

Vibrer

au rythme
de sa région



NORD DE FRANCE

Rapport d'activité 2010



NORD DE FRANCE

Entrepreneur bancaire pour sa région



Particuliers · Entreprises · Collectivités · Agriculteurs · Artisans et Commerçants

Logement Social · Immobilier · Gestion de patrimoine · Capital Investissement

Une banque...

... Universelle

1,1 million
de clients

Banque Universelle de Proximité, le Crédit Agricole Nord de France propose une gamme complète de produits et services dans l'épargne, le financement, l'assurance et depuis 2007, dans l'immobilier. Ses 2 700 collaborateurs, répartis dans 266 points de vente, accompagnent plus d'un million d'habitants du Nord-Pas de Calais dans leurs projets.

... En développement

55 000
nouveaux clients

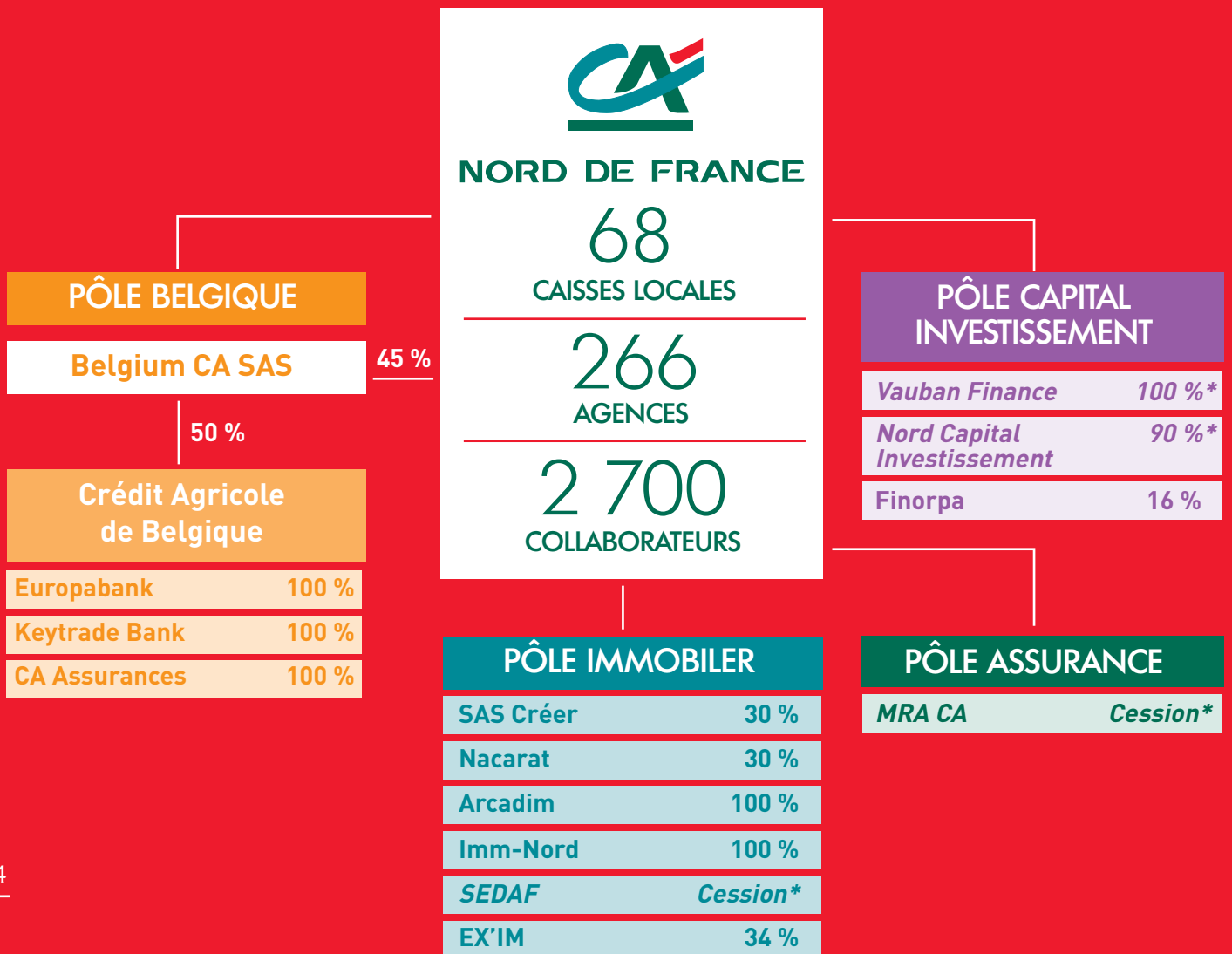
Le Crédit Agricole Nord de France s'affirme comme une banque régionale de référence auprès de l'ensemble de ses clients (ménages, agriculteurs, entreprises, professionnels, collectivités). Pour cela, il s'appuie sur le montant de ses fonds propres et peut compter sur de nouveaux relais de croissance, avec les Pôles de diversification constitués depuis sa naissance en 2002 : Crédit Agricole de Belgique, Capital-Investissement, Immobilier.

... Engagée

85
actions soutenues depuis
2008 par les Caisses locales

Avec ses 68 Caisses locales qui irriguent la région, le Crédit Agricole Nord de France s'engage au plus près de ses clients et accompagne les initiatives de proximité (insertion, culture, sport, patrimoine) de tous les publics. Banque mutualiste et coopérative responsable, elle reflète également l'évolution de la société dans ses équipes et met en place de nombreuses actions en faveur des travailleurs en situation de handicap, des seniors et de la parité dans le management.

Un Groupe régional



Sommaire

| | |
|--|-----------|
| Interview de Paul Bernard, Président et Alain Diéval, Directeur Général | 06 |
|--|-----------|

| | |
|-------------------|-----------|
| Flash 2010 | 08 |
|-------------------|-----------|

10 AU CŒUR DE LA VITALITÉ DU NORD-PAS DE CALAIS

| | |
|-------------------------------------|----|
| Chiffres clés | 12 |
| En Bourse : une valeur attractive | 14 |
| Une avancée stratégique en Belgique | 15 |

16 IRRIGUER LE TISSU ÉCONOMIQUE RÉGIONAL

| | |
|---|----|
| Particuliers : la banque de proximité densifie son offre et son maillage | 18 |
| Filière Immobilière : l'année du rebond | 20 |
| Agriculteurs : des initiatives décisives | 22 |
| Artisans, Commerçants et Professions libérales : cap sur la création d'entreprise | 24 |
| Entreprises et Collectivités locales : accompagner les acteurs régionaux dans les mutations de l'économie | 26 |
| Banque d'Affaires Entreprises : un dispositif complet dans le haut de bilan régional | 28 |

30 DES VALEURS QUI RÉCHAUFFENT LE CŒUR

| | |
|--|----|
| Le mutualisme, moteur du développement local : une banque engagée dans sa région | 32 |
| Ressources Humaines : les compétences d'abord ! | 34 |
| Développement durable : une conviction, des réalisations | 35 |

05

36 LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

| | |
|-------------------------------------|----|
| Le Projet de Groupe à 10 ans | 36 |
| L'organisation du Groupe | 37 |

Le Crédit Agricole Nord de France, son territoire, les banques en France



Que penser, en ce début d'année 2011, de la situation des banques françaises ?

Alain Diéval

Dans un contexte difficile et malgré des amalgames fréquents avec d'autres modèles ayant failli et échoué durement, les banques françaises ont mérité de garder la confiance de leurs clients – et de fait, l'ont gardée. Depuis la crise née fin 2008, elles n'ont cessé de financer l'économie avec des volumes et des conditions parmi les meilleurs en Europe : taux historiquement bas et encours de crédit en augmentation, particulièrement pour les TPE (+ de 5 %). Il faut surtout rappeler que les banques françaises n'ont rien coûté aux contribuables français, puisque les intérêts versés à l'Etat pour son soutien exceptionnel en octobre 2008 ont été *in fine* de l'ordre de 3 milliards d'euros.

Nous devrions tous être fiers de pouvoir considérer, au sortir de cette crise bancaire, financière et économique sans précédent, que notre modèle de banque française universelle est plus apte que tous les autres à faire face aux crises les plus aiguës.

Concrètement, comment ont été traités les clients du Crédit Agricole Nord de France ?

Paul Bernard

En France, contrairement aux pays anglo-saxons où le marché joue ce rôle, les banques assurent l'essentiel du financement de l'économie, avec un encours de 1 800 milliards de crédit, dont les deux tiers sont assurés par les banques mutualistes comme le Crédit Agricole. Premier partenaire de l'économie régionale, nous n'avons jamais, depuis 2008, cessé de prêter à nos clients.

En 2010, notre activité Crédits s'est adaptée à la reprise des projets de nos clients, tant pour les ménages que pour les professionnels : nos réalisations en Crédit Habitat ont progressé de 70 % par rapport à 2009, avec une grosse part de primo-accédants ; et le Crédit Agricole Nord de France a continué de prêter aux TPE et Artisans, aux PME ainsi qu'aux Agriculteurs (+ 6 %), pour lesquels la banque a mobilisé ses équipes dans le cadre du Plan d'Urgence de début d'année.

Nous avons particulièrement voulu soutenir la Création d'entreprise et sommes devenus le premier partenaire bancaire des Plateformes d'initiative locale en Nord-Pas de Calais.

Comment a évolué la Collecte, dans le contexte réglementaire (Bâle III) en cours ?

Alain Diéval

Notre encours moyen de collecte a bien progressé, avec une hausse de 8,4 % (21,5 Mds€). Nos équipes ont su proposer aux clients des produits adaptés et populaires, comme les Livrets et l'Assurance-Vie. Pour la deuxième année consécutive depuis sa libéralisation, nous constatons également un franc appétit pour le Livret A : le nombre de porteurs dépasse 300 000 et l'encours progresse de 42 %.

Clairement, nous allons accentuer nos efforts sur la collecte : la crise financière a accouché d'un paysage bancaire bouleversé, remanié de réglementations et de taxes nouvelles. Les contraintes de ressources vont être considérablement durcies. Les banques devront combler un écart de 2 900 milliards d'euros pour les exigences de long terme et de 1 700 milliards pour celles de court terme. Ceci nous oblige à repenser notre modèle pour que la recherche de liquidité ne pénalise pas l'accès de nos clients au crédit.

Ces futures contraintes pèsent-elles déjà dans votre résultat et vos Fonds Propres ?

Paul Bernard

Non, car nos Fonds Propres importants nous permettront sans encombre de nous conformer aux nouveaux standards exigés dès 2013 par Bâle III.

Nos résultats 2010, quoique marqués par un effet de base très défavorable, ont été bons. Les gains exceptionnels de transformation réalisés par la Caisse régionale en 2009 – qui s'étaient traduits par une hausse de 27 % de son PNB – n'ont pas été renouvelés, mais face à la contraction de son PNB la banque a su adapter ses projets et son fonctionnement : notre coût du risque est revenu au niveau historiquement bas que connaissait la Caisse régionale et au final, le Résultat



→ Questions à Paul Bernard, Président, et Alain Diéval, Directeur Général

Net social ressort à 202,4 M€, en progression de 3 % et dépassant 200 M€ pour la première fois depuis la création de la banque.

Je note surtout que la politique de diversification engagée par la banque depuis plusieurs années afin de trouver des relais de croissance et de lisser les effets de la conjoncture commence à porter ses fruits dans tous les métiers. Notre Résultat Net consolidé part du Groupe s'affiche à 193 M€, en hausse de 17 % par rapport à 2010.

Etes-vous satisfaits de l'évolution du CCI Nord de France ?

Alain Diéval

Le cours du CCI Nord de France a baissé de 4 % en 2010 (contre -17 % pour l'indice bancaire), après avoir regagné 95 % en 2009. Il reste fortement décoté et a pâti de l'enchaînement des événements survenus en 2010 à partir de la crise grecque, qui s'est transmise aux dettes souveraines des pays périphériques. Mais notre CCI trouve auprès des porteurs individuels, des analystes, gérants et de la presse spécialisée un écho de plus en plus large, qui souligne régulièrement la qualité de notre banque et de son évolution. Nous avons des sociétaires-clients et des actionnaires intéressés à notre projet d'entreprise, c'est une chance et nous les rémunérons avec des dividendes - et intérêts aux parts sociales - satisfaisants.

Le modèle mutualiste a-t-il de l'avenir ?

Paul Bernard

Dans une banque mutualiste, le client peut être propriétaire de sa banque et intervenir dans sa gestion. L'ensemble des élus, des sociétaires, des dirigeants des Caisses régionales ont à cœur que les ressources collectées soient utilisées sur place : c'est une réalité, et cela fait toute la différence avec une banque de succursales. J'ajoute que ce modèle est porté, à l'échelon local, par les 750 administrateurs de nos 68 Caisses locales. Nous avons d'ailleurs créé, cette année,

5 nouvelles Caisses locales "urbaines" avec succès. Notre modèle autonome et décentralisé attire.

Comment envisagez-vous 2011 ?

"Nous pronostiquons de profondes mutations pour le monde bancaire et nous y sommes prêts."

Alain Diéval

Nos équipes sont mobilisées, sur tous nos marchés, pour accompagner nos clients dans "l'après-crise". Personnaliser la relation avec la banque, proposer de nouveaux canaux de contact plus souples, des produits innovants (comme notre site de "cash-back" Malicéa) ou adaptés, comme dans l'Immobilier, aux nouveaux accédants, soutenir la création d'entreprise et la cession-reprise des entreprises familiales sont quelques-unes de nos priorités. La première d'entre elles restant d'améliorer en permanence la satisfaction de nos clients.

Paul Bernard

Sur un plan macroéconomique, l'ensemble des opinions converge vers l'idée d'une reprise lente et progressive dans les pays européens. Nous allons tous devoir nous initier à une croissance différente : plus réduite, plus économe, plus "intelligente". La raréfaction de la liquidité n'est pas la seule : la volatilité des matières premières, les incertitudes énergétiques, annoncent de nouveaux défis très concrets pour nos clients agriculteurs et entreprises. Dans le cadre du Projet de Groupe à 10 ans du Crédit Agricole, nous allons y travailler.

Une banque qui entreprend...



JANVIER

- Lancement du Centre d'Affaires Entreprises du Littoral à Dunkerque
- Premier anniversaire du Plan de soutien aux PME en lien avec Oséo et le Médiateur du crédit

FÉVRIER

- Convention Jeunes Agriculteurs-Cap sur la réussite avec le Conseil régional Nord-Pas de Calais
- Lancement du site actionnaires du Crédit Agricole Nord de France
- Convention avec la Chambre de Métiers et d'Artisanat du Pas-de-Calais (1)

MARS

- Plantation de la Forêt de l'Avenir à Boulogne-sur-Mer (13 hectares reboisés en lien avec l'Office National des Forêts)
- Organisation du Salon des Patrimoniales à Lille
- Convention de soutien à la Banque Alimentaire avec le RC Lens
- Réunion des Porteurs de titres CCI

AVRIL

- Inauguration du Premier Point Passerelle régional à Arras
- Ouverture de l'Agence de Lens Grande Résidence, quartier en rénovation... (2)
- ... et de l'Agence Valenciennes Place d'Armes
- Cotation au + haut pour le titre CCI : + 22,51 €

MAI

- Course cycliste *Les 4 Jours de Dunkerque*, dont le Crédit Agricole Nord de France est le 1^{er} partenaire privé (3)
- Mise en place d'un accueil dédié aux personnes sourdes et malentendantes



1



2



3



4

... dans un contexte toujours incertain

08

Janvier

La Société Générale lance un avertissement sur résultats

Février

Le CAC 40 décroche : les marchés s'alarment du plan d'austérité grec et d'une possible contagion européenne

Mars

Jean-Paul Chifflet est nommé directeur général de Crédit Agricole S.A.

Les pays européens parviennent à s'entendre sur un plan de soutien à la Grèce

Avril

Le CAC 40 touche son plus haut annuel

La Grèce demande officiellement l'aide de l'UE et du FMI

S&P dégrade les notes de la Grèce et du Portugal

Mai

Le CAC 40 perd 8,1 %

Wall Street subit un mini krach (-9 %) sur une journée

Juin

Jean-Marie Sander prend la Présidence de Crédit Agricole S.A.

Pour la première fois, la parité euro/dollar passe sous 1,20

La Chine donne le signal du rebond en annonçant une hausse de 50 % de ses exportations en mai

JUIN

- Lancement de Nord Capital Investissement, société de capital-risque filiale du Crédit Agricole Nord de France (4)
- Cession de MRA CA à Pacifica
- Création de la Caisse locale de Dunkerque
- *Terres en Fêtes*, premier salon agricole au nord de Paris, en partenariat avec le Crédit Agricole, se tient à Tilloy-lès-Mofflaines

SEPTEMBRE

- Lancement du service *Assurance Tous mobiles* (5)
- Lancement d'une page pour l'accueil des sourds et malentendants sur Facebook
- Salon *Créer* à Lille : le Crédit Agricole, partenaire officiel, lance l'offre *Bienvenue Créateurs*
- Convention de partenariat avec la coordination régionale des Plateformes d'initiative locale
- Inauguration du programme Solidarité Soutien aux agriculteurs sinistrés de l'Avesnois avec la FDSEA 59 (Fédération départementale des syndicats d'exploitants agricoles du Nord)
- Inauguration de deux logements sociaux avec Habitat & Humanisme à Ronchin
- Signature officielle de la Convention de mécénat entre le Crédit Agricole Nord de France et le Louvre-Lens

OCTOBRE

- Convention de partenariat avec la S.A. Notre Logis, en présence de Marc-Philippe Daubresse, ministre des Solidarités Actives (6)
- Lancement du *FIP Nord Cap 1* avec Nord Capital Investissement
- Participation à la rénovation du Fort d'Ambleuse
- Lancement de la démarche *Nord de France 2020* à Dunkerque

NOVEMBRE

- Lancement du *Plan Senior Nord de France* (7)

DÉCEMBRE

- L'association boulonnaise *Les Paniers de la Mer* est lauréat national des *Tremplins du Crédit Agricole* (8)
- Ouverture de l'Agence Dunkerque Grand Large
- 3 nouvelles Caisses locales voient le jour : Roubaix-Croix, Lens-Liévin, Ronchin-Haubourdin (9)



6



7



8



9

Juillet / Août

Nouveaux indicateurs économiques décevants aux Etats-Unis

Bons résultats des banques européennes aux premiers stress tests

La Fed annonce des mesures de soutien "non conventionnelles"

Septembre

Le Comité de Bâle annonce de nouvelles règles bancaires (Bâle III) moins contraignantes que prévu

Octobre

La Fed lance son plan de QE2 (quantitative easing, i.e assouplissement), entraînant un rebond du CAC 40

Novembre

Le marché retombe en raison des inquiétudes sur l'Irlande et le Portugal

Décembre

Le Groupe Crédit Agricole publie son *Projet à 10 ans*

La BCE annonce poursuivre ses achats d'obligations souveraines

Le CAC rebondit

Au cœur de la vitalité du Nord-Pas de Calais

Les résultats solides et les Fonds Propres significatifs de la Caisse régionale (2,8 Mds€) lui donnent les moyens de son développement pour accompagner durablement les acteurs de son territoire.





Les gains exceptionnels de transformation réalisés par la Caisse régionale en 2009 - qui s'étaient traduits par une hausse de 27 % de son PNB et de 50 % de son Résultat Brut d'Exploitation - n'ont pas été renouvelés. En 2010, la banque s'est par ailleurs davantage protégée contre le risque de taux. Compte tenu de cet effet de base, le PNB social diminue de 10,2 % par rapport au 31 décembre 2009 pour s'établir à 610 M€, tout en progressant de 14,5 % par rapport à 2008 (533,1 M€).

Face à la contraction du PNB, la banque a su adapter ses frais de fonctionnement : les Charges de fonctionnement nettes diminuent de plus de 2 % par rapport au 31 décembre 2009, malgré les coûts informatiques du projet *NICE* (système d'information unique) et la poursuite du chantier de modernisation du parc d'agences. Le Coefficient d'Exploitation reste l'un des plus bas du secteur à 47,3 %.

Près de milliards de Fonds Propres pour investir dans l'économie régionale

Après les incertitudes nées de la crise financière, le coût du risque revient aux niveaux historiquement bas que connaissait la Caisse régionale (-36 %).

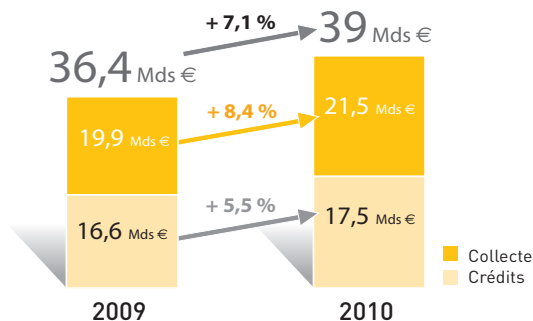
Le Résultat Net social ressort à 202,4 M€, en progression de 3 % par rapport au 31 décembre 2009 (197 M€) et dépasse pour la première fois la barre des 200 M€ depuis la création de Nord de France.

La politique de diversification engagée par la banque depuis plusieurs années afin de trouver des relais de croissance et de lisser les effets de la conjoncture commence à porter ses fruits dans tous les métiers.

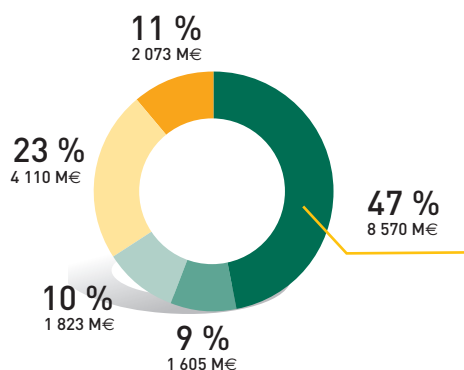
Le Résultat Net consolidé part du Groupe s'affiche à 193 M€, en hausse de 17 % par rapport au 31 décembre 2009 (165 M€).

→→→ Forte progression des capitaux gérés

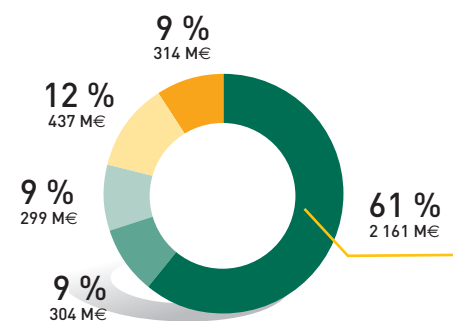
Encours moyen en milliards d'euros en 2009 et 2010



Répartition des encours de crédits 2010



Répartition des nouveaux crédits octroyés en 2010



Ratios et bilan

RATIOS

| Ratio de rentabilité | 2009 | 2010 |
|---------------------------------------|---------|---------|
| Résultat Net / Capitaux propres (ROE) | 8,28 % | 7,93 % |
| Résultat Net / Bilan (ROA) | 0,91 % | 0,90 % |
| Ratio Bâle II | 16,75 % | 17,59 % |

Capital social au 31 décembre

| CAPITAL | 2009 | 2010 |
|---------------------------|---------------|---------------|
| Capital en fin d'exercice | 175 734 473 € | 179 286 848 € |
| Parts sociales | 81 529 260 € | 83 484 417 € |
| CCI | 50 587 727 € | 52 184 945 € |
| CCA | 43 617 486 € | 43 617 486 € |

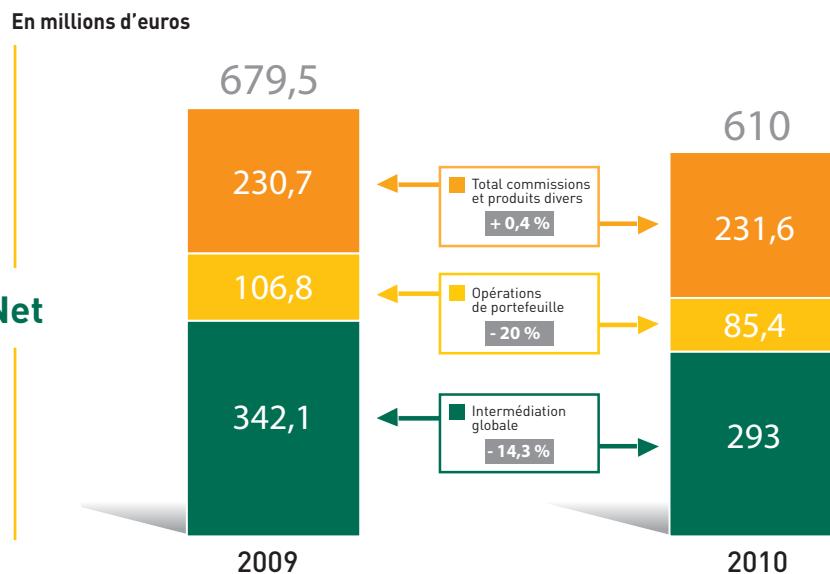
→→→ Bilan et Fonds propres

| En millions d'euros | Au 31/12/2009 | Au 31/12/2010 | Evolution en % |
|---------------------------------|---------------|---------------|----------------|
| TOTAL BILAN | 21 683,6 | 22 588 | 4,2 % |
| <i>dont total Fonds Propres</i> | 2 911 | 3 049,9 | 4,8 % |
| Capitaux propres | 2 379,8 | 2 551,8 | 7,2 % |
| Capital (PS + CCI + CCA) | 175,7 | 179,3 | 2 % |
| Primes d'émission, réserves | 2 007,1 | 2 170,1 | 8,1 % |
| Résultat | 197 | 202,4 | 2,8 % |
| Fonds propres complémentaires | 531,2 | 498,1 | -6,2 % |

Chiffres clés

Résultat

→→→ Evolution du Produit Net Bancaire



→→→ Du Produit Net Bancaire au Résultat Net

| En millions d'euros | Au 31/12/2010 | Evolution en % |
|----------------------------------|---------------|----------------|
| Produit Net Bancaire | 610 | - 10,2% |
| Charges de fonctionnement nettes | -288,8 | - 2,1% |
| Résultat Brut d'Exploitation | 321,2 | - 16,5% |
| Résultat d'exploitation | 262,5 | - 10,4% |
| Résultat Net social | 202,4 | + 2,8% |

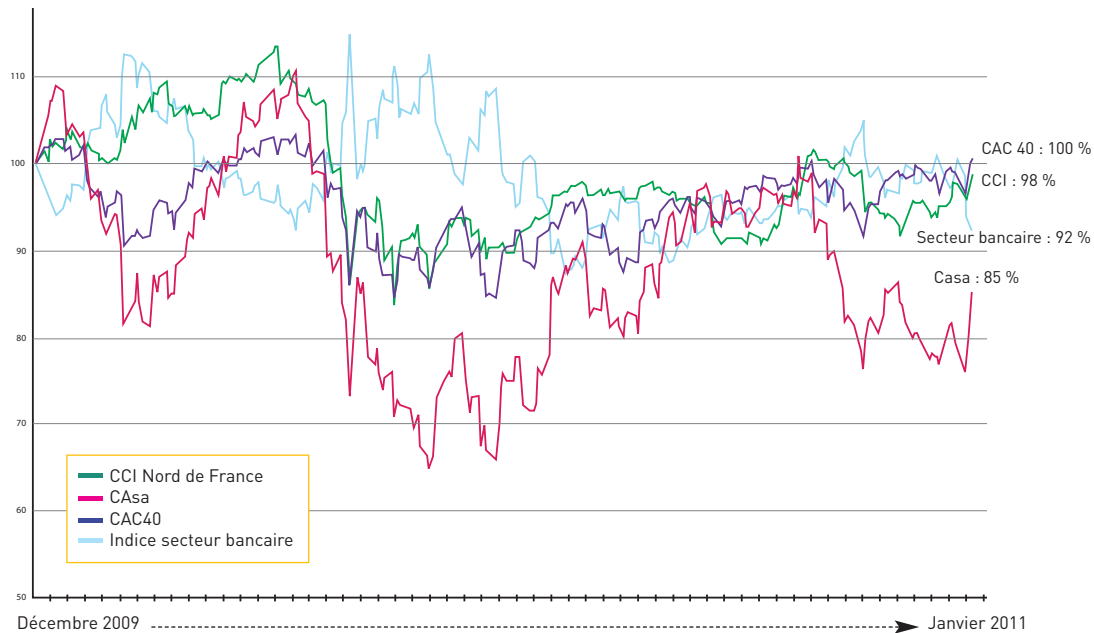
→→→ Résultat consolidé IAS

| En millions d'euros | Au 31/12/2010 | Evolution en % |
|------------------------------------|---------------|----------------|
| Produit Net Bancaire | 677,7 | - 7,3% |
| Charges de fonctionnement nettes | 377,3 | - 0,7% |
| Résultat Brut d'Exploitation | 300,4 | - 14,5% |
| Résultat d'exploitation | 234,6 | - 3,8% |
| Résultat Net part du Groupe | 192,6 | + 16,6% |

En Bourse

Une valeur attractive

EVOLUTION EN BASE 100 DU CCI NORD DE FRANCE SUR 2010



Le Crédit Agricole Nord de France compte 17 109 818 Certificats Coopératifs d'Investissement (CCI), représentant 29,11 % des titres de son capital social au 31 décembre 2010.

Le CCI Nord de France a repris 95 % de sa valeur en 2009, avant d'être pris, à l'instar des autres valeurs bancaires, dans le fort mouvement de chute observé en mai 2010 et de terminer l'année en baisse de 4 %. 2010 aura en effet été marquée par une succession de risques nouveaux à la suite de la crise grecque, puis irlandaise, qui a affaibli l'ensemble du secteur financier.

La politique d'animation active du CCI a néanmoins permis de doubler les volumes échangés et d'accroître sa liquidité sur l'exercice.

Le rendement offert aux porteurs de CCI Nord de France reste important et attractif : le Conseil d'Administration a confirmé sa politique de distribution en proposant au vote de l'Assemblée Générale 2011 un dividende de 1,30 € (rendement supérieur à 6 %) contre 1,25 € un an auparavant.

Éléments marquants et chiffres-clés de l'année

Cours au 31/12/2010 : 18,74 €

Capitalisation boursière : 321 M€

Volumes moyens échangés par jour en 2010 : 6 400 (vs. 2009 : 3 700)

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010 :

→ Cours + haut : 22,50 € (avril)

→ Cours + bas : 15,51 € (mai)

Variations :

| | |
|------------------------|----------|
| CCI Nord de France : | - 4,8 % |
| CAC 40 : | - 3,3 % |
| Crédit Agricole S.A. : | - 23,1 % |

Une avancée stratégique en Belgique

Les Caisses régionales Nord de France et Nord-Est sont entrées avec Crédit Agricole S.A. au capital du Crédit Agricole de Belgique en 2003. Cette prise de participation a constitué pour le Crédit Agricole Nord de France une avancée stratégique dans le développement de son activité transfrontalière. Présent sur toute la chaîne d'activités (banque de détail, banque en ligne et courtage avec Keytrade Bank, crédit à la consommation avec Europabank et depuis 2007, l'Assurance), le Crédit Agricole de Belgique contribue chaque année davantage aux résultats du Crédit Agricole Nord de France et développe des synergies métiers croissantes avec son partenaire français.

+ 3,2% de clients

→→→ Une activité en croissance malgré un environnement bancaire dégradé

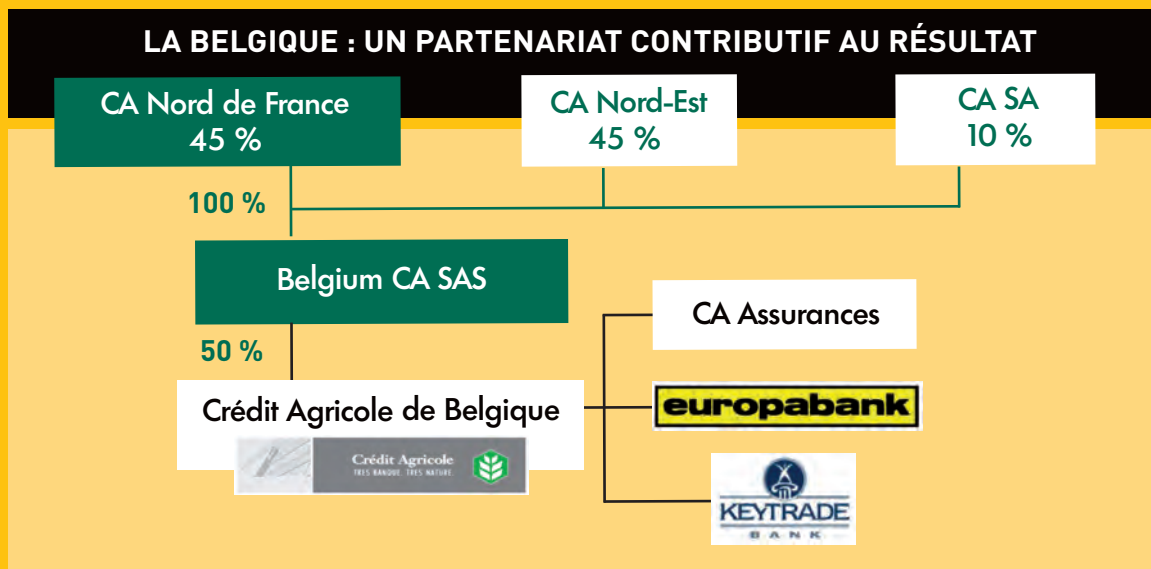
La crise financière de 2008 a fortement marqué la Belgique et accéléré la restructuration de son secteur bancaire : dans ce contexte, le modèle coopératif du Crédit Agricole de Belgique a montré sa viabilité. Pour la 7^e année consécutive, l'activité est en croissance. Les progressions d'encours de crédit (+ 8 %) et de collecte (+ 6,3 %) résultent de très bons résultats commerciaux. La croissance du nombre de clients et la bonne activité de l'ensemble des filiales, dont Keytrade Bank en excellente forme, portent le PNB globalisé à 200 millions d'euros, en hausse de 2,5 % par rapport à l'année noire de

2008. Le résultat net, à 49 millions d'euros, contribue au final pour 7 millions au résultat consolidé du Crédit Agricole Nord de France.

De nombreuses perspectives

En 2011, la banque belge poursuivra ses investissements dans des chantiers majeurs pour sa clientèle : dans une concurrence exacerbée, elle mettra l'accent sur son programme de sociétariat *Fidelio*, développera l'activité gestion de patrimoine et renforcera les synergies avec son actionnaire français sur les services offerts aux Entreprises, sans s'interdire de saisir les opportunités de croissance externe comme Centea.

LA BELGIQUE : UN PARTENARIAT CONTRIBUTIF AU RÉSULTAT



Irriguer le tissu économique régional





1,8

Malgré une reprise économique encore timide, la solidité financière du Crédit Agricole Nord de France et sa dynamique commerciale lui ont permis de conforter et développer ses positions dans tous ses marchés, en crédit comme en collecte.

1,8 milliard d'euros pour les prêts à l'habitat

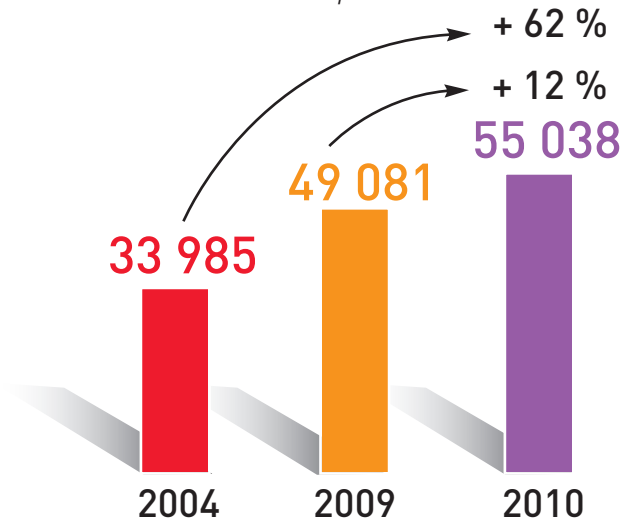
L'activité crédit, portée par le retour des projets, s'est nettement redressée, tant pour les ménages que pour les professionnels : les réalisations en crédit habitat progressent notamment de 70 % et atteignent 1,8 milliard d'euros. Quant aux petites et moyennes entreprises, la banque n'a jamais cessé de leur prêter : l'encours progresse de 10 % pour les TPE (artisans, petits commerçants, professionnels), de 7,5 % pour les Petites et Moyennes Entreprises. Les équipes sont restées très mobilisées pour soutenir les exploitants agricoles en difficulté (+ 6 % de crédit aux agriculteurs).

La collecte livrets aux particuliers, en forme, s'est ajoutée à la forte croissance de l'activité développée auprès des Institutionnels pour porter le montant moyen d'encours de collecte à 21,5 milliards d'euros (+ 8,8 %).

Au total, la Caisse régionale a conquis 55 000 nouveaux clients en 2010, un chiffre record !

UN DÉVELOPPEMENT ACCRU DU FONDS DE COMMERCE

Nombre de nouveaux clients par année



→ La Place d'Armes de Valenciennes.

La banque de proximité

densifie son offre et son maillage

Après une année 2009 marquée par l'attente de nombreux ménages, la Caisse régionale a su développer en 2010 une offre et des services adaptés aux nouveaux besoins des habitants du Nord-Pas de Calais.

→→→ Davantage de services, d'innovation et de proximité client

La réforme démocratisant l'accès au *Livret A*, portée par le Crédit Agricole, a permis à Nord de France de détenir le record d'encours de collecte de *Livret A* des Caisses régionales du Groupe pour la deuxième année consécutive, avec une progression de 42 %, témoignant du succès populaire de ce produit.

Ce chiffre, ainsi que le regain de l'assurance-vie et de l'épargne bancaire, ont tiré l'encours de collecte.

L'approche innovante du Crédit Agricole en matière de *cartes bancaires* a prouvé son succès : leader sur ce marché, le Groupe a lancé des cartes particulièrement novatrices. La Caisse Nord de France propose ainsi depuis 2009 la carte débit/crédit *Cartwin*, désormais carte de référence.

Afin de rester la 1^{ère} banque universelle de proximité sur son territoire, le Crédit Agricole Nord de France n'a pas faibli dans son programme de modernisation d'agences entamé en 2005. 6 nouvelles agences ont été créées, renforçant son maillage au plus près des habitants urbains. Les 266 agences du réseau sont désormais équipées de défibrillateurs, qui ont déjà permis de sauver des vies.

Parallèlement, la Caisse régionale travaille au développement multicanal de la relation clientèle, destiné à améliorer les points de contact entre la banque et ses clients ou prospects en optimisant la synergie entre agence de proximité, automates, banque en ligne et téléphone. Il s'inscrit en droite ligne du projet informatique *NICE* des Caisses régionales, visant à unifier les Systèmes d'Information pour, *in fine*, mieux servir les clients.

En 2010, la banque a donc simplifié son système téléphonique en lançant le N° client unique, avec refonte complète de l'accueil téléphonique en agence. En phase avec les ré-

seaux sociaux, elle met à disposition sur le Web une page *Facebook*, classée fin 2010 en 3^e place des banques en France pour le nombre de *fans* (19 000). Elle propose également un nouvel espace client Web plus ergonomique et simple d'utilisation.

Le canal Web du Crédit Agricole Nord de France, c'est en 2010, 33,5 millions de connexions, le cap des 300 000 utilisateurs franchi en décembre, le développement des smartphones avec 11 000 utilisateurs.

Comme en 2009, l'activité Assurances a réalisé une belle année et poursuivi son développement. Particulièrement réactives, les équipes se sont mobilisées lors des différentes tempêtes comme celle qui a touché le sud de la région en juillet. 2010 a vu la naissance de l'offre *Assurance tous mobiles*, particulièrement adaptée aux nouveaux modes de vie familiaux. La *MRA CA*, société d'assurances dommages pionnière, fondée par le Crédit Agricole Nord de France dans les années 1980, a été cédée à *Pacifica* en 2010. Sa cession permettra au Crédit Agricole Nord de France de poursuivre son développement commercial sur la totalité de la gamme assurance dommages tout en faisant bénéficier ses clients des services d'appui (informatique, marketing) d'un leader de l'Assurance.

→→→ Les clients haut de gamme, au rendez-vous

La réussite du Salon des Patrimoniales (2 000 visiteurs en mars 2010) et les Soirées thématiques (600 clients rencontrés) organisées par la banque ont prouvé le savoir-faire de ses équipes en gestion privée et le potentiel de la région.

Par ailleurs, la clientèle patrimoniale a montré un appétit important pour des offres spécifiques : différentes SCPI ou *FIP Nord Cap 1* dédié au Nord-Pas de Calais, FCPI et mandats de gestion Vendôme ont rythmé l'année avec succès.



Capimo GHI : 1^{er} anniversaire utile

Le Crédit Agricole sait innover dans les dispositifs d'accompagnement des plus fragiles. En décembre 2009, le Crédit Agricole Nord de France a créé, avec le spécialiste du logement social GHI, la société foncière Capimo GHI. Son objet : acquérir le logement de personnes surendettées qui n'ont d'autre solution que vendre leur bien, afin de les maintenir dans les lieux en tant que locataires ou encore de leur trouver un logement social. Un an plus tard, 37 situations ont été présentées par le Crédit Agricole Nord de France à ses partenaires, dont 25 étudiées par Capimo GHI (12 ayant trouvé une autre solution bancaire). Une acquisition a été réalisée, tandis que quatre autres sont en cours.



Signature de la Convention Capimo GHI.

Des crédits pour accompagner les projets des ménages

La Caisse régionale n'a pas cessé d'accompagner les projets des habitants du Nord-Pas de Calais, avec 1,8 milliard d'euros distribués pour le financement de l'habitat contre 1,1 en 2009. Une grande partie de cette production a été réalisée en taux variables capés 1, souples et sécurisés pour les clients. Les réalisations Habitat progressent au total de 70 % par rapport à 2009. La proportion de primo-accédants, avec peu ou pas d'apport personnel, reste importante.

En 2011, renforcer au plus près l'accompagnement des clients dans "l'après crise"

En 2011, le Crédit Agricole Nord de France renforcera sa position de banque de proximité, partenaire de premier plan des projets de ses habitants, en personnalisant encore la relation, en développant des produits d'épargne performants et en restant leader sur le financement de l'Habitat, notamment avec le nouveau prêt PTZ+.

1,1
million de clients



L'année du rebond



→ Les immeubles Quartz et Crystal, à l'entrée de Lille.

→→→ Reprise progressive de l'activité et embellie en fin d'année

Dès 2005, le Crédit Agricole Nord de France a entrepris la création d'un Pôle Immobilier, afin de disposer pour ses clients d'une offre de services adaptés mais également de développer des revenus complémentaires indépendants de l'intermédiation, constituant ainsi un relais de croissance fort.

Cinq ans plus tard, malgré la crise immobilière et financière de 2008, la Caisse régionale est parvenue à constituer un Pôle qui la positionne comme leader régional des activités du financement, de la transaction et du diagnostic.

La banque, présente dans le secteur de la Promotion, joue également sur son territoire un rôle significatif sur le marché de la vente de lots neufs.

Le Pôle Immobilier Nord de France est aujourd'hui présent de l'amont à l'aval de la Filière, de la Promotion aux services associés.

En 2010, conformément aux objectifs, le Pôle Immobilier du Crédit Agricole Nord de France a enregistré les premiers signaux de reprise du marché, avec une hausse de 18 % du chiffre d'affaires des réseaux d'agences immobilières Imm-Nord et Arcadim. Le marché de la transaction n'a cependant pas retrouvé tout son dynamisme dans les zones périurbaines et rurales, notamment pour les budgets de transaction les plus modestes, pénalisant les agences des réseaux situées dans ces zones et sur ce marché.





Dans un objectif de rationalisation, la banque a mis en place une structure de *back-office* commune à ses filiales immobilières, NDFI Services ; elle a également cédé au premier semestre la société Agence Sedaf (Gestion et Administration de biens) au Groupe Sergic, à l'exception des activités transaction-habitation développées sur la métropole lilloise.

Les activités de la Foncière de l'Erable (36 000 m² de bureaux, commerces et logements) ont connu une amélioration du taux d'occupation, tout comme l'Immobilier de fonds propres de la Caisse régionale (33 000 m² de bureaux en emplacements de premier ordre).

Le réseau national de diagnostic EX'IM, dans lequel la banque a pris une participation minoritaire fin 2009, a vu son chiffre d'affaires progresser de 15 %. Le cadrage réglementaire de ce nouveau métier opéré à l'automne 2010 devrait bénéficier rapidement à EX'IM, unique réseau en France déjà certifié ISO 9001, en provoquant un apurement des structures non professionnelles nées en grand nombre au cours de ces dernières années.

Le Pôle Promotion, avec Nacarat (filiale Promotion du Groupe de BTP Rabot Dutilleul dans lequel la banque a une participation de 30 %) a réalisé une belle année, venue conforter le résultat d'ensemble de la Filière.

Des enjeux toujours importants en 2011

Après les investissements réalisés ces dernières années, la banque est désormais en ordre de marche pour tirer le meilleur des synergies entre ses métiers de base (banque-assurance) et ses nouvelles activités immobilières, qui représentent désormais un 3^e métier à part entière.

Pour cela, la Caisse régionale va tirer parti du redémarrage du marché de l'habitat avec des produits adaptés aux primo-accédants comme le nouveau prêt PTZ+ ; elle profitera également de l'essor du diagnostic immobilier et de l'efficacité accrue, grâce aux services d'appui de NDFI Services, de son réseau d'agences leaders.

Le Crédit Agricole Nord de France entend ainsi confirmer la progression du chiffre d'affaires de l'activité Transactions et l'accompagnera en développant les activités de services au sein des réseaux immobiliers. En Promotion Immobilière, ses partenariats capitalistiques et commerciaux avec les principaux acteurs régionaux seront approfondis.



Le Logement social, une priorité

Le Logement, notamment le Logement social, est l'un des 4 axes stratégiques définis par le Projet de Groupe Crédit Agricole. Dans le Nord-Pas de Calais, la question du Logement social représente un enjeu majeur, puisque la région a été identifiée comme l'une des 5 plus tendues en France. Le Crédit Agricole Nord de France, déjà partenaire du Groupe GHI (cf. page 19), veut devenir la Banque de référence du Logement et accompagner au mieux les habitants en désir d'accession, d'une part en renforçant ses accords dans le secteur, d'autre part en tirant parti des synergies avec sa Filière Immobilière.

Le Crédit Agricole Nord de France est déjà l'un des principaux partenaires financiers des organismes de logement social en Nord-Pas de Calais. En 2010, il a par exemple accompagné le Groupe Vilogia pour l'acquisition d'un ensemble de mille logements sociaux sur Lyon, a participé au Programme de réhabilitation des cités minières auprès de Maisons et Cités-Soginorpa et été pilote aux côtés de la S.A. Notre Logis pour les dispositifs d'accession sécurisée à la propriété (PSLA).

105
agences

25%

de part
de marché





Patrick Arpin,
éleveur bovin à Elincourt.

Des initiatives

Partenaire privilégié du monde agricole depuis sa création, le Crédit Agricole Nord de France est de loin le premier organisme financier de l'Agriculture de la région Nord-Pas de Calais et, à ce titre, joue un rôle de premier plan dans l'installation des Jeunes Agriculteurs, avec 3 exploitations sur 4 financées.

En 2010, la banque a encore renforcé son action auprès du secteur agricole, tant dans le soutien aux exploitants en difficulté que dans le financement de l'agriculture durable, et renouvelé sa convention *Jeunes Agriculteurs* avec la Région Nord-Pas de Calais.

→→→ Un début d'année compliqué, une mobilisation massive de la banque

Après une année 2009 particulièrement difficile pour le monde agricole, l'année 2010 a démarré par la mise en place du Plan gouvernemental de Soutien aux Exploitations Agricoles (PSEA), fortement relayé par la Caisse régionale.

Le Crédit Agricole Nord de France a ainsi mobilisé l'ensemble de ses équipes sur le premier semestre de l'année et plus d'un tiers de ses clients les plus sensibles auront bénéficié de ce soutien sous la forme d'un crédit moyen-terme à taux réduit (enveloppe globale : 75 millions d'€).

La banque s'est également fortement investie dans le dispositif d'accompagnement spécifique des Agriculteurs qui aura permis à 276 exploitations en grande difficulté de bénéficier d'une aide financière directe.

Enfin, suite à l'orage de grêle qui a gravement touché les 140 agriculteurs de l'Avesnois le 14 juillet 2010, un dispositif exceptionnel de soutien a été mis en place par le Crédit Agricole.

Une reprise sensible de l'activité fin 2010

Alors que l'année s'annonçait très moyenne, la bonne tenue de la récolte 2010, associée à une remontée sensible des prix des produits agricoles (lait, céréales, pomme de terre) aura permis une forte reprise d'activité sur le second semestre. Sur le dernier quadrimestre 2010, les accords de crédits auront progressé de près de 40 % (304 M€ de réalisations).





+ de **40**
millions d'euros

consacrés au financement des projets
photovoltaïques des Agriculteurs

décisives

→→→ 2011, vers une embellie ?

La progression globale des résultats 2010 des Agriculteurs, grâce notamment à la remontée des cours, permet d'afficher un peu plus d'optimisme qu'il y a un an. Toutefois, les écarts de revenus entre les secteurs et, au sein de chacun, entre les exploitations, sont importants.

Au-delà des risques climatiques, la volatilité des prix, les difficultés de mise en œuvre de la loi de modernisation (débats sur la contractualisation), les distorsions de concurrence intra-européenne (coût de la main-d'œuvre, contraintes environnementales...), les projets de restructuration à l'aval des filières, les accords internationaux sont autant de facteurs qui renforcent le manque de visibilité à court terme ; et posent, avec de plus en plus d'acuité, la question de la pérennité des exploitations les plus fragiles, auxquelles le Crédit Agricole continuera d'apporter son concours.

+ de **80**%
des installations
viables

financées par le Crédit Agricole
Nord de France

L'Agriculture
et l'Agroalimentaire,
priorité
réaffirmée

Dans son *Projet de Groupe à 10 ans*, le Crédit Agricole vient de confirmer que l'Agriculture demeure un domaine d'excellence sur lequel il souhaite appuyer son développement futur (avec la Santé, le Logement et l'Environnement). Dans la continuité de son histoire, le Groupe entend devenir un acteur-clé de la sécurité alimentaire au niveau mondial, en accompagnant l'ensemble des acteurs de la filière (production, négoce, transformation et distribution).

En 2009 et 2010, le Crédit Agricole Nord de France s'est fortement mobilisé pour soutenir ses clients petites entreprises, artisans et commerçants particulièrement touchés par la dégradation économique. Ce soutien a porté ses fruits. La banque continue d'innover avec des produits adaptés à leur activité et renforce sa présence auprès des créateurs d'entreprise, acteurs essentiels pour le dynamisme du tissu économique régional.

Cap sur la création

→→→ Une activité de crédit en forte progression

Le Crédit Agricole a fortement accru ses concours aux petites entreprises, aux artisans, commerçants et professions libérales (+ 35 % de nouveaux crédits pour 10 % de progression d'encours).

Les équipes ont pu constater une sortie de crise confirmée, avec des investissements plus importants sur le second semestre.

Pour consolider cette reprise et poursuivre son soutien personnalisé, initié depuis le début de la crise financière, le Crédit Agricole Nord de France a renouvelé sa démarche de contact proactive auprès des clients pour anticiper les difficultés ; il a accentué son accompagnement sur le financement de la trésorerie (avec *Créances Services* pour le financement du poste clients), mis en place une campagne de préattribution adaptée, et lancé l'offre *Bienvenue Créateurs (voir encadré)*. Il a également renouvelé son parrainage officiel du salon *Créer*, rendez-vous incontournable des créateurs au nord de Paris, qui s'est tenu en septembre à Lille Grand Palais.

De nombreux partenariats avec les réseaux d'accompagnement économique

40 % des porteurs de projet régionaux passent par un réseau d'accompagnement, contre 19 % au niveau national : le Crédit Agricole Nord de France est ainsi engagé dans une politique de partenariat actif avec ces réseaux, afin de fédérer les acteurs qui contribuent à la pérennité des jeunes entreprises.

En 2010, la banque a renouvelé ses partenariats et ses actions avec Nord-Pas de Calais Initiative, les Boutiques de Gestion, la CGPME et signé une Convention avec la Chambre des Métiers du Pas-de-Calais (CMA 62), portant notamment sur l'action *Bilan Conseil*, service innovant pour l'accompagnement des artisans.

En 2011, la banque sera partie prenante du portail régional "jesuisentrepreneur.com", en lien avec les orientations dégagées par le Schéma Régional de Développement Economique (SRDE) animé par le Conseil régional Nord-Pas de Calais.



tion d'entreprise

Arnaud Caulier,
patron de l'Auberge du Lac (Annay-sous-Lens).

Le Crédit Agricole monte en puissance sur la Création-Reprise

Le Nord-Pas de Calais est une région très dynamique en terme de création d'entreprises (26 500 en 2010, contre 24 000 en 2009, soit +10,2 % pour 4,5 % de progression au national), un mouvement que le Crédit Agricole accompagne. Depuis 2004, il a engagé une action volontariste en faveur du développement de la Création-Reprise sur l'ensemble du Nord-Pas de Calais et travaillé en ce sens dans ses 27 secteurs géographiques.

En matière de Création-Reprise (source jeCrée*), la banque se situe au 3^e rang en nombre de prêts (13 % de part de marché) et au 2^e rang des PCE.

En 2010, le Crédit Agricole Nord de France a accompagné 18 % des Artisans ayant bénéficié d'une avance remboursable auprès de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (source CMAR), tandis que 21 % des garanties accordées par France Active Garantie l'ont été sur des financements Crédit Agricole (source FAG).

* jeCrée en Nord-Pas de Calais : structure de coordination du PRCTE (Programme Régional de Création et Transmission d'Entreprises).

+ 10%
d'encours de crédit
aux TPE (Très petites entreprises)

+ 35%
en nouvelles réalisations
de crédit





*Serge Oorreel,
dirigeant de SEDEA à Seclin, l'un des leaders français
des installations numériques terrestres et satellites.*

Banque universelle de proximité, leader sur son territoire, le Crédit Agricole Nord de France participe quotidiennement au développement économique et social de sa région : en soutenant l'ensemble des acteurs régionaux quelle que soit leur taille, par l'accompagnement non seulement des entreprises mais aussi des grandes initiatives régionales.

→→→ **Le partenaire
d'une entreprise sur trois**

Le Crédit Agricole Nord de France a continué de prêter aux entreprises de son territoire : l'encours de crédit progresse de 7,5 % (+ 250 M€). Malgré une conjoncture 2010 encore trop hétérogène selon les secteurs et l'attentisme devant les projets, les Centres d'Affaires de Lille, Arras et Dunkerque - ce dernier récemment ouvert - ont tous dépassé leurs estimations.

Le Marché des Entreprises aura largement contribué au développement de la collecte de la Caisse régionale, avec une progression de près de 13 % sur l'exercice. Le Marché des Institutionnels, un nouveau défi, a sensiblement progressé. Une réussite qui montre bien l'importance de ce segment (mutuelles, caisses de retraite, acteurs médico-sociaux) sur lequel la banque a toute légitimité pour devenir rapidement un acteur majeur.

Premier soutien financier
de la
**revitalisation
des bassins
d'emploi régionaux**

En 2010, le Crédit Agricole a mis en place le Fonds de revitalisation économique de Béthune-Bruay (FRBB). Il a pour but l'accompagnement de la création de 450 emplois sur la zone. Il permet d'offrir des financements adaptés aux entreprises créatrices d'emplois, accompagnées dans le cadre des actions de revitalisation mises en œuvre pour le compte des sociétés initiatrices Faurecia, Française de Mécanique et Filartois. Sur le Béthunois, le Crédit Agricole Nord de France mobilise ainsi près de 7 millions d'euros.

Sur les 3 dernières années, le Crédit Agricole Nord de France s'est déjà engagé avec succès sur 5 opérations de revitalisation de bassins d'emplois régionaux :

- en 2007 et 2008 à Valenciennes (Friche Descamps) avec la SOFRED, à Douai (Delphi) et Cambrai (Trénois) avec Finorpa ; l'ensemble ayant permis de financer plus de 50 prêts pour une enveloppe de financement de près de 2,5 M€ et de créer plus de 500 emplois sur les bassins concernés.
- en avril 2010, dans les opérations Vesuvius (Maubeuge) et PPG (Valenciennes) avec Finorpa.



→→→ Un acteur majeur du financement des Collectivités locales



Au cours de l'année 2010, le Crédit Agricole Nord de France est intervenu sur plus de 300 dossiers (communes, hôpitaux, maisons de retraite, sociétés d'économie mixte, établissements publics, centres communaux d'action sociale...) dont 220 en milieu rural, pour des projets destinés à améliorer le cadre de vie des habitants du Nord-Pas de Calais et à développer le territoire régional. Ils touchent à de nombreux domaines : assainissement, traitement et valorisation des déchets, santé et recherche (CHRU de Lille), maisons de retraites (EHPAD), transports, avec l'accompagnement de la Région Nord-Pas de Calais pour l'achat de rames de TER supplémentaires, développement économique, enseignement, éducation, développement durable.

+ 7,5%
de progression
d'encours de crédit
pour les entreprises

pagner

les acteurs régionaux dans les mutations de l'économie

→→→ Dans l'ex-Bassin minier, un accompagnement exemplaire pour être au rendez-vous du Louvre-Lens

A Lens, la décision d'implanter l'antenne du Louvre à deux pas du stade Bollaert (novembre 2004) est le point de départ du projet ambitieux baptisé *Euralens*, dont le but est de créer un pôle métropolitain lensois et de remettre l'économie et la culture au cœur d'une zone délaissée. Le Crédit Agricole Nord de France s'est très tôt manifesté aux côtés des initiateurs de ces projets, dont le Conseil régional Nord-Pas de Calais.

Les Institutionnels engagés ont vite voulu profiter de l'élan donné par l'arrivée du Louvre-Lens pour créer *Euralens* en janvier 2009, association regroupant les communes concernées, les communautés d'agglomérations Artois Combruy-Béthunois, Lens-Liévin et Hénin-Carvin, le Conseil régional, le département du Pas-de-Calais, des entreprises (dont le Crédit Agricole Nord de France) et structures associatives.

Promotion économique, développement, accès à la culture : le Crédit Agricole Nord de France adhère aux objectifs d'*Euralens* et s'engage fortement sur ce territoire. Premier mécène du Louvre-Lens, il apporte également son concours au projet de développement urbain de la Ville et soutient le Racing Club de Lens.

Concrétisant son engagement auprès de ses clients et sociétaires, la banque a créé une nouvelle Caisse locale urbaine, en décembre 2010, sur Lens-Liévin.



Un dispositif complet

dans

le haut de

Le Pôle
Capital-Investissement :
plus de 105 M€
mobilisables pour
les entreprises régionales



Le Crédit Agricole Nord de France, groupe bancaire leader sur sa région, a fait du capital-investissement l'un de ses axes stratégiques, s'affirmant depuis plusieurs années dans le développement du haut de bilan. Face aux besoins grandissants des entreprises, la banque a franchi un nouveau cap en 2010, en renforçant ses moyens humains et financiers. Déjà actionnaire de Vauban (35,7 %), Participex (88 %) et Finorpa (16 %), le Crédit Agricole Nord de France a créé, avec Turenne Capital Partenaires, Nord Capital Partenaires.

La preuve de son engagement au service des entrepreneurs : l'ensemble des métiers Entreprises du Crédit Agricole est désormais regroupé sur le même site lillois, au 77 rue Nationale, ancienne *Maison du Commerce*.

La SCR Nord Capital Investissement est destinée à devenir un acteur leader du capital-investissement dans le Nord-Pas de Calais. Pour le Crédit Agricole Nord de France, ce nouveau relais de croissance doit avant tout permettre d'ancrer localement le développement des entreprises.

Nord Capital Investissement a en effet vocation à conforter les acteurs économiques dans leurs projets de développement, en s'appuyant d'une part sur la puissance financière et la capacité d'engagement du Crédit Agricole Nord de France (22 Mds € de total bilan et 3,7 Mds € d'engagement entreprises), d'autre part sur le professionnalisme et l'expérience acquise par les équipes de Turenne Capital, spécialiste du *Private Equity*, déjà implanté en régions.

En fin d'année 2010, six mois après son lancement en juin, Nord Capital Investissement a repris les participations de Vauban Finance. Cette opération permet à la SCR d'augmenter sa force de frappe avec plus de 105 millions d'actifs sous gestion mobilisables pour les entreprises du Nord-Pas de Calais.

Au 31 décembre 2010, le Pôle Capital-Investissement affichait un résultat en forte hausse et contribuait pour 10 millions d'euros au résultat de la Caisse régionale.



Conférence de presse de lancement de Nord Capital Investissement.



Une Banque d'Affaires
Entreprises désormais

100 % opérationnelle

2010 a également vu l'arrivée, au 77 rue Nationale, de l'équipe SODICA Région Nord, spécialisée sur le conseil en fusion-acquisition des PME.

Avec la création de Nord Capital Investissement, cette installation vient parachever la création d'une véritable banque d'affaires régionale qui propose, au service des entrepreneurs, groupes familiaux et dirigeants d'entreprise régionaux :

- une offre de fusion-acquisition
- une offre de banque privée avec les équipes de la Caisse régionale et l'appui de la Banque de Gestion Privée Indosuez (BGPI)
- une offre de banque d'entreprise
- une offre de capital-investissement.

bilan régional



*Dounor,
fabricant de non-tissé à Neuville-en-Ferrain,
grande entreprise cliente du Crédit Agricole Nord de France.*

Des valeurs qui réchauffent le cœur

Nord de France s'est engagé à devenir en quelques années un référent régional de la Responsabilité Sociétale et Environnementale.

- **Accompagnement des initiatives locales :**
24 projets soutenus en 2010 par les 750 administrateurs des Caisses locales
- **Promotion de la diversité (handicap, seniors) :**
107 recrutements de travailleurs handicapés contre 32 prévus en 3 ans
- **Protection de l'Environnement :**
730 000 kWh économisés



En 3 ans,

21 500

arbres replantés
dans les forêts du Nord-Pas de Calais

Depuis sa création, le Crédit Agricole Nord de France accompagne les grandes évolutions économiques de sa région, en s'inscrivant dans une démarche de long terme mais aussi de proximité avec tous les acteurs locaux.

Dans le droit fil des valeurs mutualistes centenaires qui forment le socle historique du Crédit Agricole (responsabilité, solidarité, proximité), valeurs que le Projet de Groupe présenté en décembre 2010 a réaffirmées, la Caisse régionale Nord de France fait de la Responsabilité Sociétale et Environnementale un axe fort de son action. Elle la conjugue dans trois directions : accompagnement des initiatives locales, promotion de la diversité, réduction de l'empreinte écologique.

→ *Le beffroi de l'hôtel de ville d'Arras
classé au Patrimoine mondial de l'Unesco.*

Une banque engagée dans sa région

Ses 68 Caisses locales sont le socle du Crédit Agricole Nord de France. Acteurs économiques au plus près du terrain, leurs 750 administrateurs permettent à la banque de répondre aux nombreux projets exemplaires portés par les habitants de la région, qu'ils concernent la sauvegarde du patrimoine, l'accès à la culture ou la lutte contre l'exclusion sous toutes ses formes. Pour donner plus d'ampleur à certaines actions, les Caisses locales peuvent s'appuyer sur les différentes structures nationales du Crédit Agricole comme ses Fondations, et sur la Caisse régionale elle-même.



→→→ Le soutien aux initiatives et au développement local

Les Caisses locales alimentent un fonds de développement local destiné à financer de nombreux projets. Sur l'année 2010, 24 ont reçu le soutien du Crédit Agricole Nord de France, pour un montant total de près de 140 000 euros.

La banque a notamment permis la sauvegarde du vieil Hesdin, la restauration des Chemins de Saint-Jacques de Compostelle dans le Cambrésis, le soutien de nombreuses actions d'insertion sociale comme à Dunkerque (Plateforme de réinsertion des jeunes par le football) ou le développement de filières agricoles comme à Frévent (Maraîchage).

Les programmes Crédit Agricole soutenus en région

Les équipes locales soutiennent de nombreux projets dans le Nord-Pas de Calais, avec l'appui conjugué de la Caisse régionale et des Programmes de solidarité du Groupe Crédit Agricole, comme la Fondation Solidarité Mutualiste (soutien du monde rural), la Fondation Pays de France (préservation des métiers traditionnels) ou le Programme Solidarité Logement.

Ce dernier, mis en place en 2008, a pour vocation de soutenir des organismes à vocation sociale œuvrant de façon positive à l'insertion par le logement. En 2010, avec l'aide du Crédit Agricole Nord de France, il a permis la construction de 4 logements sociaux HQE à Ronchin, en partenariat avec la ville et LMCU.



*Desislava Stoilova,
Maître verrier à Wambrechies,
lauréate 2010 du prix Envie d'agir
du Crédit Agricole.*

Sponsoring et mécénat :

une politique de partenariats
ambitieuse pour la région

Au-delà des actions menées par les Caisses locales, le Crédit Agricole Nord de France soutient de nombreux projets culturels, solidaires ou sportifs de sa région. Dans le sport régional, sponsor des 4 clubs de Ligue 1 et 2 de football, la Caisse régionale accompagne également de nombreux autres clubs, ainsi que la course cycliste *Les 4 Jours de Dunkerque*. Elle participe aussi au rayonnement de la région en soutenant les grands équipements culturels comme le Louvre-Lens, dont la banque est le 1^{er} mécène, ou le LAM Lille Métropole rouvert à l'automne 2010. En 2011, le Crédit Agricole Nord de France accompagnera l'opération *Béthune, Capitale régionale de la culture*.



Les Prix valorisant l'Initiative et l'Entrepreneuriat : *Envie d'Agir* et *Les Tremplins du Crédit Agricole*

Les Tremplins du Crédit Agricole récompensent les initiatives les plus innovantes dans les domaines de la solidarité, du développement économique, de l'animation locale, du patrimoine ou encore de l'environnement. Plus de 171 projets ont été présentés par les Caisses régionales en 2010 et 10 lauréats récompensés à Paris le 14 décembre. Parmi eux, l'association boulonnaise *Les Paniers de la mer*, lauréate de la catégorie Insertion sociale.



Le soutien aux personnes fragiles : le dispositif *Point Passerelle*

Le point d'orgue de l'engagement mutualiste de la banque est le développement du dispositif *Point Passerelle*. Associations de bénévoles, les *Point Passerelle* ont pour champ d'intervention l'accompagnement personnalisé et la recherche de solutions pour les victimes d'accident de la vie et les personnes qui ont perdu pied. Ils peuvent également proposer du microcrédit aux publics en difficulté. Le premier *Point Passerelle* soutenu par la Caisse régionale a été créé à Arras en novembre 2009 et le deuxième, fin 2010 à Boulogne-sur-Mer. Trois autres suivront sur le territoire en 2011.

Les compétences d'abord !



Assurer l'égalité et la diversité au sein des équipes

→→→ Lutter contre les préjugés

Après avoir signé un Accord d'entreprise "Handicap" ambitieux en 2007, puis la Charte de la diversité en 2008 avec la HALDE, le Crédit Agricole Nord de France a fait mieux que tenir ses engagements.

En 2010, le taux d'emploi des personnes en situation de handicap aura dépassé les objectifs fixés, avec 107 recrutements au lieu des 32 prévus. L'ensemble du dispositif de recrutement, *Toutes les compétences, rien que les compétences*, a fait ses preuves.

Au-delà du recrutement, la banque a permis de faire évoluer les mentalités et plus de 40 collaborateurs se sont signalés comme étant en situation de handicap. En 2010, la mise en place du PASS Cesu Handicap, l'organisation de la semaine du Handicap, le partenariat avec un ergonome professionnel, ont participé également de ce plan d'actions volontariste.

Favoriser l'emploi des seniors

Le Crédit Agricole Nord de France compte dans ses effectifs 13 % de collaborateurs âgés de 55 ans et plus. Par leur expérience et leur savoir-être, les seniors constituent une grande source de progrès pour l'entreprise ; aussi la banque a-t-elle décidé de renforcer ses actions auprès de ce public et signé en octobre 2010 un accord-cadre avec Pôle emploi. Ce plan, du recrutement à la promotion en passant par le tutorat, comprend six domaines d'actions, avec des objectifs chiffrés et mesurables.

109 personnes recrutées

7% de la masse salariale consacrés à la formation

1ère promotion d'alternants en reconversion



Une conviction, des réalisations L'avenir s'écrit en vert

Mutualiste et coopératif depuis sa naissance il y a 116 ans, le Groupe Crédit Agricole a toujours su concilier croissance économique et progrès social. Le Crédit Agricole Nord de France, proche de son environnement grâce à ses 68 Caisses locales, a fait du développement durable une des orientations stratégiques de son projet d'Entreprise, qui vient d'être conforté par le Projet de Groupe du Crédit Agricole (cf. page 36). Par ses résultats, la Caisse régionale Nord de France est d'ailleurs classée au second rang des Caisses régionales du Groupe !

Développement Durable auprès de la clientèle pour favoriser le financement de projets éco-innovants, le Crédit Agricole Nord de France a été en 2010, l'un des principaux artisans de l'ECO-PTZ avec un nombre significatif de prêts.

→→→ Favoriser les économies d'énergie et la lutte contre le réchauffement climatique

En 2010, la Caisse régionale a contribué à reboiser partiellement la forêt de Boulogne ; elle a poursuivi ses actions en faveur du covoiturage et de la réduction de consommation de papier et d'énergie, avec le e-relevé pour ses clients ainsi qu'un renouvellement complet de son matériel informatique. La banque a également mis en place le tri sélectif dans l'ensemble de ses sites avec Veolia et l'association Elise. Bilan : 730 000 kWh économisés, 1 600 imprimantes et photocopieurs remplacés, 21 500 arbres replantés en trois ans.

Proposer des offres innovantes...

Dans le prolongement de l'offre *Isolto* lancée en 2006 (prêts accordés avec le soutien de la Région et de l'ADEME, permettant aux particuliers d'obtenir des avantages financiers sur des travaux d'isolation de toiture), ou en promouvant le Livret

Soutenir le "green business"

La Caisse régionale s'engage fortement dans les projets d'agriculture durable (photovoltaïque - pour 40 millions d'euros en 2010 - et méthanisation), dans la promotion des constructions HQE (Haute Qualité Environnementale), et dans le financement (voire l'investissement en capital) des entreprises régionales dont l'activité est en relation avec le développement durable : elle accompagne la filiale Kbane du groupe Adéo et a pris une participation en capital dans "Les Scieries et Palettes du Littoral", qui réalise des habitations en bois et emploie des personnes en réinsertion.



La forêt de l'Avenir, un grand succès populaire

1 000
enfants

ont découvert la forêt
avec des guides de l'ONF

21 500
arbres

ont été replantés

Devenir leader

de la banque universelle de proximité sur ses territoires

Le Crédit Agricole Nord de France va décliner sur son territoire les ambitions stratégiques à 10 ans exprimées par les dirigeants du Groupe Crédit Agricole le 15 décembre 2010.



Ce projet de Groupe, unique dans le monde bancaire, est le fruit d'une réflexion collective des dirigeants et collaborateurs des entités qui composent le Crédit Agricole sur l'avenir de leur groupe.

Pour atteindre leur ambition - devenir leader en Europe de la banque universelle de proximité - 4 axes stratégiques de déclinaison ont été identifiés :

- **Se différencier par la relation client**

Le Crédit Agricole Nord de France s'engage à servir chacun de manière loyale et utile, ce qui suppose écoute, reconnaissance et éthique dans le conseil.

- **Dynamiser l'économie et les territoires**

Le Crédit Agricole veut s'investir durablement et globalement auprès de ses partenaires, sur ses territoires, en développant 4 domaines d'excellence dans lesquels sa légitimité est reconnue : le logement, l'agriculture et l'agroalimentaire, la santé et la prévoyance, l'économie de l'environnement.

- **Mobiliser les hommes et les femmes autour d'une vision du Groupe et de ses entreprises**

Cette déclinaison repose sur trois axes majeurs : la mobilisation des élus, la performance managériale et une démarche ambitieuse en matière de RSE.

- **Réunir le Groupe, ses sociétaires et ses actionnaires autour d'une stratégie collective**

Le quatrième point consiste à fédérer les forces vives du Groupe autour d'une stratégie qui fait rayonner la différence coopérative et mutualiste.

Le projet de Groupe est porté par les

32 000
administrateurs
et les

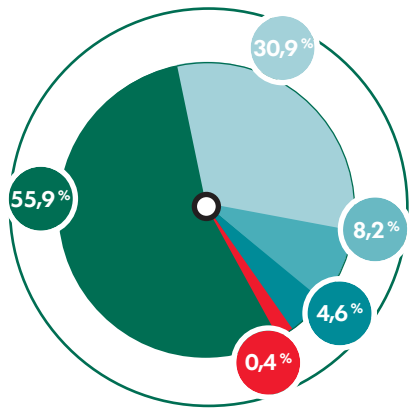
160 000
collaborateurs
du Groupe dans le monde.



L'organisation du Groupe

55,9%

du capital détenu
par les 39 Caisses régionales
via la holding SAS rue de la Boétie



43,7%

du capital détenu par le public

- Investisseurs institutionnels : 30,9 %
- Actionnaires individuels : 8,2 %
- Salariés via les fonds d'épargne salariale : 4,6 %

0,4%

du capital en autocontrôle



Crédit Agricole S.A.

Coté depuis décembre 2001, Crédit Agricole S.A. assure la cohérence du développement stratégique et l'unité financière du Groupe. Il regroupe et anime ses filiales spécialisées en France et à l'international.

Banque de proximité

En France

- 25 % du capital des Caisses régionales (sauf la Corse)
- LCL

A l'international

- Groupe Cariparma FriuAdria
- Emporiki
- Crédit du Maroc
- Crédit Agricole Egypt
- Lukas Bank

Métiers financiers spécialisés

Services financiers spécialisés

- Crédit à la consommation
- Crédit-bail
- Affacturage

Gestion de l'épargne

- Gestion d'actifs
- Assurances
- Banque privée

Banque de financement et d'investissement

- Banque d'investissement
- Courtage
- Activités de taux (fixed income)
- Financements structurés

Autres filiales spécialisées

- Crédit Agricole Immobilier
- Crédit Agricole Private Equity
- Idia-Sodica
- Uni-Editions

3,6 Mds €

Bénéfice Net
Part du Groupe

10,3%

Ratio Tier One

6,1 millions

de sociétaires

sont à la base de l'organisation
coopérative du Crédit Agricole.

Ils détiennent sous forme de parts
sociales le capital des **2 533 Caisses
locales** et désignent chaque année
leurs représentants :

32 496

administrateurs

qui portent leurs attentes au cœur
du Groupe.

Les Caisses locales détiennent
l'essentiel du capital des **Caisses
régionales**. Les Caisses régionales
sont des banques régionales
coopératives qui offrent à leurs
clients une gamme complète
de produits et services.

L'instance de réflexion des Caisses
régionales est la **Fédération
Nationale du Crédit Agricole**,
lieu où sont prises les grandes
orientations du Groupe.





NORD DE FRANCE

**Rapport d'activité 2010
du Crédit Agricole Nord de France**

Réalisé par la Direction de la Communication

Crédit photos : Eric Le Brun - Light Motiv • Yves Delattre

Conception graphique : Procom Lille



Imprimé sur papier PEFC par Deschamps Arts Graphiques
(Imprim'Vert)

Droits réservés



NORD DE FRANCE

Crédit Agricole Nord de France
10, avenue Foch - BP 369 - 59020 LILLE Cedex
Tél. : 03 20 63 70 00

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

Le document de référence complet est disponible sur
www.ca-norddefrance.fr / Informations financières / Information réglementée