



Rapport d'activité 2012

rôle de premier banquier  
accompagner les particuliers au quotidien

utilité

SOUTIEN DE L'ÉCONOMIE

être utile au développement de nos territoires

CROISSANCE ET DÉVELOPPEMENT

promouvoir les hommes et les femmes

## S'ENGAGER ENSEMBLE AUJOURD'HUI



## POUR CONSTRUIRE DEMAIN

être utile

région Nord-Pas de Calais

ACCOMPAGNER LES PARTICULIERS

financer les projets

s'impliquer au quotidien

CROISSANCE

rôle de premier banquier



## PROFIL

1,1

million de clients

+ 46 000

nouveaux clients  
en 2012

### ACCOMPAGNER LES PROJETS

1<sup>re</sup> banque de la région Nord-Pas de Calais, avec un particulier sur quatre et une entreprise sur trois parmi ses clients, le Crédit Agricole Nord de France occupe une position centrale dans sa région pour l'épargne, le financement, l'assurance et l'immobilier.

Il exerce toutes les missions de la banque de proximité grâce à ses 2 800 collaborateurs répartis dans 270 agences et 30 Centres d'Affaires spécialisés. Le Crédit Agricole accompagne au quotidien les projets des Particuliers, Entreprises, Professionnels, Agriculteurs, Artisans et Collectivités territoriales.

# CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE, LA BANQUE DU DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

### CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU NORD-PAS DE CALAIS

Le Crédit Agricole Nord de France est le partenaire incontournable des grands projets mais aussi de tous celles et ceux qui, mobilisant leurs énergies, veulent contribuer au développement économique de la région Nord-Pas de Calais.

Son action se veut responsable, en adéquation avec sa démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale tournée vers la protection de l'environnement, la promotion des compétences de ses collaborateurs et le développement local, culturel, sportif et associatif.

### PROMOUVOIR LES VALEURS MUTUALISTES

Entreprise Coopérative et Mutualiste, le Crédit Agricole Nord de France concilie développement économique et progrès social grâce à ses 760 Administrateurs et ses 70 Caisses locales ; ses décisions sont prises en local et l'argent collecté auprès de ses clients est réinvesti dans la région. La banque construit un mutualisme moderne qu'elle met au service d'une relation économique durable avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Ses Caisses locales soutiennent chaque année de nombreux projets pour les habitants de leur région.

# SOMMAIRE

**P. 04-05** | Regards croisés de Bernard Pacory, Président, et François Macé, Directeur Général

**P. 06-07** | Rétrospective 2012

**P. 08-09** | Chiffres-clés

**P. 10** | Nord de France en Bourse



## en direct

**P. 15** | **Louis GUILLEMANT**  
*Directeur Général du Groupe Advitam* ①

**P. 17** | **Grégory SANSON**  
*Directeur Financier de Bonduelle* ②

**P. 19** | **Benoît COUSIN**  
*Agriculteur méthaniseur à Bonnières* ③

**P. 21** | **Marieke SIKORA**  
*Directrice d'Initiative Grand Arras* ④

**P. 23** | **Sarah ASCHER**  
*Responsable Gestion Financière, Région Nord-Pas de Calais* ⑤

**P. 29** | **Antoine LARRÉ**  
*Client Sociétaire* ⑥

## 12 DYNAMISER L'ÉCONOMIE RÉGIONALE

**P. 14-15** | Les particuliers et les entreprises : un accompagnement au quotidien

**P. 16-17** | Un acteur majeur pour l'agroalimentaire régional

**P. 18-19** | De loin la 1<sup>re</sup> banque des agriculteurs

**P. 20-21** | Encourager l'esprit d'entreprise

**P. 22-23** | Aux côtés des collectivités territoriales

## 24 INNOVER, SATISFAIRE ET FIDÉLISER LES CLIENTS

**P. 26-27** | La banque à distance : plus de choix, de souplesse et de proximité

**P. 28-29** | Le sociétariat, une relation gagnant-gagnant

## 30 LE CRÉDIT AGRICOLE, 2<sup>e</sup> COOPÉRATIVE MONDIALE ET 1<sup>re</sup> BANQUE COOPÉRATIVE FRANÇAISE

**P. 32-33** | Un modèle unique



# LE DOUBLE REGARD



**François Macé**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL

## LA CONJONCTURE ÉCONOMIQUE

Ces 12 derniers mois nous ont confirmé que le monde a changé et qu'il va falloir nous y adapter durablement, en apprenant à évoluer en permanence. Si les crises économiques se caractérisent par leur durée et leur intensité, les événements que nous connaissons depuis 2008 représentent, à l'instar de 1929, une crise majeure.

Qu'a-t-on vu en 2012 ? Une crise qui s'est vraiment révélée au printemps dernier auprès des ménages et des entreprises ; les effets macroéconomiques que nous avons subis depuis 2008 (*Subprimes*, Liquidité, Bourse, Dettes souveraines) ont, en particulier pour notre Région, cédé le pas aux conséquences microéconomiques.

Les tours de vis budgétaires des états européens contraints par les problèmes de dettes publiques, l'absence de visibilité, de confiance et donc de projets et de commandes, se conjuguent désormais pour affaiblir tous les moteurs traditionnels de notre économie que sont la consommation des ménages et la dépense publique. Les entreprises quant à elles sont dans l'expectative ou les difficultés ; dans tous les cas, leur politique d'investissement reste très prudente.

En Nord-Pas de Calais, 4<sup>e</sup> région française, les indicateurs sont contrastés, mais la situation de l'emploi industriel reste tendue.

## ACTIVITÉ 2012

Malgré l'adversité, le Crédit Agricole Nord de France a conforté en 2012 son rôle de premier financeur de l'économie régionale du Nord-Pas de Calais et c'est une performance ! Nos clients et sociétaires nous ont renouvelé leur confiance puisque l'Épargne collectée, tirée par l'ensemble des produits, connaît une croissance remarquable. Ce n'est pas rien, dans une année économiquement très difficile pour le Nord-Pas de Calais, avec des plans de licenciements nombreux et beaucoup d'habitants qui souffrent.

L'environnement difficile pèse bien évidemment sur nos résultats, avec une tendance à la dégradation du risque. La mauvaise conjoncture économique observée en 2012 a en effet amené la Caisse régionale à renforcer la couverture de ses risques de crédit de 30,3 M€ et à déprécier certaines de ses participations.

Nos résultats sont également marqués par l'absence de dividendes versés par Crédit Agricole S.A., un manque à gagner de 23,9 millions d'euros dans nos comptes. Notre résultat net social s'établit donc à 90,1 M€, en retrait de 47,7 % sur un an. Ce chiffre ne reflète en rien la qualité et les performances intrinsèques de notre Caisse régionale.

Il en va de même de notre résultat net consolidé qui, malgré la belle performance du Crédit Agricole de Belgique avec une contribution positive de 15 M€ au résultat consolidé, en croissance de 1,5 M€, a été ramené à 38,5 M€ du fait des dépréciations de valeur.

## LES PERSPECTIVES

Un cycle économique est en train de s'achever et nous ne connaissons pas encore le nouveau. La plupart des observateurs pensent que la croissance mondiale se fera dans les pays émergents et que l'Europe reste l'homme malade des économies avancées. En France en particulier, un consensus se dégage pour penser que la consommation des ménages ne reprendra pas aisément, affectée par les dernières hausses d'impôt drastiques et une inflation qui ne ralentit pas assez.

Ajoutons quand même que certains nuages se dissipent puisque l'Europe a terminé 2012 en réussissant à s'entendre sur une régulation unique des banques et a évité l'implosion. L'amélioration des marchés financiers et la baisse des taux sous l'impulsion de la BCE qui en ont résulté redonnent un peu d'oxygène à nos économies asphyxiées par le surendettement des États.

Pour lutter contre et dépasser la morosité ambiante, nous pensons qu'il est essentiel de restaurer la confiance, l'envie de réaliser ses projets : plus que sereins, nous sommes donc volontaristes, à l'écoute de nos clients et de leurs attentes, pour retrouver un début de croissance, par la réalisation des projets, le plus tôt possible.

Rappelons que bénéficiant d'une assise financière importante avec des Fonds propres de plus de 3 Mds € et un Ratio de solvabilité CRD Bâle II à 21 %, parmi les plus élevés des banques françaises, le Crédit Agricole Nord de France dispose de nombreux atouts pour continuer à se développer tout en s'adaptant à la crise et aux nouvelles exigences réglementaires.



# DU MUTUALISME

## LA DIFFÉRENCE D'UNE BANQUE MUTUALISTE

Être la banque leader de la proximité ne relève pas du hasard ! C'est le fruit d'un engagement et d'une présence sur le territoire depuis plus de 100 ans. Cet engagement est lié à notre statut coopératif.

Être une banque coopérative comme le Crédit Agricole, cela signifie concrètement :

- une conservation chaque année de près de 85 % des résultats pour conforter les fonds propres au service de la solidité, de l'investissement et de la compétitivité,
- une recherche de rentabilité plus sûre, plus saine et plus durable assise sur une gouvernance co-assumée par les représentants des sociétaires, un double réseau Élus/Collaborateurs,
- une finalité d'utilité centrée sur le service apporté aux sociétaires et clients, la rentabilité étant le moyen de cette finalité.

## LES PREUVES CONCRÈTES

Notre banque offre à ses clients la possibilité de contribuer aux projets des acteurs économiques de la région, le choix de devenir sociétaire et d'être « plus » qu'un client.

Pour valoriser de façon volontariste le sociétariat et renforcer la légitimité du modèle coopératif, la Caisse régionale Nord de France, qui s'est fixé comme objectif 40 000 nouveaux sociétaires en 2013, lance ainsi une nouvelle offre réservée aux sociétaires qui comporte une carte sociétaire, des parts sociales et un livret sociétaire : c'est une nouvelle opportunité pour ses clients d'être solidairement impliqués et de s'engager localement puisque, outre les avantages mutualistes liés à la carte et aux parts sociales, les fonds déposés sur les livrets sont employés pour le financement des acteurs économiques régionaux.

Enfin, la Caisse régionale Nord de France est la banque des projets et du progrès mais elle est aussi la banque des jours difficiles. Elle a créé en 1999 et elle soutient l'association *Point Passerelle* dont la mission est d'accompagner les habitants de la région Nord - Pas de Calais victimes d'accidents de la vie.

En 2012, grâce à cette association qui regroupe 72 accompagnants bénévoles et 9 conseillers professionnels, répartis dans 4 villes de la Région, ce sont plus de 600 dossiers qui ont été traités, 200 prêts bancaires octroyés (dont 43 % de micro-crédits) et plus de 82 % des requérants remis "en selle".

Conjuguer développement économique et progrès social, au Crédit Agricole c'est une réalité depuis 120 ans.



**Bernard Pacory**  
PRÉSIDENT

---

« LE PAYSAGE BANCAIRE FRANÇAIS A CONSIDÉRABLEMENT ÉVOLUÉ, MAIS LES EFFETS DE LA CRISE N'ONT PAS FINI DE SE FAIRE SENTIR. SI LES RÉFORMES ENTAMÉES EN FRANCE COMME À L'INTERNATIONAL CES DERNIÈRES ANNÉES POUR MIEUX ENCADRER CERTAINES ACTIVITÉS FINANCIÈRES SONT JUSTIFIÉES, IL NE FAUT PAS QU'ELLES PÉNALISENT LE FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE RÉELLE, NI LA POSITION DES BANQUES DE LA ZONE EURO DANS UN CONTEXTE DE CONCURRENCE ACCRUE ».

---





02



03



05

## 01 JANVIER

Lancement du **Challenge Initiatives Étudiants** sur Facebook pour encourager la création d'entreprise chez les jeunes du Nord-Pas de Calais.



01

## 02 FÉVRIER

**Nomination de François Macé**, nouveau Directeur Général du Crédit Agricole Nord de France.

Nord de France soutient la **Halte Répît Solidaire** dans le Cambrésis pour les aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Nord de France accompagne la croissance du groupe **Le Kap Verre**.

Ouverture de **deux nouvelles agences** : République Beaux-Arts et Lens Louvre.

## 03 MARS

**Conférence** organisée à Lille sur les fonds de dotation.

Crédit Agricole Nord de France est mécène de l'exposition **Roulez Carrosses ! Le Château de Versailles à Arras**.

## 04 AVRIL

Nord de France publie son tout **premier rapport RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale)**.



04

## 05 MAI

Crédit Agricole Nord de France est le 1<sup>er</sup> partenaire des **4 Jours de Dunkerque**.

Assemblée Générale de **Point Passerelle** Nord de France.

**Le Tour de France des compétences** s'installe à Lille le temps d'une journée pour recueillir des CV de personnes en situation de handicap.

## 06 JUIN

Crédit Agricole Nord de France, 1<sup>er</sup> partenaire de **Terres en Fêtes à Tilloy-lès-Mofflaines**.

Nord de France organise le Salon **Les Patrimoniales** à Lille.



06

PENDANT L'ANNÉE 2012, LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE A POURSUIVI SES NOMBREUSES

### JANVIER

La France perd son **triple A** suite à la dégradation de sa note par **Standard & Poors** qui lui attribue un AA +.

### FÉVRIER

Pour la première fois depuis le 4 août 2011, le CAC 40 repasse la barre des 3 400 points. Il a gagné 8,5 % depuis le début de l'année.

Le deuxième plan de soutien à la Grèce, d'un montant de 237 milliards d'euros, est validé. Il vient s'ajouter aux 110 milliards du premier plan adopté en mai 2010.

### MARS

Le réaménagement de la dette grecque est un succès. 83,5 % des créanciers privés ont accepté d'échanger leurs titres. Il s'agit de la plus grande restructuration de dette d'État jamais engagée.

### AVRIL

Le CAC 40 retombe sous son niveau du début de l'année. **Avril est le plus mauvais mois en Bourse depuis septembre 2011.**

### MAI

L'impossibilité de constituer un gouvernement à Athènes fait craindre un abandon de la monnaie européenne par le pays. De nouvelles élections sont finalement fixées au 17 juin.

### JUIN

Les responsables de la zone euro se déclarent disposés à prêter jusqu'à 100 milliards d'euros à l'Espagne pour lui permettre de recapitaliser ses banques.

Le CAC 40 finit en beauté le semestre, gagnant 4,75 % après l'accord obtenu dans la nuit du 29 au sommet européen.



## 07 JUILLET

La banque est le 1<sup>er</sup> partenaire des **Finales Départementales du Labour**.

Nord de France accompagne la croissance du groupe **ADVITAM**.

## 08 AOÛT

L'aide du CANDF permet l'acquisition par le Palais des Beaux Arts de Lille de **la Femme Rousse de Carolus-Duran**, peintre lillois.

Anniversaire des 3 ans du partenariat avec l'**Abbaye de Vaucelles**.



## 09 SEPTEMBRE

**Le Groupe BONDUELLE** ouvre avec le Crédit Agricole Nord de France le marché du placement privé européen obligataire.

Nord Capital Partenaires, filiale du Crédit Agricole Nord de France, accompagne le groupe **EDENSIDE** dans son développement.

Les créateurs d'entreprises bénéficient des conseils du Crédit Agricole Nord de France à l'occasion du **Salon Créer à Lille**.

## 10 OCTOBRE

Conférence organisée par Nord Capital Partenaires sur le **e-commerce**.

Inauguration d'une nouvelle agence à Malo-les-Bains.

Plusieurs manifestations fédèrent les salariés de la banque dans le cadre de la **Semaine du handicap**.



## 11 NOVEMBRE

La Caisse locale de Calais soutient l'association **Nature propre 62**.

Grand Prix des Victoires des Autodidactes remis à **Georges Gaspard, Président de Lyreco**.

## 12 DÉCEMBRE

**Inauguration du Louvre-Lens** : le Crédit Agricole Nord de France est **mécène bâtisseur exceptionnel** du musée.

Grâce à la carte bancaire affiliée Valenciennes Football Club (VAFC), la banque soutient deux associations : les Clowns de l'Espoir et l'association VAFC.

La Caisse régionale reçoit un label d'excellence pour son Compte service confort.

Convention avec **Nord-Pas de Calais Initiative**.

Remise des prix du concours Facebook **J'aime mon asso**.

## ACTIONS POUR SOUTENIR LES INITIATIVES RÉGIONALES MALGRÉ UN CONTEXTE DIFFICILE.

### JUILLET

La BCE baisse ses taux directeurs de 25 points de base.

« *La Banque Centrale européenne se tient prête, dans le cadre de son mandat, à faire son possible pour assurer la pérennité de l'euro, et croyez-moi, ce sera suffisant.* »

Cette phrase de Mario Draghi, président de la BCE, crée un véritable choc de confiance en Bourse.

### AOÛT

Pour la première fois depuis le 21 mars, le CAC 40 repasse au-dessus de 3 500 points.

### SEPTEMBRE

La BCE dévoile les modalités de son nouveau mécanisme d'achat de dettes publiques, baptisé OMT (*Outright Monetary Transactions*). Les valeurs financières s'envolent.

### OCTOBRE

Le FMI abaisse ses prévisions de croissance (3,3 % en 2012 et 3,6 % en 2013).

**Crédit Agricole conclut un accord pour céder sa filiale Emporiki pour 1 € symbolique à Alpha Bank.**

### NOVEMBRE

**La zone euro est officiellement entrée en récession.** Le PIB a reculé, pour le deuxième semestre consécutif.

Le CAC 40 enregistre le 23 sa plus forte hausse hebdomadaire de l'année (+ 5,6 %).

Après des semaines de discussion, la Troïka (zone euro, BCE et FMI) parvient à un accord pour restructurer une nouvelle fois la dette grecque.

### DÉCEMBRE

Pour la première fois depuis le 29 juillet 2011, le CAC 40 termine une séance au-dessus des 3 600 points.

À son tour, la BCE revoit ses prévisions de croissance pour 2013. Elle anticipe une **seconde année de récession dans la zone euro avec un recul du PIB de 0,3 %**.





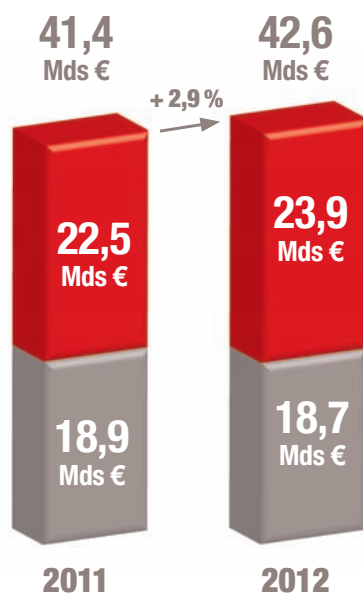
Chiffres-clés au 31/12

## ACTIVITÉ ET FOND PROPRES 2012

### PROGRESSION DES CAPITAUX GÉRÉS

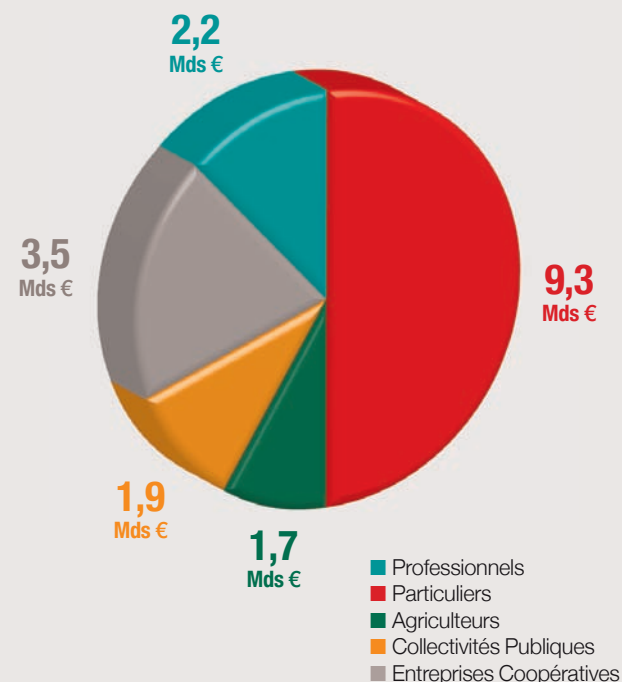
Encours fin de période en milliards d'euros en 2011 et 2012

■ Crédits ■ Collecte



### RÉPARTITION DES ENCOURS DE CRÉDIT 2012

Encours total : 18,7 Mds €



### BILAN ET FOND PROPRES SOCIAUX

RATIO DE RENTABILITÉ	2011	2012
Résultat net / Capitaux propres (ROE)	6,43 %	3,30 %
Résultat net / Bilan (ROA)	0,73 %	0,37 %

CAPITAL SOCIAL (en €)	2011	2012
Capital social en fin d'exercice	179 286 756	179 286 756
Parts sociales	83 484 325	83 484 325
CCI	52 184 945	52 184 945
CCA	43 617 486	43 617 486

### TOTAL BILAN CONSOLIDÉ

En millions d'€	2011	2012	ÉVOLUTION
<b>Total Bilan</b>	31 577	32 457	880
<b>Capitaux Propres Part du Groupe</b>	2 955	3 075	120
Capital et réserves liées	602	676	74
Réserves	2 131	2 279	147
Ecart de réévaluation	26,6	81,7	55
Fonds Propres Prudentiels	3 125	3 299	174
<b>Ratio de Solvabilité Européen (RSE)</b>	17,84 %	21,09 %	3,25 pts



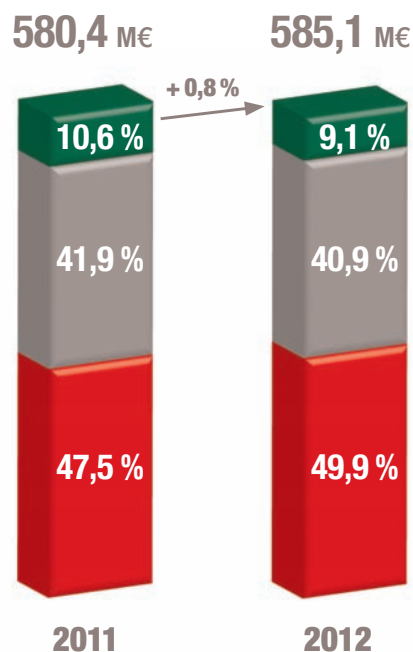
Chiffres-clés au 31/12

RÉSULTAT 2012

## ÉVOLUTION DU PRODUIT NET BANCAIRE

En millions d'euros

- Marge sur portefeuille
- Marge sur commissions
- Marge d'intermédiation globale



## DU PRODUIT NET BANCAIRE AU RÉSULTAT NET SOCIAL

En millions d'€	2011	2012	ÉVOLUTION
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>580,4</b>	<b>585,1</b>	<b>0,8 %</b>
PNB d'activité	520,7	532,7	2,3 %
Charges de fonctionnement nettes	296,6	306,8	3,4 %
<b>Résultat Brut d'Exploitation</b>	<b>283,8</b>	<b>278,3</b>	<b>-1,9 %</b>
Coefficient d'exploitation	51,1 %	52,4 %	
<b>Coût du risque</b>	<b>47,6</b>	<b>77,9</b>	
Résultat net sur actif immobilisé	16,7	41,2	
Charges fiscales	47,0	69,1	
<b>Résultat net</b>	<b>172,4</b>	<b>90,1</b>	<b>-47,7 %</b>

## RÉSULTAT CONSOLIDÉ IAS

En millions d'€	31/12/2011	31/12/2012	ÉVOLUTION 2011/2012
P.N.B.	776,4	665,8	- 14,2 %
Charges de fonctionnement	433,3	470,0	8,5 %
R.B.E.	343,1	195,8	- 42,9 %
Résultat d'exploitation	276,5	104,1	- 62,4 %
<b>Résultat net part du Groupe</b>	<b>194,8</b>	<b>38,5</b>	





BOURSE 2012

# LE CCI NORD DE FRANCE UN RENDEMENT TOUJOURS ÉLEVÉ

## ÉLÉMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2012

Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2012

Coté au compartiment B d'Euronext

Code ISIN : FR000185514

Code Mnémo CNF

Nombre de titres échangés

# 2 332 185

Cours de clôture (au 31/12/2012)

# 12.06 €

Volume moyen de titres échangés par jour :

# 9 110

Cours le plus haut

# 16.9 €

le 13/02/2012

Cours le plus bas

# 10.52 €

le 06/12/2012

**D**epuis juillet 2012, les résultats trimestriels puis annuels du Crédit Agricole Nord de France ont témoigné de la brutalité de la crise survenue au printemps en Nord-Pas de Calais, plus marquée qu'ailleurs. Fin juillet, puis en septembre, le CCI Nord de France a ainsi subi une forte baisse sur le Marché. **Depuis décembre 2012, il a entamé sa remontée et a progressé de 17,58 % début 2013 (au 31/03/2013).**

En 2013, le Conseil d'Administration a proposé au vote de l'Assemblée statutaire du 16 avril 2013 le versement d'un dividende de 0,60 € par titre. Ce rendement proche de 5 % (4,98 %) reste important sur le marché. Sa baisse par rapport à 2011 est de moindre amplitude que celle du résultat net de la Caisse régionale.

HISTORIQUE 2012



Assemblée Générale à Douai en 2012.

### VARIATIONS

**CCI Nord de France : - 13.67 %**

**CAC 40 : + 15.23 %**

**Crédit Agricole : + 39.54 %**

**DEPUIS LE 1<sup>er</sup> JANVIER 2013  
(au 31 mars 2013)**

**CCI Nord de France : + 17.58 %**

**CAC 40 : + 5.35 %**

**Crédit Agricole : + 18.11 %**



NORD DE FRANCE

# GROUPE LEADER DANS SA RÉGION

**260 000**  
SOCIÉTAIRES

**760**  
ADMINISTRATEURS

**70**  
CAISSES LOCALES

**1,1**  
MILLION DE CLIENTS

**270**  
AGENCES

**2 800**  
COLLABORATEURS

## Pôle Immobilier

Nord de France Immobilier (NDFI - 600 collaborateurs)

- Arcadim
  - MSI
  - Imm-Nord
- Nacarat\*

## Pôle Belgique

Belgique CA SAS

Crédit Agricole de Belgique (inclus Centea)

- Europabank
- Keytrade Bank
- CA Assurances

## Pôle Capital Investissement

Nord Capital Investissement  
Finorpa\*

## Pôle Multimédia

Voix du Nord Investissement\*  
Wéo\*  
Horizons Nord-Pas de Calais

\* Participation minoritaire



## Économie régionale

### Engagement et développement

Malgré un environnement économique très défavorable, le Crédit Agricole Nord de France a conforté son rôle de principale banque du Nord-Pas de Calais.



*L'agriculture et l'agroalimentaire sont, pour le Crédit Agricole Nord de France, des enjeux essentiels (ci, dans une usine Bonduelle).*

# DYNAMISER L'ÉCONOMIE RÉGIONALE

**D**ans le contexte dégradé de l'année 2012, tant au niveau économique, fiscal que réglementaire, le Crédit Agricole Nord de France a continué d'œuvrer pour le dynamisme et le développement du Nord-Pas de Calais.

Parmi les premiers financeurs de sa région, il est resté présent sur tous les marchés de proximité, aux côtés des Particuliers, des Entreprises, des Professionnels, des Artisans, des Collectivités territoriales et des Exploitants agricoles.

En 2012, la Caisse régionale a conquis 46 000 nouveaux clients et injecté 2,8 milliards d'euros de nouveaux crédits dans l'économie régionale, dont 1,39 milliard destiné au financement de l'Habitat.

La Caisse régionale est la banque de premier cercle des grandes entreprises, des collectivités territoriales et des agriculteurs, aux côtés de tous ceux qui créent de la richesse en Nord-Pas de Calais. En 2012, le Crédit Agricole Nord de France a prouvé son engagement auprès des champions régionaux, en menant plusieurs opérations emblématiques pour le Conseil régional, le groupe Bonduelle ou encore Lille Métropole Habitat. Une implication majeure confirmée pour la croissance économique de la région, tant auprès des Collectivités, des Entreprises que dans le domaine du Logement social.

La banque de

<b>1</b>	<b>1</b>
particulier sur	entreprise sur
<b>4</b>	<b>3</b>

**8** M€  
par jour

injectés par la Caisse régionale  
dans l'économie  
en 2012

**2,8** Mds €

de nouveaux crédits

Encours de collecte

**+ 6,3 %**

Encours de crédit

**- 1,2 %**





Économie régionale

MÉNAGES & ENTREPRISES

# LES PARTICULIERS : UN ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

Dans un contexte difficile, le Crédit Agricole Nord de France a renforcé ses activités de banque universelle de proximité. Il reste la banque d'un ménage sur quatre dans sa région.

plus de  
**230** M€  
de crédit  
à la consommation

en 2012  
**15 000**  
ménages accompagnés  
dans leurs projets  
habitat

1 PRÊT HABITAT  
ACCORDÉ TOUTES LES  
**15 mn**  
par Nord de France



3 nouvelles agences : à Lille République...

## 1 POINT DE CONTACT À MOINS DE 15 MINUTES DE CHAQUE HABITANT

Le Crédit Agricole Nord de France propose à ses clients un réseau d'agences très dense, avec 270 agences et 2 800 collaborateurs à leur service. En 2012, la banque a renforcé cette proximité en créant trois nouvelles agences à Lille, Louvroil et Malo-les-Bains.

Pour 2013, la Caisse régionale s'est donné comme objectif de développer encore son réseau d'agences et de services en milieu urbain pour renforcer la proximité avec ses clients.



Le PTZ + a encouragé l'accès au logement.



... dans le centre commercial Auchan à Louvroil ...

## UN ACCOMPAGNEMENT SOUTENU DES MÉNAGES ET DE LA CONSOMMATION

Les ménages restent le cœur de l'activité de la Banque Universelle qu'est Nord de France. Ces clients lui ont renouvelé leur confiance en 2012 puisque l'Épargne collectée a progressé de 6,3 % par rapport à décembre 2011, preuve de l'attractivité de ses produits. La Caisse régionale a par ailleurs maintenu son soutien aux projets des ménages (230 M€ de crédit à la consommation).

## ACCOMPAGNER L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ

L'une des priorités de la Caisse régionale est d'encourager l'accès à la propriété, notamment pour les primo-accédants.

En 2012, le Crédit Agricole Nord de France n'a pas cessé de financer les projets immobiliers des particuliers et a même renforcé son accompagnement avec une progression de l'encours de crédit habitat de 3,2 %, dans un marché immobilier pourtant morose. La banque a maintenu une politique habitat volontariste, consacrant 1,4 milliard de crédits à l'habitat pour accompagner 15 000 ménages dans leurs projets.

Lancé en 2011, le prêt à taux zéro plus (PTZ +) a rencontré un vif succès en 2012, avec une part de marché de 21,49 %. Il s'agit d'un prêt sans intérêt ni frais de dossiers s'adressant à tous les primo-accédants qui achètent leur résidence principale. Il favorise donc l'accès à la propriété pour un grand nombre de personnes. ■



... et à Malo-les-Bains.

**3**  
nouvelles agences  
en 2012

**800 000**  
appels traités



# LES ENTREPRISES

**Le Crédit Agricole Nord de France est la banque d'une entreprise sur trois dans le Nord-Pas de Calais, s'appuyant sur l'expertise de ses services spécialisés et de ses trois centres d'affaires à Lille, Arras et Dunkerque. De la TPE au groupe international, la banque finance le développement des leaders régionaux – actuels et en devenir – qui stimulent la croissance et créent des emplois.**

## MAINTENIR LES CENTRES DE DÉCISION DANS LA RÉGION

En 2011, le Crédit Agricole Nord de France avait finalisé la construction de sa Banque d'Affaires Entreprises avec des équipes expertes installées au 77, rue Nationale à Lille. En 2012, la Banque d'Affaires Entreprises

(équipes d'Ingénierie Financière de la Caisse régionale ou Nord Capital) a accompagné les opérations de développement d'Advitam (St-Laurent-Blangy), Le Kap Verre (Beaurainville), In'tech medical (Rang-du-Fliers) ou encore Edenside (Wambrechies) : sociétés toutes implantées dans le Nord-Pas de Calais, avec des centres de décision dans la région.



en direct

Louis GUILLEMANT, Directeur Général du Groupe Advitam

## **Avec le Crédit Agricole à nos côtés, nous sommes devenus un grand groupe régional.**

*Le groupe ADVITAM s'est constamment développé depuis sa création, élargissant la palette de ses métiers, étendant sa zone d'activité géographique. Négoce agricole, distribution de matériel agricole, jardinerie : nos origines de coopérative agricole nous ont amené à nous développer tout en conservant notre proximité avec les métiers du vivant. En quelques années, notre chiffre d'affaires a doublé. Nos origines coopératives et surtout notre besoin de trouver*

*une structure financière à la hauteur de ce développement ont presque naturellement lié le groupe ADVITAM au Crédit Agricole Nord de France. En 2012, pour continuer à faire grandir le groupe, nous avons souhaité augmenter nos fonds propres en faisant appel à des investisseurs. Le Crédit Agricole Nord de France, notre 1<sup>re</sup> banque, nous a accompagnés dans cette opération d'ouverture du capital et a assuré 50 % des investissements réalisés.*

*Pour ADVITAM, groupe régional implanté dans le Nord-Pas de Calais – Picardie, il est fondamental de trouver un partenaire bancaire régional solide, capable de nous accompagner sur le long terme dans tous nos besoins. Avec le Crédit Agricole, au fil des années, nous sommes passés de la PME au groupe régional qui a tout d'un grand.*





Économie régionale

AGROALIMENTAIRE & PÔLE D'EXCELLENCE



# UN ACTEUR MAJEUR POUR L'AGROALIMENTAIRE RÉGIONAL

**Dans son projet de Groupe à 10 ans, le Groupe Crédit Agricole a confirmé que l'Agriculture et l'Agroalimentaire demeurent des domaines d'excellence sur lesquels il souhaite appuyer son développement futur. Dans la continuité de leur Histoire, les Caisses régionales du Groupe entendent ainsi devenir un acteur-clé de la sécurité alimentaire, en accompagnant l'ensemble des acteurs de la filière (production, négoce, transformation et distribution).**



Le Nord-Pas de Calais, 4<sup>e</sup> région agricole.



Chaîne de production du maïs, usine Bonduelle.

## UNE CAISSE RÉGIONALE LEADER, QUI SE STRUCTURE AUTOUR DES IAA

4<sup>e</sup> région agricole française, berceau de coopératives agricoles devenues des champions européens ou mondiaux, le Nord-Pas de Calais possède de nombreux acteurs dans la filière agroalimentaire qui demandent et méritent un accompagnement spécifique pour se développer ou consolider leur croissance.

Banque leader sur les entreprises régionales et traditionnellement en pointe sur l'Arrageois, terre de coopératives agricoles performantes, la Caisse régionale a choisi de structurer son accompagnement en dédiant une équipe à la filière IAA, en plus de son centre d'affaires PME basé à Arras.

## DES OPÉRATIONS 2012 EMBLÉMATIQUES POUR DE GRANDS GROUPES RÉGIONAUX

En 2012, les équipes spécialisées du Crédit Agricole Nord de France ont mené de grandes opérations de développement pour des leaders agroalimentaires, qui ont constitué parfois des premières européennes par l'ingénierie financière apportée.

En juillet, la Caisse régionale et son pôle Capital-Investissement (Nord Capital Investissement) ont réalisé l'ouverture du capital d'ADVITAM PARTICIPATIONS (ADVITAM est le nouveau nom d'UNEAL), aux côtés du Crédit Agricole Nord-Est, d'IDIA, d'Unigrains et de Sofiproteol.

Cette opération majeure pour la coopérative s'inscrit dans le cadre des développements récents du Groupe ADVITAM PARTICIPATIONS avec l'acquisition du groupe HUBAU pour le Négoce, de VERHAEGHE pour le Machinisme et sur l'activité jardinerie, avec plusieurs constructions de magasins. L'apport en Fonds Propres a été complété par un financement d'acquisition pour lequel le Crédit Agricole Nord de France était Arrangeur et Agent.

En septembre, le Groupe BONDUELLE (leader mondial du légume prêt à l'emploi) a réalisé une émission obligataire sous forme de placement privé sur NYSE Euronext Paris, souscrite par plusieurs investisseurs européens, mutualistes et assureurs. Cette émission – une première – a été réalisée par le Crédit Agricole Nord de France et CACIB (Crédit Agricole Corporate Investment Bank).

Cette opération, d'un montant de 145 millions d'euros, a constitué le premier placement privé obligataire sur le marché européen, réalisé par une entreprise française de taille intermédiaire non notée. Elle innovait particulièrement en ouvrant le marché du Placement Privé Européen obligataire (Euro Private Placement) qui répond aux nouveaux enjeux de financement des entreprises dans un cadre réglementaire resserré sous l'effet de Bâle III.

Le Nord-Pas de Calais

**1<sup>re</sup>**

région exportatrice

**1,9**

milliard d'euros de valeur ajoutée

« LE CRÉDIT AGRICOLE NOUS A APPORTÉ UNE SOLUTION DE FINANCEMENT INNOVANTE. »

Grégory SANSON, Directeur Financier de Bonduelle



en direct

Grégory SANSON, Directeur Financier de Bonduelle

## **Notre capacité d'innovation a fait résonance avec celle du Crédit Agricole.**

*Après nous avoir accompagnés en juin 2012 pour la mise en place d'un nouveau financement bancaire classique, le Crédit Agricole Nord de France nous a apporté une solution innovante de financement complémentaire, sous la forme d'une émission sur le marché du placement privé européen obligataire. Une grande première pour une entreprise de taille intermédiaire non notée !*

*Le Crédit Agricole Nord de France était beaucoup plus avancé sur la mise en œuvre de cet instrument novateur que nos autres partenaires bancaires. Je suis persuadé, en effet, qu'à ce moment-là, la capacité d'innovation de Bonduelle a fait résonance avec celle du Crédit Agricole. En outre, nous apprécions la très forte complémentarité du réseau Crédit Agricole qui nous*

*permet d'avoir des interlocuteurs de proximité et de bénéficier de toute la palette de compétences du Groupe proposées par CA CIB par exemple.*

*Plus généralement, je pense que la relation entre Bonduelle et le Crédit Agricole fait sens : très impliqués dans l'agriculture, nous nous reconnaissons dans l'action menée par la banque historique des Agriculteurs.*

*Bonduelle et Crédit Agricole Nord de France, en synthèse ? Un partenariat de long terme bâti sur des valeurs communes au service d'une croissance durable.*



BONDUELLE, pour cette opération, a reçu en décembre le Prix de l'opération financière de l'année octroyée par NYSE EURONEXT.

Nord de France a également financé de manière importante le nouveau centre de recherche et de certification, à Achicourt, du COMITÉ NORD PLANTS. Le Comité regroupe 450 producteurs de plants au Nord de Paris. Il intervient auprès de plusieurs pôles de compétitivité régionaux ou hors région autour de l'IAA ou de la Nutrition Santé.

Financement d'équipements structurants, accompagnement du développement en capital ou ingénierie financière de niveau européen, la Caisse régionale Nord de France a affirmé, en 2012, son rôle de leader et l'ensemble de ses expertises métiers pour la filière agroalimentaire. ■





Économie régionale

AGRICULTEURS

# DE LOIN LA 1<sup>re</sup> BANQUE DES AGRICULTEURS

Depuis plus d'un siècle, les équipes du Crédit Agricole accompagnent le développement de l'Agriculture du Nord-Pas de Calais, l'une des premières régions agricoles de France.

## UNE ANNÉE 2012 DYNAMIQUE

1<sup>re</sup> région de production de pommes de terre de consommation, d'endives, de petits-pois, de chicorée ou encore de choux de Bruxelles, le Nord-Pas de Calais est un territoire d'agriculture leader, dynamique et innovant. En 2012 à nouveau, le Crédit Agricole Nord de France a été le premier partenaire financier des agriculteurs de la région, avec un encours

« À MES CÔTÉS DEPUIS MON INSTALLATION IL Y A PLUS DE 20 ANS. »

Benoît COUSIN, Agriculteur méthaniseur à Bonnières

global de 1,3 milliard d'euros et 270 millions d'euros de crédits professionnels à Moyen Terme octroyés. Ses équipes spécialisées en financement de l'agriculture ont à cœur de répondre de façon rapide et efficace aux besoins des exploitants : 70 % des dossiers de crédit sont délégués à l'échelon local. Son offre en machinisme agricole AGILOR a rencontré un franc succès. Elle représente en effet 44 % des réalisations des crédits pour l'année.

## ŒUVRER POUR L'AVENIR DE L'AGRICULTURE

La priorité du Crédit Agricole Nord de France : encourager les vocations des métiers agricoles et soutenir les nouvelles installations. Partenaire historique de l'ISA ou de l'Institut de Genech, qui forment depuis toujours des générations d'étudiants passionnés par



Aux côtés des agriculteurs notamment pour le machinisme.

l'agriculture, la banque a financé en 2012 près de 80 % des installations de Jeunes Agriculteurs.

## FAIRE FACE QUAND LES TEMPS SONT DURS

Après l'Opération Paille en 2010, l'Opération Sécheresse en 2011, la banque est venue en aide aux agriculteurs concernés par les deux crises importantes de 2012, lors de la crise du chou-fleur dans l'Audomarois au printemps et pour soutenir les exploitants victimes des inondations qui ont touché l'ensemble du Nord-Pas de Calais fin 2012.

## PROMOUVOIR L'AGRICULTURE RESPONSABLE

L'Agriculture est en pleine mutation dans le domaine de la protection de l'environnement.



Lors des inondations fin 2012.



Nord de France, 1<sup>er</sup> partenaire des Finales Départementales du Labour aux côtés des JA.

1,3 Mds €  
d'encours global

270 M€  
de crédits  
MT professionnels

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne naturellement ce mouvement grâce à l'expertise de son équipe dédiée au financement des énergies renouvelables (photovoltaïque et méthanisation). En 2012, la Caisse régionale a financé la construction de plusieurs unités de méthanisation, qui permettent à la fois de traiter les déchets produits par l'exploitation agricole, de produire de l'énergie et de fournir un engrais organique permettant de réduire l'utilisation des engrais d'origine chimique. Elle a consacré plus de 20 millions d'euros à la mise aux normes porcines, enjeu environnemental majeur. ■

**80 %**

des installations  
de JA réalisées

Plus de

**20 M€**

pour la mise  
aux normes porcines



À Terres en fête à Tilloy-lès-Mofflaines.



en direct

Benoît COUSIN, Agriculteur méthaniseur à Bonnières

## Le Crédit Agricole a immédiatement cru au modèle de la ferme de demain !

*L'élevage de bovins, et surtout de poulets, demande beaucoup d'énergie : je consommais jusqu'à présent près de 38 tonnes de gaz par an. J'ai décidé de me lancer dans la méthanisation à force de voir tout ce gaz qui s'échappait des fumiers. Je me suis dit : c'est du gâchis, toute cette énergie perdue alors que l'on consomme en même temps des énergies fossiles ! Alors, il y a 6 ans, je me suis lancé dans ce projet, qui, je crois, correspond au modèle de l'agriculture de demain : récupérer les déchets pour les transformer en énergie, pour vivre en autarcie énergétique, un vrai pari ! Le principe ? À partir*

*des déchets organiques, l'unité de méthanisation produira du méthane, qui fera tourner un moteur dans le but de créer de l'électricité ; en tournant 24H/24, 7J/7, ce moteur produira de la chaleur qui me permettra de chauffer mes poulaillers et ma maison.*

*À mes côtés depuis mon installation il y a plus de 20 ans, le Crédit Agricole Nord de France a immédiatement cru à mon projet. Aujourd'hui, si mon unité de méthanisation est presque achevée, c'est grâce au Crédit Agricole, partenaire de l'agriculture innovante.*





Économie régionale

ARTISANS, PROFESSIONS LIBÉRALES,  
COMMERÇANTS & CRÉATION D'ENTREPRISE

# ENCOURAGER L'ESPRIT D'ENTREPRISE

Cœur du tissu économique, les artisans, commerçants et professions libérales sont souvent les premiers touchés par la conjoncture économique. Le Crédit Agricole Nord de France est resté l'un de leurs principaux partenaires en 2012, avec une progression de l'encours de crédit professionnel de 2,3 %.

## AUX CÔTÉS DES ARTISANS, COMMERÇANTS ET PROFESSIONS LIBÉRALES

Le Crédit Agricole Nord de France est structuré pour répondre aux besoins des Entreprises, quel que soit leur profil, des TPE aux grandes entreprises en passant par les PME. Avec ses 27 Centres d'Affaires pour les Artisans, Commerçants et Professions Libérales et ses 3 Centres d'Affaires PME (à Lille, Arras et Dunkerque), elle offre un accompagnement complet des entreprises régionales : gestion quotidienne, stratégie, marchés locaux et projets de développement international. Sa priorité : accompagner pour anticiper les besoins et les difficultés rencontrées.

« POUR LANCER LES PROJETS,  
LE REGARD DU CRÉDIT AGRICOLE  
EST ESSENTIEL. »

Marieke SIKORA, Directrice d'Initiatives Grand Arras

Depuis 2008, le Crédit Agricole Nord de France soutient les petites entreprises régionales pour qu'elles puissent traverser la crise, en octroyant des lignes de crédits préattribuées et adaptées à leur profil. Une démarche efficace : en 2012, un crédit professionnel sur quatre a ainsi été réalisé dans le cadre d'une préattribution.

## Challenge Initiatives Étudiants, un succès pour la création !

Aux côtés de ses partenaires de l'Enseignement Supérieur, le Crédit Agricole Nord de France a lancé en février 2012 le *Challenge Initiatives Étudiants* sur Facebook.

Ce concours était ouvert à tous les étudiants du Nord-Pas de Calais pour encourager et promouvoir l'esprit d'entreprise et l'innovation. Cette 1<sup>re</sup> édition a révélé, parmi les projets proposés, une véritable sensibilité de la génération des 18-25 ans vis-à-vis des secteurs d'activité du Nord-Pas de Calais, en particulier le textile et l'agriculture. En 2013, la banque lance la 2<sup>e</sup> édition de ce concours, avec des ambitions élargies pour la création d'entreprise régionale !

+2,3%

encours  
de crédit  
professionnel

1 crédit  
professionnel  
sur 4 réalisé dans le cadre  
d'une préattribution

1 créateur  
sur 5 financé

## UN VRAI SUCCÈS !

54 PROJETS DE CRÉATION  
D'ENTREPRISE

100 000 VISITES

12 000 VOTES DE SOUTIEN

10 000 FANS

7 HEURES  
DE SOUTENANCES ORALES

10 FINALISTES

2 LAURÉATS



MBO biocombustibles, prix du jury 2012.



Lors d'une soutenance orale,  
face à un jury de professionnels.



“ en direct

Marieke SIKORA, Directrice d'Initiative Grand Arras et Jean-Philippe LACHANT, créateur de SOFAG DECO / SOFAP

## Oser ensemble la création d'entreprise pour notre région !

*Depuis toujours, le Crédit Agricole Nord de France est à nos côtés pour encourager la création d'entreprise en Nord-Pas de Calais. Nos deux modèles de proximité sont identiques : notre structure régionale s'appuie sur un réseau d'associations locales qui agissent sur l'ensemble du territoire, d'Arras à Lille en passant par Dunkerque. Nos équipes de terrain travaillent au jour le jour avec les conseillers*

*professionnels du Crédit Agricole. Concrètement, Initiative Nord-Pas de Calais et la Caisse régionale œuvrent ensemble pour donner les clés d'une création réussie aux entrepreneurs. Avant de se lancer, chaque créateur ou repreneur est amené à présenter son projet devant notre Comité, au sein duquel siègeront à partir de 2013 les chargés d'affaires de la banque. Nous sommes*

*convaincus que le regard du Crédit Agricole Nord de France, l'un des premiers partenaires des créateurs d'entreprises dans la région, est essentiel pour lancer les projets que nous accompagnons.*



### BOOSTER LA CRÉATION D'ENTREPRISE EN NORD-PAS DE CALAIS

En 2012, le Crédit Agricole Nord de France a accompagné un créateur d'entreprise sur cinq dans le Nord-Pas de Calais.

La banque a développé des partenariats avec la plupart des acteurs régionaux qui encouragent l'esprit d'entreprise : Réseau Entreprendre,

CCI, Chambre de Métiers et d'Artisanat de Région, Plateformes d'Initiatives Locales, et enfin acteurs comme les ruches d'entreprises et les pépinières : Je Créée, Nord et Pas-de-Calais Actif. Elle a renforcé son partenariat avec Initiative Nord-Pas de Calais en intégrant un volet complémentaire : la Responsabilité Sociétale des Entreprises. ■

@ [WWW.SOFAG.FR](http://WWW.SOFAG.FR)

@ [WWW.INITIATIVE-NORDPASDECALAIS.FR](http://WWW.INITIATIVE-NORDPASDECALAIS.FR)



Économie régionale

COLLECTIVITÉS LOCALES & LOGEMENT SOCIAL

# AUX CÔTÉS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

**Le Crédit Agricole Nord de France accompagne historiquement les collectivités territoriales, des petites communes rurales aux grandes collectivités comme le Conseil régional ou les Conseils généraux, dans leurs projets pour dynamiser le Nord-Pas de Calais et améliorer le cadre de vie de ses habitants.**

**305 M€**

injectés par le  
Groupe Crédit Agricole  
dans la région  
Nord-Pas de Calais

Plus de

**380 M€**

prêtés en court terme

## PARTICIPER AUX GRANDS PROJETS STRUCTURANTS

L'un des projets phares de 2012 fut, pour Nord de France, le financement du futur lycée hôtelier international de Lille, qui sera achevé en 2014-2015. La banque a également financé en 2012 la construction du Centre Européen des Textiles Innovants (CETI) de Tourcoing, du Complexe cinématographique d'Armentières et du Centre aquatique de Longuenesse. Engagée dans l'aménagement du territoire et l'amélioration du cadre de vie des habitants, la banque a contribué à la rénovation du centre ville et de l'Hôtel de Ville de Toufflers. Elle a aussi accordé un financement à l'Établissement Public Foncier du Nord-Pas de Calais pour l'acquisition de foncières et l'aménagement de friches industrielles.

## LA 2<sup>e</sup> ÉMISSION OBLIGATAIRE SOCIALEMENT RESPONSABLE DE LA RÉGION

La Région Nord-Pas de Calais a réalisé le 17 septembre 2012, pour la deuxième fois depuis 2008, une nouvelle émission obligatoire

« DE VÉRITABLES ENGAGEMENTS POUR LE NORD-PAS DE CALAIS. »

Sarah ASCHER, Responsable Gestion Financière, Région Nord-Pas de Calais

socialement responsable sur le marché de l'euro. Agissant en étroite collaboration avec le Crédit Agricole Nord de France, *Crédit Agricole Corporate and Investment Bank* en a été le seul chef de file. Cette émission d'un montant de 80 M€ sur une durée de 12 ans a été plébiscitée par les investisseurs dont les ordres ont dépassé 150 M€.

## ENCOURAGER LE LOGEMENT SOCIAL DANS LA RÉGION

Nord de France accorde une attention particulière au logement social, essentiel pour la population d'une région à la démographie jeune et forte, et où l'accès au logement est souvent difficile. L'action de la banque est fondée sur une solide coopération avec les collectivités territoriales et les Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH).



Le centre aquatique de Longuenesse dont l'ouverture, après 34 mois de travaux, est prévue fin 2014.





“ en direct

Sarah ASCHER, Responsable Gestion Financière, Région Nord-Pas de Calais

### **Crédit Agricole Nord de France, un acteur incontournable de la finance responsable.**

*En 2012, le Crédit Agricole Nord de France nous a accompagnés pour réaliser notre 2<sup>e</sup> émission obligataire socialement responsable, modèle de financement éco-responsable.*

*Destinée à financer des projets de transport et d'infrastructures durables, de développement énergétique et de sauvegarde de la biodiversité, cette opération a rencontré un véritable succès auprès des investisseurs. La plupart d'entre eux respectaient des critères de placement liés à l'Environnement, au Social et au mode de Gouvernance en complément des critères*

*purement financiers. Le Crédit Agricole Nord de France a par ailleurs été sélectionné pour être arrangeur de l'opération à partir de critères économiques, éthiques et responsables.*

*Aujourd'hui nous sommes fiers de cette émission obligataire, qui nous a permis de partager avec le Crédit Agricole de véritables engagements responsables pour la région Nord-Pas de Calais.*



Le Crédit Agricole Nord de France a financé en 2012 le siège social de Lille Métropole Habitat (LMH) à Tourcoing. LMH est l'Office Public de l'Habitat (OPH) de Lille Métropole créé pour mener les politiques de l'habitat des collectivités concernées et encourager le logement social dans la métropole lilloise. LMH favorise ainsi l'accès des familles aux ressources modestes à un logement de qualité au coût raisonnable et participe à l'aménagement du territoire. ■

**80 M€**

montant de l'émission  
obligataire ISR de la Région  
Nord-Pas de Calais  
réalisée avec le Groupe  
Crédit Agricole



## Innovation clients

En 2012, Nord de France a mené plusieurs projets de modernisation en faveur de la relation client.

En 2013, elle va se rapprocher encore davantage de ses sociétaires.



*Le Crédit Agricole Nord de France considère l'accueil de ses clients comme une priorité.*



# INNOVER, SATISFAIRE ET FIDÉLISER LES CLIENTS

**L**e bon sens a de l'avenir. Loin d'être un simple slogan publicitaire, cette phrase incarne l'orientation du Crédit Agricole Nord de France qui a placé l'écoute et l'intérêt du client au cœur de sa stratégie. Conformément au projet d'entreprise *Satisf'Action 2014* de la Caisse régionale, la satisfaction du client fait partie de ses priorités : l'enjeu est de garantir un conseil objectif, en toute transparence, et apporter ainsi le meilleur service.

Pour concrétiser ses ambitions et assurer un conseil de qualité, le Crédit Agricole a lancé le 1<sup>er</sup> avril 2012 ses trois premiers engagements relationnels : Objectivité, Transparence et Rétractation. Le périmètre de ces engagements relationnels concerne le marché des particuliers (ménages, agriculteurs, professionnels) et tous les outils utilisés par la banque dans sa relation client : agence, téléphone, internet. Les équipes du Crédit Agricole Nord de France sont mobilisées autour de plusieurs objectifs, pour répondre au mieux aux attentes des clients :

- Conseiller de manière objective
- Garantir la transparence de la relation commerciale
- Permettre au client de changer d'avis
- Communiquer sur les conditions tarifaires
- Traiter rapidement et efficacement les réclamations

L'année 2012 a été marquée par plusieurs grands projets d'innovation, pour optimiser le système de banque à distance et amener les clients à co-créeer les services bancaires qu'ils souhaiteraient se voir proposer.

Comment donner du sens à la relation qu'entretient un client avec sa banque ? Partager avec lui des valeurs, celles du sociétariat. C'est l'une des réponses apportées par la Caisse régionale qui a décidé de promouvoir encore plus les valeurs mutualistes et coopératives, pour apporter à ses clients une relation bancaire « à valeur ajoutée ».

# 22 %

des clients du portefeuille  
sont sociétaires

OBJECTIF

# +40 000

sociétaires  
en 2013

**1<sup>re</sup>**  
banque régionale  
sur Facebook

# 60 000

 fans



Relations clients

INNOVATION CLIENTS

38 millions de connexions sur le site de la banque en 2012

# LA BANQUE À DISTANCE : PLUS DE CHOIX, DE SOUPLESSE ET DE PROXIMITÉ

Banque de proximité, à l'écoute des préoccupations de ses clients, le Crédit Agricole Nord de France a récemment piloté plusieurs grands chantiers de modernisation, notamment le développement de la banque à distance. En phase avec l'évolution des consommateurs « acteurs », la banque cherche à garantir le meilleur accueil à ses clients : au téléphone, sur internet ou par mail, le client doit trouver disponibilité, rapidité et efficacité. Au-delà de cette qualité de service, la banque propose à ses clients une relation différente, fondée sur le dialogue et la co-création.

+30 000 fans Facebook en 2012

### OFFRIR L'AUTONOMIE VIA LA BANQUE EN LIGNE

En 2012, le site du Crédit Agricole Nord de France [www.ca-norddefrance.fr](http://www.ca-norddefrance.fr) a enregistré 38 millions de connexions à l'espace client (gestion du compte bancaire, consultation, virements, etc.), contre 36 millions en 2011, prouvant que les clients recherchent de plus en plus d'autonomie dans la gestion de leurs comptes.

### DIALOGUER AVEC NOS CLIENTS

Plusieurs projets ont rythmé l'année 2012 sur les réseaux sociaux : le *Challenge Initiatives Étudiants* pour encourager la création d'entreprise chez les jeunes et le concours *J'aime mon asso* pour soutenir les initiatives et les associations régionales. Le principe de ces concours Facebook est simple : encourager les

« GÉRER SON COMPTE DEPUIS SON SMARTPHONE, QUEL CONFORT INÉDIT ! »

JUMBO5962, internaute



internauts à présenter leurs idées et soumettre au vote du public les projets proposés.



En 2012, près de 30 000 internautes ont rejoint les fans du Crédit Agricole Nord de France sur Facebook et 500 internautes suivent son fil d'actualités Twitter. En 2013, la banque lancera son profil Viadeo, pour capter les candidats en recherche d'emploi et recruter de façon plus efficace et interactive.

## CO-CRÉER NOS SERVICES AVEC LES CLIENTS

L'année 2012 a été marquée par la co-création avec notamment le *Crédit Agricole Store* lancé par le groupe et piloté chez Nord de France (voir encadré). En janvier 2013, la banque a également lancé sur Facebook un concours de co-création *Talents à la Carte* destiné à tous les habitants du Nord-Pas de Calais pour promouvoir l'esprit et les valeurs de la région, à travers le développement du sociétariat. Ce sont les internautes qui voteront sur Facebook ou via leur smartphone pour élire leur visuel préféré. ■

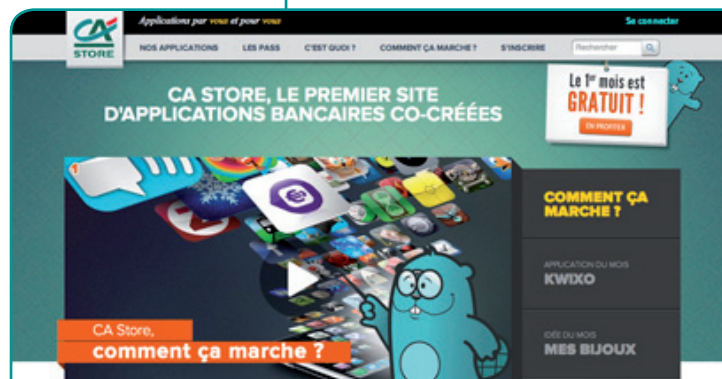


Talents à la Carte : les cinq cartes finalistes.

## Le CA Store

Le CA Store est la première plateforme de co-création de services bancaires à voir le jour en France. Les clients peuvent s'inscrire sur le site et dialoguer librement avec des développeurs web pour leur suggérer des améliorations sur les applications, de nouvelles idées de services et souscrire directement à des offres et services par téléphone.

CA Store a été primé lors de la conférence *Finovate Europe* qui se tenait à Londres les 12 et 13 février 2013. Ce prix *Best of Show* distingue depuis 2007 les innovations bancaires et technologiques les plus plébiscitées sur la scène internationale. Le Crédit Agricole devient ainsi la première banque française à recevoir cette distinction.



@ POUR CONSULTER SON COMPTE, EFFECTUER SES OPÉRATIONS EN LIGNE : [WWW.CA-NORDDEFRANCE.FR](http://WWW.CA-NORDDEFRANCE.FR)

f [HTTP://WWW.FACEBOOK.COM/HOME.PHP#!/CREDITAGRICOLENORD?REF=TS](http://WWW.FACEBOOK.COM/HOME.PHP#!/CREDITAGRICOLENORD?REF=TS)

t [HTTPS://TWITTER.COM/CA\\_NDF](https://TWITTER.COM/CA_NDF)



Relations clients

**SOCIÉTARIAT**

OBJECTIF

**40 000**

nouveaux sociétaires  
en 2013

# LE SOCIÉTARIAT, UNE RELATION GAGNANT-GAGNANT

**Les sociétaires, clients du Crédit Agricole détenteurs de parts sociales, sont le cœur de la banque coopérative et mutualiste. Engagés dans leur région et dans la gestion de leur Caisse locale, ils ont un regard irremplaçable sur l'utilité des actions de leur banque. Aussi, la Caisse régionale va-t-elle développer le nombre de ses sociétaires, leur proposer de nouveaux avantages et les associer à la construction de son offre bancaire.**

## L'OFFRE À COMPOSER SOCIÉTAIRE, NOUVEAUTÉ 2013

Début 2013, Nord de France a testé et lancé une offre innovante, valorisant son statut de banque coopérative et son modèle du circuit court de financement de l'économie locale : le Livret Sociétaire.

« ÊTRE SOCIÉTAIRE, C'EST VOIR CE  
QUI SE PASSE DANS LA BANQUE. »

Antoine LARRÉ, sociétaire  
du Crédit Agricole Nord de France

Cette nouvelle solution d'épargne permettra à la banque d'accueillir 40 000 nouveaux sociétaires en 2013.

Couplé à l'acquisition de **parts sociales** et à la promotion de la **Carte bancaire Sociétaire**, cette nouvelle offre est proposée sous le nom d'« **Offre à Composer Sociétaire** ». Chaque client, puis chaque sociétaire, peut choisir l'un de ces produits-services, ou les deux... Cette offre vise à affirmer la place de banque référente du Crédit Agricole sur les valeurs du sociétariat, mais prouve également l'implication de ses clients dans la création de ses produits et dans le développement économique et social de leur territoire.



## LE SOCIÉTARIAT EN 6 AVANTAGES

*Etre sociétaire du Crédit Agricole Nord de France,  
c'est bon pour ma région*

- 1 Je possède des parts sociales de ma banque et j'en suis donc partie prenante : j'ai les mêmes intérêts qu'elle et je peux agir sur sa politique.
- 2 Je peux donner mon avis : selon le principe mutualiste « un homme, une voix », j'ai un droit de vote aux Assemblées générales de ma Caisse locale.
- 3 Je montre que je suis un acteur engagé du développement économique régional et de la solidarité :
  - l'épargne que je place dans mon Livret Sociétaire sert à financer des projets régionaux,
  - chaque transaction que je fais avec ma Carte Sociétaire alimente un fonds mutualiste solidaire.
- 4 L'argent que je place auprès de ma banque est intégralement réinvesti en Nord-Pas de Calais dans des investissements pour le développement économique des entreprises, des ménages et des grands projets de ma région.
- 5 Le fonds mutualiste auquel j'abonde avec ma Carte Sociétaire est versé à l'association Point Passerelle qui accompagne les personnes en difficulté. 33 000 personnes ont déjà été aidées en France par 63 Point Passerelle dont 3 en Nord-Pas de Calais.
- 6 Avec ma Caisse locale, je peux m'engager dans l'un des 10 000 projets locaux soutenus chaque année par les Caisses locales du Crédit Agricole dont 70 en Nord-Pas de Calais.





en direct

Antoine LARRÉ, sociétaire du Crédit Agricole Nord de France

## Un sociétaire ? C'est un client, oui, mais un client privilégié et impliqué !

*Il y a deux ans, je suis devenu client du Crédit Agricole Nord de France. Je cherchais un vrai conseil dans mon projet immobilier et j'ai trouvé auprès de ma conseillère Crédit Agricole l'écoute et la disponibilité dont j'avais besoin. Progressivement, j'ai bâti avec ma banque une véritable relation de confiance.*

*L'an dernier, c'est tout naturellement que ma conseillère m'a proposé de devenir sociétaire du Crédit Agricole Nord de France, c'est-à-dire bien plus qu'un client « ordinaire ». J'ai été immédiatement attiré par la possibilité de m'impliquer dans le fonctionnement de*

*ma banque. Dans la vie, il est impossible de réaliser ses projets sans être, à un moment ou à un autre, en contact avec sa banque. Or, les clients ordinaires n'ont pas la possibilité de voir ce qui se passe « dans » leur banque. Être sociétaire, c'est prendre part à son fonctionnement et s'engager pour que l'argent déposé soit investi dans des projets qui ont du sens. Ma fierté en tant que sociétaire du Crédit Agricole Nord de France ? Que l'argent des clients soit investi dans le Nord-Pas de Calais.*

Le **Livret Sociétaire** valorise l'engagement régional, en permettant aux clients de placer leur argent sans risque à un taux boosté tout en ayant un geste solidaire. En effet, l'épargne rémunérée est utilisée pour financer les projets des clients sur la région.

De plus, la **Carte Sociétaire** permet au client d'aider un fonds mutualiste grâce à un centime par transaction qui lui sera reversé. Nord de France a choisi d'aider l'Association *Point Passerelle*, qui accompagne les personnes victimes d'un accident de la vie.

Les **parts sociales** donnent au sociétaire le pouvoir de voter à l'Assemblée de sa Caisse locale et lui rapportent un intérêt annuel.

L'ancrage local des sociétaires et des administrateurs, leur implication orientent l'action dans le sens du long terme, de l'utilité et de la cohérence. Le détenteur de parts sociales est partie prenante de la gouvernance et du développement de sa Caisse régionale, dont les intérêts se rejoignent avec les siens. Client fidélisé, il s'engage pour sa région et bénéficie d'une proximité privilégiée avec sa Caisse régionale.

Le développement du sociétariat permet d'affirmer la primauté du territoire et du soutien régional : dédier plus de collecte au financement local, offrir aux sociétaires la possibilité de soutenir des actions locales. ■



[WWW.CREDITAGRICOLE.INFO](http://WWW.CREDITAGRICOLE.INFO)





## Le Groupe Crédit Agricole

**« Les coopératives nous rappellent qu'il est possible de conjuguer viabilité économique et responsabilité sociale ».**

Ban Ki Moon,  
Secrétaire général de l'ONU, dans le cadre  
de 2012, année internationale des coopératives.



La Fédération Nationale du Crédit Agricole a tenu son congrès 2012 à Bruxelles.

# LE CRÉDIT AGRICOLE, 2<sup>e</sup> COOPÉRATIVE MONDIALE ET 1<sup>re</sup> BANQUE COOPÉRATIVE FRANÇAISE

## DES FONDEMENTS SOLIDES, UN MODÈLE RÉSILIENT

**B**anque Coopérative Mutualiste, le Crédit Agricole est responsable devant ses clients, ses sociétaires détenteurs de parts sociales et les acteurs de son territoire. Dans une vision de long terme, le modèle du Crédit Agricole, qui en près de 120 ans a prouvé son utilité et sa résilience, met l'écoute, la reconnaissance, l'éthique et le conseil au cœur de la relation avec ses clients et ses partenaires.

Les Caisses de Crédit Agricole, engagées sur un territoire donné, accompagnent leur région face aux défis des mutations de l'économie et de la société. Elles proposent tous les savoir-faire liés aux activités de banquier assureur et rendent ces métiers accessibles au plus grand nombre.

Ainsi, le Crédit Agricole s'engage et agit fortement aux côtés :

- des personnes fragilisées : 33 000 ménages ont pu rebondir grâce aux Point Passerelle qui accueillent les victimes d'accidents de la vie,
- de l'économie locale, grâce aux partenariats avec les associations d'aide à la Création d'Entreprise comme *France Active*, *France Initiative*...
- des initiatives des habitants : chaque année, près de 10 000 projets locaux sont soutenus et récompensés, 25 millions d'euros sont injectés dans des actions diversifiées (insertion, aide aux jeunes, logement, culture, patrimoine et environnement).

**39** Caisses régionales  
banques de plein exercice

**2 534** Caisses  
locales

**32 000**  
administrateurs élus

**6,6**

millions de sociétaires

**5,3** milliards d'euros  
de fonds propres  
pour les Caisses régionales

Chaque année, plus de  
**400 000**  
sociétaires réunis lors des  
Assemblées de Caisses locales

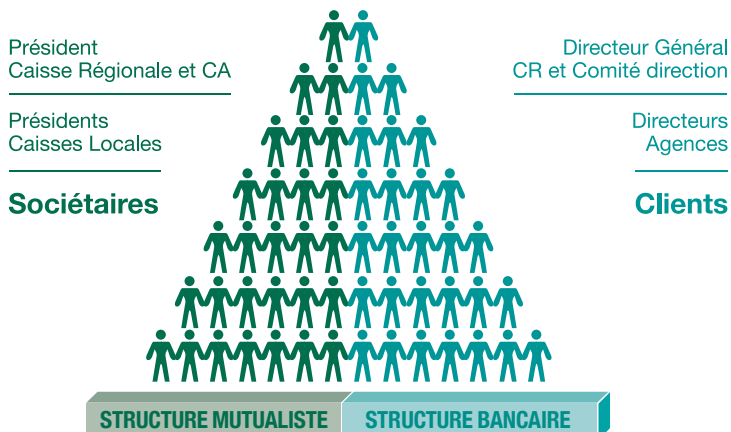


## GOVERNANCE

# UN MODÈLE UNIQUE

Le mutualisme et la coopération, tels qu'ils existent depuis 120 ans, ont dès l'origine poussé le Crédit Agricole à concilier économique et social. La banque coopérative et mutualiste voit en effet une fraction de son capital détenue par ses sociétaires clients : entreprise commerciale, appartenant en partie aux membres qu'elle sert, elle se distingue par la nécessité de trouver un équilibre entre quête du profit et intérêt de ses parties prenantes.

### UNE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE, UN DOUBLE REGARD



Le Crédit Agricole Nord de France fonctionne selon une gouvernance bicéphale, avec à sa tête un Président Élu et un Directeur général nommé. Le Directeur général et son comité de direction présentent au Conseil d'Administration et à son Président la politique et les orientations stratégiques de la Caisse régionale et en rendent compte. Le Comité de direction a tout pouvoir de mise en œuvre. Le double regard « Élus » et « Exécutif » fait la richesse de l'action décentralisée du Crédit agricole, au service de l'utilité, des territoires et du long terme.

# 70

Caisses locales

# 260 000

sociétaires

### UNE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE

Depuis 1885, la gouvernance du Crédit Agricole s'appuie sur l'adhésion des sociétaires clients à leur Caisse locale et à son capital ainsi que leur participation aux Assemblées générales où ils sont informés et participent aux votes (approbation des comptes, rémunération des parts sociales, désignation des administrateurs).

Les administrateurs de Caisse locale font le lien entre les sociétaires, la Caisse locale et la Caisse régionale Nord de France et sont associés aux décisions prises dans le cadre des Conseils d'administration et des Assemblées générales.

Chaque Caisse régionale et locale est liée à un territoire auquel elle s'identifie et sur lequel elle agit.

L'engagement des collaborateurs sur un territoire défini oriente l'action de la banque. Être une banque coopérative, c'est être responsable devant les clients.

### DU SOCIÉTAIRE À LA CAISSE RÉGIONALE, AU PLUS PROCHE DU TERRITOIRE

Pour devenir sociétaire, un client souscrit des parts sociales de sa Caisse locale. Les sociétaires élisent, parmi eux, les administrateurs membres du Conseil de la Caisse locale.

Les représentants des Caisses locales élisent les administrateurs membres du Conseil d'administration de la Caisse régionale.

Ces représentants élisent, parmi eux, le Président de la Caisse régionale. Cette élection est annuelle. ■





## CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2013

### Président :

12 Bernard PACORY

### Vice-Présidents :

18 Thierry CALAIS

14 José DUBRULLE

Abs Dominique DUCROQUET

20 Bertrand GOSSE DE GORRE

3 Henri MASCAUX

19 Jean-Pierre ROSELEUR

### Secrétaire :

1 Maurice CAFFIERI

### Trésorier :

Abs Gabriel HOLLANDER

### Membres du bureau :

Abs Philippe TETTART

16 Philippe TRUFFAUX

5 Marie-Madeleine VION

### Administrateurs :

13 Patrice CALAIS

21 Jean-Pierre CHAMPAGNE

10 Bertrand DELTOUR

Abs Jean-Paul GOMBERT

8 Monique HUCHETTE

2 Alain LECLERCQ

9 Didier LEFEBVRE

17 Daniel PARENTY

4 Renée-Paule ROBAIL

15 Stéphane ROLIN

6 Thérèse SPRIET

7 Anne-Marie VANSTEENBERGHE

11 François MACÉ - Directeur Général



## COMITÉ DE DIRECTION AU 31 MARS 2013

### Directeur Général :

1 François MACÉ

### Directeurs Généraux Adjoints :

4 Frédéric BARAUT

2 Jean-Luc CATHERINE

3 Michel FAROUX

### Directeurs :

6 David ASSEO

10 Thierry BERNARD

8 Daniel CAMUEL

14 Hervé DEBARBIEUX

12 Thierry DECANTER

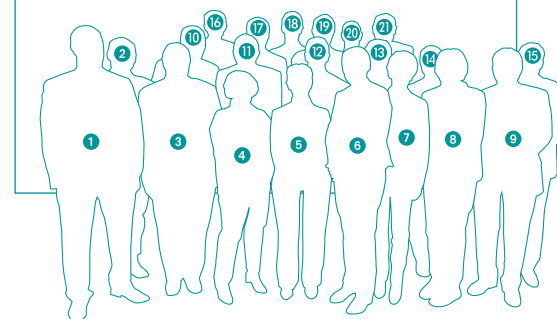
9 Bernard MURAT DE MONTAI

7 Fabrice PAYEN

5 Sylvie RODIER

13 Franck SÉNEBIER

11 Laurent TITREVILLE



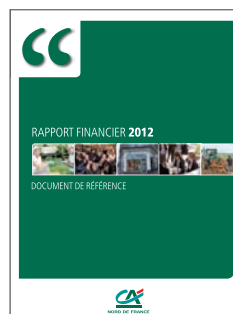


Pour en savoir plus, consultez l'ensemble  
des publications annuelles du Crédit Agricole Nord de France :

### LE RAPPORT D'ACTIVITÉ & RSE



### LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE



### LE DÉPLIANT CHIFFRES-CLÉS



Ces supports sont disponibles sur  
<http://communication.ca-norddefrance.fr>

ou sur simple demande auprès de la Direction de la Communication  
du Crédit Agricole Nord de France.

L'intégralité du Rapport RSE est disponible dans le document de référence.

### PLUS D'INFO SUR...

 [WWW.CA-NORDDEFRANCE.FR](http://WWW.CA-NORDDEFRANCE.FR)

 [COMMUNICATION.CA-NORDDEFRANCE.FR](mailto:COMMUNICATION.CA-NORDDEFRANCE.FR)

 [CONTACT@CA-NORDDEFRANCE.FR](mailto:CONTACT@CA-NORDDEFRANCE.FR)

### RÉSEAUX SOCIAUX

 CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

 CA\_NDF

 CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

 CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

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

440 676 559 RCS LILLE METROPOLE

### RAPPORT D'ACTIVITÉ ET RAPPORT RSE 2012

**Réalisation :**  
Pôle Communication

**Coordination et rédaction :**  
Viviane Olivo, Marie Traisnel

**Photos :**  
Yves Delattre, FNCA, Groupe Bonduelle (DR)  
et Denis Paillard (portraits)

**Conception et réalisation :**  
Jean-François Planche - Gamine Communication  
Tél. 06 50 73 64 25

**Directeur de la publication :**  
François Macé

**Responsable RSE :**  
Fanny Van Kerrebrouck  
[fanny.vankerrebrouck@ca-norddefrance.fr](mailto:fanny.vankerrebrouck@ca-norddefrance.fr)



**Responsabilité Sociale  
et Environnementale**

développement durable  
entrepreneurial - revengé  
FAIRE ÉVOLUER LES MENTALITÉS  
entraîne dans l'innovation  
DÉVELOPPEMENT DURABLE  
démocratisation de l'énergie

# S'ENGAGER ENSEMBLE AUJOURD'HUI DE MANIÈRE RESPONSABLE

**RAPPORT 2012**



faire évoluer les mentalités  
PROMOUVOIR LES CULTURES

écologie au quotidien  
qualité de vie



**NORD DE FRANCE**

# SOMMAIRE ”

## 04 LA GOUVERNANCE

P. 04 | Le modèle coopératif et mutualiste, l'avenir devant lui

P. 05 | L'organisation du Groupe

## 06 PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT ET SA BIODIVERSITÉ

P. 08-09 | 2<sup>e</sup> Bilan Carbone : bien évaluer pour mieux agir

P. 10-11 | Soutenir les projets respectueux de l'environnement

## en direct

P. 09 | **Frédéric VINCENT**  
*Responsable de l'association  
Nature Propre 62* ①

P. 11 | **Romain VERMAUT**  
*Monteur d'opérations du siège social  
de Lille Métropole Habitat* ②

P. 15 | **Sylvie KMIECKOWIAK**  
*Assistante clientèle,  
Agence de Phalempin* ③

P. 19 | **Eric LAMBOUR**  
*Bénéficiaire de Point Passerelle* ④

P. 21 | **Xavier DECTOT**  
*Directeur du Louvre-Lens* ⑤



## 12 VALORISER LES COMPÉTENCES ET LA DIVERSITÉ DES COLLABORATEURS

P. 14-15 | Les compétences, rien que les compétences

## 16 PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE ET DES HABITANTS

P. 18-19 | Accompagner les publics fragilisés

P. 20-21 | Encourager le développement régional





BERNARD PACORY, PRÉSIDENT | FRANÇOIS MACÉ, DIRECTEUR GÉNÉRAL

**Acteur de poids du secteur bancaire, conscient de sa responsabilité de leader, le Groupe Crédit Agricole entend apporter sa contribution à l'application du Pacte Mondial des Nations Unies auquel il a adhéré dès 2003.**

**Depuis leur naissance il y a plus de 120 ans, ses Caisses régionales mettent en pratique la notion d'entreprise responsable : banques coopératives et mutualistes, elles sont guidées par les principes d'écoute de leur territoire, d'engagement sur le long terme, d'investissement raisonnable et enfin de décision locale qui en font une banque *différente*, bien avant que la « RSE » ait été reprise par tous.**

## MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au-delà de ses valeurs fondatrices (proximité, solidarité, responsabilité), le Crédit Agricole Nord de France a fait de la Responsabilité Sociale et Environnementale, depuis 2007, une des orientations stratégiques de son projet d'entreprise. Responsabilité envers les salariés, les clients, l'environnement et la société civile sont les 4 axes de travail de cette politique que relaient au quotidien 2 800 collaborateurs et 760 administrateurs de Caisse locale. Ensemble, ils constituent un formidable double réseau qui conjugue expertise bancaire et écoute du territoire, faisant la force du Crédit Agricole depuis toujours.

Ces axes de travail ont été renforcés en 2012 et le seront encore en 2013 :

- par la création en mars 2012 d'un comité RSE émanant de la Direction générale, qui a lancé le second Bilan Carbone de la Caisse régionale, capitalisant sur le premier pour aller plus loin dans la réduction des gaz à effet de serre émis par la banque ;
- par le renforcement des outils de dialogue et de communication interne, notamment pour sensibiliser les managers à la politique et aux pratiques de la RSE ;

- par la diffusion de notre premier rapport réglementaire RSE, qui détaille en toute transparence l'ensemble de nos plans d'actions formalisés pour 2012 ;

- par la tenue, en juin 2013, d'un Congrès des Élus & Administrateurs, afin qu'ils adaptent au plus près des habitants du Nord-Pas de Calais la vision de leur responsabilité et leur engagement concret au service de leur territoire, à travers les 70 Caisses locales qu'ils animent. Les conclusions du Congrès feront l'objet de communications spécifiques et permettront d'ancrer davantage encore le modèle de gouvernance mutualiste dans l'avenir.

Riche de nos projets et de nos engagements qui font de notre banque un acteur pérenne et durable, nous vous souhaitons une bonne lecture de ces pages.

**Bernard Pacory**  
Président

**François Macé**  
Directeur Général

## Nos orientations

- **Poursuivre un développement rentable, équilibré et raisonné.**
- **Être au rendez-vous de l'attente de nos clients.**
- **Faire la différence par la qualité de la relation.**
- **Donner leur chance à tous les profils.**
- **Maîtriser nos consommations énergétiques.**



Le Groupe Crédit Agricole

## LA GOUVERNANCE



# LE MODÈLE COOPÉRATIF ET MUTUALISTE, L'AVENIR DEVANT LUI

**En 2012 et en 2013, le Groupe Crédit Agricole va réaffirmer ses valeurs avec force, convaincu de la montée en puissance de l'intérêt porté au modèle coopératif.**

**Ses objectifs sont, d'une part, de prouver sa différence coopérative en cultivant son ancrage territorial et, d'autre part, de renforcer ses prises de parole sur sa différence coopérative, face à d'autres acteurs qui essaient de se positionner sur le même territoire de marque.**

### LES BANQUES COOPÉRATIVES, UN MODÈLE À PART ENTIÈRE...

**Le modèle coopératif a fait ses preuves :**

- Il représente 60% de l'activité de la banque de détail en France.
- Il a montré sa résilience en période de crise.
- Il a aussi démontré sa capacité à se renouveler.

**Concrètement, il se traduit par de vraies spécificités :**

- Une organisation qui part de la « base », les Caisses locales.
- La proximité de décision et d'action.
- Le fédéralisme, par lequel à l'autonomie d'action s'ajoute une coopération entre entités.
- La culture entrepreneuriale.
- La conservation en région de 85 % du résultat.

### ...AUX AMBITIONS RÉAFFIRMÉES

Lors du Congrès de Bruxelles qui s'est tenu en décembre 2012, les instances dirigeantes du Groupe et les élus réunis ont décidé d'amplifier la mise en œuvre du Projet de Groupe, autour de 4 axes stratégiques ré-exprimés : la différence par la relation clients, la dynamisation de l'économie régionale, la mobilisation des équipes, la construction d'une stratégie commune aux sociétaires, aux actionnaires et aux équipes.

Les chantiers autour de la valorisation du sociétariat, de la relation client 2.0., des Engagements relationnels, du nouveau Système d'information clients unifié NICE, des innovations comme CA Store et la mise en

œuvre des 4 Pôles d'excellence métiers (IAA, Santé-dépendance, Logement, Environnement), participent de ce mouvement, pour faire du Crédit Agricole « le leader en Europe de la Banque de Proximité ».



Arrivée des participants à Bruxelles.

## L'ORGANISATION DU GROUPE

**6,9 millions de sociétaires** sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 512 Caisses locales** et désignent chaque année leurs représentants : **29 000 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des **39 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 débattues les grandes orientations du Groupe.

**Crédit Agricole S.A. détient 25 % du capital des Caisses régionales** (sauf la Corse). Il coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.

### RÉPARTITION DU CAPITAL DE CRÉDIT AGRICOLE S.A.

**56,3%**

du capital détenu par les 39 Caisses régionales, via la holding SAS Rue La Boétie

**43,4%**

du capital détenu par le public

01 Investisseurs institutionnels : 27,9 %

02 Actionnaires individuels : 11,1 %

03 Salariés via les fonds d'épargne salariale : 4,4 %

**0,3%**

du capital en autocontrôle

## LA BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

**Crédit Agricole S.A., l'ensemble des Caisses régionales et des Caisses locales** forment le périmètre du groupe Crédit Agricole et développent le modèle de la banque universelle de proximité. Ce modèle s'appuie sur les synergies entre les banques de proximité et les métiers spécialisés qui leur sont associés.

### Gestion de l'épargne

DES POSITIONS DE PREMIER PLAN EN FRANCE ET EN EUROPE

- 1<sup>er</sup> bancassureur en France
- 2<sup>e</sup> en Europe en gestion d'actifs
- Un acteur majeur en banque privée

### Services financiers spécialisés

- 1<sup>er</sup> en affacturage en France
- Un des leaders français du crédit-bail
- Un acteur majeur du crédit à la consommation en Europe

### Banque de proximité

LEADER EN FRANCE ET ACTEUR MAJEUR EN EUROPE AVEC PRÈS DE 11 300 AGENCES AU SERVICE DE PLUS DE 32 MILLIONS DE CLIENTS

#### 39 CAISSES RÉGIONALES DE CRÉDIT AGRICOLE

Sociétés coopératives et banques de plein exercice à fort ancrage local, les Caisses régionales de Crédit Agricole commercialisent toute la gamme de produits et services bancaires et financiers aux particuliers, agriculteurs, professionnels, entreprises et collectivités publiques.

#### LCL

LCL est un réseau de banque de détail, à forte implantation urbaine dans toute la France, organisé autour de quatre métiers :  
la banque de proximité pour les particuliers,  
la banque de proximité pour les professionnels,  
la banque privée et la banque des entreprises.

#### BANQUE DE PROXIMITÉ À L'INTERNATIONAL

Le Crédit Agricole déploie, à l'international, son modèle de banque universelle de proximité, principalement en Europe et sur ses pays traditionnels d'implantation dans le Bassin méditerranéen.

### Banque de financement et d'investissement

UN RÉSEAU MONDIAL DANS LES PRINCIPAUX PAYS D'EUROPE, DES AMÉRIQUES ET D'ASIE

- Banque de financement
- Banque d'investissement
- Optimisation de la dette et distribution
- Banque de marchés

### Autres filiales spécialisées

- Crédit Agricole Immobilier
- Crédit Agricole Capital Investissement & Finance
- Uni-éditions
- Crédit Agricole Cards & Payments





S'IMPLIQUER ENSEMBLE DANS

# LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Enraciné sur son territoire depuis plus de 120 ans, respectueux de sa région, le Crédit Agricole Nord de France s'est très tôt mobilisé pour réduire son empreinte écologique et a formalisé sa démarche dès 2007.

## La forêt domaniale de Marchiennes



La Caisse régionale a mené plusieurs actions de reboisement dans les forêts de la région (ici, à Marchiennes).



# PROTÉGER NOTRE ENVIRONNEMENT ET SA BIODIVERSITÉ

Le Crédit Agricole Nord de France est depuis très longtemps engagé dans une démarche de protection de l'environnement pour réduire l'impact de son activité sur son environnement. Diminution des gaz à effet de serre par la réduction de sa consommation d'énergie et de papier et promotion de moyens de transports alternatifs : la banque a mené des projets concrets pour protéger son territoire et sa biodiversité.

Depuis 2007 et plus encore depuis 2012, la Caisse régionale s'est fixé comme priorité de sensibiliser ses collaborateurs et d'associer l'ensemble de ses parties prenantes à une véritable évolution des comportements en faveur du développement durable. Pour mieux avancer dans ce sens, elle a choisi d'évaluer une nouvelle fois ses émissions de gaz à effet de serre en réalisant son 2<sup>e</sup> Bilan Carbone.

Elle a poursuivi ses actions en faveur de la biodiversité du Nord-Pas de Calais aux côtés de l'Office National des Forêts en installant un hôtel à abeilles, financé plusieurs projets à Haute Qualité Environnementale (HQE) des Collectivités territoriales et mis en place une véritable démarche de sensibilisation en interne, à destination de ses 2 800 collaborateurs. Son ambition : un développement soutenable.



**-14%** de papier utilisé

**-10%** de kilomètres parcourus par les collaborateurs

**3** forêts de l'Avenir  
= **31 300**  
arbres replantés depuis 2009

**150<sup>t</sup>** = **2 550** = **8 250**  
de papier recyclé      arbres sauvés      tonnes de CO<sub>2</sub> non rejetées



Environnement

## BILAN CARBONE

# 2<sup>e</sup> BILAN CARBONE : BIEN ÉVALUER POUR MIEUX AGIR

Après avoir mis en place le tout premier des banques régionales dès 2008, le Crédit Agricole Nord de France a réalisé en 2012 son deuxième Bilan Carbone pour évaluer et réduire son impact environnemental.

### DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

Grâce à son Bilan Carbone réalisé en 2012 portant sur 2011, la banque a pu évaluer le chemin parcouru depuis 2008 en associant ses collaborateurs. En quatre ans, la banque a réduit de 13 % ses émissions de gaz à effet de serre.

« GRÂCE AU CRÉDIT AGRICOLE, J'AI PU MENER D'AUTRES ACTIONS DE DÉPOLLUTION. »

Frédéric VINCENT, Association Nature Propre 62

### LE PRINCIPE

Outil de mesure développé par l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), le Bilan Carbone permet d'estimer les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) engendrées par une activité. Les émissions sont ensuite classées par grands postes afin d'obtenir le profil des émissions.

### Les grands postes étudiés sont :

- L'Énergie
- Les Déplacements de personnes
- Les Matériaux et Services Entrants
- Les Immobilisations
- Le Fret
- Les Déchets

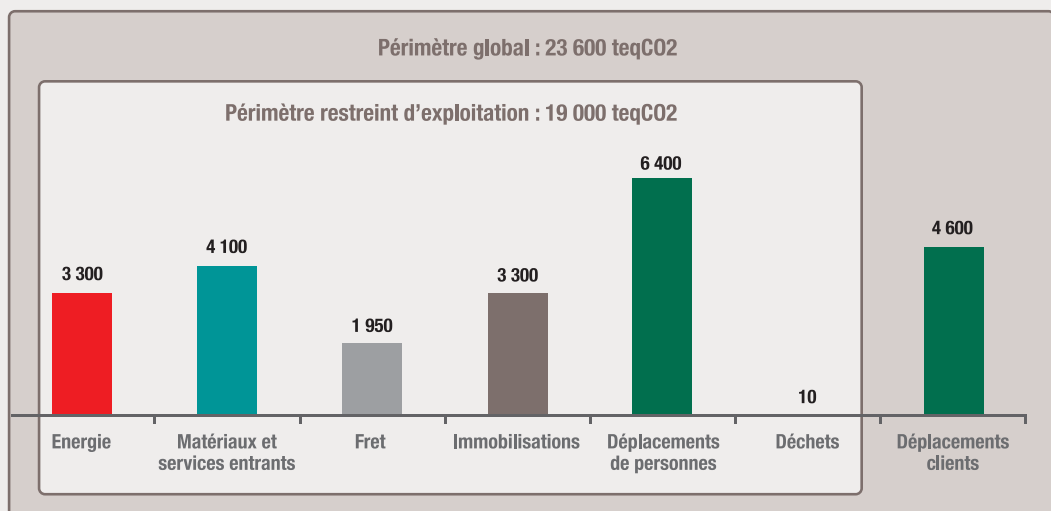
La réalisation du Bilan Carbone du Crédit Agricole Nord de France a permis d'évaluer les émissions de GES générées en 2011. Elles s'élèvent à **23 600 tonnes équivalent CO2 (teqCO2)**, réparties selon les postes d'émission présentés dans le graphique ci-dessous.

À partir de cette évaluation présentant l'importance respective de chacune des catégories, le Crédit Agricole Nord de France s'est fixé trois objectifs : réduire la consommation d'énergie (représentant 14 % des GES), les déplacements des collaborateurs (27 %) et les matériaux et services utilisés (17 %). Son engagement : **réduire encore de 4 % ses émissions de Gaz à Effet de Serre d'ici 2014.** ■

@ SITE DE L'ADEME : [WWW.ADEME.FR](http://WWW.ADEME.FR)

EN 2012  
**-13%**  
des émissions de gaz à effet de serre depuis 2008

OBJECTIF  
**-4%**  
des émissions de gaz à effet de serre en 2014



CONSULTER  
LE BILAN CARBONE  
DU CRÉDIT AGRICOLE  
NORD DE FRANCE



en direct

Frédéric VINCENT, Responsable de l'association Nature Propre 62

## Après l'aide apportée par le Crédit Agricole, je n'ai plus la même image des banques.

Depuis 10 ans, je suis engagé dans la lutte contre la pollution, pour la protection de la nature et de notre région. Dégoûté de voir autant de déchets laissés dans la nature, j'ai décidé de ramasser tous les détritiques que je pouvais trouver. D'abord par mes propres moyens, puis avec l'aide des municipalités, j'ai mis en place des collectes de déchets dans 10 communes du Calaisis. Parallèlement, j'agis également en amont par la sensibilisation des adultes (panneaux installés au bord des routes) et surtout par l'éducation des enfants (intervention auprès des centres aérés).

Après l'aide apportée par le Crédit Agricole à Nature Propre 62, je n'ai plus la même image des entreprises et des banques. Sans le soutien du Crédit Agricole Nord de France en 2012, je n'aurais jamais pu mener toutes les actions qui me paraissaient importantes : nouvelles actions de sensibilisation auprès des enfants et, surtout, l'achat d'un véhicule électrique pour collecter les déchets sans polluer.



## Adopter ensemble des RÉFLEXES MALINS

En 2013, la banque a lancé la campagne **RÉFLEXES MALINS** en interne pour faire évoluer les comportements des collaborateurs dans leur activité quotidienne. La Caisse régionale s'est fixé plusieurs pistes de progrès :

### Déplacements de personnes :

- ✓ Privilégier les modes de transports alternatifs.
- ✓ Développer l'emploi des véhicules de services.
- ✓ Démocratiser l'usage de la visioconférence et de l'audioconférence.

### Matériaux et fournitures de bureau :

- ✓ Réduire la consommation de papier et de cartouches à travers l'usage systématique du recto-verso.
- ✓ Supprimer les imprimantes individuelles et n'utiliser que des imprimantes collectives si l'activité du collaborateur le permet.
- ✓ N'imprimer qu'en cas exceptionnel, notamment dans le cas des courriels.
- ✓ Limiter l'impression couleur et privilégier le Noir et Blanc.
- ✓ Raisonner la consommation de fournitures en général.

### Énergie :

- ✓ Baisser de 1° C la température dans les bureaux en hiver et optimiser l'usage de la climatisation l'été.
- ✓ Optimiser l'éclairage.
- ✓ Éteindre tous les équipements électriques en cas d'absence.
- ✓ Encourager les collaborateurs à employer à bon escient les poubelles à tri sélectif, afin de pouvoir recycler un maximum de déchets.



Quelques réflexes malins à adopter en interne en 2013.



Environnement

PROJETS DURABLES

# SOUTENIR LES PROJETS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

En 2012, la banque a mené plusieurs grands projets de développement durable aux côtés de ses parties prenantes. Que ce soit auprès de l'Office National des Forêts, des collectivités territoriales, de ses clients ou des associations, la banque a privilégié les projets respectueux de son territoire.

## CONTRIBUER AU REBOISEMENT DU NORD-PAS DE CALAIS

Le Crédit Agricole Nord de France a renouvelé début 2012 sa convention triennale avec l'Office National des Forêts (ONF) dans l'objectif de poursuivre son action de reboisement des forêts domaniales du Nord-Pas de Calais, *Les Forêts de l'avenir*.



Ce partenariat a permis à la banque de replanter 31 300 arbres sur 12,30 hectares entre 2009 et 2011 dans les trois Forêts de l'Avenir à Marchiennes, Boulogne-sur-Mer et Phalempin, en présence des collaborateurs et des élus de la banque.

En 2012, les Caisses locales du Crédit Agricole Nord de France ont cette année encore proposé aux enfants des classes primaires et maternelles de la région de découvrir l'univers de la forêt, lors d'animations Nature organisées par l'ONF.

La nouvelle convention de mécénat entre la banque et l'ONF a permis de fixer les objectifs à atteindre et de mettre en place de nouvelles actions pour la biodiversité. En mars 2012, la forêt de Phalempin a été équipée d'un hôtel à abeilles dont le suivi scientifique de fréquentation sera opéré pendant trois ans.

Dans le cadre de la nouvelle convention de mécénat, ce sont 31 500 arbres supplémentaires qui seront plantés d'ici 2014.



L'hôtel à abeilles installé à Phalempin en 2012.

## INVESTIR DANS LES PROJETS ÉCO-EFFICACES

En 2012, le Crédit Agricole Nord de France a financé plusieurs grands projets de constructions respectueuses de l'environnement, portés par les Collectivités territoriales de sa région.

Le futur lycée hôtelier de Lille, le siège social de Lille Métropole Habitat à Tourcoing ou encore le centre aquatique de Longuenesse, trois projets financés en 2012 par la banque, sont des constructions à haute qualité environnementale.

« LE CRÉDIT AGRICOLE A FINANCÉ NOTRE FUTUR SIÈGE SOCIAL HQE. »

Romain VERMAUT, Lille Métropole Habitat

10 000

arbres replantés en 2012

OBJECTIF

31 500

arbres replantés d'ici 2014

## Les Signatures de l'Excellence

Après le *Trophée Alliances* obtenu en 2009 pour sa politique générale en faveur de la RSE, la banque a reçu le 18 octobre 2012 le label *Signatures de l'Excellence pour ses Forêts de l'Avenir*. Attribué par Crédit Agricole S.A. et la Fédération Nationale des Caisses régionales de Crédit Agricole, il récompense les meilleurs projets environnementaux portés par les Caisses régionales.



La Forêt de Phalempin, l'une des trois Forêts de l'Avenir.





“ en direct

Romain VERMAUT, Monteur d'opérations du siège social de Lille Métropole Habitat

ACCÉDER AU SITE DE L'ONF :  
[ONF.FR/ILE-DE-FRANCE\\_NORD\\_QUEST/@INDEX.HTML](http://ONF.FR/ILE-DE-FRANCE_NORD_QUEST/@INDEX.HTML)

Cette année, la banque a contribué à la construction de la *Maison du Bois* de la Communauté de Communes de l'Hesdinois, labellisée à *Haute Qualité Environnementale* (HQE). La *Maison du Bois* a été pensée pour valoriser le bois et l'artisanat local puisque tout l'approvisionnement en bois sera fait localement. Chêne, hêtre, peuplier, aulne, frêne, douglas : les structures, le bardage et l'aménagement intérieur seront fabriqués à partir des essences de bois produites dans la région Nord-Pas de Calais et en Picardie. Du bois, encore, sous formes de plaquettes, alimentera la chaudière, permettant de limiter la consommation d'énergie. Une partie de sa toiture sera végétalisée pour permettre la réduction de la consommation d'énergie, notamment en chauffage, via un système d'isolation naturel. ■

## Le Crédit Agricole a concrétisé LE modèle du bâtiment HQE dans la région !

Notre futur siège social sera un bâtiment à haute qualité environnementale. Et si, dans 50 ans, nous abandonnions la voiture ? Avec notre projet de deux bâtiments jumeaux et indépendants, il sera tout à fait possible de transfor-

mer notre parking silo de 300 places en bureaux. Pour éviter toute perte d'énergie, nos bureaux seront disposés autour d'un atrium central, qui récupérera la chaleur produite par le soleil et les diffusera vers les bureaux. Du sol au pla-

fond, tout a été pensé sur le long terme, pour que les matériaux, la plupart éco-labellisés, puissent subir sans encombre l'épreuve du temps sans être changés ou réparés. Pour limiter la consommation d'énergie, les bâtiments seront chauffés par un système de dalle active : grâce à la chaleur dégagée par le béton, la température dans le bâtiment sera constante, ce qui permet de consommer moins d'énergie. De plus, nous avons opté pour la Gestion Technique Centralisée : luminosité, température, ventilation...

tous les paramètres du bureau seront calculés et gérés par ordinateur. Ainsi, par exemple, les stores s'ouvriront en fonction de l'angle des rayons du soleil, la luminosité dans les bureaux s'ajustera à la lumière naturelle et l'éclairage s'éteindra automatiquement quand le salarié quittera son bureau. Des économies d'énergie sans effort !



Le futur siège social de LMH, un bâtiment à Haute Qualité Environnementale.





S'IMPLIQUER ENSEMBLE DANS

## L'ENGAGEMENT SOCIAL

**Les femmes et les hommes qui font vivre l'entreprise sont au cœur des préoccupations du Crédit Agricole Nord de France. Sa politique de ressources humaines est tournée vers l'évolution des carrières, la réussite collective et la promotion de la diversité.**



Grâce au Tour de France des Compétences, la banque va à la rencontre des candidats au recrutement touchés par le handicap.

# VALORISER LES COMPÉTENCES ET LA DIVERSITÉ DES COLLABORATEURS

**L**e Crédit Agricole Nord de France fait partie des premiers employeurs de la région Nord-Pas de Calais, avec 2 800 collaborateurs et un volume d'embauches en CDI et CDD important chaque année. Engagé dans sa région avec deux bassins d'emploi à Lille et Arras, ses 270 points de vente irriguent l'ensemble du territoire.

Conscient de sa responsabilité sociale, le Crédit Agricole Nord de France a poursuivi en 2012 sa politique de recrutement, avec l'arrivée de 150 nouveaux collaborateurs en CDI. Chaque année, plus d'une centaine d'offres de postes sont publiées par la Caisse régionale. De plus, grâce à ses emplois d'été et ses stages, la banque forme et crée des vocations auprès des plus jeunes.

En 2012, la banque a décidé de poursuivre sa politique de ressources humaines centrée sur les compétences afin d'attirer et recruter les talents, garantir la santé et la sécurité au travail, donner aux collaborateurs les clés de la réussite et intégrer la diversité.

@ CONSULTEZ NOS OFFRES D'EMPLOI EN DIRECT  
SUR [CA-NDFEMPLOI.COM](http://CA-NDFEMPLOI.COM)

@ VISITEZ LE SITE RH DU GROUPE  
SUR [CA-RECRUTE.FR](http://CA-RECRUTE.FR)

Parmi les

**1<sup>ers</sup>** employeurs  
du Nord-Pas de Calais

**2 800**  
collaborateurs

**270** agences

**2** bassins d'emploi  
à Lille et Arras

**1 000** recrutements  
depuis 2000

L'équivalent de

**88** ETP en formation  
permanente





Ressources Humaines

## POLITIQUE RH & DIVERSITÉ



En 2012, la banque a proposé plusieurs événements lors de la campagne Handi Warhol pour lutter contre les préjugés liés au handicap.

# LES COMPÉTENCES, RIEN QUE LES COMPÉTENCES

Employeur de référence dans sa région, le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé dans une politique de recrutement fondée sur les compétences, rien que les compétences. Il veut offrir des perspectives d'évolution à hauteur des talents.

### DONNER AUX COLLABORATEURS LES CLÉS DE LA RÉUSSITE

Le Crédit Agricole Nord de France a fait de la formation sa priorité. La proportion des collaborateurs formés en dit long sur cette ambition d'être l'un des premiers formateurs de la région Nord-Pas de Calais : près de 95 % des collaborateurs ont suivi une formation en 2011.

Son parcours diplômant est reconnu pour sa qualité et ses débouchés, avec des programmes spécifiques en partenariat avec l'IFCAM<sup>(1)</sup> et le CFPB<sup>(2)</sup>. Il permet aux

collaborateurs entrés dans l'entreprise au niveau Bac à Bac + 2 d'obtenir des diplômes de niveau Bac + 3 à Bac + 5 reconnus par l'Education Nationale.

D'octobre à novembre, la banque a organisé les *Ateliers du Management*, une formation de deux jours à destination de l'ensemble de ses managers. Quant à ceux récemment nommés au sein de la Caisse régionale, ils ont bénéficié d'une formation spécialement créée pour eux, *Impulsion Management*.

### VERS LA PARITÉ

En 2012, une femme a rejoint le Comité de Direction du Crédit Agricole Nord de France. La Caisse régionale poursuit ses efforts en matière d'égalité femme-homme, du recrutement à l'embauche, en passant par la formation et la politique de rémunération.

### L'EMPLOI ET L'INSERTION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Organisée autour de la mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA), la politique de Nord de France en faveur des travailleurs en situation de handicap a largement fait

7 %

de la masse salariale consacrée à la formation

OBJECTIF

30 %

de femmes parmi les cadres en 2014

3,59 %

de salariés déclarés en situation de handicap



Woslov, le spectacle organisé par l'association Music'All de l'EDHEC pour sensibiliser au handicap et parrainé par la Caisse régionale.



« MA RÉUSSITE ?  
ÊTRE CONSIDÉRÉE UNIQUEMENT  
POUR MES COMPÉTENCES. »

Sylvie KMIECKOWIAK,  
Agence Crédit Agricole de Phalempin





“ en direct

Sylvie KMIECKOWIAK, Assistante clientèle, Agence Crédit Agricole de Phalempin

## Jamais personne n'a fait allusion à mon handicap.

Après 14 ans dans le discount alimentaire, on m'a diagnostiqué une maladie des articulations. Au bout d'un an et demi, j'ai été déclarée inapte par la Médecine du travail et contrainte d'abandonner mon poste. Il s'en est suivi une période de chômage d'un an. Après en avoir discuté avec mes proches, j'ai monté un dossier auprès de la MDPH\* pour être reconnue travailleuse handicapée.

J'ai ensuite déposé mon CV auprès de l'Agefiph\* : le jour-même, le cabinet Handiexperh\* m'a contactée pour un entretien d'embauche. Ma priorité à ce moment-là : retrouver un emploi de commerciale, en contact avec les clients. Le Crédit Agricole m'a proposé une alternance : la moitié de mon temps en formation et l'autre sur le terrain. Jamais personne n'a fait allusion à mon handicap : on m'a intégrée comme une collaboratrice comme les autres. Quelques jours après mon embauche, on m'a

proposé une souris ergonomique, grâce à laquelle j'ai très peu de mouvements à faire pour utiliser mon ordinateur.

Aujourd'hui, je suis assistante clientèle à Phalempin. Une cliente m'a dit la semaine dernière : « Vous savez, on parle de vous en bien à Phalempin ». Et bien, c'est ça ma réussite : être considérée pour mes compétences, et rien que mes compétences !

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées  
[www.mdpf.fr](http://www.mdpf.fr)

AGEFIPH : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion professionnelle des Personnes Handicapées  
[www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr)

Handiexperh : Cabinet expert en management des politiques du Handicap proposant du conseil sur le recrutement, la formation et l'emploi des personnes handicapées  
[www.handiexperh.com](http://www.handiexperh.com)



**93 %**  
de postes  
pourvus en interne  
en 2012

**23,5 %**  
des collaborateurs  
ont plus de 50 ans

ses preuves : 102 recrutements ont abouti depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011 (au 16 janvier 2013), notamment grâce à son système d'alternance.

Lille a été en 2012 l'une des 35 étapes empruntées par le *Tour de France des Compétences* organisé par HECA pour venir à la rencontre du grand public et des demandeurs d'emploi handicapés. Pour poursuivre la sensibilisation des collaborateurs, la Mission HECA du Crédit Agricole Nord de France a mis en place en 2012 plusieurs manifestations, notamment lors de la *Semaine du Handicap* : théâtre, parcours de sensibilisation à la cécité, concerts. La Mission HECA est également partenaire de l'association étudiante de l'EDHEC *Music'All* depuis cinq ans.

## LES SENIORS, L'ATOUT DE L'EXPÉRIENCE

Le Crédit Agricole Nord de France compte dans ses effectifs 23,5 % de collaborateurs de plus de 50 ans. Leur expérience est essentielle au Crédit Agricole Nord de France, qui a décidé de renforcer dès 2011 son accord-cadre signé en 2010 avec Pôle Emploi. Ce plan comprend six domaines d'actions, du recrutement au tutorat en passant par la promotion en interne. ■

## Un numéro vert pour lutter contre les risques psychosociaux

En complément de l'action du Médecin du travail et de l'Assistante Sociale, la Caisse régionale a mis en place un dispositif d'aide et d'accompagnement, accessible par téléphone 24H/24 et 7j/7, pour les collaborateurs rencontrant des difficultés liées à leur vie professionnelle ou personnelle.

① VISITEZ LE SITE DU CABINET PSYA QUI A MIS EN PLACE CE NUMÉRO VERT : [WWW.PSYA.FR](http://WWW.PSYA.FR)

(1) IFCAM : Institut de Formation du Crédit Agricole : [www.ca-ifcam.fr](http://www.ca-ifcam.fr)

(2) CFPB : Centre de Formation de la Profession Bancaire : [www.cfpb.fr](http://www.cfpb.fr)





S'IMPLIQUER ENSEMBLE DANS

# LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE



**Ancrée dans sa région, engagée pour elle, la banque accompagne chaque jour les projets qui font rayonner le Nord-Pas de Calais et vivre ses habitants.**

# PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE ET DES HABITANTS

**L**e Crédit Agricole Nord de France a conforté en 2012 son rôle de premier développeur de l'économie régionale. Son engagement auprès de tous ses publics : créer de la richesse par et pour la région Nord-Pas de Calais.

Cette ambition va de pair avec les valeurs mutualistes de proximité, solidarité et responsabilité qui poussent le Crédit Agricole Nord de France à agir durablement.

En 2012, la banque a conforté sa présence auprès des habitants. Les 3 Point Passerelle implantés à Lille, Arras, Boulogne (et bientôt Valenciennes) ont accueilli et aidé deux fois plus de personnes en situation difficile. Le Crédit Agricole Nord de France veille à proposer, au-delà de la seule activité bancaire, des solutions de financement dédiées aux personnes en difficulté, comme le microcrédit social.

Grâce à l'action de ses Caisses locales auprès des associations régionales, ses nombreux partenariats dans le domaine de la culture, du sport, de la santé ou encore de la cohésion sociale, la banque s'implique directement au cœur de son territoire, pour ses habitants.

**4** Point Passerelle  
à Lille, Arras, Boulogne  
et bientôt Valenciennes

**100** microcrédits  
distribués

**10** actions  
de développement  
local

**1<sup>er</sup>**  
mécène privé  
du Louvre-Lens





Responsabilité Sociale

ENGAGEMENT

# ACCOMPAGNER LES PUBLICS FRAGILISÉS

**Le Crédit Agricole Nord de France s'engage pour les habitants du Nord-Pas de Calais, dans les bons comme les mauvais moments.**

**62%**

des dossiers réglés  
en un seul rendez-vous



**630**

dossiers traités

**82%**

des personnes ont trouvé  
une solution  
à leurs difficultés

## FAIRE FACE AUX ACCIDENTS DE LA VIE

Le Crédit Agricole Nord de France s'engage auprès des publics fragiles grâce à l'association Point Passerelle Nord de France dont elle est mécène, destinée à aider les personnes en difficulté après un accident de la vie ou toute situation d'exclusion financière ou sociale : maladie, décès, chômage, divorce, sinistre, etc.

« MERCI POINT PASSERELLE  
POUR M'AVOIR ACCOMPAGNÉ  
AU MOMENT OÙ J'EN AVAIS  
BESOIN. »

Éric LAMBOUR, Bénéficiaire de Point Passerelle  
Nord de France en 2012

Dans chaque Point Passerelle Nord de France, les équipes de conseillers et d'accompagnants bénévoles écoutent, accompagnent, orientent gratuitement les publics fragilisés et leur proposent des solutions concrètes : diagnostic de la situation personnelle et financière, démarches administratives et conseil dans la gestion du budget.

Toute personne en difficulté peut ainsi être orientée vers l'un des trois Point Passerelle Nord de France créés depuis 2009 : Arras, Boulogne et Lille. Depuis 2010, ce sont 1 100 personnes qui ont été accueillies et conseillées par l'association, dont plus de la moitié simplement en 2012, témoignage des difficultés rencontrées par les habitants de la région Nord-Pas de Calais dans un contexte de crise économique et sociale majeure. Dans

la plupart des cas, un seul rendez-vous permet de trouver des solutions rapides aux difficultés rencontrées puisque 62 % des dossiers sont traités au cours de la première prise de contact avec l'association.

En 2013, Point Passerelle se développera encore en ouvrant un nouveau point d'accueil à Valenciennes.

## LE MICROCRÉDIT, UNE SOLUTION D'AVENIR

La Caisse régionale propose, en partenariat avec Point Passerelle, des solutions de microcrédit social pour les personnes ne pouvant obtenir un crédit auprès du système bancaire classique. Le microcrédit concerne principalement les personnes aux ressources limitées (demandeurs d'emploi, étudiants, apprentis) mais s'adresse également aux ménages accidentés par la vie.

Près de

**200 000 €**

accordés en microcrédit



## DES PARTENAIRES POUR MIEUX ACCOMPAGNER

Pour répondre au mieux aux besoins des habitants du Nord-Pas de Calais, Point Passerelle Nord de France a mis en place plusieurs partenariats avec les acteurs incontournables de l'accompagnement social et solidaire dans la région.

### • Lutter contre la fracture énergétique avec GDF SUEZ

Début 2013, Point Passerelle a signé une convention de partenariat avec GDF SUEZ pour lutter contre la précarité énergétique. L'objectif est de développer des actions communes entre les deux organismes en matière de médiation sociale énergie pour détecter les clients fragiles et lutter contre la précarité énergétique des ménages. Point Passerelle et GDF SUEZ s'engagent à informer et orienter, promouvoir la maîtrise des dépenses d'énergie et faciliter l'accès aux tarifs sociaux de l'énergie.

### • Encourager le microcrédit avec l'UDCCAS / CIAS 62

En 2012, Point Passerelle Nord de France a également signé une convention de partenariat avec le Crédit Agricole Nord de France et l'Union Départementale des CCAS du Pas-de-Calais (Centres Communaux d'Action Sociale).



Signature de la convention avec l'UDCCAS du Pas-de-Calais.

Grâce à cette convention, les personnes qui ont recours aux CCAS dans le Pas-de-Calais pourront ainsi demander, grâce au concours de l'association Point Passerelle et la Caisse régionale, un microcrédit personnel.

 [POINTPASSERELLEND@ORANGE.FR](mailto:POINTPASSERELLEND@ORANGE.FR)

 LES CCAS : AGIR POUR TOUT LE MONDE, EN PARTICULIER  
[WWW.UNCCAS.ORG/UNCCAS/CCAS-CIAS.ASP](http://WWW.UNCCAS.ORG/UNCCAS/CCAS-CIAS.ASP)



en direct

Eric LAMBOUR, Bénéficiaire de Point Passerelle

## Sans Point Passerelle, je n'aurais jamais pu retrouver de travail.

Après avoir exercé divers métiers et créé ma propre entreprise, j'ai connu de graves difficultés financières. A 50 ans, je me suis retrouvé sur le marché de l'emploi, prêt à tout accepter pour nourrir ma famille. J'ai fait le maximum pour m'en sortir mais les 450 euros mensuels que je percevais suffisaient à peine pour payer mes charges.

C'est à ce moment-là que mon conseiller Crédit Agricole m'a redirigé vers Point Passerelle. Là-bas, un conseiller m'a proposé de faire un point sur mon compte bancaire. Après m'avoir accompagné dans les procédures administratives et bancaires,

Point Passerelle m'a proposé un microcrédit pour financer les réparations de ma voiture avec laquelle je ne pouvais plus rouler. Or, sans véhicule, je n'aurais jamais pu retrouver de travail.

Aujourd'hui, je suis responsable d'atelier dans une entreprise de recyclage qui emploie des salariés handicapés. Je suis à la tête d'une équipe de 30 personnes et désormais tout va bien ! Merci Point Passerelle !





Développement régional

MÉCÉNAT & PARTENARIAT



# ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

**En 2012, le Crédit Agricole Nord de France a choisi d'apporter son soutien à de nombreux projets culturels, sportifs ou sociétaux. La banque est engagée depuis toujours pour le développement, la décentralisation et le rayonnement de son territoire.**

## AGIR AU NIVEAU LOCAL

Le Crédit Agricole Nord de France mène une véritable démarche de développement régional à travers le maillage constitué de ses 70 Caisses locales qui irriguent le territoire. Acteurs de la vie économique et sociale de la région, les 760 administrateurs proposent des actions locales de développement économique, de solidarité, de défense du patrimoine ou d'accès à la culture et au sport pour tous.

En 2012, l'implication des Caisses locales de Crédit Agricole Nord de France sur son territoire a permis d'apporter près de 60 000 € de dons pour la mise en œuvre de 10 grandes actions mutualistes, dans toute la région. La banque a par exemple soutenu en 2012 l'A.N.A.J.I. (Association du Nord d'Action en faveur des Jeunes déficients moteurs et de leur Intégration), les associations de réinsertion par le travail Interm'aides et Orme Activités, le Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) de Sésame Autisme Oméga ou encore l'association EMERA à destination des personnes atteintes d'un cancer.

« LE CRÉDIT AGRICOLE ÉTAIT L'UN DES TOUT PREMIERS MÉCÈNES À CROIRE À NOTRE PROJET. »

Xavier DECTOT, Directeur du Louvre-Lens

## SOUTENIR LES PETITS ET GRANDS PROJETS RÉGIONAUX

La Caisse régionale soutient souvent directement les grands projets de sa région dans le domaine de l'environnement, du sport, de la culture, de l'insertion et de la santé. À titre d'exemple, la banque fut l'un des premiers mécènes de l'Institut Pasteur de Lille. Elle soutient également le Musée d'Art Moderne (LaM) de Villeneuve d'Ascq, le Palais des Beaux-Arts de Lille, l'Orchestre National de Lille (ONL), l'exposition *Roulez Carrosses ! Le Château de Versailles à Arras*, etc.

La Caisse régionale apporte aussi son aide à toutes les disciplines sportives populaires : football, cyclisme, basket, handball, volleyball ou encore rugby.



Roulez Carrosses ! Le Château de Versailles à Arras.



La Fondation a participé à la rénovation du Fort d'Ambleuse.

Photo © Philippe Fruter

## La Fondation Crédit Agricole Pays de France

En 2012, grâce à l'aide de la Fondation Crédit Agricole Pays de France, le Crédit Agricole Nord de France a participé à la rénovation de la Collégiale St Piat de Seclin et du Beffroi d'Aire-sur-la-Lys, classé au patrimoine mondial de l'Unesco depuis 2005.



POUR DÉCOUVRIR LES AUTRES ACTIONS DE LA FONDATION : [WWW.CA-FONDATIONPAYSDEFRANCE.ORG/FONDATION4/](http://WWW.CA-FONDATIONPAYSDEFRANCE.ORG/FONDATION4/)



en direct

Xavier DECTOT, Directeur du Louvre-Lens

**Le Louvre-Lens, c'est avant tout une aventure partagée !**

*Les grandes entreprises régionales comme le Crédit Agricole Nord de France sont les partenaires essentiels du Louvre-Lens. La vocation de notre musée est de s'insérer dans le tissu économique et social de la région, aux côtés des acteurs économiques qui font vivre le Nord-Pas de Calais. Le Crédit Agricole était l'un des tout premiers mécènes privés à croire à notre projet et à nous accompagner.*

*Un mécène ? Il s'agit avant tout d'un partenaire de longue durée, animé par les mêmes convictions. Nous partageons en effet avec la Caisse régionale les valeurs de proximité et de responsabilité et poursuivons les mêmes objectifs de développement régional et d'accès à la culture pour tous. Une réussite partagée puisqu'à peine 3 mois après son inauguration, plus de 300 000 visiteurs, la plupart originaires de la région, ont découvert le musée du Louvre-Lens.*



2012 : l'année du Louvre-Lens !

**Le Crédit Agricole est l'un des tout premiers mécènes privés du Louvre-Lens : la banque a contribué, dès la première heure et pour une durée de dix ans, à la réalisation de cet équipement majeur pour sa région. Le Louvre, en s'installant à Lens, a une ambition majeure : celle d'une Culture accessible, qui se déplace hors des musées traditionnels. Cette vision correspond naturellement aux valeurs du Crédit Agricole, acteur engagé de la Culture pour tous.**



**CRÉDIT AGRICOLE SOLIDARITÉ ET DÉVELOPPEMENT**

Créé en 1983, le Fonds de coopération du Crédit Agricole est devenu en 2011 Crédit Agricole Solidarité et Développement. Association loi 1901, elle accompagne les projets soutenus par les Caisses régionales dans les domaines de l'aide au développement du monde agricole et rural des pays en voie de développement et de l'insertion économique et sociale en France.

En 2012, le Crédit Agricole Nord de France a soutenu 3 initiatives : celle d'Habitat et Humanisme qui a pu réhabiliter le 41 rue Corneille dans le quartier Wazemmes à Lille

pour y loger une famille avec enfants et celles d'Élevages sans Frontières qui a mené deux programmes de développement au Togo et au Maroc. ■



Élevages sans Frontières favorise l'implantation d'élevages (ici au Togo).



ELEVAGES SANS FRONTIÈRES : VOIR LA VIDEO



15 € POUR UNE POULE ET DES FAMILLES AIDÉES, L'ACTION D'ELEVAGES SANS FRONTIÈRES EN BREF : WWW.ELEVAGESANSFRONTIERES.ORG



DÉCOUVREZ EN VIDEO LES ACTIONS D'HABITAT ET HUMANISME : VIMEO.COM/59045143