



# Rapport 2014 de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

PACTE COOPÉRATIF & TERRITORIAL



NORD DE FRANCE

# Sommaire

Préambule p.4

**Partie I** p.5  
**Un modèle coopératif et mutualiste qui fait la différence**

- I.1. Une gouvernance proche des préoccupations du territoire p.5
- I.2. Le renforcement du modèle coopératif p.6
  - I.2.1. La valorisation du sociétariat p.6
  - I.2.2. Les engagements et avantages des sociétaires p.7
  - I.2.3. Les élus en action p.7
- I.3. La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) p.8

**Partie II** p.9  
**La satisfaction de nos clients :  
une approche qualitative pour une performance durable**

- II.1. Faire évoluer les comportements et les organisations pour mieux s'adapter aux attentes des clients p.9
  - II.1.1. Etre au service de tous nos clients p.9
  - II.1.2. La nouvelle organisation distributive p.10
  - II.1.3. Le déploiement de la Banque Privée p.11
- II.2. Prendre des engagements relationnels p.12
- II.3. Maîtriser les risques liés à la sécurité financière et à la conformité p.14
  - II.3.1. La déontologie p.14
  - II.3.2. La prévention du risque de blanchiment et de fraude p.14
  - II.3.3. La formation des salariés p.15
  - II.3.4. La validation de la conformité des nouveaux produits ou services commercialisés p.15
- II.4. Etre une banque innovante p.16
  - II.4.1. La création de l'e-agence p.16
  - II.4.2. Le déploiement de nouveaux concepts p.16
  - II.4.3. La digitalisation p.17
  - II.4.4. Les applications bancaires mobiles p.17

**Partie III** p.18  
**Une banque au service de l'économie réelle de sa région**

- 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 p.21
- III.5. L'accès au logement social p.21
- III.6. La santé et le vieillissement p.22

## **Partie IV** p.23

### **Des actions en faveur de l'économie de l'environnement**

IV.1.	Nos engagements « carbone »	p.23
IV.1.1.	Notre bilan carbone	p.23
IV.1.2.	La promotion de l'éco-mobilité	p.23
IV.1.3.	La réduction de nos consommations	p.24
IV.1.4.	Notre contribution à l'économie circulaire et aux circuits courts	p.24
IV.2.	La commercialisation de produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental	p.25
IV.2.1.	La carte bancaire écologique : une démarche unique en Europe	p.25
IV.2.2.	La transition énergétique	p.25
IV.2.3.	La collecte « verte »	p.25
IV.3.	La promotion de l'agriculture durable	p.26
IV.4.	Notre engagement pour reboiser les forêts de la région	p.26

## **Partie V** p.27

### **La politique sociale du Crédit Agricole Nord de France**

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

## **Partie VI** p.30

### **Notre responsabilité vis-à-vis des territoires**

VI.1.	Un réseau bancaire accessible par tous	p.30
VI.2.	La commercialisation de produits d'épargne responsables et solidaires	p.30
VI.3.	Une banque qui distribue pour soutenir les projets locaux	p.30
VI.3.1.	La politique régionale de mécénat financier	p.30
VI.3.2.	La politique locale d'accompagnement du développement des territoires	p.32
VI.4.	L'association Point Passerelle	p.33

## **Conclusion** p.34

## **Annexe 1 : Note méthodologique** p.35

## **Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale** p.36

## **Annexe 3 : Table de concordance** p.42

## 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<sup>ère</sup> région ferroviaire, 2<sup>ème</sup> région automobile, 3<sup>ème</sup> région agroalimentaire, 4<sup>ème</sup> région pour la recherche santé et 1<sup>ère</sup> 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, que le Crédit Agricole Nord de France souhaite accompagner et valoriser.

Acteur bancaire de premier plan de la région Nord - Pas de Calais, le Crédit Agricole Nord de France mène une politique de responsabilité sociale et environnementale volontariste et réaffirme ses valeurs et son engagement vis-à-vis de ses clients, dont 42 000 nouveaux en 2014, de ses 346 000 sociétaires et de ses 2 809 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 et au décret °2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale, le présent rapport témoigne des engagements pris en la matière par le Crédit Agricole Nord de France.

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 le Crédit Agricole Nord de France au cours de l'année 2014 s'inscrivent résolument dans la perspective de l'utilité et démontrent l'efficacité de la banque multicanal de proximité.

## L'ANNÉE 2014 EN BREF

### Trois projets majeurs achevés :

- l'intégration du système d'information unique des 39 Caisses régionales du Groupe Crédit Agricole,
- la modification de l'organisation distributive du Crédit Agricole Nord de France,
- la généralisation de l'approche commerciale Relation Clients 2.0, renforçant la qualité de la relation client sur l'ensemble des univers de besoin.

### De nouveaux projets lancés ou engagés :

- la création de la « e-agence »,
- la reconnaissance de la fidélité,
- le déploiement de la signature électronique en agence.

# Partie I

## Un modèle coopératif et mutualiste qui fait la différence

### I.1. Une gouvernance proche des préoccupations du territoire

Lorsque plus de 346 000 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.

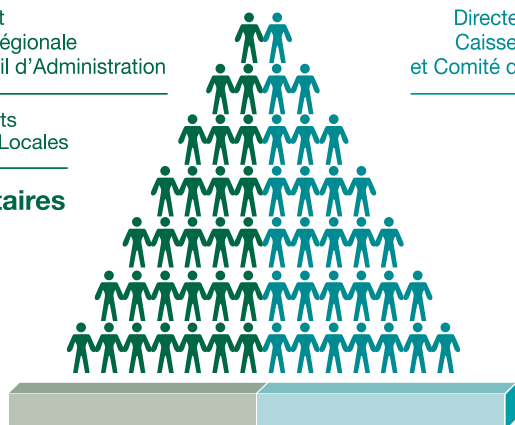
Dans le contexte socio-économique actuel, le Crédit Agricole Nord de France s'efforce de répondre du mieux possible aux attentes de ses clients sociétaires. Grâce à son modèle coopératif et mutualiste, qui lui confère une gouvernance toute particulière, la banque associe au regard professionnel de ses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

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).

Président  
Caisse Régionale  
et Conseil d'Administration

Présidents  
Caisses Locales

Sociétaires



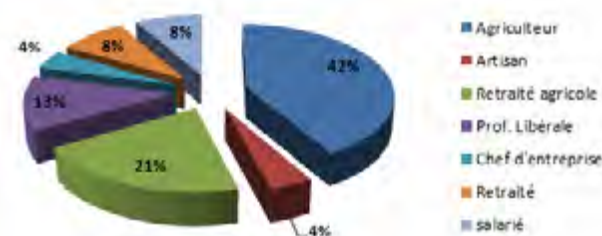
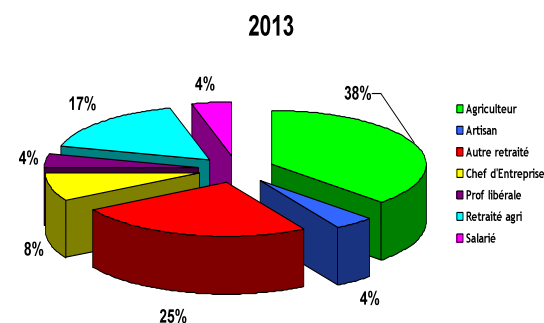
Directeur Général  
Caisse Régionale  
et Comité de direction

Directeurs  
Agences

Clients

### Focus sur ces deux structures :

Le Conseil d'administration esVIEUt composé de 24 membres, dont 33% de femmes. Les catégories socio professionnelles se répartissent comme suit :



Le Comité de direction compte, quant à lui, 12 membres, dont une femme qui dirige la Direction commerciale littorale et sud. L'âge moyen des membres est de 51 ans.

### chiffres-clés 2014

**346 226**  
SOCIÉTAIRES

**70**  
CAISSES  
LOCALES

**755**  
ADMINISTRATEURS

**29%** DE FEMMES  
ADMINISTRATRICES DE  
CAISSES LOCALES



## I.2. Le renforcement du modèle coopératif

### I.2.1 La valorisation du sociétariat

Les 346 000 sociétaires, clients du Crédit Agricole Nord de France sont la clé de voûte du modèle coopératif et mutualiste.

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 notamment élu.

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

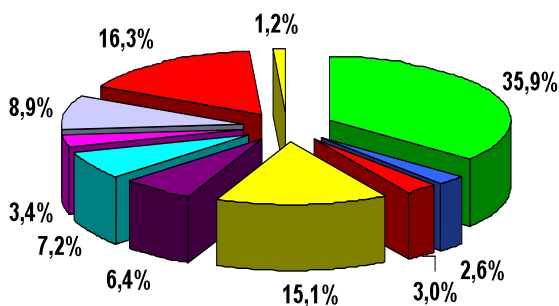
Ainsi, le vote des sociétaires lors des assemblées générales de caisses locales assure la représentativité du territoire dans les organes de gouvernance. Les sociétaires, qui représentent 31,7% des clients en 2014, font la force et la légitimité du modèle coopératif, c'est pourquoi le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé dans une démarche de renforcement de son sociétariat. L'objectif est de les voir plus nombreux aux assemblées générales de caisses locales et d'augmenter le pourcentage de participation aux votes qui était en 2014 de 6,6%.

Les actions de valorisation du sociétariat menées en 2014, telles que la mise en place du programme relationnel sociétaire ou l'organisation de la première journée portes-ouvertes sociétaires, ont permis de renforcer ce modèle : le nombre de sociétaires à fin 2014 est en hausse et place le Crédit Agricole Nord de France au quatrième rang du Groupe.

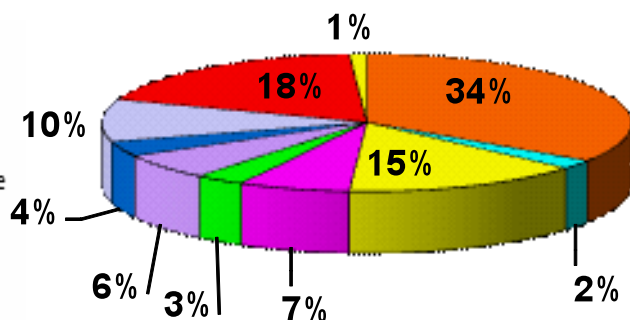
Le rayonnement mutualiste s'est donc amplifié, comme le prouvent la hausse sensible de présence des sociétaires aux assemblées générales des Caisses locales, l'augmentation du nombre de votants ou encore la présence des sociétaires à la journée portes-ouvertes, durant laquelle les élus de Caisses locales et les équipes commerciales du Crédit Agricole Nord de France ont informé les sociétaires des engagements pris par la banque.

2013

- Agriculteur
- Artisan
- Autre retraité
- Chef d'Entreprise
- Prof libérale
- Retraité agri
- Salarié



- Agriculteur
- Artisan
- Retraité agricole
- Prof. Libérale
- Chef d'entreprise
- Retraité
- salarié



Chaque année, ils participent à la vie démocratique de l'entreprise et élisent les administrateurs des 70 caisses locales selon le principe «un homme une voix». Ces administrateurs, 755 en 2014, répartis sur les deux départements du Nord et du Pas-de-Calais sont à 71,2% des hommes et à 34% des agriculteurs. En 2014, le taux de présidence féminine des conseils d'administration est de 11,4%.



## **SOCIÉTAIRE,** Les 6 engagements qui font de vous plus qu'un client

### **I.2.2 Les engagements et avantages sociétaires**

Les 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. En tant que sociétaires,

- Vous bénéficiez de solutions et services qui vous sont réservés : carte bancaire, livret, parts sociales, réductions tarifaires, tookets\*,
  - Vous êtes informés des actions qui témoignent de notre engagement près de chez vous,
  - Vous contribuez en nous faisant part de votre avis à ce que nos solutions et services soient les plus adaptés à vos besoins,
  - Vous disposez d'un droit de vote selon le principe « un homme une voix » quel que soit le nombre de parts sociales détenues et vos représentants élus participent aux grandes décisions de l'entreprise,
  - Vous rencontrez chaque année les dirigeants de la banque.
- (\*) cf. p 26 du présent rapport

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. En décembre 2014, l'encours des livrets sociétaires est en hausse de 17,8% par rapport à 2013. 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 2014, ce sont 27 000 euros qui ont ainsi été versés à l'association.

Les parts sociales souscrites par les sociétaires ont donné droit, en 2014, à la perception d'un intérêt de 2,46 %

### **I.2.3 Les élus en action**

En 2014, la mise en place des actions validées lors du Congrès des Administrateurs organisé en juin 2013 s'est poursuivie activement. 70% des actions sont engagées ou réalisées et des réflexions visant à développer le mécénat de compétence, notamment avec des partenaires impliqués dans la création d'entreprises, sont en cours.

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. En 2014, en plus des commissions Mutualiste, Agriculture et agroalimentaire, Aménagement du territoire et Economique, la commission Communication a été repositionnée et une commission Formation a été créée ainsi qu'un groupe de travail Caisses Locales.

## **chiffres-clés 2014**

**2,46%**  
RÉMUNÉRATION DES  
PARTS SOCIALES

**50 752**  
CARTES SOCIÉTAIRES

**+17,8%**  
ENCOURS SUR LIVRETS  
SOCIÉTAIRES

**6,6%** DE S SOCIÉTAIRES  
PRÉSENTS AUX  
ASSEMBLÉES



### 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 de la région Nord - Pas de Calais et de ses habitants.

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



La politique RSE menée par le Crédit Agricole Nord de France est l'une des politiques les plus actives du Groupe Crédit Agricole. L'enquête nationale menée par Crédit Agricole S.A. en 2014 classe le Crédit Agricole Nord de France en deuxième position des Caisses régionales.

La promotion de la démarche RSE est assurée en interne afin d'améliorer les compétences des collaborateurs à mettre en œuvre les procédures environnementales et sociales et à commercialiser les produits et services ayant trait à la RSE. Les jeunes embauchés reçoivent une formation dédiée, 10 sessions organisées au cours de l'année

2014 ont permis de sensibiliser 182 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 2014, le dialogue avec les parties prenantes a été élargi. Au-delà du réseau des ambassadeurs internes sur lequel le responsable RSE peut s'appuyer pour agir, le dialogue a été engagé avec des entités externes, et notamment avec :

- un réseau associatif dont l'objectif est d'accompagner les entreprises pour qu'elles améliorent leurs performances tout en respectant l'Homme et l'Environnement,
- des fournisseurs d'énergies,
- la Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire,
- des associations d'insertion par le logement, par la mobilité, par les études,
- un cabinet de consultants,
- un interprète en langue des signes,
- des filiales du Groupe Crédit Agricole
- les partenaires des Points Passerelle.



# Partie II

## La satisfaction de nos clients : une approche qualitative pour une performance durable



### II.1. Faire évoluer les comportements et les organisations pour mieux s'adapter aux attentes des clients

#### II.1.1 Etre au service de tous nos clients

#### Relation client 2.0



Fort du constat que ses clients exprimaient de nouvelles attentes, notamment en termes de disponibilité et d'interactivité, le Crédit Agricole Nord de France a conforté l'identité et les valeurs qui sont les siennes, en déployant une nouvelle relation client basée sur l'écoute, la reconnaissance et l'éthique dans le conseil, nommée Relation Clients 2.0 (RC2.0) ; Etre accessible par tous, apporter davantage de conseils et d'expertise, accroître la satisfaction, tels sont ses principaux enjeux.



La généralisation en 2014 de l'approche commerciale RC2.0, centrée sur l'accueil et le conseil, renforce la qualité de la relation client sur l'ensemble des univers de besoin, grâce à l'utilité et la praticité des services, la pertinence des conseils, la proactivité de la démarche, la qualité de l'écoute et la personnalisation de la relation proposée.

La satisfaction clients est au cœur de la RC2.0. La mise en place d'un web questionnaire en 2014 permet de la mesurer en déterminant l'Indice de Recommandation Clients (IRC) de chaque agence. La dernière mesure de l'IRC réalisée en avril 2014 met en évidence une légère baisse (*bascule informatique fin 2013 et réorganisation distributive en cours*).



Le Crédit Agricole Nord de France est la banque de tous ses clients et s'attache à développer la satisfaction de chacun d'entre

eux, en commercialisant des offres adaptées aux besoins spécifiques. La banque entend être présente à chacune des étapes du parcours de ses clients, de l'étudiant, à la personne dépendante.

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les jeunes avec l'offre de crédit à la consommation à 1% «Boosters jeunes», l'offre «Welcome Bac» et sa carte cadeau, l'offre Furet du Nord (35€ offerts en carte cadeau pour une ouverture de compte), ou encore l'offre Globe-Trotter pour les jeunes qui partent à l'étranger.

Pour accompagner les associations dans la réalisation de leur projet, le Crédit Agricole Nord de France propose une offre privilège « Membres d'associations » permettant de bénéficier de réductions ou d'avantages tarifaires dans plusieurs univers de besoin (*gérer le quotidien, financer un besoin, se protéger*).

Il convient de noter que le Crédit Agricole Nord de France propose désormais gratuitement à ses clients déficients visuels un relevé d'opérations en braille pour leur compte courant.



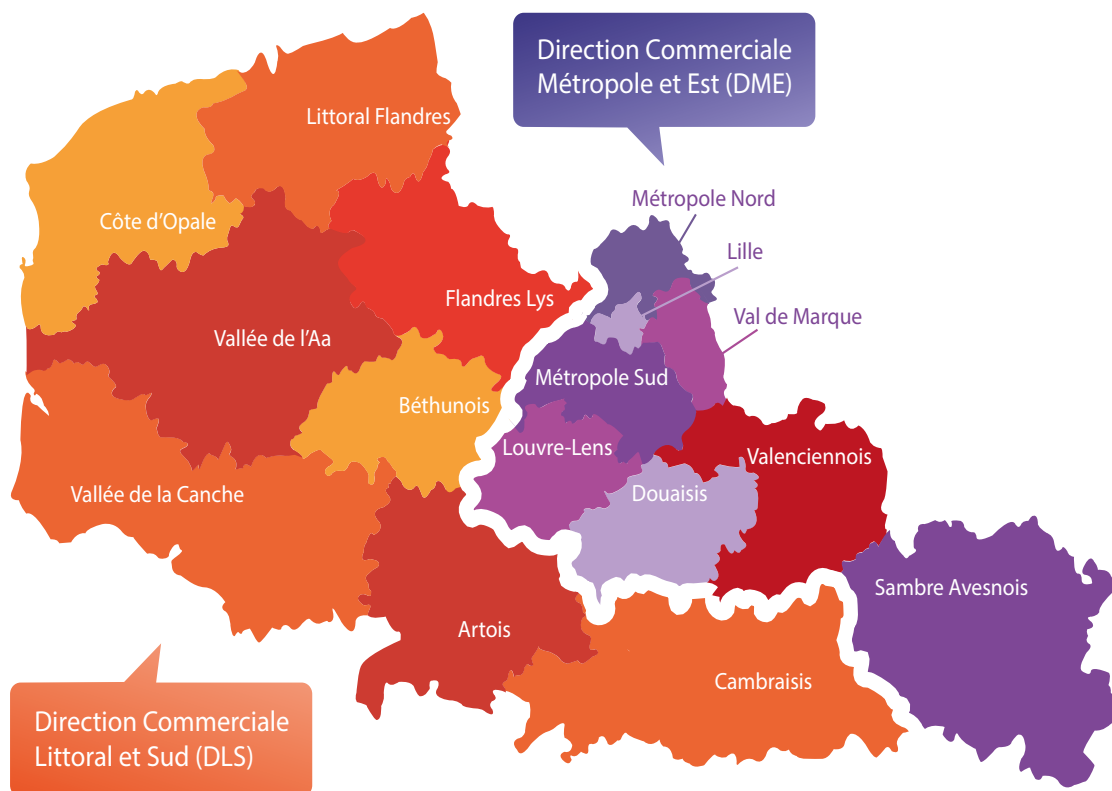
### chiffres-clés 2014

**42 000**  
NOUVEAUX CLIENTS

**2,4Mds€**  
DE NOUVEAUX CRÉDITS  
DONT

**1,3Mds€**  
DE NOUVEAUX  
CRÉDITS SUR L'HABITAT

**92%** DES RÉCLAMATIONS  
PRISES EN CHARGE  
SOUS 48H



Concernant les clientèles fragiles, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place en partenariat avec la Banque de France un traitement administratif centralisé des demandes de droit au compte. L'objectif est de garantir la rapidité de traitement des demandes et de simplifier les échanges avec la mise en place d'un interlocuteur interne unique. A noter que ce nouveau process a été accompagné d'une formation «*droit au compte*» suivie par l'ensemble des collaborateurs du réseau et par ceux des services du siège concernés.

La banque propose aux clients en situation de fragilité financière, une offre budget protégée pour 3€ par mois qui comprend notamment la consultation et la gestion des comptes par internet, des alertes solde débiteur et solde disponible, une carte à autorisation systématique et le plafonnement des frais pour incident de paiement.

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 en 2014 un plan qualité, de nouveaux correspondants qualité ont été nommés et un comité qualité a été mis en place.

Dans les contrats, les lieux d'accueil et sur le site internet de la banque, les clients disposent d'une information sur les modalités à suivre en cas de réclamation. Les clients sont également informés de l'existence d'un

médiateur et des modalités de saisie de celui-ci lorsqu'un litige apparaît. En 2014, 66 dossiers ont été traités par ce dernier.

En 2014, 2467 réclamations ont été reçues par le service Qualité Clients de la banque. Ces réclamations, fondées ou non, sont en hausse de 6% par rapport à 2013. Cette augmentation est notamment due à la bascule du système informatique du Crédit agricole Nord de France sur le système communautaire national. 92,2% d'entre elles ont été prises en charge dans les 48 heures. Elles ont été traitées dans un délai moyen de 14 jours ouvrés.

### II.1.2. La nouvelle organisation distributive

Le Réseau Multicanal 2.0 (*RMC2.0*) est la nouvelle organisation commerciale et des compétences qui vise à améliorer la satisfaction des clients via la personnalisation et l'intensification de la relation.

## chiffres-clés 2014

**270**  
POINT DE VENTE

DONT  
**16**  
CENTRES D'AFFAIRES  
PRO AGRI

**1 900**  
SALARIÉS AU SERVICE  
DIRECT DES CLIENTS

**2**  
AGENCES BANQUE PRIVÉE

Qui contacter en cas de litige, ce contact pour vous ?  
**# INTERLOCUTEUR  
PRIVILÉGIÉ**

Après la création des Directions commerciales, des régions, des groupes d'agences et la nomination des managers et des collaborateurs dans leur nouvelle fonction, la modification de l'organisation distributive du Crédit Agricole Nord de France s'est achevée par l'affectation de chaque client dans un portefeuille selon son marché et sa typologie. En adaptant au mieux l'allocation des compétences aux besoins de plus en plus complexes et hétérogènes de ses clients, la banque améliore durablement leur satisfaction.

Par ailleurs, la transformation des back en middle office engagée en 2013 s'est poursuivie dans la perspective de positionner 80% des salariés en contact de la clientèle. Les centres d'appels se sont spécialisés, celui de Lambersart est désormais en charge du marché des particuliers et celui d'Arras est consacré aux marchés des professionnels et des agriculteurs.

Dans cette nouvelle organisation, l'agence physique demeure le cœur du dispositif commercial en raison de l'attachement des clients à la proximité qu'elle incarne et de son caractère fondamental pour concrétiser la relation bancaire.

En 2014, afin d'être présent là où c'est utile pour l'économie de la région, Le Crédit Agricole Nord de France qui accompagne le développement des pôles d'excellence Lillois, a implanté une agence à Eurasanté pour servir en proximité les nouveaux clients; Une agence succession a été créée pour optimiser la gestion des 8 000 successions traitées par la banque chaque année.

Enfin, dans le cadre de la réorganisation du réseau, la banque a déployé une mission recouvrement commerciale avec la nomination de 16 référents dont l'objectif est de détecter et d'agir rapidement sur des situations irrégulières, hors normes, avant qu'elles ne s'aggravent.

### II.1.3. Le déploiement de la Banque Privée



Depuis le lancement de la marque Crédit Agricole Nord de France Banque Privée en avril 2013, deux agences Banque Privée ont été créées, la première à Lille et la deuxième à Bondues en octobre 2014. Une troisième



agence Banque Privée verra le jour à Arras en 2015.

Elles visent à offrir aux clients une expertise de haut niveau avec des offres performantes et différenciantes, associée à une relation sur mesure de grande proximité et une excellence opérationnelle. Elles permettent d'établir une stratégie personnalisée de développement patrimonial avec des interlocuteurs multiples et parfaitement complémentaires, en synergie avec les filiales du Groupe Crédit Agricole (*Amundi, CA Privat Banking, CA Assurances...*).

La région Nord – Pas-de-Calais enregistre un nombre croissant de cessions d'entreprises. Pour répondre à ce besoin d'expertise, le Crédit Agricole Nord de France a créé, sur le marché patrimonial, des missions spécifiques d'Expert Transmission. Ces experts ont pour rôle d'accompagner les chefs d'entreprise dans la transmission de leur entreprise en prenant en compte leurs souhaits et les outils juridiques et fiscaux nécessaires pour optimiser les flux financiers qu'eux-mêmes ou leurs enfants capteront lors de la cession.

La Banque Privée et l'Animation Patrimoniale mènent également des sessions d'information mensuelle destinées à la clientèle patrimoniale sur des sujets tels que l'assurance vie, les fonds de placement, les mandats de gestion...

Enfin, pour celles et ceux qui souhaitent optimiser leur patrimoine et leur fiscalité, tous les ans le Crédit Agricole Nord de France organise Les Patrimoniales.



# AU FIL DES JOURS NOUS AVONS TISSÉ UNE RELATION *privilegiée*

## II.2. Prendre des engagements relationnels

Depuis plusieurs années le Crédit Agricole Nord de France accompagne ses clients au quotidien et tisse jour après jour une relation privilégiée.

Un client au Crédit Agricole Nord de France n'est pas un numéro. La banque s'est engagée en 2014, dans cet axe relationnel fort et l'a relayé dans une campagne de communication externe du 27 août au 16 septembre, qui a fait suite à l'opération d'attribution d'un nouvel interlocuteur réalisée au 1<sup>er</sup> semestre 2014 auprès de 560 000 clients du Crédit agricole Nord de France.

La banque souhaite également répondre aux situations d'urgence de ses clients en dehors des horaires d'ouverture des agences et des centres d'appels. Pour cela, elle a mis en place le service SOS carte, un numéro pour répondre à ces situations, 24h/24 et 7j/7.



Se différencier par la relation client, telle est l'ambition forte exprimée par le Crédit Agricole Nord de France. Dans le cadre du programme de treize engagements pris vis à vis de ses clients (*transparence, objectivité, délai de rétractation de 30 jours, mémo d'information clients ...*), le Crédit Agricole Nord de France a lancé en mai dernier un nouvel engagement : la reconnaissance de la fidélité

En effet, après le lancement de SOS carte, le Crédit Agricole Nord de France a déployé à partir de mai 2014 un programme de reconnaissance de la fidélité de ses clients et sociétaires. Il vise à augmenter la satisfaction des clients en leur procurant des avantages tel qu'un bon à valoir de 30€ ou encore un avantage intergénérationnel lié au 1<sup>er</sup> achat immobilier.





# NOTRE MANIÈRE DE VOUS DIRE *Merci*

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

**CLAIREMENT,  
MES PRODUITS  
BANCAIRES N'ONT  
RIEN À CACHER.**

**# MÉMO**  
Un résumé simple et clair  
de nos produits bancaires.

Tout est expliqué simplement du produit proposé.  
Rien n'est caché dans les détails pour conseiller les meilleurs produits.

Une banque qui s'engage, ça compte pour vous ?

**# OBJECTIVITÉ**

**# 30 JOURS  
POUR CHANGER D'AVIS\***

Une banque qui s'engage, ça compte pour vous ?

**# AVANTAGE  
FIDÉLITÉ\***

Une banque qui s'engage, ça compte pour vous ?



## II.3. Maîtriser les risques liés à la sécurité financière et à la conformité

### II.3.1. 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 professionnel, à la discrétion et à l'usage des informations professionnelles sont détaillées dans le règlement intérieur et dans la Charte de déontologie, documents applicables par tous en fonction des responsabilités exercées.



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

Ainsi la banque s'attache à prévenir les conflits d'intérêts, notamment ceux susceptibles de survenir dans le cadre de la commercialisation d'instruments financiers ou ceux liés à la situation personnelle de salariés. Un dispositif spécifique est mis en place pour détecter et traiter les conflits d'intérêts potentiels. En 2014, 9 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.3.2. La prévention du risque de blanchiment et de fraude

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

A cette fin, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place un dispositif et des procédures internes adaptés. Il s'est doté d'un outil de détection des opérations douteuses, opérations qu'il déclare à la cellule de renseignement financier lorsque le doute n'est pas levé. En 2014, l'unité sécurité financière de la banque a analysé à ce titre plus de 12 793 opérations douteuses

Dans le cadre du renforcement de la lutte contre la fraude documentaire, le Crédit Agricole Nord de France a équipé, au cours du mois d'octobre 2014, l'ensemble de ses agences de lampes à ultraviolet pour détecter les faux billets. Par ailleurs, un outil de vérification des avis d'imposition sur le revenu a été mis en ligne.

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

Enfin, le Crédit Agricole Nord de France a initié un programme de renforcement de ses process et de ses contrôles, relatifs aux activités à risque et aux pays à risque, portant notamment sur ses modalités d'entrée en relation et l'identification des lieux de résidence de ses clients.





A noter que ce dernier point s'inscrit dans le plan relation et l'identification des lieux de résidence de ses clients. A noter que ce dernier point s'inscrit dans le plan Groupe de mise en conformité des clients professionnels personnes physiques et morales, actuellement en cours au sein de la banque.

### II.3.3. La formation des salariés

L'ensemble des collaborateurs est formé périodiquement aux règles de déontologie, de bonnes pratiques et de conformité. En 2014, 1 860 salariés ont ainsi été formés. En septembre 2014 un nouveau bagage de formation portant sur l'identification de la fraude documentaire a été déployé au sein du Crédit Agricole Nord de France. Par ailleurs, deux formations dédiées à la lutte contre la fraude ont été réalisées par la police de l'air et des frontières auprès de représentants du réseau.

La Caisse régionale ayant eu à faire face à des tentatives de fraude par faux ordres de virement (*ingénierie sociale*) de plus en plus nombreuses, des formations dédiées internes, destinées aux services les plus exposés, ont été dispensées en 2014.

A noter, des courriers de sensibilisation ont été adressés à la clientèle Entreprise afin d'attirer l'attention de ces grands comptes sur les risques de fraude liés à la bascule SEPA.

Dans le cadre de sa lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, le Crédit Agricole Nord de France applique dorénavant le principe d'une formation biennale. En décembre 2014, les collaborateurs ont été invités à suivre la nouvelle formation en ligne du Groupe. Au 31 décembre 2014, 2 593 salariés avaient été formés.

### II.3.4. 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 2014, 42 avis ont ainsi été émis.



En cas de dysfonctionnement de conformité dans un processus de commercialisation, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place un dispositif de centralisation et de traitement de ces dysfonctionnements. Il permet de prendre au plus haut niveau de la banque les mesures correctrices qui s'imposent. 44 dysfonctionnements ont été déclarés en 2014.

### chiffres-clés 2014

**2 593**  
SALARIÉS FORMÉS  
À LA SÉCURITÉ  
FINANCIÈRE

**42**  
AVIS DE CONFORMITÉ  
EMIS

**12 000**  
OPÉRATIONS ANALYSÉES  
AU TITRE DE LA  
SÉCURITÉ



## II.4. Etre une banque innovante

Le Crédit Agricole Nord de France souhaite être une banque innovante pour évoluer vers une relation clients multicanale digitale proactive et encore plus experte.

### II.4.1. La création de l'e-agence

La principale innovation 2014 est la création de la «e-agence» qui, avec presque 1000 clients 5 mois après son ouverture, propose aux 60 000 clients du Crédit Agricole Nord de France hors région, (*dont 10 000 à l'étranger*), des services et des moyens de communication adaptés à la relation à distance (*moyens digitaux, amplitude horaire...*).

#### Deux enjeux sous-tendent cette création :

- maintenir le contact ou le renforcer avec des clients devenus potentiellement distants ;
- répondre aux nouvelles attentes des clients et prospects en termes de disponibilité de réactivité et d'expertise.

Le fonctionnement de l'e-agence se fait en synergie avec les agences du réseau. Tous les moyens digitaux seront progressivement mis à disposition des clients hors région pour communiquer (*visioconférences, réseaux sociaux, t'chat, internet...*). Parallèlement, des outils (*vente par enregistrement, scanner chèques, signature électronique...*) permettront à la fois d'optimiser le temps commercial, d'alléger les charges administratives et de sécuriser la relation à distance.

## II.4.2 Le déploiement de nouveaux concepts

Le Crédit Agricole Nord de France, banque multicanal de proximité, développe le concept de «Conseil et Vente» qui permet de promouvoir auprès des clients les outils du multicanal. Ainsi, les conseillers concrétisent des ventes à distance en s'appuyant sur des nouvelles fonctionnalités qui permettent d'envoyer une proposition commerciale dans l'espace internet privatif du client afin qu'il la valide à distance. Dès validation par le client, la proposition se transforme en contrat et prend effet immédiatement. Ce nouveau dispositif testé depuis mai 2014 sera déployé sur l'ensemble du territoire à partir de mars 2015.

Dans le cadre de la dynamique Groupe, le Crédit Agricole Nord de France propose désormais à ses clients et ses prospects, via le site CA-E-Immobilier, l'offre E-Immo qui leur permet d'avoir une réponse de principe immédiate et personnalisée à leur demande de prêt. Plus de 7% des prêts accordés en 2014 ont pour origine une simulation sur ce site.

Le Crédit Agricole Nord de France souhaite, par ailleurs, soutenir la consommation des ménages. Le multicanal permettant d'améliorer la fluidité des parcours clients, le 8 septembre 2014 la banque a lancé le projet Conso 2.0, objet d'une co-construction avec Crédit Agricole Consumer Finances.







### II.4.3. La digitalisation

Le Crédit Agricole Nord de France souhaite faire de la signature électronique à partir de tablettes numériques le mode de contractualisation à privilégier, le papier devenant une exception. Elle répond à plusieurs enjeux : gain de temps, traçabilité, conformité, responsabilité sociale et environnementale...

Le déploiement progressif des tablettes numériques en agence a démarré en septembre 2014. 2000 tablettes sont aujourd'hui déployées, chaque poste de travail en agence est équipé. Le périmètre des opérations éligibles sera élargi en 2015. Par ailleurs, le processus de dématérialisation des dossiers de crédit, qui permet un circuit de décision plus rapide et une amélioration du risque juridique, s'est poursuivi en 2014, avec l'élargissement de l'outil de gestion électronique des prêts Habitat aux prêts Consommation.

Fin 2014, des nouveaux outils de communication ont été mis en place en agence.

Au sein de chacune des agences de la banque, deux postes de travail ont été équipés d'un dispositif de visioconférence. Un nouvel outil de travail collaboratif est progressivement déployé. En agence, il permettra l'utilisation de fonctionnalités telles que l'audio et la visio avec partage de documents.

Après leur spécialisation par marché, les centres d'appels développent de nouvelles technologies comme la messagerie instantanée (*T'chat*) notamment accessible à partir



de l'espace accueil du site de la banque pour les thèmes présents ou encore l'extension du web call back qui permet au client d'être rappelé immédiatement et gratuitement par un conseiller notamment sur toutes les pages web assurance de 8h à 20h.

### II.4.4 Les applications bancaires mobiles

Le CA Store est le site d'applications bancaires mobiles 100% gratuites.

Destiné aux clients du Crédit Agricole, il propose aujourd'hui 42 applications bancaires multiplateformes (*web, tablettes, smartphones...*).

L'application «*Mon budget*» utilisée par 50 000 clients du Crédit Agricole Nord de France a été remplacée par l'application «*Ma banque*». Disponible gratuitement, elle permet notamment l'envoi de messages de la banque vers le client et la gestion de budget simplifiée ;

L'application No Money permet de suivre l'argent que l'on doit à ses amis et de leur faire un virement en conséquence ;

L'application Ma Cagnotte, incite les enfants et adolescents à gagner leur argent de poche de façon ludique en remplissant des objectifs et des missions fixés par leurs parents ;

L'application mon assistant Retraite permet d'estimer précisément sa situation financière une fois à la retraite.

En novembre 2014, dans le cadre d'une conférence sur les technologies émergentes dans les entreprises, organisée par Cio-Online (*magazine dédié au management des systèmes d'information*) le CA Store a reçu le prix de l'innovation. S'il permet aux clients de télécharger des applications, il les convie surtout à participer à leur co-création via une plateforme dédiée.



## chiffres-clés 2014

**1**  
E-AGENCE

**2 000**  
TABLETTES DÉPLOYÉES POUR  
LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

# Partie III

## Une banque au service de l'économie réelle de sa région

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

Le Crédit Agricole Nord de France mobilise ses savoir-faire et ses expertises pour accroître son soutien aux acteurs économiques et accompagner le développement de son territoire et notamment favoriser les investissements qui nourrissent la croissance.

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

Le Crédit Agricole Nord de France est une banque stable qui recherche une rentabilité raisonnée durable et équilibrée pour relever les défis économiques du territoire. La banque affiche en 2014 des performances commerciales solides dans le cadre de sa stratégie de croissance organique.

Dans une conjoncture marquée par la faiblesse de la demande crédits, les encours de crédits baissent de 2,4% sur un an, à 18,6 Mds€, avec toutefois une croissance des crédits à l'habitat qui se maintient (+0,6% à 10,4 Mds€). La Caisse régionale reste ainsi le principal financeur de la région Nord - Pas de Calais avec 2,4 Mds€ de nouveaux crédits sur l'année, dont 1,3 Mds€ sur les crédits habitat et une année record pour les financements à l'agriculture (320 M€). A fin décembre 2014, le ratio des Crédits rapportés à la collecte de bilan s'améliore de 5% sur un an pour s'établir à 121% (pro forma 2013 du reclassement de la participation Crelan en actifs destinés à être cédés).

### chiffres-clés 2014

**562 M€**  
PNB SOCIAL

**254 M€**  
RBE SOCIAL

**125 M€**  
RÉSULTAT NET SOCIAL

**25 Mds€**  
ENCOURS DE COLLECTE

**19 Mds€**  
ENCOURS DE CRÉDITS

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

#### III.1.2. Une épargne doublement utile

En choisissant d'épargner localement, les clients contribuent au développement économique de la région puisque le Crédit Agricole Nord de France accorde des crédits à ses clients proportionnellement à l'épargne bilancielle collectée. L'encours de collecte en 2014 atteint de 25 Mds€.

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

Conformément aux obligations réglementaires, une partie des fonds collectés sur les 413 354 livrets A détenus en 2014 par les clients du Crédit Agricole Nord de France, a contribué au financement des PME.

Les quatre fonds d'investissement de proximité, Nord Cap, gérés par Nord Capital Partenaires et commercialisés depuis plusieurs années auprès des clients du Crédit Agricole Nord de France, présentent un double intérêt économique : les fonds collectés ont été investis dans 23 PME régionales éligibles, notamment sous forme d'apport en capital pour soutenir leur développement, et les particuliers investisseurs bénéficient d'un avantage fiscal. La valorisation globale des fonds au 30/06/2014 était de 20,5 M€.

En complément, Nord Capital Investissement a réalisé 5 opérations pour 8 M€ en 2014.





### III.2 Le soutien aux entreprises

Accompagner le développement économique des entreprises de taille intermédiaire à fort potentiel, mettre en œuvre des capitaux et des moyens financiers pour répondre aux besoins des entrepreneurs, constituent les fondements de l'activité du Crédit Agricole Nord de France. Son engagement auprès des porteurs de projet n'est plus à démontrer.

En 2014, la banque a accompagné 17% des créations d'entreprises de la région, dont 85% sont viables à plus de 3 ans, et a mis en avant les partenariats avec les principaux réseaux d'accompagnement : Plateforme Initiative locale, France Active, Réseau Entreprendre, BGE, les Ruches d'entreprises et CERFRANCE et de renforcer les liens de proximité avec les interlocuteurs des Chambres de Métiers et des CCI.

Dans cette droite ligne, une convention de partenariat a été signée ou renouvelée en 2014 avec :

- la Chambre du Commerce et de l'Industrie Artois pour développer les synergies,
- la couveuse d'entreprises Dunkerque Littoral. Cette convention porte sur l'avance de fonds remboursable pour développer une activité,
- Initiative Lille Métropole Nord, qui accompagne grâce à des prêts d'honneur à 0% la reprise ou la création d'entreprises.

Par ailleurs, pour répondre aux besoins des professionnels, des offres spécifiques, telles que l'offre Bienvenue Créateurs, la Santé Collective, le Compte Excédent de Trésorerie qui aide les entrepreneurs à anticiper leurs excédents et/ou besoins de trésorerie, ont été créées. Afin de simplifier leur demande d'ouverture de crédit en compte courant, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place en 2014, sous certaines conditions, des ouvertures de crédit en compte sans frais de dossier.

Une expertise et des outils dédiés à ce marché ont été mis en place, comme par exemple, la création du service Animation Assurance et Prévoyance, composé de quatre experts et trois chargés de mission pour accompagner le lancement de la Multirisque Professionnelle.

Il convient de noter que le Crédit Agricole Nord de France est, aux côtés de 4 autres structures, parrain de l'Institut des Métiers d'Art et du Patrimoine (IMAP). Cet institut a vocation à dynamiser les métiers de l'art et du patrimoine en développant une offre de formation, en favorisant la transmission des savoir-faire et en faisant la promotion des entreprises des métiers d'art de la région par le biais d'actions de communication.

Enfin, parce que le Crédit Agricole Nord de France est la banque des entrepreneurs mais aussi des jeunes au travers de ses partenariats avec l'enseignement supérieur, elle a organisé en 2014 le 3<sup>ème</sup> Challenge Initiative Etudiants pour encourager l'esprit d'entreprise auprès des étudiants entrepreneurs. Quatre prix ont été remis dont deux chèques de 5000€.

Le Crédit Agricole Nord de France et les filiales du Groupe, étaient également présents au Salon des entrepreneurs, 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, montre sa capacité de mobilisation et d'anticipation pour sécuriser les exploitations. En 2014, 320M€ de financements ont été accordés sur le marché de l'agriculture.

Le bilan des récoltes 2014 (*céréales, pommes de terre, betteraves...*) et les perspectives à venir (*évolution du prix du lait, porc, ...*) suscitant des inquiétudes sur les revenus et les trésoreries agricoles, la banque a mis en place, en concertation avec les organisations professionnelles agricoles, un Plan d'urgence récoltes 2014, dispositif d'exception pour soutenir l'Agriculture du Nord – Pas-de-Calais. Ainsi, le Crédit Agricole Nord de France a déployé plusieurs mesures exceptionnelles et adaptées permettant d'apporter une réponse à toutes les situations rencontrées. Plus de 60 M€ de financements ont ainsi été accordés (*arrêté fin décembre 2014*), faisant de cette initiative, portée à 100 % par la banque, la plus importante opération de soutien menée sur le Marché de l'Agriculture.

Par ailleurs, en 2014, pour répondre aux besoins spécifiques des agriculteurs et à l'évolution du marché de l'agriculture, le Crédit Agricole a commercialisé une nouvelle offre d'Assurance Multirisque Agricole. Elle permet de répondre aux nouvelles attentes des agriculteurs, de mieux qualifier le risque et d'améliorer la prévention en sécurisant l'outil de travail et l'activité de l'exploitation agricole qu'un sinistre remettrait en cause.

Enfin pour accompagner les jeunes agriculteurs dans leur installation, le Crédit Agricole Nord de France intègre de manière récurrente dans l'offre de financement une option «*bénéficiaire d'un micro-ordinateur portable*».

L'ancrage historique des activités agricoles en Nord – Pas de Calais a permis l'implantation d'établissements agroalimentaires parmi lesquels des fabricants de produits amylacés, des brasseurs ou encore des industriels du poisson. La transformation progressive de ces PME locales en grandes entreprises voire en leaders européens ou mondiaux a placé la région au 1<sup>er</sup> rang des exportations et au 4<sup>ème</sup> rang en termes d'emploi. Avec ses 2000 établissements et ses 41 000 emplois, 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 Partenaire, le Crédit Agricole Nord de France s'est fixé comme objectif de renforcer son rôle de «*banque conseil*» et de devenir la banque de référence de l'agroalimentaire. La banque développe une

**Nouvelle Multirisque Agricole :**  
Composez-vous une protection sur mesure.

#Parlez-en à votre conseiller

**CA**  
NORD DE FRANCE  
Le bon sens a de l'avenir.

Le contrat d'assurance Multirisque Agricole est assuré par PROTECA, Société d'assurance d'assurance de Crédit Agricole Assurances, PROTECA S.A. au capital entièrement libéré de 200 000 000 €, immatriculée en France, Siège social : 410 Boulevard du Régiment - 75270 Paris Cedex 15, 552 238 845 RCS Paris. Endossement garanti et condition d'acceptation. Contrat Régional de Crédit Agricole Nord de France, société coopérative à capital variable, agréée en tant quetablissement de Crédit, Société de Garantie d'Assurances Immatriculée au registre des intermédiaires en Assurance (SIRAG) sous le N° 07 079 406, 440 206 109 RCS 0112 METROPOLIS - Siège social : 10, avenue de la République - 97300 - 97522 0202. ca-norddefrance.fr

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...*).

Le pôle Industries Agroalimentaires apporte aux entreprises du secteur une expertise pour, par exemple :

- accompagner un de ses clients, leader dans le domaine agro-alimentaire, dans l'acquisition d'une société. Cette opération stratégique, qui représente pour le Groupe une opportunité de diversification et de développement à l'international, a permis le maintien des emplois sur le site racheté,
- soutenir le projet ambitieux d'un acteur agricole majeur de la filière agroalimentaire qui a ouvert un nouveau centre de certification et de recherche dans la région,
- renforcer la compétitivité et le déploiement des outils de transformation régionaux dans un environnement concurrentiel sans cesse renforcé,
- financer le projet d'un client offrant aux TPE PME de l'agroalimentaire régional l'accès à un outil d'étude technique et d'innovation,
- contribuer au rapprochement des acteurs clé afin de consolider leur position sur leurs filières.

Il éclaire également leurs dirigeants notamment lors de l'organisation de conférences débats telle que celle organisée le 6 octobre 2014 sur le thème du financement de la croissance des entreprises agroalimentaires.

### III.4. L'accompagnement des collectivités

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les collectivités territoriales, des petites communes rurales aux grandes collectivités, le Conseil régional ou les Conseils généraux dans leurs projets afin de développer la région et améliorer le cadre de vie de ses habitants. En 2014, la banque a mis en place plus de 300 dossiers de financement (*à court et à long terme*) à destination des collectivités pour un montant supérieur à 360 millions d'euros.

A titre d'exemple, en 2014, la banque a financé les collectivités pour :

- construire une unité de traitement, de valorisation des déchets et de méthanisation sur Hénin-Carvin,

- construire une canalisation d'eau reliant la forêt de Mormal au Douaisis et une station de pompage,

- aménager la zone naturelle du Parc des rives de l'AA et un plan d'eau de loisirs nautiques,

- installer une turbine hydroélectrique sur la Ternoise et construire une maison médicale à Auchy-les-Hesdin,

- enfouir des lignes électriques et refaire l'éclairage public à Brunémont,

- construire 2 salles de classe de l'école primaire aux normes BBC et HQE avec l'aide de la BEI à Noyelles-sur-Escaut,

- mettre en place un système de télégestion pour gérer à distance le réseau d'eau pour le Syndicat Intercommunal des Eaux d'Orville,

- refaire l'éclairage public à Boeschève.

### 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. Ainsi en 2014, la banque a poursuivi l'octroi aux organismes de logement social de prêts garantis par des collectivités. En 2014, 18 prêts sociaux locatifs accession ont été réalisés pour un montant de 18 millions d'euros. A titre d'exemple, les constructions par la Société Régionale Cités et Jardins de 24 maisons individuelles BBC situées au sein du quartier du Raquet à Sin le Noble. Au total, ce sont près de 120 logements locatifs ou d'accession à la propriété qui ont été financés sur 2014 sur les communes suivantes : Santes, Wattignies, Fort-Mardyck, Steenwerck, Wasquehal, Tourcoing, Lambersart, Loos-lès-Lille, Courcelles-les-Lens, Rousies, Aulonoie-Aymeries, Feignies, Ronchin,...

En 2014 le Crédit Agricole Nord de France a accompagné Maisons et Cités Soginorpa, 1<sup>er</sup> bailleur social du Nord - Pas de Calais, dans une émission obligataire de 15M€. Ces fonds sont destinés à la rénovation des coronas traditionnels, de cités pavillonnaires et de cités-jardins.



### III.6 La santé et le vieillissement

La Foncière de l'Erable, filiale immobilière du Crédit Agricole Nord de France, a lancé en septembre 2014 le chantier de revalorisation et de revitalisation pour séniors «Les Sylphides» dont elle est copropriétaire à Tourcoing. La création de 49 nouveaux logements, l'aménagement de nouveaux espaces verts ou la sécurisation de la résidence sont notamment réalisés.

La banque a également renforcé son partenariat avec la SA NOREVIE, implantée dans le Douaisis et le cambrésis, dont la stratégie d'utilité sociale qui s'inscrit dans la démarche RSE du Groupe Arcade, vise à accompagner au mieux le maintien des locataires seniors à leur domicile par l'adaptation du logement.

Dans le domaine de la santé, le Crédit Agricole Nord de France commercialise depuis le 2 juin 2014 une nouvelle gamme de Complémentaire Santé Individuelle qui donne davantage de souplesse au client et qui est adaptée aux retraités.

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les associations du médico-social de notre territoire dans les domaines de l'inclu-

sion sociale, du médico-social, de la protection de l'enfance et de l'addictologie.

La banque finance des établissements de soins, de séjours, des ESAT, des EHPAD sur l'ensemble de la région Nord - Pas de Calais. De même, elle accompagne les hôpitaux publics et privés PSPH pour leurs besoins d'investissements.

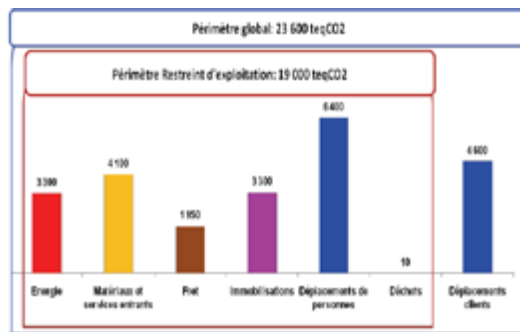


# Partie IV

## Des actions en faveur de l'économie de l'environnement

### IV.1 Nos engagements «carbone»

#### IV.1.1. Notre bilan carbone



Depuis 2008, le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé dans une démarche volontariste de diminution de son empreinte carbone.

Évaluée en 2012, lors de la réalisation du deuxième bilan carbone de la banque, cette empreinte carbone représente une émission de gaz à effet de serre, sur périmètre, de 19 000 Teq CO<sub>2</sub>, soit 7,2 Teq CO<sub>2</sub> par salarié.

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

Le résultat de ces actions sera mesuré en Teq CO<sub>2</sub> lors de la mise à jour du bilan carbone prévue en mars 2015.

En 2014, les consommations d'électricité, de gaz et de fioul ont généré des émissions de gaz à effet de serre de, respectivement, 1 180 TeqCO<sub>2</sub>, 2 276 TeqCO<sub>2</sub> et 253 TeqCO<sub>2</sub>. Les trajets professionnels ont, quant à eux, représenté une émission de 788 TeqCO<sub>2</sub>.

#### IV.1.2. La promotion de l'écomobilité

Le Crédit Agricole Nord de France est engagé en matière d'écomobilité. Le site de covoiturage mis en place fin 2013, compte désormais plus de 300 salariés inscrits.



Pour la deuxième année consécutive, le Crédit Agricole Nord de France met à disposition de ses salariés des vélos à assistance électrique pour réaliser leurs trajets domicile-travail et ainsi agir en faveur de l'environnement. Pour l'attribution 2014, 5 nouveaux vélos ont été acquis par la banque.

Cette année, deux premiers véhicules électriques sont venus alimenter la flotte de véhicules de service de la banque et une borne de recharge électrique a été installée au niveau de chacun des sièges de la banque.





En mars 2014, le Crédit Agricole Nord de France a innové en matière de supports médiatiques. Des vélos taxis habillés aux couleurs du Crédit Agricole Nord de France ont circulé dans le centre ville de Lille pour relayer la communication de la banque.

#### IV.1.3. La réduction de nos consommations

Grâce à la campagne «*éco-geste*» menée dès 2013 sur les process internes pour réduire les consommations d'énergies et notamment favoriser la généralisation de l'impression recto verso, la consommation de papier (*ramettes A4*) a baissé de 18% entre 2013 et 2014, une partie de cette baisse est expliquée par la consommation exceptionnelle de papier en 2013 (*bascule informatique*).

#### 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 2014.

### chiffres-clés 2014

BAISSE DE **18%**  
DE LA CONSOMMATION  
DE PAPIER (RAMETTES A4)

**200**  
TONNES DE PAPIER  
RECYCLÉES

**4 497**  
**Teq co2** ÉMISES  
(ENERGIES,  
TRAJETS  
PROFESSIONNELS  
VÉHICULES)

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'exemples,

- le papier acheté est un papier responsable et écolabellisé, les imprimeurs sont labellisés imprim vert, les enveloppes utilisées par la banque sont fabriquées à partir de matières recyclées.
- le prestataire de service en charge du restaurant d'entreprise qui sert en moyenne 200 repas par jour respecte un process de tri sélectif pour l'évacuation de ses déchets, veille à s'approvisionner auprès de structures locales, optimise ses trajets et met en pratique des éco-gestes.

Enfin, le Crédit Agricole Nord de France a soutenu une dizaine d'agriculteurs souhaitant développer la vente de proximité en finançant leur local commun de vente directe de leur production.





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

### IV.2.1. 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 de son 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 2014, 66 844 cartes bancaires éco-conçues étaient en circulation, soit 14,4% 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 2014, 36 346 cartes ont été recyclées.

### IV.2.2. La transition énergétique

Parce que 16% de la population serait en situation de précarité énergétique, le Crédit Agricole Nord de France et la Région Nord - Pas de Calais s'associent pour aider à la réhabilitation des logements anciens de la région. Dans ce cadre le crédit Agricole Nord de France propose à ses clients une nouvelle offre, le prêt 100 000 logements, qui permet de financer les travaux de rénovation énergétique des logements anciens des particuliers et le coût de l'audit énergétique identifiant les travaux à réaliser pour faire des économies d'énergie.

Le Crédit Agricole Nord de France a développé dès 2008 une expertise et un savoir-faire dans le domaine des énergies renouvelables avec l'accompagnement de projets d'installations photovoltaïques en région, un secteur dans lequel le Crédit Agricole Nord de France a déjà prêté 50 millions d'euros.

La banque accompagne également depuis fin 2008 les porteurs de projets de méthanisation. Près de 20 projets sont identifiés en Région par les Services, faisant de notre territoire un des tout premiers en France. La banque

est le premier partenaire financier dans le domaine qui permet aujourd'hui de couvrir les besoins énergétiques de plus de 5 000 foyers en région. Elle a participé en 2014 au financement de la première unité de méthanisation collective du Pas-de-Calais, qui devrait rentrer en fonctionnement en janvier 2015 mais également de 2 projets parmi les premiers observés en France de Biogaz directement reliés au Réseau.

Tout au long de l'année 2014, le Crédit Agricole Nord de France a accompagné ses clients «*entreprises*» dans leur démarche de développement durable. La banque a notamment financé, en 2014, 4 éoliennes d'un parc composé de 16 éoliennes générant une puissance de 11,4 MW.

### 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 2014, le Crédit Agricole Nord de France détenait dans ses livres 300 409 LDD.



L'investissement socialement responsable dans des fonds thématiques environnementaux contribue favorablement aux enjeux du développement durable. A titre d'exemple, en décembre 2014, l'encours du fonds «*atout valeur durable*» détenu en direct par les clients de la banque était de 1 387 K€ en augmentation de 18,6% par rapport à 2013.

## chiffres-clés 2014

**300 409**  
LIVRETS LDD

**180 544**  
CONVENTIONS EN  
E-DOCUMENT

**1 387 K€**  
D'ENCOURS SUR LE  
FONDS «*ATOUT  
VALEUR DURABLE*»



### IV.3 La promotion de l'agriculture durable

Chaque année, les trophées de l'Agriculture Durable 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.

Pour soutenir les filières agricoles et agroalimentaires ainsi que l'emploi en région, le Crédit Agricole Nord de France a signé cette année une convention de partenariat pour mener des actions bilatérales avec la marque « Saveurs en or » label, créé à l'initiative de la Chambre d'agriculture et du Conseil régional qui garantit aux consommateurs des produits du terroir issus en priorité de l'agriculture régionale et fabriqués par des entreprises de la région Nord - Pas de Calais.

Partenaire privé historique de Terres en fête, le Crédit Agricole Nord de France y animait un stand en juin dernier.

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



Le Crédit Agricole Nord de France au travers de son partenariat avec l'ONF contribue au reboisement des forêts domaniales du Nord - Pas de Calais, qui sont certifiées gestion durable par PEFC France. La banque participe aux enjeux environnementaux et économiques d'une région qui bien que faiblement boisée est classée parmi les premières régions utilisatrices. En 2014, 11 390 arbres ont été replantés, et plus de 55 000 depuis 2009.

La banque a poursuivi son action de sensibilisation des jeunes écoliers de la Région, qui invités par les caisses locales du Crédit Agricole Nord de France ont la possibilité de participer à des journées de découverte du milieu forestier en compagnie de personnels de l'ONF. 183 écoliers de primaires et maternelles ont participé à ces journées «Animation nature» en 2014 soit 792 élèves depuis 3 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, le Crédit Agricole Nord de France 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-clés 2014

**65 000**

ARBRES REPLANTÉS DEPUIS 2009

**183**

ÉCOLIERS SENSIBILISÉS AU MILIEU FORESTIER

ET PLUS **2 100** DE DEPUIS 2005

# 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 en région Nord - Pas de Calais.



Des sessions de Job dating (*rencontres rapides de recrutement*) ont été menées en avril et juin 2014 à Arras, Valenciennes, Saint Omer, Cambrai, Calais et Lille. 335 candidats se sont entretenus avec les équipes des ressources humaines du Crédit agricole Nord de France, 25% d'entre eux correspondaient à des profils recherchés par la banque.

Pour encourager la mobilité intra groupe, le Crédit Agricole Nord de France a organisé la première rencontre délocalisée en région de MOBIL'DAYS. Plus de 600 collaborateurs de différentes entités du groupe Crédit Agricole y ont participé.



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

Le Crédit Agricole Nord de France participe au Master Talents organisé par le Groupe Crédit Agricole pour les étudiants des grandes écoles en proposant depuis 2014 des offres de stage d'une durée de 6 mois.

La banque, quatre autres Caisses régionales et la Fédération nationale de 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.

Elle est également présente aux côtés des organismes d'enseignement et de formation : Institut Catholique de Lille, EDHEC, ISA et les centres de formations des apprentis, pour la construction ou la rénovation de logements d'étudiants.

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



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

En septembre 2014, le Crédit Agricole Nord de France a lancé son nouveau projet managérial MANAG'IN. Co-construit avec les managers, il a pour objectif de développer une nouvelle culture managériale. Un plan d'accompagnement individuel et collectif sera déployé courant 2015.

La banque mène une politique de recrutement et de promotion interne volontariste. En 2014, 178 offres de poste ont été publiées en interne et 168 personnes ont été embauchées.

Pour accompagner les salariés impactés par le changement des horaires inhérent à la nouvelle organisation distributive, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place le «*Pass CESU garde d'enfants*» pour les collaborateurs affectés dans des points de vente fermant tardivement.

Au regard de la recrudescence des incivilités sur les lieux de vente, la banque a mis en place un dispositif adapté permettant d'enclencher un processus d'accompagnement des salariés victimes d'agressions verbales et la clôture du compte de l'auteur des incivilités. En 2014, 187 incivilités ont été recensées, majoritairement des agressions verbales, injures, insultes et intimidations.

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 2014, le Crédit Agricole Nord de France a essentiellement connu des accidents de circulation et des chutes. Aucun accident n'était lié à l'existence d'un risque grave. En février 2014, des salariés du Crédit Agricole Nord de France se sont formés en théorie et en pratique à la lutte contre l'incendie et l'évacuation.

En 2014, la banque a maintenu un haut niveau d'effort de formation, avec en moyenne 38 heures de formation par salarié, ce qui représente plus de 7% de la masse salariale. Une nouvelle filière «*conseillers en gestion de patrimoine*» a été lancée pour répondre aux enjeux du marché patrimonial et de la banque privée.



### V.4. Un employeur qui promeut la diversité

En 2007 le Crédit Agricole Nord de France a signé la Charte de la Diversité.

Dans cette droite ligne, fin 2014, les femmes représentaient 54,2 % de l'effectif en CDI et 32,9% des cadres de l'entreprise. Les séniors de plus de 55 ans représentaient 12,8% de l'effectif de la banque.

A fin 2014, le taux d'emploi de collaborateurs travailleurs handicapés est estimé à 4,75%. La mission HECA a accompagné quelques salariés dans l'obtention d'une reconnaissance RQTH et poursuivi l'aménagement des postes de travail pour améliorer les conditions de travail. En 2014, le Crédit Agricole Nord de France a maintenu le financement des CESU Handicap à destination des 93 salariés handicapés de l'entreprise.

Le Crédit Agricole Nord de France 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 2014, le Crédit Agricole Nord de France a participé au forum dédié au recrutement de personnes en situation de handicap organisé par les associations Cap Emploi et Emploi et Handicap. Cette participation a permis de recruter une personne.



**MANAG'IN**  
PROJET MANAGERIAL NORD DE FRANCE

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

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

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

Lors des négociations annuelles de 2014, 9 accords ont été signés, concernant :

- la reconnaissance des compétences des salariés, (*un avenant*),
- l'intéressement, (*un accord et un avenant*)
- la participation, (*un avenant*),
- le plan d'épargne entreprise, (*deux avenants*),
- la formation professionnelle, (*un avenant*),
- l'égalité professionnelle, (*un avenant*),
- le régime de prévoyance, (*un avenant*).

En 2014, il n'y a pas eu d'accord de signé en matière de santé et sécurité.

Une enquête a été réalisée en octobre 2014 auprès de 40 salariés par CA Technologie afin de mesurer le niveau de satisfaction des outils mis à disposition des collaborateurs.

Au printemps 2014, le Crédit Agricole Nord de France a mené une enquête auprès de ses salariés pour obtenir leur ressenti sur la qualité et l'efficacité au travail. Des axes de progrès ont été identifiés, un plan d'amélioration des items est en cours de construction. Des actions telles que la création d'une mission «*qualité de vie au travail*» ou la programmation régulière de questionnaires ont été mises en place. Un plan d'action comportant deux chantiers, un projet managerial et la politique de rétribution, sera déployé en 2015.



# Partie VI

## Notre responsabilité vis-à-vis des territoires

### VI.1 Un réseau bancaire accessible par tous

Le Crédit Agricole Nord de France s'attache à rendre ses agences bancaires accessibles à tous ses clients. Avec ses 270 points de vente et ses 668 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.

Démarré en mai, le déploiement d'un nouveau logiciel de gestion des automates permet une utilisation plus simple, plus conviviale et plus rapide. Il s'achèvera fin 2015.

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

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

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

Aux côtés d'Amundi, et de 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 Plan d'Épargne Entreprise des clients professionnels est quant à lui en hausse de 18% à 22 M€.

En 2014, durant la semaine de l'ISR, le Crédit Agricole Nord de France a investi dans un fonds solidaire créé et géré par Amundi, la société d'asset management du Groupe Crédit Agricole. En investissant dans ce fonds à fort impact social, le Crédit Agricole Nord de France 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, la protection de l'environnement ou encore la santé et la dépendance.

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

#### VI.3.1. La politique régionale de mécénat financier

Le Crédit Agricole Nord de France mène une politique de parrainages et de subventions régionale. En 2014, un montant global de 1 087 K€ a été accordé à des associations du territoire pour soutenir leurs projets locaux.

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

#### 1. Rendre la culture accessible à tous

A titre d'exemple, le Crédit Agricole Nord de France est partenaire de l'exposition :



La Bataille de Lépante  
d'Andries Van Ertvelt  
Restauration et photo Sophie Deyrolle



- «le Château de Versailles en cent chefs d'œuvre» : après «Roulez carrosses !» qui a recueilli plus de 300 000 visiteurs, le Palais-Saint-Vaast d'Arras accueille depuis le 27 septembre 2014 l'exposition «le Château de Versailles en cent chefs-d'œuvre». Le Crédit Agricole Nord de France est le premier mécène privé de cette exposition aux côtés d'autres partenaires institutionnels,

- de la célébration du 800<sup>ème</sup> anniversaire de la bataille de Bouvines,

- de l'association Art et Passion qui a pour but de promouvoir l'art et le travail des artistes au travers d'exposition régulières dans la région arrageoise.

## 2. Soutenir les associations du territoire qui ont des projets en adéquation avec les valeurs mutualistes de la banque :

- Pour soutenir les projets développés par les associations de son territoire, en impliquant ses clients dans sa politique de mécénat financier, 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. Pour le dernier trimestre 2014, une allocation de 19 806 euros a été répartie entre 31 associations,



- Dans le cadre d'actions ponctuelles, la banque réalise des impressions de flyers, d'invitation, pour des manifestations organisées par des associations de la région partenaires et/ou clientes du Crédit Agricole Nord de France,

- Le Crédit Agricole Nord de France a donné un coup de pouce à l'équipe de football «des papillons blancs» du Cambrésis avec la remise de maillots à cette équipe qui défendra la France lors de la coupe du monde de football «unifié» composée de

17 joueurs dont 9 athlètes handicapés pour déficience intellectuelle scolarisés en IME.

## 3. Aider les plus démunis

- La banque a réalisé des dons de matériels informatiques obsolètes 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.

## 4. Accompagner les jeunes

- La Banque souhaite accompagner des jeunes bacheliers méritant issus de milieux défavorisés. Dans le cadre d'un partenariat récent avec l'association ARELI qui favorise le parcours étudiant de ces jeunes, elle parraine depuis septembre 2014, une étudiante de l'Edhec,

- Le Crédit Agricole Nord de France soutient des élèves allophones de primaire, collège, et lycée, enfants de réfugiés ou de travailleurs étrangers issus d'une soixantaine de pays et qui ont la volonté de développer l'apprentissage de la langue française,



- La banque est partenaire de l'association étudiante Music All de l'Edhec qui réalise un spectacle annuel pour sensibiliser au handicap.

## 5. Agir en faveur de l'insertion

Dans le cadre de son mécénat de nature, le Crédit Agricole Nord de France a offert en véhicule ancien en parfait état de fonctionnement à l'association «Auto Solidaire» qui permet, pour quelques euros par jour (forfait kilométrique et assurance compris), aux habitants de la région percevant de faibles revenus ou demandeurs d'emploi de pouvoir disposer d'un véhicule pour notamment se rendre à des entretiens d'embauche.



Un garage associatif avec des bénévoles permet aux adhérents de réaliser eux-mêmes leurs réparations. Un atelier pédagogique de mécanique à l'attention des femmes est également en cours de mise en place.

Une dotation a été accordée à une association qui permet le retour à l'emploi de personnes en parcours de réinsertion. Cette dotation a notamment permis l'achat d'un véhicule utilitaire. Sur 3 ans, plus de la moitié des stagiaires de cette association a retrouvé un emploi.

**6. Intervenir aux côtés de la Fondation Crédit Agricole Pays de France** pour valoriser le patrimoine de la Région ou aux côtés de la Fondation Crédit Agricole Solidarité développement pour soutenir notamment des projets internationaux d'aide au développement du monde agricole et rural des pays en voie de développement

Par exemple, le Crédit Agricole Nord de France a ainsi apporté son soutien financier :

- à Habitat et Humanisme Nord - Pas de Calais, les contributions ont permis de reloger 4 familles dans deux immeubles totalement réhabilités,
- à l'association Elevage Sans Frontière qui mène des projets de micro crédit en animaux depuis plusieurs années pour lutter contre la pauvreté dans les pays en développement en installant et soutenant des projets d'élevage au profit de familles rurales démunies. Elle permet une chaîne de solidarité selon le principe « *qui reçoit... donne* ».

## chiffres-clés 2014

**6** AGENCES  
POUR 100 000 HABITANTS

**16** AUTOMATES  
POUR 100 000 HABITANTS

**1 087 K€**  
PARRAINAGE  
DEVELOPPEMENT LOCAL  
SUBVENTIONS

**7. 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 :

- la 2<sup>ème</sup> édition des Talents Gourmands en partenariat avec le Bottin Gourmand, destinée aux professionnels agriculteurs producteurs, elle permet de promouvoir le patrimoine culinaire et participe au rayonnement de la filière,
- Terres en Fêtes 2014, manifestation placée sous le signe de l'emploi dans les filières agriculture, agroalimentaire, concessionnaires, entrepreneurs, recherches et qui a accueilli un peu moins de 400 exposants,
- La 60<sup>ème</sup> édition des 4 jours de Dunkerque,
- Les trophées de l'industrie 2014 qui mettent à l'honneur les fleurons de l'industrie nordiste

### VI.3.2. 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 2014, 12 associations du Nord - Pas de Calais ont été accompagnées par les Caisses locales pour un montant globale de 64 K€. A titre d'exemple, grâce à ce mécénat, une association, qui accompagne des patients atteints de maladies chroniques ou d'un cancer pour une fin de vie à domicile, a pu faire l'acquisition d'un véhicule de consultation itinérante.



## VI.4 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 Points Passerelle, qui a ouvert en octobre 2013 son 4<sup>ème</sup> point d'accueil à Valenciennes, après Arras (2010), Boulogne et Lille (2011), vient en aide aux habitants du Nord - Pas de Calais en difficultés financières ou sociales, suite à un accident de la vie (*chômage divorce décès maladie....*). Dans chaque Point Passerelle, des conseillers et des accompagnants bénévoles issus des caisses locales du Crédit Agricole Nord de France, écoutent 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 2014, ce sont 1022 dossiers qui ont été traités, en progression de plus de 20% par rapport à 2013. 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. 91% des dossiers traités en 2014 sont résolus ou en cours de résolution. Parmi les solutions proposées en partenariat avec le Crédit Agricole Nord de France, 255 micro crédits personnels, d'un montant moyen de 1 600 euros, ont permis à des personnes n'ayant plus accès au crédit bancaire de reprendre pied.

Après la signature d'une convention avec l'union départementale des centres communaux d'action sociale (CCAS) et pour aller encore plus loin dans l'accompagnement pragmatique des ménages en situation de précarité sociale, l'association Point Passerelle et le Crédit Agricole Nord de France, ont signé en 2014 de nouvelles conventions avec des CCAS.

- Une convention tripartite avec le centre communal d'action sociale signée avec GDF Suez permet de sensibiliser les ménages à la précarité énergétique, lutter contre les impayés et le surendettement, faciliter l'accès aux droits aux tarifs sociaux de l'énergie, former les accompagnants aux éco-gestes...



### Par ailleurs, l'association Point Passerelle a signé en 2014 :

- une convention avec EDF pour venir en aide aux ménages en situation de précarité. En réaménageant la dette, en étalant les remboursements, la banque évite à ces ménages des coupures d'électricité notamment en période hivernale.
- Une signature avec Renault, qui dans le cadre de son programme de mobilité durable «Renault Mobiliz», accepte pour les requérants Point Passerelle de réaliser des ventes de véhicules ou des réparations à prix coûtant.



### chiffres-clés 2014

**1 022** DOSSIERS  
TRAITÉS PAR LE S  
POINTS PASSERELLE

**91%**  
DE CLIENTS REMIS EN SELLE

**255**  
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.

Les orientations que le Crédit Agricole Nord de France s'est fixé pour l'année 2015 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 la nouvelle organisation distributive, et d'autre part en adoptant les meilleures pratiques en matière de relation commerciale pour consolider la satisfaction clients, 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. 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 des SAS Imm-nord, Arcadim et NSI. Sont exclues les sociétés qui ne sont pas consolidées selon la méthode globale, celles qui ne comportent pas de bureaux d'exploitation et celles pour lesquelles l'effectif est peu significatif (*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 NDFI »

Les données chiffrées retranscrites sont celles collectées au cours de l'exercice 2014. Certains indicateurs d'utilité territoriale peuvent présenter des variations atypiques, entre 2013 et 2014, 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.

## ANNEXE 1 : Note méthodologique

### Précisions concernant certains indicateurs de performance :

INDICATEURS	MÉTHODOLOGIE DE CALCUL
<b>Effectifs fin de période et répartition des salariés par sexe et par âge</b>	Le calcul des effectifs inscrits en fin de période prend en compte les contrats CDI, CDD, apprentissage, professionnalisation et les contrats suspendus. Les stagiaires ne sont pas compris dans l'indicateur. Les salariés en congés sans solde sont pris en compte dans l'effectif.
<b>Nombre d'embauches</b>	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.
<b>Nombre de licenciements</b>	Le calcul du nombre de licenciements prend en compte les licenciements et les ruptures conventionnelles en CDI.
<b>Taux d'absentéisme</b>	Il s'agit du nombre de jours ouvrés d'absences maladies et d'hospitalisation pour l'année divisé par 260 (52 semaines et 5 jours). L'effectif «personnes absentes» obtenu est ensuite divisé par l'effectif moyen de l'année.
<b>Nombre d'heures de formation par salarié</b>	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.
<b>Emissions de CO2 associées aux consommations énergétiques des bâtiments et aux déplacements professionnels en voiture</b>	<p>«Facteurs d'émissions :</p> <p>Déplacements professionnels en voiture : 0,19 kgCO<sub>2</sub>e/km (Source : base carbone, véhicules gazole &lt; 5CV)</p> <p>Electricité : 0,078 kgCO<sub>2</sub>e/kWh (Source : base carbone)</p> <p>Gaz naturel : 0,241 kgCO<sub>2</sub>e/kWh PCS (Source : base carbone)</p> <p>Fioul domestique : 3,25 kgCO<sub>2</sub>e/litre (Source : base carbone)».</p>

# ANNEXE 2 : Indicateurs d'utilité territoriale

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	2014	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>LA GOUVERNANCE</b>					
<b>Les administrateurs</b>					
composition du conseil d'administration de la Caisse régionale - nombre et répartition - catégorie socio-professionnelle - âge moyen	19H - 5F cf rapport p.5 59,5 ans	17H - 7F cf rapport p.5 58,5 ans	16H - 8F cf rapport p.5 58,2 ans	LA13	1s1
taux de présence des administrateurs au Conseil d'administration de la Caisse régionale	85%	84%	84%		
nombre de caisses locales	70	70	70	FS13	
typologie des administrateurs des Caisses locales : - nombre et répartition - catégorie socio-professionnelle - taux de présidence féminine	562H - 203F cf rapport p.6 7,1%	545H - 211F cf rapport p.6 11,4%	538H - 217F cf rapport p.6 11,4%	LA13	1s1
<b>Les sociétaires</b>					
pourcentage de sociétaires	23,7%	24,9%	31,7%		
taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	6,9%	6,2%	6,6%		
dispositif de reconnaissance et de valorisation des clients sociétaires - rémunération des parts sociales et montant (en millions d'euros) - nombre de cartes sociétaires - nombre de livrets sociétaires	3,58% - 3,34 3 746 1 854	2,78% - 3,79 19 140 37 331	2,46% - 4,55 50 752 47 969	FS7	
<b>Les membres du comité de direction</b>					
composition du comité de direction - nombre et répartition (hors absence maladie et détachement) - âge moyen	13H - 1F 49,4 ans	13H - 1F 50,4 ans	11H - 1F 51,5	LA13	1s1
<b>La solidité financière</b>					
part du résultat conservé (en % du résultat net)	76,5%	77,2%	78,7% (1)	EC1	

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	2014	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>LA RELATION CLIENTS</b>					
<b>La satisfaction clients</b>					
nombre de réclamations - délai de traitement (en jours ouvrés)	2 046 - 8	2 327 - 8,5	2 467 - 14	PR5	3d2
indice de recommandation clients	5 (1ère place)	-1 (2ème place)	-6	PR5	3d2
<b>La protection des investisseurs</b>					
taux de réponse au questionnaire de qualification Marché Instrument Financier (MIF)	100%	97%	nc	FS15	3d2
<b>La primauté de l'intérêt du client</b>					
nb de salariés formés à la déontologie et à la conformité	134	2737	1860 (35% cible)	SO3	3d1
<b>La lutte contre le blanchiment et la fraude</b>					
nb de salariés formés aux procédures anti-corruption	2 445		2 593	SO3	3d1
nombre d'opérations analysées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment	7 741	7 300	12 793	SO2	3d1

## ANNEXE 2 : Indicateur d'utilité territoriale

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	2014	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES</b>					
<b>Impact territorial économique</b>					
produit net bancaire (en millions d'euros)	585	569	562	EC1	3a1
résultat net (en millions d'euros)	90	92	125	EC1	3a1
ratio crédit / collecte bilan	141	133	121 (2)	EC1	3a1
frais de personnel / PNB	26,7%	30,7%		EC1	3a1
intéressement et participation / PNB	1,71%	1,80%		EC1	3a1
masse salariale + intéressement + participation / pnb			20,6%	EC1	3a1
impôts locaux (en kl)	8 307	8 211	10 656		
<b>Le financement des projets locaux</b>					
encours crédits (en milliards d'euros)	18,7	19	18,6	FS7	3a1
DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	2014	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT</b>					
<b>Changement climatique</b>					
Bilan carbone :					
- Emission totale Teq CO2 sur périmètre d'exploitation	19 000			EN16	2a1 + 2d1 +
- Emission Teq CO2 par salarié	7,2				2d2
kilomètres parcourus par les salariés en km et en CO2	4 064 640	3 718 209	4 147 750 (3) 788 TeqCO2	EN18	2a1 + 2d1 + 2d2 +
<b>Utilisation durable des ressources : énergies consommées</b>					
consommation d'énergies					
- électricité (en kwh, en kwh/m2 et en TeqCO2)	nc	17 000 369	15 129 957 234 - 1180		
- gaz (équivalent kwh, en eqkwh/m2 et en TeqCO2)	nc	10 890 676	9 444 920 188 - 2276	EN3	2a3 + 2c3
- fioul (en litres, en l/m2 et en TeqCO2)	nc	113138	77 782 11 - 253		
consommation d'eau (m3/salarié)	nc	9	9,6	EN8	2c1
<b>Pollution et gestion des déchets</b>					
consommation de papier A4 exprimée en tonne et en ramette par salarié	209 - 31	252 - 36	200 - 28	EN1	2c2
tonnage taxe ecofolio	307	177	nc	EN1	2c2
nombre de conventions de communication en e-document	nc	140 000	180 544		
quantité de papier recyclées (en tonne)	291	333	200	EN22	2a3 + 2b2
quantité de cartouches (en kg)	284	255	32	EN22	2a3 + 2b2
quantité de matières consommées provenant de matières recyclées (en tonne)	213	187	198	EN2	2c2
<b>Politique générale en matière environnementale : les produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental</b>					
nb livrets développement durable	303 059	304 476	300 409	FS8	2a1
encours prêts économie d'énergie et énergies renouvelables (en Ml)	nc	37	70 (4)	FS8	2a1
encours fonds Atout valeur durable (en milliers d'euros)	933	1169	1 387	FS8	2a1
nb de contrats fournisseurs intégrant des clauses environnementales	3	3	0	FS8	2a1

## ANNEXE 2 : Indicateur d'utilité territoriale

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	2014	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>LA POLITIQUE SOCIALE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>					
<b>Emploi : le recrutement pérenne d'emplois localisés sur le territoire</b>					
effectif total au 31/12	2703 dont 125 CDD	2804 dont 221 CDD	2809 dont 190 CDD		
% de cadres	21,2%	20,2%	21,8%	LA1	1a1
% de techniciens	52,9%	49,9%	48,3%		
% d'agents	25,9%	29,9%	29,3%		
effectif Siège	901	932	890		
effectif Réseau	1677	1872	1919		
nb d'embauches (CDI)	148	136	168	LA2	1a2
nb de licenciements	20	15	47 (5)	LA2	1a2
turn over :	1,36%	1,08%	nc	LA2	1a2
rémunération annuelle brute moyenne (hors intéressement et participation)	37 250	37 632	nc	LA12	
<b>Organisation de travail : l'absentéisme</b>					
taux d'absentéisme	3,78%	4,24%	4,54%	LA7	1b2
Nb de jours d'absence pour maladie et longue maladie	26487	29557	31266	LA7	1b2
Nb de jours d'absence pour accidents du travail et de trajet	922	1146	1710	LA2	1a2
Nb de maladies professionnelles	0	0	0	LA7	1d3
<b>Santé et sécurité : les conditions d'hygiène et de sécurité</b>					
Nb d'accidents du travail déclarés	25	27	nc	LA7	1d1
<b>Formation : la valorisation des salariés et des jeunes de la région</b>					
Nb d'heures de formation par salarié	38	53 (9)	38	LA10	1e1
coût de la formation / masse salariale	6,91%	10,07% (9)	> 7% (1)	LA10	1e1
nb et taux de salariés en CDI promus	410 soit 16%	384 soit 14,87%	nc	LA12	1e1
nb et taux de bénéficiaires d'une augmentation salariale	1033 soit 40%	929 soit 35,96%	nc	LA3	1a3
taux de salariés évalués	59%	82% (2)	89%	LA12	
nb de stages école	632	768	558	LA1	1a1
nb d'emplois d'été	361	304	286		
nb d'apprentis et d'alternants	43	43	59	LA1	1a1
<b>Egalité de traitement : la promotion de la diversité</b>					
taux d'emploi de personnes handicapées	4,64%	4,73%	4,75% (1)		
taux de femmes dans l'effectif global et dans l'encadrement au 31/12	52,7% et 28,8%	54,1% et 29,7%	54,2% et 32,9%	LA1	1a1
taux de séniors	22,57%	21,90%	12,8% (6)	LA1	1a1
taux de salariés de moins de 30 ans (25 ans pour 2014)	25,43%	27,10%	5% (7)	LA1	1a1
<b>Relation sociales : le dialogue social</b>					
Nb de consultations des représentants du personnel (réunions de négociation)	5	5	7		1c1
Nb d'accords signés	4	4	9		1c2

## ANNEXE 2 : Indicateur d'utilité territoriale

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	2014	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>LA RESPONSABILITE SOCIETALE</b>					
<b>L'accessibilité à tous</b>					
nb d'agences pour 100 000 habitants	6,75	6,67	6,67	FS13	
nb d'automates GAB/DAB/DIB pour 100 000 habitants	16,9	17,2	16,48	FS13	
<b>le soutien aux territoires</b>					
montant relatif à l'accompagnement du développement local, parrainage et subventions (en K€)	373	337	1 087 (8)		3b2
<b>L'accompagnement des personnes fragilisées</b>					
nb de dossiers Points Passerelle traités - taux de sortie du dispositif avec succès (ou en cours)	628	849	1 022 - 31%	FS14	
nb de micro crédits accordés et montant en K€	100	141	255 - 403	FS14*	

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

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

(3) changement de méthode de calcul : intégration des véhicules de service dans le périmètre

(4) changement de méthode de calcul : ajout de l'encours des prêts énergies renouvelables

(5) changement de méthode de calcul : ajout des ruptures conventionnelles

(6) changement de méthode de calcul : prise en compte des seniors à partir de 55 ans et non 50

(7) changement de méthode de calcul : prise en compte des salariés de moins de 25 ans et non 30

(8) changement de méthode de calcul : prise en compte du parrainage et des subventions allouées

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

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



## ANNEXE 2 : Indicateur d'utilité territoriale

LES INDICATEURS D'UTILITE TERRITORIALE DE NDFL					
DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	2014	réf GHI G3.1	réf décret 225
<b>LA GOUVERNANCE</b>					
<b>Les membres du comité de direction</b>					
nombre et répartition	3H - 3F	3H - 3F	4H - 1F	LAT3	1a1
<b>LA RELATION CLIENTS</b>					
<b>La satisfaction clients</b>					
nombre de réclamations	8	13	17	PR5	3d2
<b>La primauté de l'intérêt du client</b>					
pourcentage de salariés formés à la déontologie	50%	22%	66%	S02	3d1
<b>La lutte contre le blanchiment et la fraude</b>					
nb de salariés formés aux procédures anti corruption	50%	22%	66%	S02	3d1
nombre d'opérations analysées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment	1	5	3	S03	3d1
<b>LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES</b>					
<b>Impact territorial économique</b>					
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	29,3	28,7	25,9	EC1	3a1
résultat net (en millions d'euros)	-7	-6	-5	EC1	3a1
nb de transactions réalisées	2 879	2 906	2 457		
montant des transactions réalisées (en millions d'euros)	20,8	19,7	16,6		
<b>L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT</b>					
<b>Changement climatique - prise en compte dans le fonctionnement de l'entreprise</b>					
kilomètres parcourus		2 688	2 819	EN18	2a1 - 2d1
<b>Pollution et gestion des déchets</b>					
consommation de papier (ramettes A4)	11 926	10 019	9 060	EN1	2c2
nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé	500	3 500	2 500		
quantité de cartouche recyclée	100%	100%	100%	EN22	2a3
<b>LA RESPONSABILITE SOCIETALE</b>					
<b>L'accessibilité à tous</b>					
Nb d'agences pour 100 000 habitants	2,64	2,49	2,05		
DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	2014	réf GPI G3.1	réf décret 226
<b>LA POLITIQUE SOCIALE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>					
<b>Emploi : le recrutement pérenne d'emplois localisés sur le territoire</b>					
effectif total (lmm-nord, Arcadim, MSI)	372 (hors MSI)	519	476	LA1	1a1
turn over Arcadim	nc	44,80%	34,00%	LA2	1a2
lmm-nord	nc	46,53%	44,70%		
MSI	nc	29,39%	20%		
<b>Organisation du travail : l'absentéisme</b>					
Nb de jours d'absence (hors MSI)	nc	1 312	5 037		
<b>Formation : la valorisation des salariés</b>					
Nb d'heures de formation par salarié	nc	22	9	LA10	
coût de la formation / masse salariale	nc	1,25%	0,74%	LA10	
<b>Egalité de traitement : la promotion de la diversité</b>					
taux de seniors de plus de 50 ans (Arcadim - lmm-nord)	nc	8,43% - 2,80%	11,2% - 20,3%		
taux de salariés de moins de 30 ans (Arcadim - lmm-nord)	nc	34,43% - 33,64%	25,7% - 20,9%		
(*) nc : données non communiquées					

# ANNEXE 3 : Table de concordance

Annexe 3 : Table de concordance	
Conformément aux dispositions du cinquième alinéa de l'article L 225-102-1et R 225-105, les informations suivantes sont contenues dans le rapport :	
<b>EMPLOI</b>	p. 28 à 30 et 40
Effectif total et répartition des salariés par sexe, âge et zone géographique	
Embauches et licenciements	
Rémunération et leur évolution	
<b>ORGANISATION DU TRAVAIL</b>	
Organisation du temps de travail	
Absentéisme	
<b>RELATIONS SOCIALES</b>	
Organisation du dialogue social	
Bilan des accords collectifs	
<b>SANTÉ ET SECURITE</b>	
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	
<b>FORMATION</b>	
Politiques mises en œuvre en matière de formation	
Nombre total d'heures de formation par salarié	
<b>EGALITE DE TRAITEMENT</b>	
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	
<b>POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE</b>	p.23 à 27 et 33
Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et le cas échéant démarche d'évaluation ou de	
Actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	
<b>POLLUTION ET GESTION DES DECHETS</b>	
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	
<b>UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES</b>	
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	
<b>CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>	
Rejet de gaz à effet de serre : émissions totales directes ou indirectes de GES	
Adaptation aux conséquences du changement climatique	
<b>PROTECTION DE LA BIODIVERSITE</b>	
Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	
<b>PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DE L'OIT</b>	p.18 à 22 31 et 39
Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	
Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	
<b>IMPACT TERRITORIAL ECONOMIQUE ET SOCIAL</b>	
Impact en matière d'emploi et de développement régional	
Impact territorial sur les populations riveraines ou locales	
<b>RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES ASSOCIATIONS D'INSERTION, LES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT, LES ASSO DE DEFENSE DE L'ENVIRONNEMENT, LES ASSO DE CONSOMMATEURS,</b>	p.31 à 34 41
Actions de partenariat ou de mécénat	
<b>SOUS TRAITANCE ET FOURNISSEURS</b>	p.24
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	
<b>LOYAUTE DES PRATIQUES</b>	p.14 à 15 et 38
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	
<b>PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DE L'OIT</b>	En raison des activités localisées en France uniquement, les risques associés à l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants n'apparaissent pas pertinents.
Elimination du travail forcé ou obligatoire	
Abolition effective du travail des enfants	
<b>POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE</b>	Les provisions et garanties pour risques en matière d'environnement sont nulles.
Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	
<b>POLLUTION ET GESTION DES DECHETS</b>	Les activités bancaires et de gestion immobilière sont peu génératrices de nuisances, notamment sonores.
Prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité	
<b>UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES</b>	Les activités bancaires et de gestion immobilière ont un impact réduit sur les sols à part celui dû à l'emprise directe des implantations du Crédit Agricole Nord de France.
Utilisation des sols	
<b>LOYAUTE DES PRATIQUES</b>	Les activités bancaires et de gestion immobilière n'ont pas d'impact sur la santé et la sécurité des consommateurs, dans la mesure où les obligations réglementaires en matière d'accueil des clients et sociétaires sont respectées.
Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	
<b>AUTRES ACTIONS ENGAGEES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME</b>	En raison des activités localisées en France uniquement, le Crédit Agricole Nord de France n'est pas concerné par les attentes aux droits de l'homme.
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	



