

AGIR CHAQUE JOUR
dans l'intérêt
DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE 2019
DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE



**RETROUVEZ LE CRÉDIT AGRICOLE
NORD DE FRANCE**

www.ca-norddefrance.fr

<http://communication.ca-norddefrance.fr>

www.societariat.ca-norddefrance.fr

www.fondation-candf.fr



Rédaction : Fanny Caron-Chiles, Catherine Filonczuk

Coordination : Catherine Filonczuk

Contribution : Florence Bastaert, Viviane Olivo

Crédits photos : Yves Delattre, Emmanuel Delbergue

Conception, réalisation : Page à Page

Crédit Agricole Nord de France
10 avenue Foch, BP 369
59020 Lille cedex
03 20 63 70 00

Sommaire

PARTIE 1

UNE BANQUE SOLIDE, ANCRÉE SUR SON TERRITOIRE

1. Comprendre le Crédit Agricole Nord de France

- a. Sa carte d'identité
- b. Son modèle coopératif et mutualiste au service du « local »
- c. Sa charte éthique et ses valeurs mutualistes

2. Ses forces

- a. Son ancrage local
- b. Son activité soutenue et ses résultats financiers résilients
- c. Sa position géographique et son territoire

3. Son modèle d'affaires

PARTIE 2

LES ENJEUX LIÉS AUX GRANDES MUTATIONS ÉCONOMIQUES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

1. Les principaux enjeux

- a. Les enjeux environnementaux
- b. Les enjeux sociaux
- c. Les enjeux sociétaux

2. Les attentes des parties prenantes

3. Les ambitions de la banque régionale

PARTIE 3

SA POLITIQUE RSE, UNE DÉMARCHÉ DE PROGRÈS

1. Ses engagements et des preuves de ses actions

2. La mesure de sa performance extrafinancière

Annexe : Note méthodologique



UNE BANQUE SOLIDE ANC

1. COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

a) Sa carte d'identité



UN GROUPE BANCAIRE RÉGIONAL
DE PREMIER PLAN

437 589

clients sociétaires

780

administrateurs

70

caisses locales

239

agences

2 980

salariés

23

centres d'affaires entreprises,
professionnels et agriculture

54,7 Mrds€

de capitaux gérés



DES PERFORMANCES
FINANCIÈRES SOLIDES

4,5 Mrds€

de capitaux propres

141,6 M€

de résultat consolidé

4,7 Mrds€

de crédits nouveaux injectés en 2019 dont



3,1 Mrds€

auprès des particuliers et

1,6 Mrd€

auprès des entrepreneurs

4 PÔLES D'ACTIVITÉ

Pôle Banque Assurance



1,1 million de clients
1 client majeur sur 2 sociétaire
Particuliers, professionnels,
agriculteurs, entreprises,
collectivités
Banque Privée
Assurances Pacifica
Prévoyance Prédica

Pôle Capital Investissement



Nord Capital Investissement
(120 M€ de valorisation du
portefeuille)

Pôle Immobilier



Square Habitat

77 agences
469 collaborateurs
3 189 transactions
immobilières

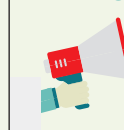
Foncière de l'Érable

80 000 m² de surface gérée

Nacarat*

EX'IM

Pôle Média



Voix du Nord
Investissement*
Wéo*
Terres et Territoires*

* Participation minoritaire

Chiffres au 31 décembre 2019

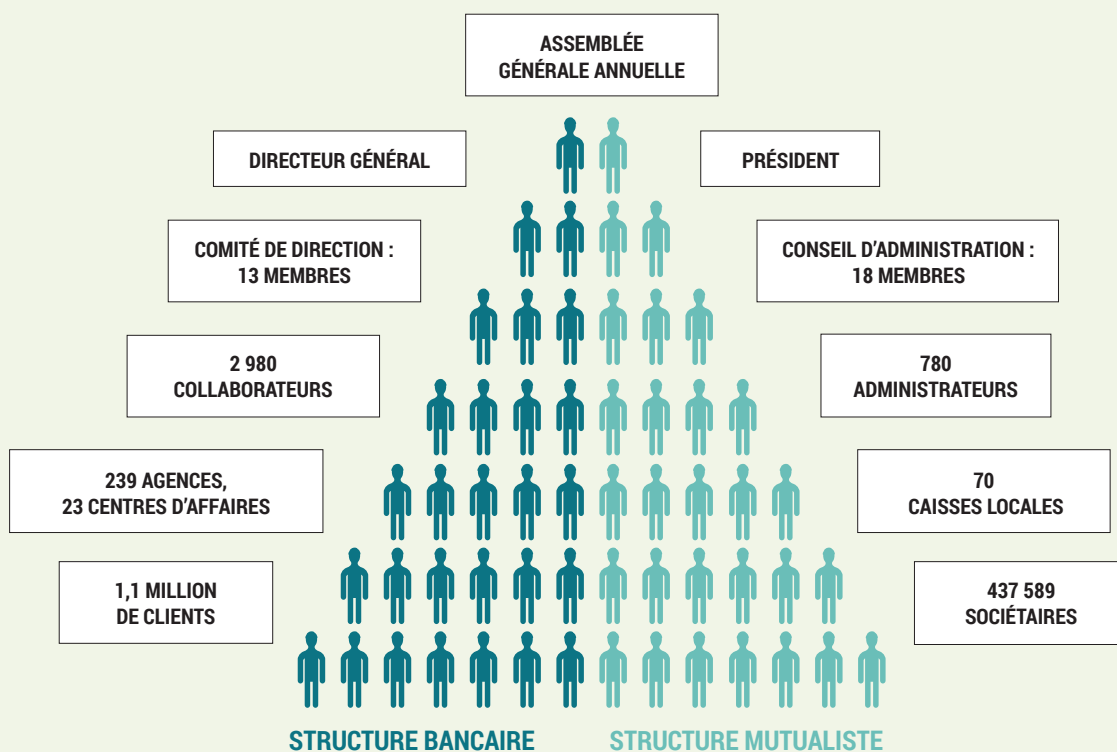
RÉE SUR SON TERRITOIRE



b) Son modèle coopératif et mutualiste au service du « local »

LE MODÈLE COOPÉRATIF du Crédit Agricole est fondé sur la coopération et la solidarité de ses membres, sociétaires, qui participent à sa gestion de façon démocratique : quel que soit le montant de leurs parts sociales, tous les sociétaires ont le même poids lors du vote à l'assemblée générale de leur caisse locale.

Ce modèle de gouvernance, qui envisage la performance sur le long terme, favorise le partage du savoir et la co-construction. Il se qualifie par une double gouvernance.



UNE DOUBLE GOUVERNANCE

Le Crédit Agricole Nord de France présente une gouvernance bicéphale, avec à sa tête un Président élu et un Directeur général nommé.

Cette gouvernance repose sur deux structures complémentaires qui travaillent de concert : le Conseil d'administration emmené par le Président et le Comité de direction emmené par le Directeur général.

Le Directeur général présente au Conseil d'administration et à son Président la politique et les orientations stratégiques de la Caisse régionale. Le Conseil d'administration les approuve. Le Directeur général et le Comité de direction les mettent en œuvre et en rendent compte.



L'IDENTITÉ MUTUALISTE du Crédit Agricole Nord de France se déploie à travers trois valeurs qui s'incarnent dans la façon dont les salariés de la banque exercent leur métier : la responsabilité, la solidarité et la proximité.

Ainsi le Crédit Agricole Nord de France, intimement lié à son territoire de par son origine, agit et investit pour le développement économique, social et culturel local afin que ses clients trouvent un environnement favorable à la réalisation de leurs projets :

- > Il maintient sa présence dans les zones rurales tout en développant le digital.
- > Il crée des liens et fédère les différents acteurs du territoire.
- > Il encourage l'innovation et accompagne les transitions sociétales.
- > Les décisions sont prises localement pour répondre aux besoins spécifiques des territoires.
- > Les clients sont impliqués dans le développement de l'endroit où ils vivent.
- > La vie locale est développée et valorisée grâce aux aides extra-bancaires des Caisses locales et de la Caisse régionale.

c) Sa charte éthique et ses valeurs mutualistes

Le Crédit Agricole Nord de France soutient les projets de ses clients avec confiance et enthousiasme. Elle agit en perpétuant les valeurs mutualistes inscrites dans son histoire et dans le respect d'une charte éthique exigeante, qui anime tout le Groupe.

NOTRE MISSION

Avec confiance et enthousiasme, faire réussir nos clients et notre territoire

NOTRE ÉTHIQUE

PROFESSIONNALISME
CONFIDENTIALITÉ
VIGILANCE
LOYAUTÉ

Chacun met en pratique de manière responsable les lois, règlements, normes et standards professionnels

Chacun veille à protéger les intérêts de la clientèle, à lutter contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, la fraude et à préserver l'intégrité des marchés

VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

ENGAGEMENT

Une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise affirmée, protectrice de notre environnement et créatrice de valeur pour les territoires, nos clients, nos partenaires, nos sociétaires et nos collaborateurs

NOS VALEURS

PROXIMITÉ
SOLIDARITÉ
RESPONSABILITÉ

Elles placent les femmes et les hommes à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités

VIS-À-VIS DE NOS NOS CLIENTS

CONSEIL
EXPERTISE
DISPONIBILITÉ
ACCOMPAGNEMENT
HUMAIN ET DIGITAL

Une relation multicanal qui simplifie et facilite les projets en France et dans le monde

Une écoute attentive et un conseil loyal pour décider en toute connaissance de cause

Un accompagnement dans la durée et dans un esprit partenarial

Une transparence dans l'utilisation des données personnelles conformément à notre charte d'utilisation des données client

VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS

DIVERSITÉ
COMPÉTENCE
DÉVELOPPEMENT

Une même confiance dans les capacités de tous à réussir

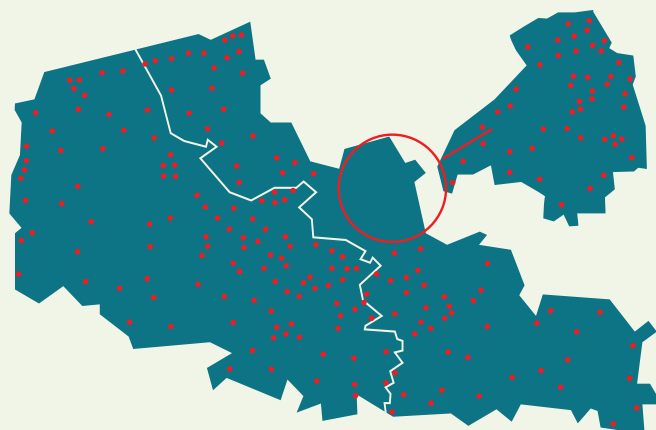
Un dialogue ouvert
Un environnement de travail sûr
et une qualité de vie au travail favorisée

2. SES FORCES

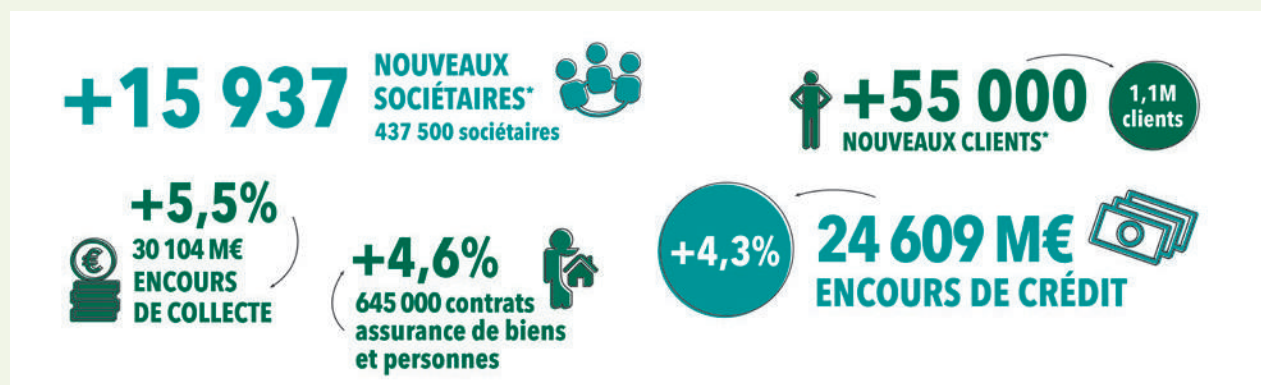
a) Son ancrage local et son expertise

La proximité, l'atout spécifique et distinctif du Crédit Agricole Nord de France : un maillage physique et digital serré pour être au plus proche de ses clients et établir un lien de confiance.

Des conseillers recrutés, formés et dédiés à chaque type de clientèle (particuliers, agris, pros, banque privée...) pour répondre aux besoins spécifiques de tous ses clients et des experts Groupe complémentaires pour une relation sur mesure.



b) Son activité soutenue et ses résultats financiers résilients



RÉSULTAT SOCIAL (hors charges de fonctionnement)

- Encours de collecte globale : 30 104 M€ (+ 5,5 %)
- Encours de crédits : 24 609 M€ (+ 4,3 %)
- Produit Net Bancaire : 546,7 M€ (+ 3 %)
- Résultat Brut d'Exploitation : 195,8 M€ (+ 5,8 %)
- Résultat Net Social : 133,8 M€ (+ 0,1 %)

RÉSULTAT CONSOLIDÉ

- Résultat net consolidé du Groupe CA Nord de France : 141,6 M€, contribution positive de tous les métiers

c) Sa position géographique et son territoire

- > Un carrefour européen : 78 millions de consommateurs dans un rayon de 300 km.
- > 5 capitales à moins de 2 heures.
- > 4^e région française pour la production économique.
- > 1,5 million d'actifs.
- > 170 000 entreprises et 7 pôles de compétitivité.
- > Plus de 150 000 étudiants.



3. SON MODÈLE D'AFFAIRES

NOS RESSOURCES



NOTRE CAPITAL HUMAIN

- > 2 980 collaborateurs
- > 780 élus



NOTRE PRÉSENCE SUR LE TERRITOIRE

- > 70 Caisses locales
- > 239 agences et 23 centres d'affaires
- > 2 centres de relation clients et une e-agence
- > 77 agences immobilières Square Habitat
- > 3 structures accompagnées :
 - Le Village by CA Nord de France
 - La Fondation d'Entreprise
 - L'association Point Passerelle



NOTRE PRÉSENCE DIGITALE

- > Des sites internet dédiés aux différentes clientèles (particuliers, pro et agri, banque privée, entreprises...)
- > Des appli (Ma banque, Ma banque Pro...)



NOTRE CAPITAL FINANCIER

- > 4 509 M€ de capitaux propres consolidés
- > 2 994 M€ de réserves



DES EXPERTISES COMPLÉMENTAIRES

- > **Nord de France** : Square Habitat Nord de France, Nord Capital Investissement, Foncière de l'Érable
- > **Crédit Agricole S.A.** : CA Assurances, Amundi, CACIB, CA Leasing & Factoring, CA Indosuez Wealth, CA Payment Services, CA Technologies et Services

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 100 % HUMAIN

POUR ACCOMPAGNER
DANS LA DURÉE D'UN PROJET
ET PERSONNALISÉE, EN



BANQUE

- > Épargne
- > Crédits
- > Banque au quotidien
- > Financements spécialisés

ASSURANCE

- > Des biens
- > Des personnes
- > Des actions

CE QUI NOUS DIFFÉRENCIE



La proximité indissociable d'un **ATTACHEMENT AU TERRITOIRE.**

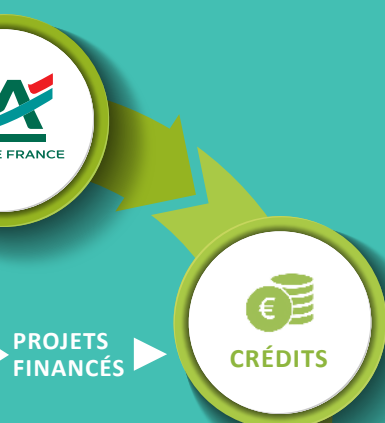
Une **GOVERNANCE** qui associe au regard professionnel des salariés, celui des élus représentants des sociétaires.

Un principe de **L'UTILITÉ** accompagnée et renforcée de nos services.

NOTRE CRÉATION DE VALEUR AU SERVICE DU TERRITOIRE

DE DISTRIBUTION :
ET 100 % DIGITAL

NER NOS CLIENTS
E FAÇON GLOBALE
AGENCE OU À DISTANCE.



Le Crédit Agricole
Nord de France
accorde des
crédits à ses
clients à partir
des dépôts
recueillis.

CYCLE
TUEUX

RANCES

nes
s de prévention

IMMOBILIER

- > Promotion immobilière
- > Gestion immobilière (transactions neuf et ancien, gestion locative et de copropriété)

NOS RÉSULTATS 2019



NOS COLLABORATEURS

- > 175 nouveaux embauchés en CDI
- > Plus de 7 % de la masse salariale investis dans la formation



NOS CLIENTS

- > + d'1,1 million de clients dont 437 589 sociétaires
- > 5,96 millions de visiteurs sur le site vitrine
- > 250 939 clients actifs sur l'application Ma Banque



NOTRE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

- > 4,7 Mds€ de réalisation de crédits injectés dans l'économie dont 2,8 Mds€ pour l'habitat
- > 3 189 transactions immobilières réalisées par Square Habitat
- > 1 352 familles aidées par l'association Point Passerelle
- > 397 microcrédits accordés aux clients fragilisés
- > 15 projets soutenus par la Fondation d'Entreprise, 326 K€ engagés



NOTRE EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

- > Chaque financement de 60 K€ permet de maintenir ou de créer 1 emploi*
- > 1 € sur 3 dépensés sur le territoire (donnée qui tient compte des achats hors territoire contraints par le Groupe).



NOTRE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

- > 99,3 M€ de résultats conservés
- > Ratio Bâle 3 : 24,13 %

Retrouvez tous les indicateurs de performance extrafinancière p. 19

Consultez nos publications sur le site
<https://communication.ca-norddefrance.fr>

ncipe d'action :
LITÉ pour un
ngnement durable
esponsible
nos clients.

Un pouvoir de décision
local pour être au plus
près des **ATTENTES
DE NOS CLIENTS.**

**L'INNOVATION
ET L'ENTREPRENEURIAT**
au cœur de nos projets.

UN SOUTIEN SOLIDAIRE
des initiatives en phase
avec nos valeurs
mutualistes.

* Empreinte socio-économique réalisée en 2016 par le cabinet Utopies à partir de données n'ayant pas évolué de manière à modifier significativement le résultat de l'étude.

LES ENJEUX LIÉS AUX ÉCONOMIQUES, SOCIALES

Comme toutes les banques, le Crédit Agricole Nord de France évolue dans une économie et un contexte sociétal en changement permanent. Il doit s'adapter aux grandes mutations en cours que sont le digital, les nouveaux usages et besoins des clients, la concurrence multiforme, l'exigence croissante en matière de réglementation, le dérèglement climatique, les transformations de l'agriculture et de l'agroalimentaire, les évolutions économiques et démographiques et la multiplication des aléas dans les parcours de vie.

Au regard de ces grandes mutations, le Crédit Agricole Nord de France a identifié ses enjeux environnementaux sociaux et sociétaux en termes d'opportunités et de risques.

1. LES PRINCIPAUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIÉTAUX

OPPORTUNITÉS

- > Accompagner les clients dans leur transition écologique et contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique.
- > Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité et diminuer les coûts opérationnels.
- > Renforcer et valoriser l'innovation avec de nouvelles offres.
- > Poursuivre le développement de solutions d'investissements ou de financement de la transition énergétique et des technologies vertes.
- > Développer les achats responsables.

RISQUES

- > Augmentation du coût du risque en lien avec l'augmentation des risques climatiques affectant les clients (risque de contrepartie, risque assurantiel).
- > Dégradation de l'image de la banque et/ou de sa réputation avec impact éventuel sur la valorisation de l'entreprise (absence d'offres répondant à la demande, financement de projets à fort impact carbone, fonctionnement interne...).
- > Augmentation des charges de fonctionnement liées à la non maîtrise des évolutions tarifaires des énergies et des consommables.
- > Augmentation des investissements liés à la transition énergétique et au dérèglement climatique (norme, prise en compte des risques physiques, des risques opérationnels...).



OPPORTUNITÉS

- > Contribuer au développement des compétences et à l'employabilité des salariés.
- > Favoriser l'épanouissement au travail.
- > Renforcer la diversité et agir contre les discriminations.
- > Promouvoir une image positive de l'entreprise.

RISQUES

- > Perte d'attractivité de la marque employeur.
- > Fuite des talents.
- > Moindre performance.

OPPORTUNITÉS

- > Renforcer le cadre éthique et la protection des données (loyauté dans les affaires, transparence de l'information, RGPD, cybersécurité...).
- > Ré-affirmer le positionnement du Crédit Agricole Nord de France en tant que tiers de confiance et banque multicanal 100 % humaine 100 % digitale.
- > Valoriser le statut mutualiste de la banque en renforçant sa légitimité en termes de financement et d'accompagnement : prévoyance, épargne retraite, santé, logement, aléas de la vie, inclusion bancaire.
- > Développer les services de proximité (dépendance, aidants familiaux...).
- > Accompagner le déploiement de nouveaux modèles (agriculture, start-up...).

RISQUES

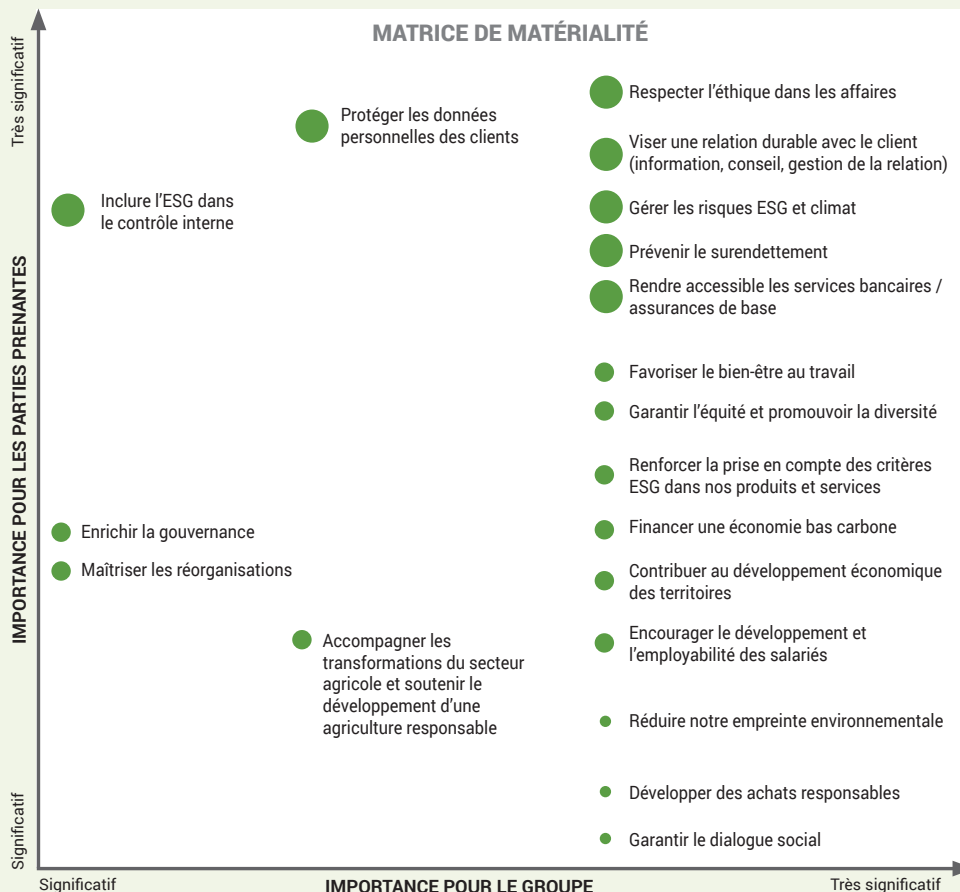
- > Risque de non-conformité (protection des clients et des investisseurs, intégrité et transparence des marchés, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, corruption).
- > Image dégradée en termes d'expérience clients (proximité, inclusion bancaire...).
- > Manque de capacité d'adaptation rapide des processus internes, de la distribution et des services (moins fréquentation des agences, augmentation des usages en ligne et du conseil à distance...).
- > Distorsion de concurrence avec de nouveaux acteurs moins régulés (FinTechs, agrégateurs, GAFAs, grande distribution...) et moindre dynamique de bancarisation.
- > Image dégradée en termes de capacité d'innovation et en tant que financeur responsable de l'économie de son territoire (perte de parts de marché / de positionnement).

GRANDES MUTATIONS ET ENVIRONNEMENTALES



2. LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES

Un baromètre RSE a été mis en place pour interroger les parties prenantes du Groupe Crédit Agricole (clients, salariés, société civile et leaders d'opinion) sur leurs attentes.



3. LES AMBITIONS DE NOTRE BANQUE RÉGIONALE

La confrontation des attentes des parties prenantes avec les enjeux environnementaux sociaux et sociétaux identifiés a permis de définir les ambitions du Crédit Agricole Nord de France en matière de responsabilité sociétale d'entreprise dans le respect des orientations stratégiques de son plan à moyen terme 2016-2020 « tous acteurs de la relation ». Ces ambitions constituent le socle de la politique RSE de la banque régionale.



AMBITION 1

Accompagner les territoires dans un développement économique responsable



AMBITION 2

Rechercher l'excellence dans la relation d'affaires



AMBITION 3

Optimiser l'épanouissement des salariés tout au long de leur parcours dans l'entreprise



AMBITION 4

Limiter l'empreinte carbone de la Caisse régionale et les risques inhérents



AMBITION 5

Soutenir les projets du territoire en adéquation avec ses valeurs mutualistes

NOTRE POLITIQUE RSE, UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Fort de sa raison d'être, de son identité mutualiste et de son ancrage local, le Crédit Agricole Nord de France agit pour une économie mieux partagée, pour le développement du tissu entrepreneurial, pour la protection des écosystèmes et contre le dérèglement climatique avec pour objectif, une performance globale utile à son territoire et à ses parties prenantes.

Sa politique RSE, volontariste et régulièrement renforcée, se traduit par des engagements.



1. SES ENGAGEMENTS ET DES PREUVES DE SES ACTIONS

VOLET SOCIÉTAL



AMBITION 1 :

Accompagner les territoires dans un développement économique responsable.

ENGAGEMENT :

Proposer des produits, services et financements répondant aux défis actuels (transition énergétique et environnement, accompagnement de la dépendance, logement et habitat durable).

PREUVES

Accompagner la transition énergétique

> Le Crédit Agricole Nord de France a développé depuis longtemps une réelle expertise et un vrai savoir-faire dans le domaine des énergies renouvelables et a été précurseur dans le financement des premiers projets de méthanisation régionaux. La Caisse régionale s'est engagée dès le lancement du fonds CAP3RI pour poursuivre l'accompagnement des projets liés au développement des énergies décarbonées.

Ce choix réaffirme ainsi l'ambition de la banque en matière environnementale, un enjeu majeur pour le futur et le développement de son territoire. Engagée dans la transition énergétique, la Caisse régionale a ainsi financé en 2019, 7 nouvelles constructions d'unités de méthanisation ont été démarrées en Nord et en Pas-de-Calais.

7

constructions d'unités de méthanisation financées en 2019



Financer l'alternative écologique

> La Caisse régionale a rejoint le partenariat public/privé qui a permis au SMT Artois Gohelle à Houdain de développer sa station de production et de stockage d'hydrogène et de mettre en service le premier des 6 bus 100 % à l'hydrogène prévus. Le projet global (flotte, station hydrogène, dépôts, adaptation du réseau, billettique, système d'information...) est une première en France. À la clé : zéro déchet. Une alternative à la voiture et un engagement fort en faveur de l'environnement.

100 %
hydrogène

Zéro
déchet



VOLET SOCIÉTAL



AMBITION 1 :

Accompagner les territoires dans un développement économique responsable.

ENGAGEMENT :

Contribuer à l'essor du tissu entrepreneurial, à la création et au maintien d'emplois.

PREUVES

Marché de l'Agriculture : l'offre Install by CA Nord de France s'enrichit

> Install by CA Nord de France offre à tout Jeune Agriculteur du Nord et du Pas-de-Calais en cours d'installation et bénéficiant d'aides nationales ou régionales, un matériel informatique et la station agro-météo de la start-up Sencrop aujourd'hui référente sur le marché.

Une station agro-météo, pour quoi faire ?

Dotées de capteurs qui enregistrent la pluviométrie, la température de l'air, l'hygrométrie et la vitesse du vent, les stations agro-météo proposées par Sencrop transmettent automatiquement ces données à distance sur le smartphone, la tablette ou l'ordinateur des agriculteurs. Quel que soit le type d'agriculture – conventionnelle, biologique – et de culture – céréalière, pommes de terre – elles répondent ainsi aux besoins de précision des agriculteurs.

La start-up Sencrop a conçu la première agrostation météo connectée. Hébergée depuis 4 ans au Village by CA Nord de France, elle a déployé en trois saisons, plus de 10 000 stations et emploie aujourd'hui 50 personnes.



Une nouvelle formule pour les Cafés de la Création

> Lancés en 2016, à l'initiative du Crédit Agricole Nord de France, les cafés de la création sont l'occasion pour les créateurs/repreneurs d'entreprise de rencontrer gratuitement les experts régionaux de l'entrepreneuriat pour s'informer, échanger, tester une idée, affiner leur business plan ou dénicher de nouveaux contacts, autour d'un café.

Une des nouveautés de cette 4^e année : proposer aux entrepreneurs de venir rencontrer les facilitateurs de la création dans un lieu qui a pour objectif de permettre leur développement – ruche d'entreprises, salons dédiés aux professionnels ou encore maison du développement économique – et associer aux partenaires historiques des organismes locaux qui connaissent parfaitement le tissu économique et les besoins du secteur.

Le bilan est positif puisqu'à Hellemmes par exemple en moins de 3 heures, ce sont 30 porteurs de projets qui sont venus échanger avec les représentants des 8 partenaires présents dont les nouveaux Métropole Européenne de Lille, Réseau Entreprendre ou encore la BGE.



VOLET
SOCIÉTAL

AMBITION 2 :

Rechercher l'excellence dans la relation d'affaires
avec tous ses clients.

ENGAGEMENT :

Viser une relation durable en protégeant l'intérêt de ses clients
et en veillant au maintien de la proximité.

PREUVES

Maintenir une relation durable

> Avec *Trajectoires Patrimoine*, le Crédit Agricole propose une approche commerciale unique de conseil épargne et patrimoine, véritable combinaison de toutes ses expertises – Banque, Assurances et Immobilier. Cette solution inédite invite le client à devenir acteur de ses choix. En s'appuyant sur une appli dédiée, il détermine avec son conseiller comment se constituer, gérer ou développer son patrimoine dès le premier euro, efficacement et librement. Préparation à la retraite, épargne immobilière, optimisation de la fiscalité, prévoyance ou transmission, tous les moments de vie sont ainsi abordés.

En 2020 la Caisse régionale a reçu la certification AFNOR pour sa Démarche conseil patrimoine.

*Accessibilité digitale
pour plus de proximité*

> Déclarer un sinistre sur son smartphone, suivre interagir sur un dossier via le web : en 2020 la Caisse régionale amplifera les travaux de digitalisation et de dématérialisation de ses process au service de l'accompagnement des conseillers : dématérialiser les courriers sortants, les suivis d'assurance-vie et de succession, communiquer par mails avec les professionnels ou les notaires.

Lutter contre la corruption

> La banque met en œuvre des mesures efficaces pour lutter contre la corruption : création d'une gouvernance dédiée, réalisation d'une cartographie des risques de corruption, rédaction d'un code de conduite anticorruption, déploiement d'un programme de formation et mise à disposition en interne et en externe d'un outil « Lanceurs d'alerte ». À ce titre, elle a été, en juillet 2019, certifiée ISO 37001 pour son système de management anticorruption.

Concernant la lutte contre l'évasion fiscale, elle a poursuivi ses démarches de mise en conformité de ses clients haut de gamme ainsi que l'identification et le traitement de l'ensemble des personnes politiquement exposées et de leurs affiliés. Elle a également, dans le cadre de la réglementation relative à l'Auto-Certification Fiscale, mené plusieurs actions de mise en conformité.

Maintenir la proximité

> L'édition 2019 des journées sociétaires, organisée du 14 au 16 novembre, a permis aux administrateurs, salariés, sociétaires et clients de se rencontrer pour participer à des animations organisées autour de deux thématiques, le numérique pour tous et le sociétariat.

Cette mobilisation est un marqueur fort des valeurs mutualistes de la banque et de sa volonté d'être, en toute proximité, au plus près des préoccupations de son territoire.



VOLET
SOCIÉTAL

AMBITION 2 :

Rechercher l'excellence dans la relation d'affaires
avec tous ses clients.

ENGAGEMENT :

Protéger les personnes fragilisées en favorisant l'inclusion bancaire
et en veillant à l'accessibilité des offres.

PREUVES

Favoriser l'inclusion bancaire

> Pour passer un cap difficile, il suffit parfois d'une passerelle !

La banque, acteur solidaire de son territoire, s'engage auprès des publics fragiles grâce à l'association Point Passerelle dont elle est l'unique mécène.

Depuis plus de 10 ans, cette association qui compte désormais 5 points d'accueil, Arras, Béthune-Lens, Boulogne, Lille et Valenciennes lutte contre la précarité et agit en faveur de l'inclusion bancaire et sociale.

Dans chaque Point Passerelle, des conseillers de l'association accueillent écoutent et proposent une aide à toutes les personnes victimes d'un accident de la vie (perte d'emploi, rupture familiale, décès...). Après la réalisation d'un diagnostic de la situation personnelle et financière de chacun d'entre eux, des solutions sont proposées :

- Constitution d'un dossier en vue de la demande d'un micro-crédit.
- Médiation de créances.
- Orientation vers des partenaires pour la création d'une activité professionnelle ou pour faciliter le retour à l'emploi.
- Mise en relation avec des partenaires pour restructuration de crédits.
- Aide au montage de dossiers de surendettement.
- Animation d'ateliers pédagogiques pour apprendre à mieux gérer son budget.

En 2019, l'association a traité 1352 dossiers et instruit 377 micro-crédits accordés par la banque (263 en 2018). Cette augmentation témoigne de l'accroissement des difficultés rencontrées par les foyers du Nord et du Pas de Calais.



1352

familles
accompagnées

VOLET SOCIAL



AMBITION 3 :
Optimiser l'épanouissement des salariés tout au long de leur parcours dans l'entreprise.



ENGAGEMENT :

Favoriser le bien-être au travail et promouvoir l'équité et la diversité.

PREUVES

Accompagner le handicap

> Le recrutement de travailleurs en situation de handicap est au cœur de la mission HECA : 4 collaborateurs handicapés (CDD/CDI/alternants) ont été recrutés en 2019 sur l'ensemble des métiers.

Par ailleurs, la Caisse régionale fait régulièrement appel aux ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail) de la région et participe aux forums dédiés au recrutement des personnes en situation de handicap. Au sein de la banque, une assistante sociale est au service de la mission HECA. Elle écoute, informe et accompagne les salariés dans la reconnaissance de leurs difficultés de santé et les assiste dans la mise en place des différentes aides.



Droit à la déconnexion : préserver l'équilibre

> Le droit à la déconnexion a fait l'objet d'une campagne de sensibilisation auprès des collaborateurs du crédit Agricole Nord de France. Fruit d'une co-construction en interne, la campagne a adopté un ton décalé et humoristique, une vidéo, des articles et des astuces.

Objectif : améliorer le quotidien des collaborateurs et préserver un équilibre harmonieux entre vie professionnelle et vie personnelle.



5,26%

Taux de travailleurs handicapés en 2018

VOLET SOCIAL



AMBITION 3 :

Optimiser l'épanouissement des salariés tout au long de leur parcours dans l'entreprise.



ENGAGEMENT :

Enrichir le développement et l'employabilité des salariés

PREUVES

Enrichir les compétences

> Après avoir formé l'ensemble de ses collaborateurs du marché des particuliers à la démarche Trajectoire Patrimoine en 2018, le Crédit Agricole Nord de France a formé en 2019 les 233 collaborateurs des marchés pro & agri. Cette formation, alternant théorie et cas pratiques avait pour objectif de fournir toutes les clés permettant d'accompagner au mieux l'ensemble des clients dans leurs projets, quelle qu'en soit la nature.



39

Nombre d'heures de formation par salarié

Un challenge pour valoriser les alternants

> Passage obligé pour les alternants, le mémoire de fin d'études est un exercice difficile qui exige recherches, temps et implication. Le Crédit Agricole nord de France a décidé de valoriser cet exercice à travers le challenge Super Pitcher. Il récompense le meilleur mémoire présenté sous forme d'un pitch de 10 minutes devant un jury composé d'un membre du comité de direction, d'un représentant de la DRH, d'un manager et d'un représentant d'une école partenaire. Après avoir bénéficié d'une journée de préparation avec le théâtre d'improvisation, les alternants relèvent le défi.



35

Nombre d'alternants qui ont pitché en 2019

VOLET
ENVIRONNEMENTAL

AMBITION 4 :

limiter son empreinte carbone et maîtriser
 les risques inhérents.



ENGAGEMENT :

Favoriser la mise en place de process réduisant son empreinte carbone et mesurer le poids carbone de son portefeuille de crédits.

PREUVES

Actualisation du bilan carbone

> En 2019 sur la base des données 2018, le Crédit Agricole Nord de France a réalisé son quatrième bilan carbone. Il ressort à 25 641 T_{éq} CO₂ en hausse de 5 % par rapport au précédent bilan. Mais les émissions produites par salarié sont de 8,8 t_{éq} CO₂ par équivalent temps plein, en baisse de 1 % par rapport aux émissions par salarié mesurées en 2014.

Pour poursuivre ses efforts en matière de réduction d'empreinte carbone, les postes « intrants » et « déplacements » représentant les deux tiers des émissions de son bilan, la Caisse régionale Nord de France mène des réflexions sur la mutualisation des équipements informatiques et la généralisation des ordinateurs portables, la réhabilitation de son siège, sa politique « achats responsables » et le développement du travail déplacé.



-1%

Émissions
produites
par les salariés

*Mesurer le poids carbone
du portefeuille de crédits*

> En application de l'article 173 de la loi sur la « Transition Énergétique et la Croissance verte », la Caisse régionale Nord de France publie sa mesure des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) relatives au financement des activités de ses clients, sur la base des encours de crédits qui leur sont octroyés. Le poids carbone de son portefeuille de crédits est estimé au 31/12/2018 à 953 KT_{éq} CO₂.



953

KT_{éq} CO₂

VOLET
SOCIÉTAL

AMBITION 5 :

Soutenir les projets du territoire en adéquation avec ses valeurs mutualistes.



ENGAGEMENT :

Poursuivre ses actions de mécénat auprès des acteurs et structures de l'économie sociale et solidaire implantés sur son territoire.

PREUVES

Fondation d'entreprise : 4 ans et 100 projets

> Lancée en 2015, la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole Nord de France intervient dans 5 domaines correspondant à des enjeux-clés pour les habitants du Nord et du Pas-de-Calais. Elle vise à soutenir des projets pérennes et utiles sur l'ensemble de son territoire, urbain comme rural, qui répondent à des besoins peu ou non satisfaits. Sur 4 ans, plus de 100 projets d'associations, de collectivités locales, d'institutions médicales ou de nouveaux acteurs de l'ESS (entreprise solidaire d'utilité sociale) ont été accompagnés.



Plastic Odyssey : lutter contre la pollution plastique

Le Crédit Agricole, avec la contribution des Caisses régionales, renforce son engagement dans la lutte contre la pollution des mers en apportant son soutien au projet Plastic Odyssey.

Plastic Odyssey effectuera un voyage de 3 ans autour du monde. Chacune des 33 escales sera l'occasion de sensibiliser les populations locales au recyclage des déchets et d'étudier leurs besoins pour initier de projets locaux. Le navire, transformé au Port de Boulogne-sur-Mer pour cette expédition, sera propulsé grâce à l'énergie des déchets plastiques non-recyclables collectés à terre.

Le projet Vavilov : préserver le patrimoine végétal

La Fondation CA Nord de France apporte son soutien au projet Vavilov, qui agit pour préserver la biodiversité cultivée et favoriser l'accès à une alimentation plus variée et plus saine pour le plus grand nombre.

L'Institut Vavilov a constitué une banque de gènes végétaux recueillis dans le monde entier et dispose de 300 000 échantillons de semences, racines, fruits et légumes dont 70 % ont disparu. Outre la dimension de conservation et d'étude du matériel génétique, l'Institut oriente notamment ses recherches sur l'adaptation des végétaux cultivables aux effets du changement climatique et sur leur potentiel nutritionnel.

À ce projet s'ajoute une dimension sociale et pédagogique, avec la mise en place d'un réseau de jardins connectés en France. Ces jardins ont un rôle d'éducation et de sensibilisation auprès du grand public et participent à la multiplication de variétés menacées. En Pas-de-Calais, le jardin Vavilov sera entretenu par des personnes en situation d'insertion sociale ou professionnelle, avec le soutien des fondations Crédit Agricole Nord de France et Crédit Agricole Solidarité et Développement.



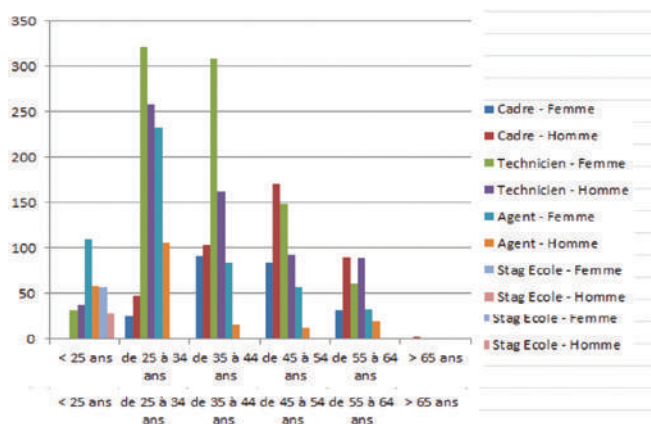
2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE DE LA CAISSE RÉGIONALE		2017	2018	2019
VOLET SOCIÉTAL	ENGAGEMENT : Proposer des produits/services et financements responsables			
	Montants des financements accordés aux entreprises, professionnels et agriculteurs pour des projets d'énergie renouvelable (K€)	28 252	40 320	45 225
	Nombre de financements accordés à des projets d'envergure contribuant à la santé et au bien vieillir (CHR, EHPAD...) (K€)	1 137	19 590	21 158
	Montant des prêts Eco PTZ réalisés (K€)	6 705	5 494	5 743
	Montant des encours ISR (en m€)	25	29	41
	ENGAGEMENT : Contribuer à l'essor du tissu entrepreneurial, à la création et au maintien d'emplois			
	Nombre de startups hébergées au Village by CA	30	41	41
	Nombre de financements accordés aux créateurs d'entreprise	611	428	488
	Nombre d'installations d'agriculteur financées	150	170	175
	Nombre de participants aux Jobs Meeting organisés en partenariat avec Wizbii	65	132	90
	ENGAGEMENT : Viser une relation durable en protégeant l'intérêt des clients et en veillant au maintien de la proximité			
	Nombre de réclamations reçues par le service qualité clients et délai moyen de traitement (en jours ouvrés)	1 869 - 12,2	1 589 - 10,6	1 743 - 11,2
	Taux de salariés formés à la déontologie (FIDES) et à la sécurité financière (LAB)	94,9 - 95,95	94 % - 99 %	98 % - 95 %
	Nombre de points verts	167	169	161
	Nombre de partenariats avec les écoles du territoire (stock)	8	8	8
	ENGAGEMENT : Protéger les personnes fragilisées en favorisant l'inclusion bancaire et en veillant à l'accessibilité des offres			
	Nombre de micro-crédits accordés	318	263	397
	Nombre d'offres budget protégé (stock)	3 453	3 700	4 733
Nombre d'offres EKO souscrites par les clients	non applicable	3 598	2 474 ⁽³⁾	
ENGAGEMENT : Poursuivre les actions de mécénat auprès des acteurs de l'économie sociale et solidaire				
Nombre de projets soutenus par la Fondation d'Entreprise	35	25	15	
Nombre d'associations soutenues (dispositif Tookets)	48	51	52	
Nombre de familles aidées par l'association Point Passerelle	1 382	1 301	1 352	
VOLET SOCIAL	ENGAGEMENT : Favoriser le bien-être au travail et promouvoir l'équité et la diversité			
	Nombre de salariés en télétravail	10	9	27
	Nombre d'accords signés traitant de la qualité de vie au travail, de l'égalité homme/femme ou de la diversité	1	1	1
	Répartition des salariés par âge et par sexe	cf tableau infra	cf tableau infra	cf tableau infra
	Pourcentage de femmes dans l'encadrement	35,7 %	37,3 %	37,6 %
	Taux de travailleurs handicapés	5,1 %	5,26 %	non disponible ⁽²⁾
	ENGAGEMENT : Enrichir le développement et l'employabilité des salariés			
	Nombre d'heures de formation par salarié et coût de la formation/masse salariale (en %)	34 - 7,76 %	39 - 8,09 %	39 - 7,4 %
	Nombre d'embauches en CDI et de licenciements (licenciements et ruptures conventionnelles)	150 - 36	177 - 32	175 - 21
	Effectif en fin de période	2 972	2 996	2 980
Nombre de salariés inscrits dans un parcours de formation diplômant	363	631	474	
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une mobilité (fonctionnelle, géographique, Groupe)	655	767	692	
Nombre de dispositifs de co-création proposés aux salariés	5	28	23	
VOLET ENVIRONNEMENTAL	ENGAGEMENT : Favoriser la mise en place de process réduisant l'empreinte carbone			
	Nombre de kilomètres parcourus en véhicules (véhicules personnels et véhicules de service hors véhicules électriques)	4 491 838	4 769 489	3 978 559
	Quantité d'électricité consommée (kwh)	15 870 065	14 404 660	14 665 390
	Quantité de gaz consommée (éq kwh)	7 963 983	6 106 312	4 912 305
	Quantité de fioul consommée (en litres)	86 627	59 404	66 280
	Quantité de papier consommée (nombre de ramettes par salarié)	28	23	25
	Quantité de déchets recyclés (papier en tonne et nombre de cartes bancaires périmées)	159 - 119 231	174 - 121 269	160 - 128 202
	Tonnage de la taxe ecofolio	290	268	non disponible ⁽²⁾
	Nombre de chèquiers éco-conçus	626 000	567 000	523 995
	ENGAGEMENT : Mesurer le poids carbone de notre portefeuille de crédits			
	Poids carbone du portefeuille de crédits (en KT eq CO2)	1 033	953	non disponible ⁽²⁾

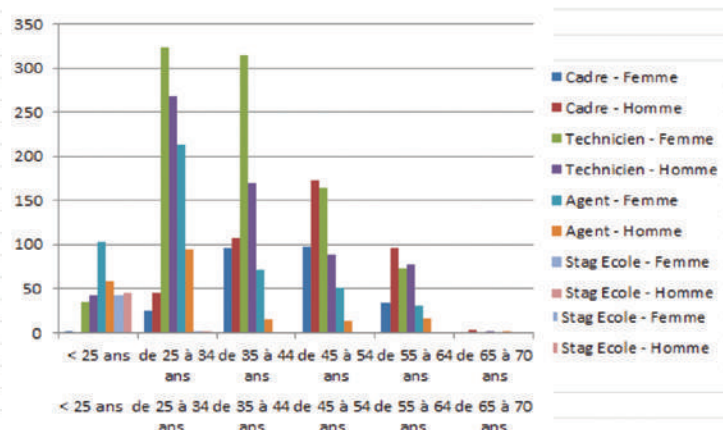
(2) La donnée n'est pas disponible au moment de la rédaction de la déclaration de performance extrafinancière.

(3) En 2019, seules les souscriptions avec une date de début de fonctionnement avant le 31/12/2019 et encore valides au 01/12/2019 ont été prises en compte.

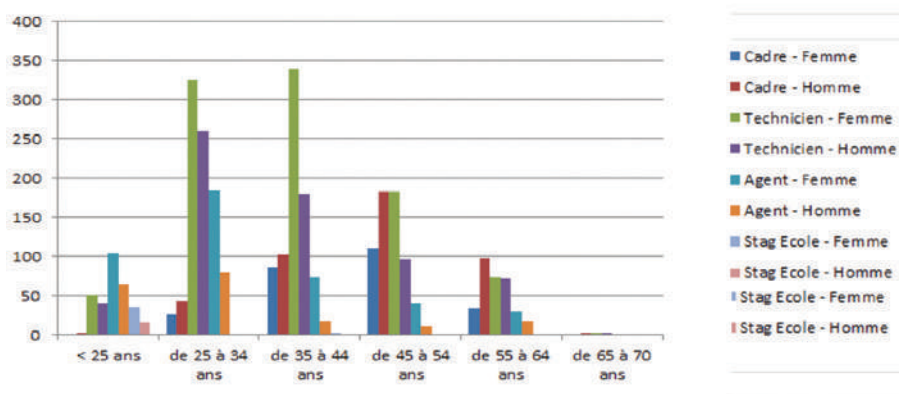
Répartition des salariés par âge et par sexe en 2017



Répartition des salariés par âge et par sexe en 2018



Répartition des salariés par âge et par sexe en 2019



INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE DE SQUARE HABITAT

2017 2018 2019

	2017	2018	2019
VOLET SOCIÉTAL	ENGAGEMENT : Proposer des produits/services et financements responsables		
	Nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé		
	-	20 830	21 939
VOLET SOCIÉTAL	ENGAGEMENT : Viser une relation durable en protégeant l'intérêt des clients et en veillant au maintien de la proximité		
	Nombre de réclamations		
	47	88	125
VOLET SOCIAL	Taux de salariés formés à la déontologie et à la sécurité financière (% de la population ciblée)		
	100 %	100 %	84 % et 92 %
	ENGAGEMENT : Favoriser le bien-être au travail et promouvoir l'équité et la diversité		
	Nombre d'accords signés traitant de la qualité de vie au travail, de l'équité homme/femme ou de la diversité		
	1	0	0
	Taux de seniors de plus de 50 ans (en %)		
	18,48 %	19,57 %	18,55 %
Taux de salariés de moins de 30 ans (en %)			
19 %	21,06 %	14,71 %	
Taux de travailleurs handicapés			
8,05 ⁽¹⁾	11,74 ⁽¹⁾	13,85 ⁽¹⁾	
VOLET SOCIAL	ENGAGEMENT : Enrichir le développement et l'employabilité des salariés		
	Nombre d'heures de formation par salarié et coût de la formation/masse salariale (en %)		
	9 - 0,28 %	22 - 2,1 %	26 - 1,59 %
	Nombre d'embauches en CDI et de licenciements (licenciements et ruptures conventionnelles)		
112 - 39	105 - 30	56 - 36	
Effectif en fin de période			
464	470	469	
VOLET ENVIRONNEMENTAL	ENGAGEMENT : Favoriser la mise en place de process réduisant l'empreinte carbone		
	Nombre moyen de kilomètres parcourus par salarié		
	2 426	2 526	3 560
	Quantité de papier consommée (nombre de ramettes par salarié)		
19	20	20	
Quantité de cartouches recyclées			
354	298	non disponible ⁽²⁾	

(1) Unités bénéficiaires déclarées.

(2) La donnée n'est pas disponible au moment de la rédaction de la déclaration de performance extrafinancière.

Annexe : Note méthodologique

La déclaration de performance extrafinancière décrit :

- la façon dont le Crédit Agricole Nord de France génère de la valeur sur le long terme et la préserve,
- les risques extra-financiers significatifs auxquels il fait face, en lien avec ses activités, ses produits et ses services, sa chaîne d'approvisionnement, ses relations d'affaires, la société...
- les engagements pris, des preuves des actions déployées et leurs résultats.

Les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux exprimés en opportunités et risques extra financiers sont le résultat de travaux menés à dire d'expert par la Direction des Risques, sur la base d'une réflexion menée par la Direction du Développement Durable du Groupe Crédit Agricole et de Caisses régionales. Les risques ont été classés en fonction de leur horizon de survenance exprimé en court, moyen ou long terme.

Un travail de rapprochement de ces opportunités et risques avec les attentes des clients exprimées dans la matrice de matérialité du groupe Crédit Agricole a permis de définir la politique RSE du Crédit Agricole Nord de France traduite en cinq ambitions et neuf engagements.

Pour mesurer la performance RSE de la banque, 44 indicateurs de performance extrafinancière, correspondant aux enjeux prioritaires identifiés, ont été définis et validés par le 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. Ils sont présentés dans les tableaux d'indicateurs. La méthode de calcul de chaque indicateur est définie dans une fiche indicateur. Les thématiques suivantes citées à l'article L225-102-1 ont été exclues du périmètre du présent rapport car considérées comme non pertinentes au regard de l'activité du Crédit Agricole Nord de France.

- Lutte contre le gaspillage alimentaire,
- Lutte contre la précarité alimentaire,
- Respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable,
- Actions engagées en faveur des droits de l'homme car non significatives en terme de risques au regard de l'activité.

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 Nord de France. Sont exclues les sociétés qui ne sont pas consolidées selon la méthode d'intégration 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 et immobilière, qui représente plus de 95 % du PNB du Groupe Crédit Agricole Nord de France.

Les données chiffrées retranscrites sont celles collectées au cours de l'exercice 2019. Certains indicateurs d'utilité territoriale peuvent présenter des variations atypiques, entre 2018 et 2019, elles s'expliquent par des éléments précisés en dessous des 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 présent document.

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.

En raison des délais restreints impartis à la publication du rapport de gestion, les indicateurs suivants sont communiqués sur la période du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018 :

- Tonnage taxe eco-folio
- Taux de travailleurs handicapés

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, les contrats de stage, les contrats d'apprentissage/professionnalisation et les contrats suspendus. Les salariés en congés sans solde sont pris en compte dans l'effectif. Pour le calcul des ETP, seuls les effectifs payés sont pris en compte.
Nombre d'embauches	Le nombre d'embauches concerne les recrutements de personnes en CDI hors retour de congés sans solde, CDD, alternance/professionnalisation, stage, effectuées au cours de l'année. 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.
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.
Taux de salariés formés à la déontologie (FIDES) et à la sécurité financière (LAB)	À compter de 2018, le taux est calculé à partir du nombre de collaborateurs présents et payés au 31 décembre et ayant suivi la formation au cours du cycle (2 ans pour la LAB et 3 ans pour Fides).
Quantité d'électricité consommée	En raison de l'absence de transmission de certaines factures par l'énergéticien, la consommation relative au quatrième trimestre a été estimée à 1 500 000 KWH (base 2018).
Nombre de familles aidées par l'association Point Passerelle	Nombre de dossiers instruits dans l'année.

