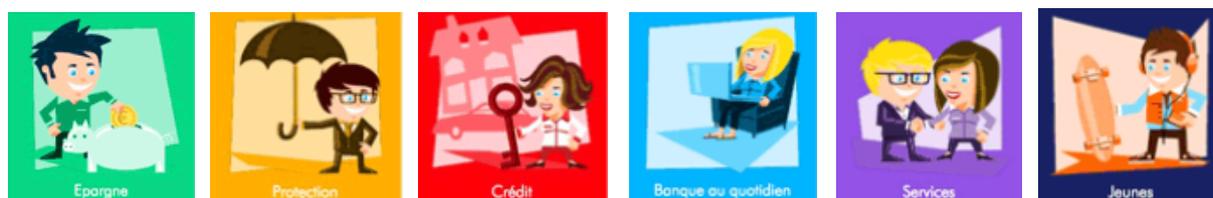
1,89% rémunération des parts sociales	114 000 cartes sociétaires	+ 25% livrets sociétaires	plus de 21 000 sociétaires présents aux assemblées
---	--------------------------------------	-------------------------------------	--

Partie II. La satisfaction de nos clients : une approche qualitative pour une performance durable

II.1. Renforcer la qualité et l'efficacité de notre relation client

II.1.1. Accroître l'utilité et la praticité de nos offres

Le Crédit Agricole Nord de France s'attache à développer la satisfaction de ses clients au travers d'une relation basée sur l'écoute, la reconnaissance et l'éthique dans le conseil et en commercialisant des offres performantes, compétitives et adaptées aux besoins spécifiques de chacun d'entre eux, sur tous les univers de besoin.



Au cours de l'année 2015, la banque a accompagné tous ses clients, particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, clients haut de gamme en mettant un accent particulier sur :

- Les jeunes, étudiants, apprentis, jeunes actifs avec des offres dédiées telles que :
 - Booster jeunes, l'offre de crédit à la consommation à 1% (prêt étudiant, prêt Good Loc qui permet à un locataire de faire face aux premières dépenses liées à la location...)
 - l'offre « Welcome Bac » qui propose une carte bancaire Mozaïc gratuite et des bons d'achat en fonction de la mention obtenue au baccalauréat,
 - l'offre Furet du Nord,
 - le bon de fidélité de 30€ pour la souscription d'une carte bancaire Mozaïc M6,
 - le chèque cadeau offert par MSI pour tout nouveau bail de location signé,
 - ou encore l'offre Globe-Trotter pour les jeunes qui partent à l'étranger dans le cadre des études, d'un stage ou d'un premier emploi.
- Les clients fragilisés, avec par exemple l'offre de crédit « avance coup de main », qui vient en aide aux clients qui subissent un accident de la vie (divorce, décès du conjoint, licenciement) ou encore l'offre destinée à la clientèle en situation de fragilité financière, qui leur permet de mieux gérer leur budget (carte à autorisation systématique, alerte solde disponible...).
- Les clients souffrant d'un handicap visuel avec le relevé d'opérations gratuit en braille ou pour les clients sourds et malentendants, un service d'entretien conseil en langue des signes, délivré par l'agence.
- Les primo accédants, qui achètent pour la première fois un bien immobilier (financement adapté, frais de dossier réduits...). Les autres emprunteurs peuvent bénéficier du prêt Facilimmo qui intègre cinq options souples (pause mensualité, double mensualité, modulation de mensualité...).
- Les associations, avec l'offre privilège « Membres d'associations » qui permet de bénéficier de réductions ou d'avantages tarifaires dans plusieurs univers de besoin.
- Les héritiers des clients défunts. Parce que la disparition d'un proche est un bouleversement qui nécessite de se faire aider, la banque propose un guide de l'héritier et des modèles de lettre.

Entretien Conseil en langue des signes

CLIENTS SOURDS ET MALENTENDANTS, ECHANGEZ PLUS FACILEMENT AVEC VOTRE CONSEILLER.

Réalisez l'ensemble des échanges avec votre conseiller de chez vous, en langue des signes.

UN ACCÈS SIMPLIFIÉ VIA UNE TABLETTE OU UN ORDINATEUR.

Vous prenez rendez-vous sur le site de l'agence à distance du Crédit Agricole Nord de France : <http://www.creditagricole-nord.fr/accueil>

Le jour convenu, votre conseiller vous contacte via une connexion FaceTime® ou Skype®. Il est accompagné par un interprète diplômé qui traduit l'ensemble de vos échanges.

Ce service gratuit est accessible uniquement sur rendez-vous.

CAE Direct

Pour en savoir plus :

Consultez notre site de la rubrique à l'adresse : www.creditagricole-nord.fr/accueil

ou contactez votre conseiller par mail : ca-nord@creditagricole-nord.fr

Crédit Agricole Nord de France



La satisfaction clients est au cœur de la relation clients « RC2.0 ». Elle est mesurée grâce à l'indice de recommandation clients (IRC). Avec une part de détracteurs en baisse en 2015, l'IRC du Crédit Agricole Nord de France se redresse fortement et place la banque régionale en seconde position des 31 Caisses régionales du Groupe Crédit Agricole investiguées.

Pour satisfaire ses clients, elle sait faire preuve d'agilité collective. Sa capacité à identifier les priorités et urgences pour, par exemple, maintenir le délai de traitement des demandes de crédit, est un gage de réussite et de satisfaction auprès des clients.

Le développement au sein du Crédit Agricole Nord de France du marketing relationnel en est un autre. L'objectif est de développer une vision globale des attentes des clients vis-à-vis de la banque pour anticiper les besoins et apporter plus de valeur ajoutée à la relation clients.

Enfin, 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. Dotée d'un outil unique de gestion informatisée des réclamations reçues, la banque a mis en place un comité qualité :

- Les clients disposent d'une information sur les modalités à suivre en cas de réclamation dans les contrats, les lieux d'accueil et sur le site internet de la banque.
- Ils sont également informés de l'existence d'un médiateur et des modalités de saisine de celui-ci lorsqu'un litige apparaît. En 2015, 66 dossiers ont été traités par ce dernier.
- Les réclamations reçues par le service Qualité Clients de la banque ont diminué de 11% par rapport à 2014, 96% d'entre elles ont été prises en charge dans les 48 heures.

CHIFFRES CLES 2015

54 000 nouveaux clients	4 Mds€ de nouveaux crédits	dont 2,6 Mds€ de nouveaux crédits sur l'habitat	96% des réclamations prises en charge sous 48h
-----------------------------------	--------------------------------------	---	--

II.1.2. Intensifier la relation client sur un mode multicanal

Grâce au déploiement progressif du nouveau concept de Banque Multicanale de Proximité, la relation clients devient plus proche, plus experte et plus accessible grâce à la conjugaison de l'agence et des canaux digitaux.

1/ Innovation et Big Data



Afin de renforcer les liens entre le Crédit Agricole Nord de France et ses clients et créer avec chacun d'entre eux une relation personnalisée et durable, la banque innove en signant une convention avec et l'IESEG (Université Catholique de Lille) pour en soutenir la Chaire Big Data – Digital Banking. L'objet de cette Chaire est de travailler sur des thèmes de Data science appliquée au marketing relationnel bancaire.



2/ Conseil et vente

Avec le développement des méthodes « Conseil et Vente », la banque promeut auprès de ses collaborateurs et de ses clients les outils du multicanal. La messagerie sécurisée et la dépose internet offrent la possibilité aux clients de recevoir des documents réglementaires et des propositions commerciales personnalisées ou encore de valider des contrats à distance via l'espace internet privatif et sécurisé.

3/ Gestion conseillée par téléphone

Dix mois après son lancement, plus de 370 clients adhèrent à ce service. En synergie avec AMUNDI (filiale de gestion d'actifs du Groupe Crédit Agricole), la gestion conseillée par téléphone permet de répondre aux attentes de tous les profils de clients en recherche de conseils proactifs et personnalisés pour leurs investissements en valeurs mobilières, tout en leur permettant de rester maître de leur décision d'investissement ou d'arbitrage.



Il convient de noter que le questionnaire relatif à la qualification « Marché Instruments Financiers » des clients a été intégré en février 2015 dans l'espace privatif Crédit Agricole en ligne.

4/ E-agence



Crédit Agricole Nord de France Direct, qui a fêté ses un an en juillet 2015, compte désormais plus de 2700 clients répartis dans 25 pays.

Les objectifs de cette agence :

- maintenir et renforcer la relation avec les clients demeurant à distance du Nord – Pas-de-Calais,
- répondre aux nouvelles attentes des clients et prospects en termes de disponibilité de réactivité et d'expertise.

Parmi les points de satisfaction de cette clientèle gérée à distance, on retrouve l'écoute, la réactivité, les horaires élargis et le conseiller attiré.

5/ Octroi de crédits à distance



Le Crédit Agricole Nord de France souhaite soutenir la consommation des ménages et dans le cadre du dispositif Cross Canal qu'il a développé, le Centre de Relations Clients est en capacité de traiter toutes les demandes de prêt consommation ou immobilier, quel que soit le canal à distance utilisé : formulaire E-immo, formulaire E-conso, numéro dédié Immo, numéro dédié Conso, numéro générique, e-mail, web callback ou encore retour coupon mailing.

Il a par ailleurs lancé ses premières « ventes flash Crédit consommation » via son site internet avec des dispositifs de web callback et de tchat et le Centre de Relation Clients.

6/ Digitalisation

La banque souhaite faire de la signature électronique en agences (SEA) le mode de contractualisation à privilégier. Réalisée à partir de tablettes numériques, cette signature répond à plusieurs enjeux : gain de temps, traçabilité, conformité, responsabilité sociale et environnementale.

2000 tablettes numériques sont aujourd'hui déployées dans le réseau d'agences du Crédit Agricole Nord de France et 70% des opérations éligibles sont réalisées à partir de la SEA.



CHIFFRES CLES 2015

2 700
clients e-agence

370
clients en gestion conseillée

2000
tablettes numériques

II.1.3. Maintenir nos engagements relationnels

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Nord de France accompagne ses clients au quotidien et tisse jour après jour une relation privilégiée. En 2015, il a maintenu les engagements pris en 2014 : transparence, objectivité, délai de rétractation de 30 jours, mémo d’information clients, numéro d’urgence, reconnaissance de la fidélité pour ses sociétaires.

L’objectivité des conseillers est un élément qui compte dans la relation commerciale. Pour assurer un conseil de qualité, les conseillers du Crédit Agricole Nord de France assurent un suivi personnalisé garant d’une relation de confiance. Conformément à la démarche commerciale centrée sur l’approche globale du client, la rémunération variable des conseillers ne les incite pas à commercialiser un produit plutôt qu’un autre.

II.1.4. Poursuivre le déploiement de la Banque Privée



Depuis le lancement de la marque Crédit Agricole Nord de France Banque Privée en avril 2013, trois agences Banque Privée ont été créées à Lille, Bondues et Arras.

Elles visent à offrir, en proximité, une relation sur mesure et une expertise avec des offres performantes et différenciantes, associées à un haut niveau d’excellence opérationnelle. Elles permettent d’établir une stratégie personnalisée de développement patrimonial avec des interlocuteurs multiples et parfaitement complémentaires du Crédit Agricole Nord de France et en synergie avec les filiales du Groupe Crédit Agricole (Amundi, Indosuez Private Banking, CA Assurances...).



Il convient de noter que l’agence Banque Privée de Lille est installée dans les mêmes locaux que le centre d’affaires Entreprises, notre structure spécialisée dans le conseil mais aussi en fusion acquisition et la société de gestion Nord Capital Partenaires. Ce regroupement de plusieurs services sur un même lieu contribue efficacement à la satisfaction des clients les plus exigeants.

En 2015, afin de répondre aux demandes spécifiques de la clientèle Banque Privée en matière d’IARD, le Crédit Agricole Nord de France a mis en marché de nouvelles offres pour assurer la protection des proches des clients

patrimoniaux et de leurs biens. En partenariat avec le courtier en assurance Finaxy, leader sur le marché des risques spécialisés, Pacifica et la banque ont élargi l'offre Specifica (grandes demeures, collections d'art, voitures de prestige, forêt...).

Depuis sa création, la Banque Privée organise des rendez-vous avec la clientèle patrimoniale et des web conférences destinés à informer les clients sur des sujets d'actualité tels que la fiscalité, l'assurance vie ou la diversification des investissements...

II.1.2. Etre une banque innovante

La banque innove avec le Smart TPE qui associe un smartphone et un mini TPE. Ce nouveau terminal de paiement est tout particulièrement adapté aux paiements par carte bancaire réalisés par des professionnels itinérants. Cette innovation permet par exemple l'envoi du ticket de paiement directement à l'adresse mail du client, l'accès à un portail Smart TPE sur lequel le professionnel accède à un récapitulatif des transactions du jour.

L'offre aux professionnels s'enrichit également d'une nouvelle solution de e-commerce qui facilite l'accès aux innovations du Groupe Crédit Agricole (e-boutique, e-vitrine...)



La banque a mis en place le dispositif Malicéa permettant aux utilisateurs d'être remboursés d'une partie de leurs achats réalisés sur internet auprès de sites d'e-commerce comme Cdiscount, la Fnac, ou Rueducommerce. Avec Malicéa, Les e-acheteurs clients du crédit Agricole Nord de France peuvent bénéficier d'un cashback de 1 % à 20 %, voire plus lors d'opérations ponctuelles. Les sommes sont versées sur un compte Malicéa et peuvent être débloquées à partir de 10 euros par virement vers le compte courant du client.

Le Groupe Crédit Agricole a lancé en 2015 Agri Manager, le jeu by CA qui permet d'apprendre à gérer une exploitation tout en s'amusant.



CHIFFRES CLES 2015

266	1 900	16	3
points de vente	salariés au service direct des clients	centres d'affaires pro agri	agences Banque Privée

II.2. Maîtriser les risques liés à la sécurité financière et à la conformité

II.2.1. La déontologie



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 et à l'usage des informations détaillées dans le règlement intérieur déontologie, documents applicables responsabilités exercées.



professionnel, à la discrétion professionnelle sont et dans la Charte de par tous en fonction des

La banque fait de la primauté de l'intérêt de ses clients une préoccupation permanente.

Ainsi elle 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'intérêts potentiels. En 2015, 13 conflits d'intérêts potentiels ont été portés à la connaissance du responsable de la conformité. Un outil a également été mis en place pour détecter les opérations suspectes en matière d'abus de marché.



II.2.2. La prévention du risque de blanchiment, de terrorisme et de fraude



Pour maîtriser au mieux les risques liés au blanchiment d'argent, au terrorisme, à l'escroquerie et à la fraude, 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, il 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 2015, l'unité sécurité financière de la banque a analysé à ce titre plus de 11 500 opérations douteuses.

Le Groupe Crédit Agricole s'est doté, depuis 2006, d'une structure dénommée CERT (Computer Emergency Response Team) 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 la banque notamment en cas de vagues de phishing massif ou de détection de malwares ayant pu infecter les ordinateurs de nos clients usagers de notre banque en ligne. Fin 2015, un nouveau process de traitement de ces alertes a été déployé au sein du Crédit Agricole Nord de France, permettant une prise en charge six jours sur sept, avec des plages horaires élargies.

Le plan Groupe de mise en conformité des clients professionnels personnes physiques et morales, a été poursuivi en 2015 au sein de la banque.

II.2.3. La formation des salariés



L'ensemble des collaborateurs est formé périodiquement aux règles de déontologie, de bonnes pratiques et de conformité, ainsi tout nouvel embauché. En 2015, une formation spécifique au Droit au Compte a ainsi été suivie par 97% des collaborateurs concernés (majoritairement appartenant au réseau commercial).

Depuis 2014, un nouveau bagage de formation en ligne portant sur l'identification de la fraude documentaire est déployé au sein du Crédit Agricole Nord de France.

Le Crédit Agricole Nord de France ayant constaté des cas d'abus de faiblesse de plus en plus nombreux dans l'environnement familial des personnes âgées, la banque a diffusé en 2015 une nouvelle procédure interne et rappelé les signaux d'alerte. Elle a par ailleurs mis à disposition des collaborateurs du Réseau un courrier d'information client.

La capacité professionnelle des intermédiaires en assurance a également fait l'objet d'une formation dédiée, permettant d'atteindre un taux de formation de 99% des collaborateurs concernés, qui ont gagné en expertise.

Dans le cadre de sa lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la banque applique le principe d'une formation biennale. En décembre 2014, les collaborateurs ont été invités à suivre la nouvelle formation en ligne du Groupe, ce qui a permis d'atteindre un taux de suivi de 93% début 2015.

II.2.4. 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, ou s'opposer à une commercialisation. En 2015, 54 avis ont ainsi été émis.



En cas de dysfonctionnement de conformité dans un processus de commercialisation, un dispositif de traitement centralisé a été mis en place. Il permet de prendre au plus haut niveau de la banque les mesures correctrices qui s'imposent : 11 dysfonctionnements ont été déclarés en 2015.

CHIFFRES CLES 2015

2 745
salariés formés à la sécurité financière

54
avis de conformité émis

plus de **11 500** opérations
analysées au titre de la sécurité financière

Partie III. Une banque au service de l'économie réelle de sa région

III.1. Favoriser le développement économique au cœur des territoires

Avec un ratio de solvabilité bien au-delà des minima réglementaires, le Crédit Agricole Nord de France est une banque solide qui mobilise ses savoir-faire et expertises pour accroître son soutien aux acteurs économiques de sa région et pour accompagner le développement de son territoire notamment en favorisant les investissements qui nourrissent la croissance.

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

La banque est un prêteur responsable qui relève les défis économiques. En finançant dans la durée les projets de ses clients, elle permet des retombées économiques positives pour les entreprises, la consommation des ménages, l'emploi et les salaires.

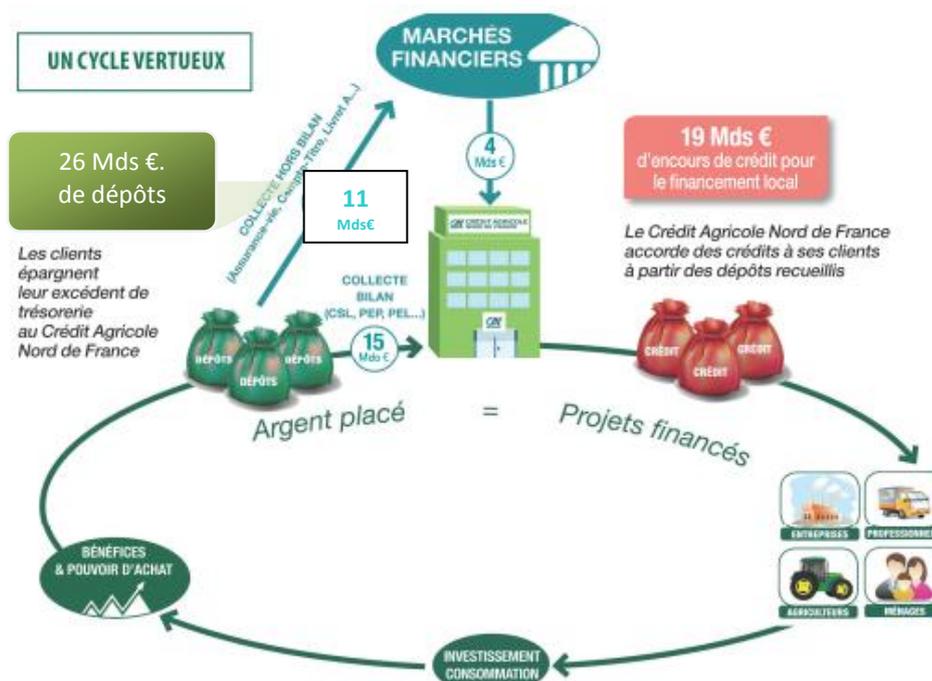
Le Crédit Agricole Nord de France est le principal financeur du Nord Pas-de-Calais avec 4 Mds€ de nouveaux crédits sur l'année, dont 2,6 Mds€ de crédits habitat et 340 M€ de financement à l'agriculture, positionnant la banque en tant que partenaire majeur de l'économie régionale. A fin décembre 2015, le ratio des crédits rapportés à la collecte de bilan s'établit à 123,6% en hausse de 2,4 points.

En souscrivant des parts des six fonds d'investissement de proximité commercialisés par la banque et gérés par Nord Capital Partenaires, sa filiale, les clients du Crédit Agricole Nord de France ont contribué au soutien de 27 PME de la région. La valorisation globale des fonds était environ de 30 M€ au 30 juin 2015.

La société de capital-risque, Nord Capital Investissement, a quant à elle, réalisé 40 opérations pour 120 M€.



III.1.2. Une épargne doublement utile





En choisissant d'épargner localement, les clients du Crédit Agricole Nord de France contribuent au développement économique de leur région puisque la banque accorde des crédits à ses clients en s'appuyant sur l'épargne bilancielle collectée. L'encours de collecte en 2015 est proche de 26 Mds€ (dont 15 Mds€ en bilanciel). Les encours de crédits s'établissent à 19,4 Mds€ en progression de 4,4% sur un an, dont 11,3 Mds€ sur l'habitat (+7,9%).

CHIFFRES CLES 2015

603 M€ PNB social	287 M€ RBE social	135M€ résultat net social	25,9Mds€ encours de collecte	19,4Mds€ encours de crédits
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------------	--	---------------------------------------

III.2. Le soutien aux entreprises

Mettre en œuvre des capitaux et des moyens financiers pour répondre aux besoins des entrepreneurs constitue le fondement de l'activité du Crédit Agricole Nord de France. Son engagement auprès des entreprises de la région n'est plus à démontrer.

Au Crédit Agricole Nord de France, la création d'entreprises, on y croit !



banque (CCI, Chambre de métiers, Plateforme Initiative, Experts comptables...).

En 2015 la banque a renforcé ses liens de proximité avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Régionale (CMAR). Ainsi la convention signée avec la CMAR en 2012 a été renouvelée. L'objectif commun est de développer l'emploi dans le secteur artisanal avec notamment l'offre Lanceur Pro commercialisée par le Crédit Agricole Nord de France, offre réservée aux projets de création validés par un réseau d'accompagnement partenaire de la



Elle est partenaire du projet Eurartisanat. Situé à Lille Sud, ce nouveau bâtiment de l'université régionale des métiers et de l'artisanat accueillera le centre de formation continue des artisans et permettra de développer et valoriser la formation en apprentissage.



La banque souhaite par ailleurs encourager les initiatives qui valorisent l'industrie, ses entrepreneurs et ses métiers. A ce titre, elle a apporté son concours à l'organisation et à la communication des Trophées de l'Industrie 2015 qui a notamment récompensé l'entreprise agroalimentaire Cérélia.

Elle est partenaire des opérations de revitalisation du territoire et octroie des prêts bonifiés aux entreprises appartenant aux secteurs de l'industrie, des services à l'industrie et des services aux entreprises, accompagnées par Finorpa-Conseil dans le financement de leur création ou de leur développement, avec à la clé des créations d'emplois. Depuis 2008, 17 actions d'accompagnement ont été réalisées. En 2015, elle a accordé une nouvelle enveloppe de financement dans le cadre d'un programme de revitalisation dans le bassin économique de Roubaix Tourcoing.

Enfin, le Crédit Agricole Nord de France est un partenaire historique du Salon Créer, dédié à la création et à la reprise d'entreprise.



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



Le Crédit Agricole Nord de France, premier banquier des agriculteurs de la région, a cette année encore montré sa capacité de mobilisation et d'anticipation pour sécuriser les exploitations. En 2015, 340 M€ de financements ont été accordés sur le marché de l'agriculture. La banque accompagne près de neuf installations de jeunes agriculteurs sur dix.

Elle a également poursuivi et renforcé sa présence et son expertise dans l'accompagnement des projets de méthanisation agricole.

Pour soutenir l'agriculture régionale, elle a lancé en 2015 le Livret Projet Agri. Cette offre innovante, multi-générationnelle, co-construite par le Groupe Crédit Agricole et les Jeunes Agriculteurs permet d'épargner aujourd'hui pour financer une installation demain.



Alors que les quotas laitiers ont été supprimés début avril, les banques signataires du pacte laitier, dont le groupe Crédit Agricole, ont proposé aux éleveurs concernés des échéances de prêt modulable. Le but est de leur permettre, dans un contexte de forte

volatilité des prix, d'ajuster le montant de leurs remboursements à leurs rentrées financières et ainsi préserver les trésoreries d'exploitation.

La Caisse régionale a également mobilisé le 16 juin dernier l'ensemble des acteurs et partenaires de la filière lait en impulsant une Conférence de haut niveau autour de réflexions et échanges regroupant des chefs d'entreprise de la filière et des experts. Près de 400 personnes ont répondu présent.

Pour réveiller la fierté des agriculteurs et réaffirmer l'importance de l'agriculture régionale dans les emplois et les paysages du Nord Pas-de-Calais, le Crédit Agricole Nord de France s'est associé à la Chambre régionale d'agriculture, à la Fédération nationale des coopératives, à la MSA et aux syndicats professionnels pour partager un message commun envers le grand public « L'agriculture j'y crois ».

L'agriculture, j'y crois !



La banque organise également avec CERFRANCE des réunions thématiques d'information à destination des agriculteurs. En 2015, la thématique de la cession transmission a intéressé de nombreux agriculteurs.

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. L'agroalimentaire est le premier secteur industriel du Nord Pas-de-Calais par son chiffre d'affaires.

Fort de son pôle Industries Agroalimentaires créé en mars 2013, de son pôle Investissement avec Nord Capital Investissement et Nord Capital Partenaires, la banque s'est fixée comme objectif de renforcer son rôle de « banque conseil » et de devenir la banque de référence de l'agroalimentaire. Elle développe une relation de confiance et de proximité avec les entreprises agroalimentaires régionales et les accompagne en tant que prêteur de fonds et conseil pour leurs développements stratégiques (innovation, international, sécurité alimentaire, nutrition, santé...).

A titre d'exemple, pour réaffirmer un partenariat sur le long terme, le 7 juillet dernier, une convention a été signée entre la banque et la société de gestion du Min de Lomme.

Marché de référence agroalimentaire au nord de Paris, deuxième marché d'intérêt national en fruits, légumes et fleurs après celui de Rungis, il devient un site d'excellence « euralimentaire » autour de la filière agricole et agroalimentaire.



III.4. L'accompagnement des collectivités et institutionnels

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les collectivités territoriales, des petites communes rurales aux grandes collectivités, le Conseil régional ou les Conseils généraux ainsi que les métropoles et les grandes infrastructures régionales qu'elles soient portuaires ou consulaires, dans leurs projets afin de développer la région et améliorer le cadre de vie de ses habitants.

En 2015, il a mis en place plus de 300 dossiers de financement pour un montant supérieur à 450 millions d'euros.

A titre d'exemples, la banque a participé au financement des projets suivants :

- le nouveau bâtiment d'accueil et d'hébergement d'un établissement d'enseignement général, professionnel et technologique privé,
- la création, à partir de la réhabilitation d'une friche industrielle, d'un port à sec couvert au nord de la France,
- un lycée hôtelier ayant pour vocation d'être un lycée de formation aux métiers de l'hôtellerie, de la restauration, de l'alimentation, de l'hébergement et du tourisme,
- le nouveau campus d'une Chambre consulaire.

Pour aider les collectivités à répondre aux obligations d'accessibilité des personnes à mobilité réduite, 22 prêts ont été réalisés en 2015 pour un montant global supérieur à 4 300 K€.

III.5. L'accès au logement social

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.

En 2015, il s'est engagé dans le projet Novalille, un projet immobilier d'envergure



au cœur d'un ancien quartier ouvrier de Lille. Erigé sur des friches industrielles, le projet comprendra 49 habitats sociaux, 59 logements en accession à prix maîtrisé et 38 en accession libre, une résidence intergénérationnelle avec services mutualisés et des bureaux de commerces et services.

 La banque et le Groupe Vilogia poursuivent et renforcent leurs relations d'affaires pour mener à bien les projets de construction de logement social et de réhabilitation de l'habitat ancien. La banque et Crédit Agricole Corporate and Investment Banque (CA CIB, la banque d'investissement du Groupe Crédit Agricole) ont apporté une garantie bancaire à Vilogia SA HLM, groupe d'immobilier social, troisième entreprise sociale pour l'habitat en France, qui a procédé à sa première émission de billets de trésorerie dans le cadre d'un programme inédit dans le secteur de l'habitat social. Ce dispositif innovant de garantie lui permet de diversifier ses sources de financement pour construire des logements aux nouvelles normes énergétiques.

III.6. La santé et le vieillissement

La banque accompagne les associations du médico-social de son territoire dans les domaines de l'inclusion sociale, du médico-social, de la protection de l'enfance et de l'addictologie. Elle soutient les hôpitaux publics et privés PSPH pour leurs besoins d'investissements. De même, elle finance des établissements de soins, de séjours, des ESAT et des EHPAD sur l'ensemble du Nord Pas-de-Calais.

Crédit Agricole Leasing & Factoring et le Crédit Agricole Nord de France sont les partenaires financiers du futur établissement d'hébergement pour personnes âgées et dépendantes (EHPAD) de Wattlelos. Ce partenariat conclu avec le centre hospitalier de Wattlelos prévoit dans le cadre d'un contrat de partenariat public privé le financement, la conception, l'entretien et la maintenance du futur EHPAD. Il accueillera dès mars 2016, 80 personnes dans un lieu de vie de qualité et adapté aux personnes âgées et dépendantes.



III.7. Les synergies avec le réseau d'agences immobilières

1er réseau immobilier « près de chez vous » !

Poursuivre la dynamique immobilière et développer les synergies entre Square Habitat et le réseau des agences bancaires, pour mieux répondre aux besoins de ses clients, est une des ambitions du Crédit Agricole Nord de France.



En novembre 2015, la marque nationale Square Habitat Crédit Agricole Nord de France a été lancée dans le Nord Pas-de-Calais. Elle se substitue à celles d'Imm-Nord, Arcadim, MSI et SEDAF transactions. Avec ses 75 agences dans la région, le Crédit Agricole Nord de France et sa filiale deviennent le 1^{er} réseau immobilier « près de chez vous ».

La banque a participé au 20^{ème} salon ImmoTissimo de Lille, durant lequel elle a réalisé plus de 1200 simulations de crédit. Les porteurs de projet ont ensuite été recontactés pour confirmer les simulations et concrétiser les projets.



III.8. Le domaine assurances

En 2015, le Crédit Agricole Nord de France a élargi sa gamme assurances avec une nouvelle offre assurance Santé Solidaire et une assurance habitation conçue pour s'adapter aux besoins des clients avec des formules intégrant les garanties essentielles et des options pour ajuster la protection.

Il a mené, sur le marché des professionnels, une démarche proactive et efficace, avec l'offre assurance collective lancée en 2015 et le recrutement de 10 experts assurance supplémentaires, pour mieux accompagner les clients artisans, commerçants, professions libérales, TPE, PME...

Par ailleurs, 78 salariés ont été nommés Ambassadeurs Assurances. Leur rôle, est de créer une dynamique en agence autour de l'activité assurance et seconder le manager dans l'animation quotidienne de cette activité.



Le Groupe Crédit Agricole a également innové en proposant la toute première assurance des Prairies en France, un contrat destiné aux éleveurs. L'objectif est d'assurer les fourrages et de renforcer la démarche de sécurisation des revenus des agriculteurs en leur versant une indemnisation lorsque les prairies subissent une baisse de production.

Il en est de même pour le nouveau contrat Assurance Récoltes qui sécurise les revenus des agriculteurs polyculteurs en compensant financièrement les pertes de rendement consécutives à un événement climatique sur les cultures assurées.

CHIFFRES CLES 2015

340 M€ de
crédits aux agriculteurs

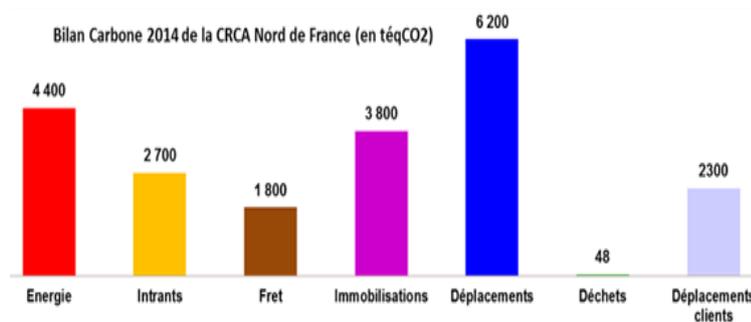
75 agences
Square Habitat

10 experts assurance
supplémentaires

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

IV.1. Nos engagements « carbone »

IV.1.1. Notre bilan carbone



En 2015, sur la base des données 2014, le Crédit Agricole Nord de France a réalisé son troisième bilan carbone qui ressort à 21 300 TeqCO2 sur périmètre global (-10%) et 19 000 TeqCO2 sur périmètre d'exploitation (inchangé). Les émissions produites par salarié sont passées de 7,1 TéqCO2 en 2011 à 6,7 en 2014, soit une baisse de plus de 5%.

En 2015, les consommations d'électricité, de gaz et de fioul ont généré des émissions de gaz à effet de serre respectivement de, 1266 TeqCO2, 1866 TeqCO2 et 330 TeqCO2. Les trajets professionnels ont, quant à eux, représenté une émission de 1029 TeqCO2.



Suite à la réalisation de ce bilan carbone, un nouveau plan d'actions triennal a été mis en place. Il doit permettre à la banque de diminuer ses émissions de gaz à effet de serre de 6% à horizon 2017. Il concerne les postes les plus émissifs et notamment les déplacements des salariés, la consommation d'énergies ou encore les immobilisations.

Les principales actions qui seront déployées sont :

- le développement du pilotage énergétique automatisé (gestion de l'éclairage, du chauffage de la climatisation et des postes informatiques) ;
- le lancement d'une nouvelle campagne de sensibilisation aux éco-gestes (gestion des déchets, des consommables et du papier, éclairage, chauffage, utilisation de la visio-conférence et covoiturage...) ;
- la promotion du e-relevé ;
- la mise en place d'une nouvelle politique d'impression (répartition du matériel, qualité de l'impression...) ;
- l'élaboration d'un pilote « travail à distance » ;
- la promotion régulière de l'éco-mobilité pour les déplacements domicile-travail et professionnels.

IV.1.2. La promotion de l'écomobilité



Le Crédit Agricole Nord de France a pris des engagements en matière d'éco-mobilité pour agir en faveur de l'environnement. Le site de covoiturage mis en place fin 2013 compte désormais 350 utilisateurs et propose la réservation de véhicules électriques pour la réalisation des déplacements professionnels. En 2015, 13% des trajets initiés via le site se sont faits en co-voiturage, ils ont permis d'économiser 11 000 km.

Le renouvellement de certains véhicules de la flotte du Crédit Agricole Nord de France par des véhicules moins polluants a permis de diminuer la taxe relative aux émissions de CO2 de 30% entre 2014 et 2015.

Pour la troisième année consécutive, la banque a mis à disposition de ses salariés 10 vélos à assistance électrique pour réaliser leurs trajets domicile-travail.

Enfin, pour faciliter l'utilisation des transports en commun, elle a optimisé son processus de réservation des billets de train.

IV.1.3. La réduction de nos consommations

Les consommations d'énergies

Fin 2015, le Crédit Agricole Nord de France a fait réaliser un audit énergétique par la société ACCEO. Les conclusions de cet audit qui recommandent la réalisation de travaux d'amélioration énergétique au niveau des sites « siège » ont été transmises au Préfet de région, conformément à la réglementation. La mise en œuvre de ces recommandations est soumise à validation des travaux identifiés par un deuxième audit qui sera réalisé début 2016.



Les consommations de papier

Face à la hausse des consommations constatées en 2015, qui s'expliquent essentiellement par une forte activité « prêts » et le développement de l'agence succession, le Crédit Agricole Nord de France a mené des travaux pour bâtir en 2016 une nouvelle organisation de l'impression et ainsi diminuer les volumes de papier consommés.



Par ailleurs, des axes d'amélioration pour l'année 2016 ont été identifiés :

- La dématérialisation de documents pour les clients en e-convention (1er semestre 2016),
- La modification de la mise en page des relevés de compte,
- L'accentuation de la commercialisation du e-relevé,
- L'augmentation des opérations éligibles à la signature électronique.

IV.1.4. Notre contribution à l'économie circulaire et aux circuits courts

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...) et leur recyclage. Un peu plus de 200 tonnes de papier ont ainsi été recyclées en 2015.



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 sont fabriquées à partir de matières recyclées.



Pour accompagner le développement de la vente directe et de la vente en ligne de produits fermiers au travers de solutions monétiques, la banque a signé, le 27 novembre, une convention avec la Chambre régionale d'Agriculture. Cette convention bénéficie aux adhérents du réseau « Bienvenue à la ferme » qui regroupe une centaine d'agriculteurs de la région.

CHIFFRES CLES 2015

13% taux de covoiturage
sur ca-ecovoiturage

200 tonnes
de papier recyclées

baisse de **5%**
des émissions CO2 par salarié

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

IV.2.1. Des moyens de paiement éco-conçus

Des chèquiers responsables !

En 2015, le Crédit Agricole Nord de France a préparé la commercialisation d'un chéquier certifié PEFC, une marque qui garantit que le papier des chèques est issu de forêts gérées durablement. Le groupe Crédit Agricole a travaillé avec l'ensemble de ses prestataires pour obtenir une chaîne de fabrication et de commercialisation ininterrompue d'entreprises certifiées. Cette initiative permet à la banque de s'inscrire dans une démarche de durabilité, de développement de la forêt, qui joue un rôle primordial dans la lutte contre le réchauffement climatique et de soutien à la filière forêt-bois-papier qui emploie près de 450 000 personnes en France.



En 2015, un peu moins de 800 000 chèquiers ont été fabriqués par la banque, les premiers chèquiers responsables seront disponibles au cours du premier semestre 2016, en fonction de l'écoulement des anciens stocks de papier.

La carte bancaire écologique : une démarche unique en Europe !

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 du cycle de vie, le Crédit Agricole Nord de France remplace progressivement le support plastique (PVC) de ses cartes par un support éco-conçu fabriqué à partir de matériaux d'origine 100% végétale (PLA). Fin 2015, 154 339 cartes bancaires éco-conçues étaient en circulation, soit 19,5% du parc de cartes de la banque ; 100 % du parc sera en PLA début 2017.



Un nouvel éco-geste : cette démarche responsable et innovante s'accompagne depuis 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. En 2015, près de 100 000 cartes ont été recyclées.

IV.2.2. Des offres et actions en faveur de la transition énergétique



Parce que plus de 20% de la population serait en situation de précarité énergétique, le Crédit Agricole Nord de France et la Région se sont associés pour aider à la réhabilitation des logements anciens. Ainsi, la banque propose à ses clients le prêt 100 000 logements, qui permet de financer des travaux de rénovation énergétique des logements anciens et l'audit énergétique identifiant les travaux à réaliser pour faire des économies d'énergie.

Les départements du Nord et du Pas de Calais, qui comptent une forte densité agricole et d'élevage, de nombreuses entreprises agroalimentaires et une proximité avec les zones d'habitation, présentent un contexte géoéconomique favorable aux implantations d'unité de méthanisation. Les techniques et les processus étant aujourd'hui parfaitement maîtrisés par les conseillers du Crédit Agricole Nord de France, ils apportent une expertise dans le montage du financement mais aussi dans l'étude de rentabilité des projets d'installation.



La banque a ainsi accompagné le financement d'une unité de méthanisation, érigée par deux GAEC pour valoriser la litière de bovins. Inaugurée en 2015, cette unité de cogénération a la particularité, d'une part, d'être interconnectée avec une entreprise agroalimentaire qui fournit les déchets de légumes indispensables au procédé biologique et d'autre part, d'avoir à l'autre bout de la chaîne de valorisation, une société qui emploie la chaleur produite pour cultiver des pousses de soja.



Aux côtés d'Unifergie, filiale de CAL&F spécialisée dans les projets de développement durable, les chargés d'affaires du crédit Agricole Nord de France apportent également leur expertise pour le financement de projets photovoltaïques ou éoliens ou plus généralement liés à la maîtrise de l'énergie et à la protection de l'environnement.

Deux référents ont été nommés pour relayer, au sein du Crédit Agricole Nord de France, les travaux menés par Crédit Agricole S.A sur le domaine Economie de l'Energie et de l'Environnement.



Le campus de Crédit Agricole Consumer Finance à Roubaix, qui compte le Crédit Agricole Nord de France parmi ses investisseurs, a obtenu la certification Haute Qualité Energie Environnement. Eco-responsabilité, confort et santé des salariés sont au cœur de cette certification, qui garantit des espaces de travail aux aménagements techniques, énergétiques et environnementaux performants.

IV.2.3. La collecte « verte »

L'épargne collectée sur les livrets de développement durable (LDD) favorise la distribution de prêts d'économie d'énergie qui permettent la réalisation de travaux de rénovation énergétique. En décembre 2015, la banque détenait dans ses livres 297 000 LDD.

L'investissement socialement responsable dans des fonds thématiques environnementaux contribue favorablement aux enjeux du développement durable. A titre d'exemple, en décembre 2015, l'encours du fonds "atout valeur durable" détenu en direct par les clients de la banque était de 1 562 K€ en augmentation de 12% par rapport à 2014.

IV.2.4. La création d'un opérateur régional dédié à la production d'Énergie renouvelable

Alors que la France a accueilli la 21ème Conférence des parties, le Nord Pas-de-Calais montre son engagement contre le réchauffement climatique en créant la SEM Nord Energie. Cette société d'économie mixte doit contribuer à multiplier la production d'énergie d'origine renouvelable en région.

En investissant en fonds propres aux côtés de porteurs de projets, la SEM Nord Energie apportera sa participation aux projets de production et fournira une aide technique aux collectivités locales pour faire émerger de nouveaux projets. A terme, la Région vise l'accompagnement de 500 M€ d'investissements dans les énergies renouvelables. Le Crédit Agricole Nord de France est partenaire privé de la SEM Nord Energie.



IV.3. La promotion de l'agriculture durable

Chaque année, les trophées de l'Agriculture Durable, rebaptisés Trophées de l'agro-écologie, sont organisés en partenariat avec le Crédit Agricole. Ces trophées distinguent des démarches régionales innovantes individuelles et collectives, exemplaires d'une agriculture dite agro-écologique, à la fois productive et particulièrement respectueuse de l'environnement et donc performante sur le plan économique, environnemental et sociétal.



Les 10 et 11 juin derniers, la banque était partenaire des journées régionales de l'herbe en Avesnois qui ont regroupé les différents intervenants de la filière agricole autour de trois pôles : herbe et élevage, développement durable et vivable et dernières innovations technologiques.

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. Depuis 2009 plus de 55 000 arbres ont été plantés. Afin de maintenir ce partenariat, une troisième convention est en cours de rédaction.

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. En 2015, 204 écoliers de primaires et maternelles ont participé à ces journées « Animation nature » soit un peu moins de 1 000 élèves en 4 ans.

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. Dans ce même souci, elle réalise, dans le cadre de la gestion de ses espaces verts, des plans de tonte de certaines de ses pelouses en gestion différenciée, gestion écologique et ludique qui favorisent la biodiversité.



CHIFFRES CLES 2015

154 000
cartes bancaires éco-conçues

210 382
conventions en e-document

1 500 K€ d'encours sur
le fonds "Atout valeur durable"

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

V.1. Un employeur régional qui recrute et innove

Le Crédit Agricole Nord de France est un employeur qui compte dans le Nord Pas-de-Calais. Avec ses 2972 collaborateurs (CDI, CDD et stagiaires) et plus de 221 embauches en 2015, il est un employeur de premier plan.

Pour optimiser ses recrutements, la banque a mis en place en juin 2015 un nouvel outil qui permet de faire de la cooptation. Tout salarié est invité à proposer une connaissance de son entourage professionnel à un poste ouvert au sein de l'entreprise. Ainsi 6 recrutements ont eu lieu en 2015.

Des sessions de Job dating (rencontres rapides de recrutement) ont été menées en 2015 à Lille, Valenciennes, Boulogne et Béthune. Elles ont permis le recrutement immédiat de 5 personnes et 154 curriculum vitae ont été recueillis. Un premier Job dating dédié aux métiers de la banque à distance a été organisé.



La banque a participé au 5^{ème} « rendez-vous recrutement expert » organisé par la société Looking for Mission. Originalités de ce salon, outre des horaires plus adaptés au marché de l'emploi, il propose des joblinks, ateliers de recrutement ludiques (improvisation, blind test...) mêlant recruteurs et visiteurs.

Fin 2015, elle a lancé une nouvelle campagne de recrutement à destination des candidats Bac + 3 à +5.

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

La banque, quatre autres Caisses régionales et la Fédération nationale du Crédit Agricole se sont associées à l'Institut Supérieur d'Agriculture de Lille et l'IFCAM dans le cadre d'une convention de partenariat pour co-construire un parcours en alternance « Ingénieur en Agriculture avec spécialisation Banque-Assurances », projet piloté par le Directeur général du Crédit Agricole Nord de France. Une première promotion de 7 alternants a débuté en janvier 2015, une dizaine d'étudiants sont candidats à l'intégration de la promotion de janvier 2016.



Après la signature d'une convention avec l'Université Lille 1, la banque a signé une convention avec l'Université d'Artois, deux entités qui portent un intérêt commun pour les étudiants et les entreprises de leur territoire. Ce partenariat vise à consolider la formation Master mention Monnaie Banque Finance et Assurance. Pour cette formation, le Crédit Agricole Nord de France proposera des stages de master 1 et 2 et un contrat de professionnalisation alternant cours à l'université d'Artois et pratique au sein des équipes de la banque.

La banque est partenaire du réseau Alliance pour l'organisation de Groupes Dynamique d'Embauche qui permettent à des jeunes de la région de développer leur projet professionnel, d'apprendre à valoriser leur parcours et leurs compétences pour trouver un travail. En 2015, elle a ainsi accompagné sept jeunes, qui ont pu trouver au fil des 6 séances organisées, écoute conseil et motivation pour se préparer notamment à un entretien d'embauche.



La banque a participé au jury du challenge interentreprises EDHEC Open Innovation organisé par l'EDHEC qui permet à plus de 550 étudiants de Centrale Lille et de l'EDHEC de tester leurs compétences en management de l'innovation et de travailler avec des responsables de grandes entreprises pour construire des projets innovants.

V.3. Un employeur qui accompagne et valorise ses salariés

Le 17 avril 2015, la banque a annoncé le lancement opérationnel de son nouveau projet managérial MANAG'IN. Co-construit avec les managers, il a pour objectif de développer une nouvelle culture managériale. Les premières actions relatives aux dérogations, aux entretiens d'évaluation ou encore à la gestion des collaborateurs ont d'ores et déjà été réalisées.



En 2015, la banque a maintenu un haut niveau d'effort de formation, avec en moyenne 48 heures de formation par salarié, ce qui représente plus de 7% de la masse salariale. Ainsi, au-delà des formations des jeunes embauchés et des formations réglementaires, 1364 salariés ont été formés au concept de Banque Multicanale de Proximité et aux moyens technologiques qui l'accompagnent, 25 salariés ont été formés à la fonction de responsable d'agence, 16 conseillers et chargés d'affaires professionnels ont reçu un parcours de formation individualisé.

Au-delà des parcours de formation internes ou parcours ITB, le Crédit Agricole Nord de France permet, depuis septembre 2015, à ses salariés d'obtenir un diplôme de niveau Licence à Master Banque Finance dans le cadre d'une validation des acquis de l'expérience (VAE).

Pour poursuivre le développement de son marché de clientèle Haut de Gamme, la banque a mis en place une filière de préparation au métier de conseiller en gestion de patrimoine, une opportunité pour les salariés de donner une nouvelle dimension à leur projet professionnel. 5 salariés (promotion 2014) ont obtenu le diplôme d'Université en Gestion de Patrimoine enseigné par l'AUREP.



Bonnes
Mutualisations
Des
Pratiques

Afin de mutualiser les bonnes pratiques et faciliter l'activité des conseillers, la banque diffuse auprès de ses salariés une newsletter périodique intitulée « Paroles de réseau » qui relate les expériences réussies et les offres du moment.

Concernant le volet santé et sécurité, le Crédit Agricole Nord de France garantit la santé et la sécurité au travail de ses salariés au travers du Comité d'Hygiène et des Conditions de Travail (CHSCT) ou de la Commission santé et bien-être. En 2015, il a essentiellement connu des accidents de circulation et des chutes. Aucun accident n'était lié à l'existence d'un risque grave.



Pour accompagner les salariés impactés par le changement des horaires inhérent à la nouvelle organisation distributive, la banque a maintenu pour la deuxième année le « Pass CESU garde d'enfants » pour les collaborateurs affectés dans des points de vente fermant tardivement.

Elle adapte ses outils de travail aux évolutions de son activité. Après la mise en place en janvier 2015 de Chorale Doc, la base documentaire commune aux 39 Caisses régionales du Groupe Crédit Agricole, un portail intranet d'accès aux informations a été déployé en septembre 2015.

Afin de faciliter les échanges et le travail collaboratif entre les salariés, une messagerie instantanée a été déployée. Simple rapide et agile, Lync permet la mise en place de conversations par message chat ou sms sans saturer les boîtes de messagerie et la réalisation de visioconférence avec partage de documents pour éviter les déplacements.

Un outil d'aide à la vente multi-univers de besoins, nommé moduléo, a été testé en 2015. Cette application permet au conseiller de remplir sa mission d'expert tout en rendant le client plus actif.

V.4. Un employeur qui promeut la diversité

Le Crédit Agricole Nord de France a signé la Charte de la Diversité.

Dans cette droite ligne, fin 2015, les femmes représentaient 54,5 % de l'effectif en CDI et 34% des cadres de l'entreprise. Les séniors de plus de 55 ans représentaient 12% de l'effectif de la banque.

A fin 2014, le taux d'emploi de collaborateurs travailleurs handicapés était de 4,78%. Le taux à fin 2015 est estimé à 4.80%. La mission HECA a accompagné de nombreux salariés dans l'obtention d'une reconnaissance RQTH et poursuivi l'aménagement des postes de travail pour améliorer les conditions de travail (aménagement du poste de travail, financement d'un fauteuil roulant électrique, financement de prothèses auditives, rapprochements géographiques, intervention d'un ergonome, etc...). En 2015, la banque a maintenu le financement de 1000€ par an des CESU Handicap (financé en totalité par l'entreprise) à destination de plus de 90 salariés handicapés de l'entreprise.



Elle contribue à l'employabilité des personnes handicapées en faisant régulièrement appel aux établissements et services d'aide par le travail (ESAT) de la région.

En juin 2015, elle a participé au forum dédié au recrutement de personnes en situation de handicap organisé par les associations Cap Emploi et Emploi et Handicap.

Elle continue à sensibiliser en interne les collaborateurs à l'insertion des personnes handicapées dans l'entreprise (journal d'entreprise, concours photo pendant la semaine du handicap, comédie musicale en partenariat avec Music'All faisant intervenir des enfants à efficience mentale limitée).

Un correspondant handicap et une assistante sociale composent la Mission Handicap et sont les interlocuteurs privilégiés des collaborateurs sur la thématique du handicap.

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

Le Crédit Agricole Nord de France dialogue avec les instances représentatives du personnel dans le cadre des réunions obligatoires mais également dans le cadre de réunions exceptionnelles. Le CHSCT s'est par exemple réuni 12 fois en 2015.

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 2015, 6 accords ont été signés, concernant :



la reconnaissance des compétences des salariés,
la mutuelle (avenant),
la formation professionnelle,
le plan d'épargne entreprise,
le don de jours de repos pour présence familiale,
l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

En 2015, il n'y a pas eu d'accord de signé en matière de santé et sécurité.

Début 2015, une enquête a été menée auprès de 50 salariés par CA-Services pour mesurer le niveau de satisfaction des outils mis à disposition.

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

VI.1. Un réseau bancaire accessible par tous

Avec ses 266 points de vente et ses 669 automates, distributeurs de billets, le Crédit Agricole Nord de France offre à ses clients un service de proximité sur l'ensemble du territoire.

Certains automates sont équipés d'un guidage vocal pour aider les clients malvoyants et les agences sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (rampe fixe, élévateur, modification d'escalier, dimensionnement des portes, bouton avec voyant lumineux...).



VI.2. La commercialisation de produits responsables et solidaires

Aux côtés d'Amundi, et de Crédit Agricole Assurance, 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 Plans d'Epargne Entreprise est proche de 70 millions d'euros.

L'investissement socialement responsable (ISR) prend en compte systématiquement les trois dimensions que sont l'environnement, le social/sociétal et la gouvernance 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.

Le Crédit Agricole Nord de France a investi dans un fonds solidaire créé et géré par Amundi. En investissant dans ce fonds à fort impact social, il confirme son engagement pour le dynamisme de l'économie locale et le financement d'entreprises solidaires de son territoire. Le fonds soutient notamment des projets liés à l'insertion par l'emploi et le logement, à la protection de l'environnement ou encore à la santé et la dépendance.

L'impact social généré par cet investissement est le suivant :

100 emplois créés ou maintenus, 1 enfant accueilli, 13 personnes logées, 101 bénéficiaires de soins, 126 tonnes de déchets recyclés, 2 hectares agricoles préservés, 2 associations soutenues et 32 dossiers de surendettement évités.

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

VI.3.1. La Fondation Crédit Agricole Nord de France



Le 1er décembre 2015, la banque a lancé sa fondation d'entreprise. Elle a vocation à intervenir dans cinq domaines correspondant à des enjeux régionaux : santé, accompagnement social, enseignement supérieur & innovation, patrimoine et insertion socio-économique.

Elle disposera de 3 millions d'euros sur 5 ans, programme pluriannuel, pour soutenir les projets des hommes et des femmes du Nord Pas-de-Calais et pourra co-investir auprès des autres fondations

nationales du Groupe Crédit Agricole.

En 2015, la Fondation a soutenu un premier projet, la restauration du Grand Cloître et de l'Ermitage de la Chartreuse de Neuville, dans le Pas de Calais.

VI.3.2. Le village by CA

Le village by CA Nord de France, une première en région !



Projet majeur au service du développement régional, premier écosystème d'innovation en réseau, le village by CA du Crédit Agricole Nord de France a été implanté au cœur d'Euratechnologies à Lille, lieu emblématique de la French Tech et de convergence de porteurs de projets innovants. Son rôle : être un espace d'accueil et de partage entre start-ups et entreprises partenaires. Il permettra dès 2016, aux « jeunes

pousses » sélectionnées d'accélérer leur business en profitant de l'accompagnement d'un réseau d'experts et de prestations spécifiques du réseau des partenaires.



En signant le 26 novembre 2015 une convention avec le Crédit Agricole Nord de France, l'Université Catholique de Lille avec HEI, ISA et ISEN s'associe au développement du Village by CA Nord de France et rejoint le club des partenaires. L'objectif est de favoriser le déploiement et la promotion du village by CA notamment auprès des étudiants.



VI.3.3. Le soutien de la Troisième Révolution Industrielle

La Troisième révolution industrielle en Nord Pas-de-Calais est en marche avec une ambition clairement affichée : inventer un nouveau modèle économique pour faire du Nord Pas-de-Calais, à horizon 2050, l'une des régions les plus efficaces, productives et durables en matière d'utilisation des ressources. Toute la région s'est ainsi lancée dans une démarche à fort potentiel d'efficacité énergétique, d'innovations technologiques et d'évolutions sociétales.



Pour soutenir les projets de cette Troisième révolution industrielle, rebaptisée Rev3, un fonds d'investissement a été créé. Ce fonds sera financé grâce aux apports financiers du Feder (fonds européens), de la Caisse des Dépôts, de la Banque européenne d'investissement et du Crédit Agricole Nord de France. Il permettra de soutenir financièrement des entreprises ayant un projet significatif (1 à 5 millions d'euros) en lien avec tout ou partie des huit piliers de la Troisième Révolution Industrielle : l'efficacité énergétique, le passage aux énergies renouvelables, les bâtiments producteurs d'énergie, le stockage de l'énergie, l'internet de l'énergie, la mobilité durable des personnes et des biens, l'économie circulaire et l'économie de la fonctionnalité.

VI.3.4. La politique régionale de mécénat financier

Le Crédit Agricole Nord de France mène une politique de parrainages et de subventions régionale. En 2015, un montant global de 2 400 K€ a été accordé à des entités du territoire pour soutenir leurs projets locaux et à la Fondation Crédit Agricole Nord de France.

Les objectifs de cette politique de mécénat financier sont de plusieurs ordres :

Rendre la culture accessible à tous,

Quelques exemples :

- le Louvre Lens, dont il est Mécène Bâtitteur.
- le Palais des Beaux-Arts à Lille, qui grâce au mécénat du Crédit Agricole Nord de France a enrichi sa collection d'œuvres d'art d'une cheminée composée de 155 pièces en céramique émaillée datant de la période « Art nouveau russe ».
- le Musée de Cassel pour son exposition « la Flandre et la Mer », pour découvrir la représentation de la mer dans l'art flamand.
- le 9^{ème} salon international des métiers d'art, vitrine des savoir-faire qui regroupait une centaine de métiers d'art (artisans du bois, créateurs céramistes, souffleurs de verre, luthiers...) mais également des lycées d'enseignements ayant des filières adaptées à ces métiers d'exception.



Aider les plus démunis

- La banque a réalisé des dons de matériels informatiques à une association qui les restaure pour les vendre à des personnes disposant de peu de moyen à des prix compatibles avec leurs niveaux de ressources.

Intervenir aux côtés de la Fondation Crédit Agricole Pays de France pour valoriser le patrimoine de la région.

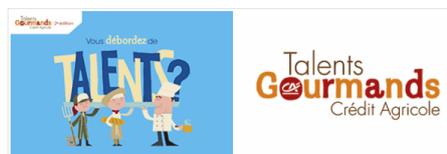
En 2015, un soutien financier a été apporté à l'association les amis de l'Ondankmeulen à Boescheppe pour mise en valeur et animation du moulin de Boescheppe.

Intervenir aux côtés de la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement et soutenir :

- Habitat et Humanisme Nord Pas-de-calais qui a rénové le premier logement acquis à Arras par l'association.
- Ou encore l'association Elevages sans frontière pour l'implantation d'élevages familiaux au Togo, la construction d'abris et la formation d'agro-éleveurs.

Soutenir de nombreux événements et manifestations qui ont lieu sur le territoire de la banque tout au long de l'année en valorisant ses partenaires. A titre d'exemple :

- L'édition 2015 des Talents Gourmands présidée par Marc Meurin destinée aux professionnels agriculteurs producteurs, elle permet de promouvoir le patrimoine culinaire et participe au rayonnement de la filière.
- Le 6ème salon des professionnels de la pomme de terre Quali'Pom.
- La 61^{ème} édition des 4 jours de Dunkerque.
- Ferme en ville qui a organisé sa 16ème édition en 2015.
- Terre en Folie 2015
- La fête du lait au Quesnoy.



CHIFFRES CLES 2015

7 agences pour 10 000 habitants	17 automates pour 10 000 habitants	2 400 K€ parrainages développement local - subventions
------------------------------------	---------------------------------------	---

VI.3.5. La politique locale d'accompagnement du développement des territoires

Au-delà de la politique régionale de mécénat financier, les caisses locales du Crédit Agricole Nord de France cultivent les valeurs de solidarité et renforcent la dimension humaine du métier de banquier en soutenant les associations locales, actrices de l'économie sociale et solidaire indispensable à la vie sociale et à la création de lien entre individus.

Leur politique de mécénat financier permet la création ou le développement de projets locaux ayant trait à la culture, au patrimoine, à l'environnement à l'insertion ou encore à la santé.

En 2015, 9 associations du Nord Pas-de-Calais ont été accompagnées par les caisses locales pour un montant global de 54 K€.

A titre d'illustration :

La caisse locale de Calais a par exemple permis à un garage solidaire de mener à bien son projet de location de véhicules à tarif solidaire. Cet atelier de réparation associatif, qui emploie deux salariés, propose aux personnes ayant des ressources modestes d'effectuer l'entretien de leur véhicule à des prix solidaires et de réaliser eux même leur réparation grâce à la mise à disposition d'outillages.

La caisse locale de Saint Pol a contribué à la création d'un lieu de vie et d'hébergement pour des personnes en difficulté par l'association « Demeure l'Eau Vive du ternois ».

La caisse locale de Béthune a subventionné l'association Police Public Jeunesse pour développer des actions permettant d'améliorer les relations entre la police et la population notamment dans les écoles collèges et lycées.

La caisse locale de Valenciennes a favorisé l'intégration par le travail de jeunes adultes handicapés en accordant une subvention à l'association Handélice.



Pour soutenir les projets ayant trait à l'insertion sociale, au médico-social, à la culture et au patrimoine ou encore à l'environnement et développés par les associations de son territoire, la banque attribue à ses sociétaires, détenteurs d'un compte sur livret sociétaire, depuis octobre 2014 une monnaie virtuelle appelée Tookets, qu'ils distribuent aux associations de leur choix parmi celles référencées par la banque sur le site Tookets (41 à fin 2015).

En 2015, un montant de 79 000 euros a été attribué.

VI.4. La clientèle fragile

VI.4.1. L'association Point 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 Point Passerelle, qui compte quatre points d'accueil à Valenciennes, à Arras, à Boulogne et à Lille, 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 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, gratuitement.

En 2015, ce sont 1 110 dossiers qui ont été traités, en progression de plus de 8% par rapport à 2014. 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. 87% des dossiers traités en 2015 sont résolus ou en cours de résolution. Parmi les solutions proposées en partenariat avec le Crédit Agricole Nord de France, 291 micro crédits personnels, d'un montant moyen de 1 800 euros, ont permis à des personnes n'ayant plus accès au crédit bancaire de se remettre en activité.

Dans le cadre des partenariats signés avec EDF et ENGIE, le développement des actions communes de médiation sociale et énergie, permet de lutter contre la précarité énergétique des ménages fragiles détectés par l'association Point Passerelle. Les engagements pris concernent l'information et l'orientation des personnes en difficulté, la lutte contre les impayés et le réaménagement de la dette, l'accès aux tarifs sociaux de l'énergie et la formation de conseillers et bénévoles.

En 2015, l'association Point Passerelle a proposé à ses requérants un micro crédit dédié aux travaux pour les propriétaires occupants en difficulté et/ou aux revenus modestes, souhaitant améliorer leur habitat et leurs conditions de vie. Ces travaux concernent la rénovation énergétique du logement pour réduire les charges, le maintien à domicile par l'adaptation du logement occupé par une personne âgée, dépendante ou handicapée ou encore la réhabilitation d'un habitat insalubre.

De plus, l'association Point Passerelle a signé en 2015 avec Renault Mobiliz, programme RSE du Groupe Renault, une convention permettant de faciliter l'accès à la mobilité des personnes démunies et ainsi de favoriser la réinsertion sociale et professionnelle des ménages en situation de précarité. En effet, une offre à prix réduits d'entretien/réparation de leur véhicule et une offre de véhicules d'occasion ou en location à petit prix sont proposées aux requérants de Point Passerelle.

En 2015, 48 personnes ont bénéficié de ces partenariats.

Enfin, pour aller encore plus loin dans l'accompagnement pragmatique des ménages en situation de précarité sociale, l'association Point Passerelle et la banque ont signé en 2015 une convention avec les CCAS d'Ecaillon, de Lievin et de Thumeries, portant à 37 le nombre de CCAS partenaires.

VI.4.2. L'éducation budgétaire

Le Crédit Agricole Nord de France a organisé en 2015 une formation pour sensibiliser des élèves du Centre régional d'éducation spécialisée pour déficients auditifs (CRESDA) à la maîtrise d'un budget. Une rencontre pédagogique pour laquelle les participants ont montré un intérêt marqué.

Des jeunes sourds et malentendants du Centre des jeunes sourds d'Arras ont également été accueillis à l'agence d'Arras Ernestale pour découvrir le fonctionnement d'une banque, celui d'un distributeur de billets et être informés sur les démarches à réaliser pour ouvrir un compte bancaire.

Pour aider les personnes en difficulté budgétaire et sociale, des Points Conseil Budget (PCB) sont en cours de mise en place par les pouvoirs publics pour permettre à ces personnes d'accéder à un réseau structuré de prestations de services.

Le Comité de pilotage de la Direction générale de la cohésion sociale réuni le 14 janvier 2016 a présenté les structures retenues pour l'année 2016. Point Passerelle Nord de France est agréé PCB pour le Nord Pas-de-Calais.

CHIFFRES CLES 2015

1 110 dossiers traités par les Points Passerelle	87% de clients remis en selle (ou en cours)	291 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 qui s'inscrit dans la démarche nationale du Groupe.

Les orientations qu'elle s'est fixées pour l'année 2016 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 d'autre part en adoptant les meilleures pratiques en matière de relation commerciale pour consolider la satisfaction client, développer le sociétariat et promouvoir le modèle coopératif et mutualiste.

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 2014 et 2015. 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 :

- élimination du travail forcé ou obligatoire,
- abolition effective du travail des enfants,
- montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement,
- prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité,
- utilisation des sols,
- mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs,
- autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.

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. Ils sont présentés dans les tableaux des indicateurs. La méthode de calcul de chaque indicateur est définie.

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 est réalisée auprès des responsables des activités concernées. Les supports de collecte des informations sont des fiches word. Les données recueillies sont retraitées selon les règles de calcul établies dans les fiches 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 de Square Habitat (anciennes entités 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 (moins de 20 salariés). Les indicateurs chiffrés présentés sont publiés sur le périmètre de l'activité bancaire, qui représente 85% des effectifs du Crédit Agricole Nord de France. Les indicateurs relatifs à l'activité immobilière sont présentés dans le tableau intitulé « les indicateurs d'utilité territoriale de Square Habitat »

Les données chiffrées retranscrites sont celles collectées au cours de l'exercice 2015. Certains indicateurs d'utilité territoriale peuvent présenter des variations atypiques, entre 2014 et 2015, elles s'expliquent par le changement de méthode de calcul de l'indicateur, précisé sous les tableaux des indicateurs.

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	Le calcul des effectifs inscrits en fin de période prend en compte les contrats CDI, CDD, apprentissage, professionnalisation et les contrats suspendus. Les stagiaires sont compris dans l'indicateur. Les salariés en congés sans solde sont pris en compte dans l'effectif
Nombre d'embauches	Le nombre d'embauches concerne uniquement les recrutements de personnes 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 les licenciements et les ruptures conventionnelles en CDI.

Taux d'absentéisme	Il s'agit du nombre de jours ouvrés d'absences pour maladies, longues maladies et accidents travail trajet 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 en CDI repose sur les heures de formation imputables et non imputables au titre de la formation professionnelle continue.
Emissions de CO2 associées aux consommations énergétiques des bâtiments et aux déplacements professionnels en voiture	« Facteurs d'émissions : Déplacements professionnels en voiture : 0,19 kgCO2e/km (Source : base carbone, véhicules gazole < 5CV) Electricité : 0,082 kgCO2e/kWh (Source : base carbone) Gaz naturel : 0,243 kgCO2e/kWh PCS (Source : base carbone) Fioul domestique : 3,25 kgCO2e/litre (Source : base carbone) »

Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2013	2014	2015	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	17H - 7F cf rapport p.5 58,5 ans	16H - 8F cf rapport p.5 58,2 ans	16H - 8F cf rapport p.6 59,2 ans	LA13	1a1
taux de présence des administrateurs au Conseil d'administration de la CR	84%	84%	87%		
nombre de caisses locales	70	70	70	FSI3	
typologie des administrateurs des Caisses locales : - nombre et répartition - catégorie socio-professionnelle - taux de présidence féminine	545H - 211F cf rapport p.6 11,4%	538H - 217F cf rapport p.6 11,4%	542H - 227F cf rapport p.7 12,8%	LA13	1a1
Les sociétaires					
pourcentage de sociétaires	24,9%	31,7%	34,8%		
taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	6,2%	6,6%	6,1%		
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	2,78% - 3,79 19 140 37 331	2,46% - 4,55 51 066 48 018	1,89% - 3,62 114 392 60 053	FS7	
Les membres du comité de direction					
composition du comité de direction - nombre et répartition (hors absence maladie et détachement) - âge moyen	13H - 1F 50,42 ans	11H - 1F 51,57	12H - 1F 51,59	LA13	1a1
La solidité financière					
part du résultat conservé (en % du résultat net)	77,20%	78,70%	78,68%	EC1	

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2013	2014	2015	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA RELATION CLIENTS					
La satisfaction clients					
nombre de réclamations - délai de traitement (en jours ouvrés)	2 327 - 8,5	2 467 - 14	2 184 - 13	PR5	3d2
indice de recommandation clients	-1 (2ème place)	-6	4	PR5	3d2
La protection des investisseurs					
taux de réponse au questionnaire de qualification Marché Instrument Financier (MIF)	97%	nc	97,57%	FSI5	3d2
La primauté de l'intérêt du client					
nb de salariés formés à la déontologie / conformité	2737	1 860	1	SO3	3d1
La lutte contre le blanchiment et la fraude					
nb de salariés formés aux procédures anti-corruption	2 445	2 593	2 745	SO3	3d1
nombre d'opérations analysées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment	7 300	12 793	11 793	SO2	3d1

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2013	2014	2015	réf GRI G3.1	réf décret 225
LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES					
Impact territorial économique					
produit net bancaire (en millions d'euros)	569	562	603	EC1	3a1
résultat net (en millions d'euros)	92	125	135	EC1	3a1
ratio crédit / collecte bilan	133	121 (5)	123	EC1	3a1
frais de personnel / PNB	30,74%			EC1	3a1
masse salariale + intéressement + participation / PNB		20,60%	19,59%	EC1	3a1
intéressement et participation / PNB	1,80%			EC1	3a1
impôts locaux (en k€)	8 211	10 656	8 336		
Le financement des projets locaux					
encours crédits (en milliards d'euros)	19	18,6	19,4	FS7	3a1
L'épargne utile localement					
encours livret sociétaires (en millions d'euros)	135	159	173	FS7	

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2013	2014	2015	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 - Emission Teq CO2 par salarié			19 000 6,7	EN16	2a1 + 2d1 + 2d2
kilomètres parcourus par les salariés en km et en TeqCO2	3 718 209	4 147 750 (2) 788	5 417 349 1029	EN18	2a1 + 2d1 + 2d2 +
Utilisation durable des ressources : énergies consommées					
consommation d'énergies - électricité (en kwh, en kwh/m2 et en TeqCO2) - gaz (équivalent kwh, en eqkwh/m2 et en TeqCO2) - fioul (en litres, en l/m2 et en TeqCO2)	17 000 969 10 890 676 113138	15 129 957 234 - 1180 9 444 920 188 - 2276 77 782 11 - 253	15 442 719 243 - 1266 7 679 795 150 - 1866 101 553 15 - 330	EN3	2a3 + 2c3
consommation d'eau (m3/salarié)	9	9,6	8,5	EN8	2c1
Pollution et gestion des déchets					
consommation de papier A4 exprimée en tonne et en ramette par salarié	252 - 36	200 - 28	220 - 30	EN1	2c2
tonnage taxe ecofolio	177	216	nc	EN1	2c2
nombre de conventions de communication en e-document	140 000	180 544	210 382		
quantité de papier recyclée (en tonne)	333	200	206	EN22	2a3 + 2b2
quantité de cartouches (en kg)	255	32	3 013 (6)	EN22	2a3 + 2b2
quantité de matières consommées provenant de matières recyclées (en tonne)	187	198	190	EN2	2c2
Politique générale en matière environnementale : les produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental					
nb livrets développement durable	304 476	300 409	296 929	FSS	2a1
encours prêts économie d'énergie + prêts ENR à partir de 2014 (en M€)	37	70 (2)	65	FSS	2a1
encours fonds Atout valeur durable (en milliers d'euros)	1 169	1 387	1 562	FSS	2a1
nb de contrats fournisseurs intégrant des clauses environnementales	3	0	0	FSS	2a1

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2013	2014	2015	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 au 31/12 (à partir 2015 : CDI CDD et ajout des stagiaires)	2804 dont 221 CDD	2809 dont 190 CDD	2972 dont 225 CDD et 90 stg	LA1	1a1
% de cadres	20,2%	21,8%	21,50%		
% de techniciens	49,9%	48,9%	47,75%		
% d'agents	29,9%	29,3%	27,73%		
% de stage école			3,02%		
effectif Siège	932	991	1034		
effectif Réseau	1872	1818	1938		
nb d'embauches en CDI	136	168	221	LA2	1a2
nb de licenciements	15	47 (2)	56	LA2	1a2
turn over :	1,08%	1,10%	nc	LA2	1a2
rémunération annuelle brute moyenne (hors intéressement et participation)	37 632	38400	nc	LA12	
Organisation du travail : l'absentéisme					
taux d'absentéisme	4,24%	4,54%	4,06%	LA7	1b2
Nb de jours d'absence pour maladie et longue maladie	29557	31266	29004	LA7	1b2
Nb de jours d'absence pour accidents du travail et de trajet	1146	1710	1270		
Nb de maladies professionnelles	0	0	0	LA7	1d3
Santé et sécurité : les conditions d'hygiène et de sécurité					
Nb d'accidents du travail déclarés	27	36	nc	LA7	1d1
Formation : la valorisation des salariés et des jeunes de la région					
Nb d'heures de formation par salarié	53 (3)	38	49	LA10	1e1
coût de la formation / masse salariale	10,07% (3)	7,36%	> 7% (4)	LA10	1e1
nb et taux de salariés en CDI promus	384 soit 14,87%	410 soit 0,15%	nc	LA12	1e1
nb et taux de bénéficiaires d'une augmentation salariale	929 soit 35,96%	1144 soit 0,43%	nc	LA3	1a3
taux de salariés évalués	82% (2)°	89%	1%	LA12	
nb de stages école (stagiaires présents au cours de l'année)	768	558	399	LA1	1a1
nb d'emplois d'été	304	286	nc		
nb d'apprentis et d'alternants	43	59	70	LA1	1a1
Egalité de traitement : la promotion de la diversité					
taux d'emploi de personnes handicapées	4,73%	4,78%	4,8% (4)		
taux de femmes dans l'effectif CDI et dans l'encadrement au 31/12	54,1% et 29,7%	54,2% et 32,9%	54,5% et 34,1%	LA1	1a1
taux de séniors de plus de 50 ans (55 ans à partir de 2014 hors stagiaire)	21,90%	12,8% (2)	11,24%	LA1	1a1
taux de salariés de moins de 30 ans (25 ans à partir de 2014 hors stagiaire)	27,10%	5% (2)	9,30%	LA1	1a1
Relation sociales : le dialogue social					
Nb de consultations des représentants du personnel (réunions de négociation)	5	7	8		1c1
Nb d'accords signés	4	9	5		1c2

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2013	2014	2015	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA RESPONSABILITE SOCIALE					
L'accessibilité à tous					
nb d'agences pour 10 000 habitants	0,667	0,667	0,665	FSI3	
nb d'automates GAB/DAB/DIB pour 10 000 habitants	1,72	1,65	1,67	FSI3	
le soutien aux territoires					
montant relatif à l'accompagnement du développement local, parrainage et subventions	337 K€	1 087 K€ (2)	2 398 K€		3b2
L'accompagnement des personnes fragilisées					
nb de dossiers Points Passerelle traités - taux de sortie du dispositif avec succès (ou en cours)	849	1022 - 91%	1110 - 87%	FSI4	

Indicateurs d'utilité territoriale de Square Habitat					
DESCRIPTION DES INDICATEURS	2013	2014	2015	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA GOUVERNANCE					
Les membres du comité de direction					
nombre et répartition	3H - 3F	4H - 1F	5H	LA13	1a1
LA RELATION CLIENTS					
La satisfaction clients					
nombre de réclamations	13	17	10	PR5	3d2
La primauté de l'intérêt du client					
pourcentage de salariés formés à la déontologie	22%	66%	94%	S02	3d1
La lutte contre le blanchiment et la fraude					
nb de salariés formés aux procédures anti-corruption	22%	66%	94%	S02	3d1
nombre d'opérations analysées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment	5	3	3	S03	3d1
LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES					
Impact territorial économique					
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	28,7	25,9	27,9	EC1	3a1
résultat net (en millions d'euros)	-6	-5	-3	EC1	3a1
nb de transactions réalisées	2 906	2 457	2 726		
montant des transactions réalisées (en millions d'euros)	19,7	16,6	17,7		
L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT					
Changement climatique : prise en compte dans le fonctionnement de l'entreprise					
kilomètres parcourus	2 688	2 819	2 783	EN18	2a1 + 2d1
Pollution et gestion des déchets					
consommation de papier (ramettes A4)	10 819	9 860	11 898	EN1	2c2
nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé	3 500	2 500	2 567		
quantité de cartouche recyclée	100%	100%	100%	EN22	2a3
LA RESPONSABILITE SOCIETALE					
L'accessibilité à tous					
Nb d'agences pour 100 000 habitants	2,49	2,05	1,80		
DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2014	2015	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	519	476	451	LA1	1a1
turn over Arcadim	44,80%	34,00%		LA2	1a2
Imm-nord	46,53%	44,70%	nc (square habitat)		
MSI	29,39%	20%			
Organisation du travail : l'absentéisme					
Nb de jours d'absence (hors MSI)	1 312	5 037	nc (square habitat)		
Formation : la valorisation des salariés					
Nb d'heures de formation par salarié	22	9	18	LA10	
coût de la formation / masse salariale	1,25%	0,74%	nc (square habitat)	LA10	
Egalité de traitement : la promotion de la diversité					
taux de séniors de plus de 50 ans	8,49% - 2,80%	11,2% - 20,9%	14,20%		
taux de salariés de moins de 30 ans	34,43% - 33,64%	25,7% - 20,9%	18,40%		

NC : information non disponible à la date de rédaction du rapport

(2) changement de la méthode de calcul de l'indice en 2014

(3) formations exceptionnelles dues à la migration vers le nouveau système d'information

(4) donnée en cours de fiabilisation au moment de la rédaction du rapport

(5) pro forma 2013 du reclassement de la participation CRELAN en actifs destinés à être cédés

(6) amélioration du processus de traçabilité et de comptabilisation chez le prestataire Elise

Annexe 3 : Table de concordance

Annexe 3 : Table de concordance	
Conformément aux dispositions du cinquième alinéa de l'article L 225-102-1 et R 225-105, les informations suivantes sont contenues dans le rapport :	
EMPLOI	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	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 certification
	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 S T I P U L A T I O N S D E L ' O I T	Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
	Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession
IMPACT TERRITORIAL ECONOMIQUE ET SOCIAL	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'ENS EIGNEMENT, LES ASSO DE DEFENSE DE L'ENVIRONNEMENT, LES ASSO DE CONSOMMATEURS, LES POPULATIONS RIVERAINES	Actions de partenariat ou de mécénat
SOUS TRAITANCE ET FOURNISSEURS	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 sociale et environnementale
LOYAUTE DES PRATIQUES	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 S T I P U L A T I O N S D E L ' O I T	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



ND : 1604810 - DGL.COM - CREDIT PHOTOS @FOTOLA ET THINSTOCK



Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'Etablissement 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 MÉTROPOLÉ dont le siège social est 10, avenue Foch - BP 369 - 59020 LILLE CEDEX.