

RAPPORT D'ACTIVITÉ & RAPPORT RSE 2013

Notre Pacte

COOPÉRATIF ET TERRITORIAL



NORD DE FRANCE



18

NOTRE PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL

03 REGARDS CROISÉS

Bernard Pacory, Président
et François Macé, Directeur Général

04-05 RÉTROSPECTIVE 2013

06-07 LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

08-09 | Une banque régionale stable et solide

10-11 | Accompagner les professionnels

12-13 | Soutenir nos entreprises en région

14-15 | L'agriculture et l'agroalimentaire :
des domaines d'excellence



15



12



14



08



26

16-17 L'EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT

18-19 | Des engagements relationnels forts

20-21 LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

22-23 | Un modèle coopératif et mutualiste
qui fait la différence

24-25 LES PRATIQUES RH ET SOCIALES

24-25 | Un employeur qui recrute et innove

26-27 LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

26-27 | Être utile au territoire

28-29 | Des actions pour l'économie et l'environnement

30 LE GROUPE NORD DE FRANCE

30 | Profil de Nord de France

31 | Le Crédit Agricole Nord de France en Bourse

32 | Activité et fonds propres 2013

33 | Résultats 2013

34 LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE



29

REGARDS CROISÉS

Bernard PACORY
PRÉSIDENT

François MACÉ
DIRECTEUR GÉNÉRAL

UN PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL, DES ENGAGEMENTS FORTS

Depuis 120 ans, le Crédit Agricole concilie croissance économique et progrès social à travers l'action de ses caisses régionales. En 2013, sur chacun de leurs territoires, elles ont mis en œuvre un Pacte Coopératif et Territorial qui amplifie le modèle du Crédit Agricole et définit leur engagement en matière de responsabilité sociétale et environnementale, avec une ambition d'exemplarité.

2013 FUT UNE ANNÉE INTENSE POUR LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

En dépit d'un contexte économique durablement atone, la Caisse régionale a réalisé une année de belle facture et peut être fière de ses résultats.

Notre région est l'une des plus touchées par la crise, les indicateurs sont contrastés et la situation de l'emploi industriel reste tendue. Mais dans ce contexte régional de consommation et d'investissement difficiles, nous avons apporté

tirent leur épingle du jeu. Les Pôles d'Excellence régionaux dont nous sommes souvent les partenaires nous permettent de nous implanter dans de nouvelles zones urbaines, comme à Loos Eurasanté ou Lambersart Bourg et de réaffirmer notre utilité régionale.

Nous avons conquis 42 000 nouveaux clients, la marque Banque Privée est devenue réalité avec 3 implantations réalisées ou en projet en moins d'une année d'activité. Nous avons distribué quelque 1,8 milliard d'euros pour les projets immobiliers des ménages. Avec 27 % de part de marché sur ce segment, c'est près d'un habitant sur quatre qui s'engage avec le Crédit Agricole.

En 2013, le Crédit Agricole Nord de France a également relevé un défi d'importance en migrant son système d'information vers le système informatique unique du Groupe Crédit Agricole. Ce vaste chantier technologique a nécessité un investissement humain, technique et financier majeur.

DES PROJETS POUR 2014

Pour 2014, nous avons des raisons d'être optimistes. Nous avons des projets pour notre Caisse régionale que nous allons porter tout au long de l'année 2014 : nous allons renforcer les moyens pour la clientèle patrimoniale, nous allons développer encore notre sociétariat et déployer des projets innovants comme la relation multicanal, l'e-agence ou encore la signature électronique en agence.

Notre entreprise est en train de vivre un changement majeur tourné vers un but unique : se rapprocher de nos clients en faisant évoluer nos organisations, nos outils et systèmes informatiques.

2014 sera l'année d'ambitions renouvelées et amplifiées. Nous envisageons l'avenir avec confiance, en restant vigilants mais constants aux côtés des acteurs économiques de notre région pour nous développer et, avec eux, être utiles à notre territoire.

BILAN 2013 & PERSPECTIVES 2014

Nos pratiques coopératives et mutualistes à l'égard de l'ensemble des parties prenantes des territoires reposent sur cinq domaines d'engagements précis et mesurables :

- 1 - L'excellence dans la relation avec les clients.
- 2 - Le développement économique des territoires et l'environnement.
- 3 - La gouvernance coopérative et mutualiste.
- 4 - Les pratiques dans les domaines des ressources humaines et sociales.
- 5 - La responsabilité sociétale sur les territoires.

Dans chacun de ces domaines, les actions mises en œuvre ou poursuivies par le Crédit Agricole Nord de France s'inscrivent dans la perspective d'être plus encore à l'écoute de nos clients et sociétaires, d'être utile à tous, de contribuer au développement du territoire. Nous sommes fiers de vous présenter ces actions dans ce document qui intègre à la fois nos actions économiques et celles qui démontrent notre engagement dans la RSE.

un fort soutien à l'économie toutes clientèles confondues et nous avons réaffirmé notre modèle coopératif et mutualiste.

De belles réussites ont jalonné l'année écoulée : si certains secteurs économiques, sociaux ou géographiques sont à la peine, d'autres, comme le Grand Lille, l'Arrageois ou une partie du Littoral,

POUR 2014, NOUS AVONS DES
RAISONS D'ÊTRE OPTIMISTES.
NOUS AVONS DES PROJETS
POUR NOTRE CAISSE RÉGIONALE
QUE NOUS ALLONS PORTER
TOUT AU LONG DE L'ANNÉE.



Ouverture de **L'AGENCE LAMBERSART BOURG**.
Le CA Nord de France déploie en interne son plan **RÉFLEXES MALINS** pour limiter la production de gaz à effet de serre.

Le Crédit Agricole dévoile à Euratechnologies le **CONCEPT CA STORE** qui sera primé lors de la conférence Finovate Europe à Londres.

Signature d'une convention avec **L'ORDRE RÉGIONAL DES EXPERTS COMPTABLES**.

BERNARD PACORY RÉÉLU PRÉSIDENT DU CRÉDIT AGRICOLE Nord de France.

Lancement de Crédit Agricole Nord de France **BANQUE PRIVÉE**. Soirée d'exception en musique au Palais des Beaux-Arts de Lille.

Signature du partenariat avec **FRANCE ACTIVE** au service de l'économie, de l'insertion et de l'emploi.

CA Nord de France partenaire des 120 ans de **L'INSTITUT DE GENECH**.

RÉTROSPECTIVE 2013

01
JANVIER

Collecte historique de 49 milliards d'euros en 2012 pour le livret A et le LDD.

Les encours de l'épargne réglementée atteignent 342 milliards d'euros.

Relèvement du plafond du Livret A à 22 950 €.

02
FÉVRIER

Réduction sensible du budget de l'Europe. Le budget 2014-2020 de l'Union Européenne est revu drastiquement à la baisse pour la première fois.

Le Parlement et le Conseil européens limitent les bonus des banquiers.

03
MARS

Accord final pour faire de la BCE le superviseur bancaire de la zone euro.

La France émet une nouvelle obligation à 30 ans au taux de 3,26 %.

04
AVRIL

La Caisse des Dépôts enregistre la seconde perte de son histoire.

05
MAI

La France entre officiellement en récession après un recul de 0,2 % du PIB au second semestre.



“S’engager et grandir”, **PREMIER CONGRÈS DES ÉLUS** CA Nord de France.

Inauguration de **L’AGENCE EURASANTÉ À LOOS**.

CA Nord de France partenaire de l’opération **FERME EN VILLE 2013** à Cambrai.

Nord de France accueille la remise des **TROPHÉES DE L’AGRICULTURE DURABLE 2013**.

La Caisse régionale cède sa participation dans le Racing Club de Lens avec une situation assainie.

Ouverture de la nouvelle agence à **COURRIÈRES**.

Signature du partenariat de formation Master 2 Banque Finance avec **L’UNIVERSITÉ LILLE 1**.

Remise des Prix du **CHALLENGE INITIATIVES ÉTUDIANTS**.

CA Nord de France et la Fondation Pays de France mécènes de **LA COUPOLE À WIZERNES**.

Signature du partenariat avec la Fondation de Lille pour **LA LUTTE CONTRE L’ILLETTRISME**.

Ouverture du **POINT PASSERELLE** de Valenciennes.

Vernissage au Musée de Bergues à l’occasion du retour de **“LA BATAILLE DE LÉPANTE”** d’Andries van Eertvelt restaurée avec le soutien du Crédit Agricole.

Nomination des finalistes du concours Talents Gourmands Nord de France.

MIGRATION INFORMATIQUE majeure. La Caisse régionale rejoint le système unique des 39 caisses du Crédit Agricole.

06
JUN

07-08
JUILLET-AOÛT

09
SEPTEMBRE

10
OCTOBRE

11
NOVEMBRE

12
DÉCEMBRE

Le Conseil Constitutionnel invalide les clauses de désignation en matière de prévoyance complémentaire.

Le taux du livret A chute à 1,25 %.
Bercy réforme le PEA pour aider les PME à grandir. Le PEA-PME dédié aux entreprises de moins d’un milliard d’euros de chiffre d’affaires verra le jour le 1^{er} janvier 2014.
Loi de séparation et de régulation des activités bancaires.

Sommet du G20 à Saint-Pétersbourg sur les thèmes de la croissance, de l’emploi, des investissements et de la lutte contre l’évasion fiscale.
Paris : 3^e place mondiale pour les dérivés de taux.

La Suisse signe la convention de l’OCDE sur l’entraide en matière fiscale qui doit mettre fin au secret bancaire.
Le Comité National SEPA rappelle que la migration aux moyens de paiement SEPA est impérative au 1^{er} février 2014.

Union bancaire : les 28 ministres de l’Union Européenne signent un accord sur la gestion des faillites bancaires pour éviter une nouvelle crise.
LA BCE abaisse son principal taux directeur d’un quart de point à 0,25 %, nouveau plus bas historique.

Les ministres des finances européens se mettent d’accord sur le deuxième pilier de l’union bancaire : la création d’un mécanisme de gestion des faillites bancaires.

1^{RE} BANQUE DES AGRICULTEURS

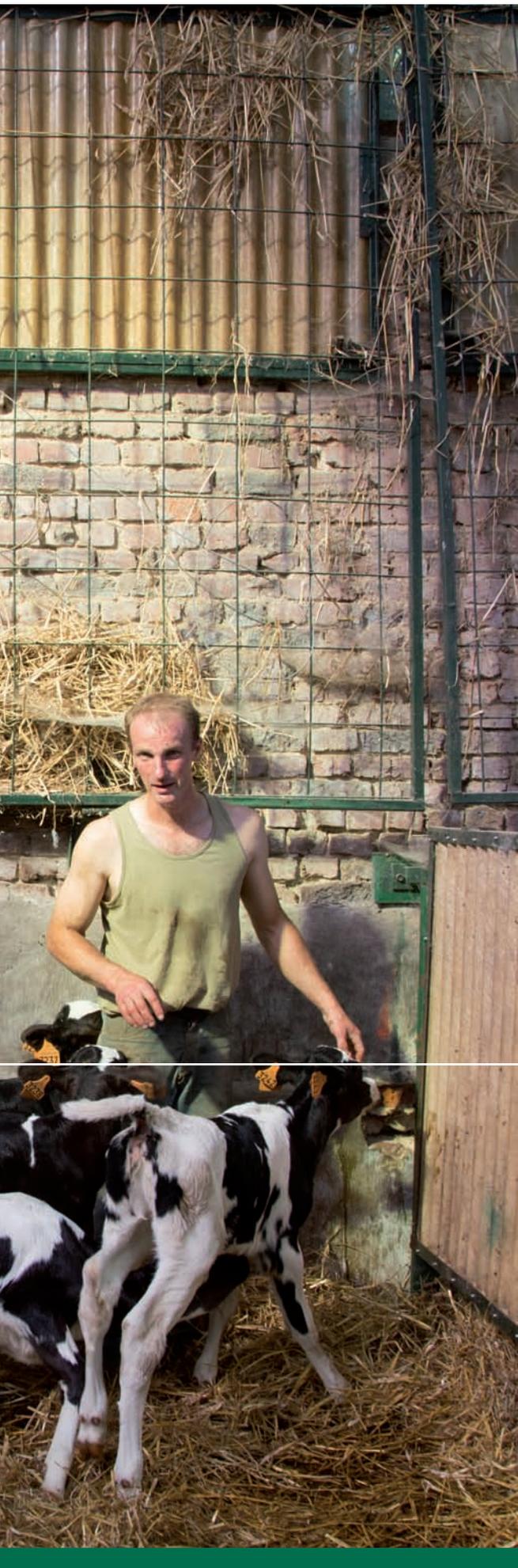
Dans le Nord-Pas de Calais,
la Caisse régionale accompagne
chaque étape de l'activité des
petites et grandes exploitations.

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES

LA CAISSE RÉGIONALE EST LA BANQUE HISTORIQUE
DE L'AGRICULTURE EN NORD-PAS DE CALAIS.
BANQUE DES ENTREPRISES, DES ARTISANS,
DES PROFESSIONNELS ET DES COMMERÇANTS,
DES INSTITUTIONNELS ET DES ASSOCIATIONS,
LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE EST
UN ACTEUR DE PREMIER PLAN DE L'ÉCONOMIE
RÉGIONALE.





Financer l'économie des territoires

Banque leader du Nord-Pas de Calais, le Crédit Agricole Nord de France accompagne au quotidien plus d'un million de clients dans tous les métiers de la banque de proximité : l'épargne, le financement, l'assurance et les services immobiliers.

En 2013, le Crédit Agricole Nord de France a injecté plus de 3 milliards d'euros dans l'économie régionale, dont 1,8 milliard dans l'habitat.

Dans un contexte économique atone, la Caisse régionale réaffirme son rôle de financeur de premier plan de l'économie des territoires.

À LIRE

08 | Le marché des particuliers

09 | Habitat : 100 000 logements

10 | Professionnels : des partenariats confirmés

12 | Soutenir nos entreprises en région

13 | Financer le logement social

14 | Agriculture : encore une année record

19 Mds€
D'ENCOURS DE CRÉDIT

ENCOURS DE CRÉDIT
+ 1,3 %

25 Mds€
DE COLLECTE

ENCOURS DE COLLECTE
+ 4,6 %

UNE BANQUE RÉGIONALE STABLE ET SOLIDE

FINANCEUR DE PREMIER PLAN DE L'ÉCONOMIE RÉGIONALE, LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE EST UN PRÊTEUR DE LONG TERME QUI, EN FINANÇANT DANS LA DURÉE LES PROJETS DE SES CLIENTS - QU'ILS SOIENT ENTREPRISES, PROFESSIONNELS, AGRICULTEURS OU BIEN DES PARTICULIERS - PERMET DES RETOMBÉES POSITIVES POUR L'ENSEMBLE DE SES CLIENTS ET DU TERRITOIRE.

LES PARTICULIERS : ACCOMPAGNER LES PROJETS DE CHACUN, PARTOUT

Banque universelle et de proximité, le Crédit Agricole Nord de France est la banque d'un ménage sur quatre en Nord-Pas de Calais. La Caisse régionale propose à ses clients un réseau d'agences très dense avec 270 agences et 2 800 collaborateurs à leur service. En 2013 son réseau d'agences s'est encore étoffé avec l'ouverture de deux nouvelles agences à Lambersart Bourg et Loos Eurasanté, une nouvelle implantation

pour l'agence de Courrières et les espaces Banque Privée à Lille, Arras et bientôt Bondues.

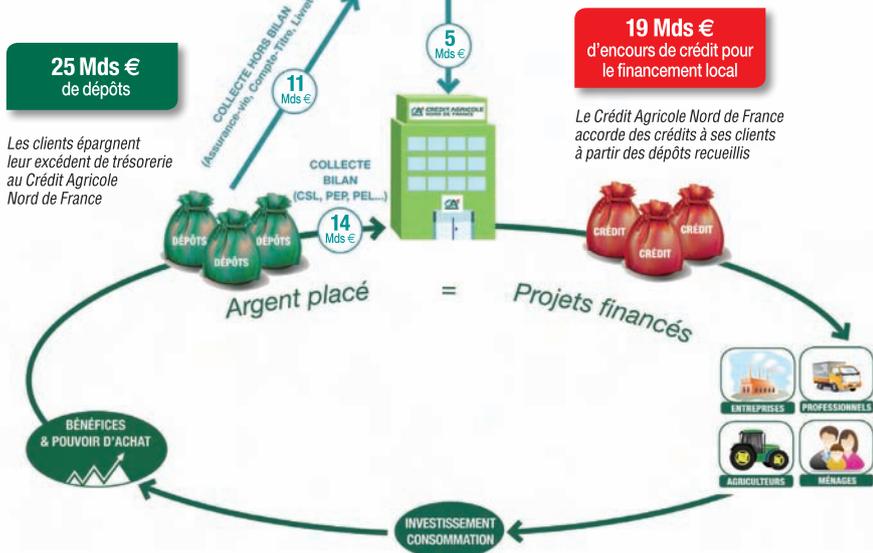
LES PRÊTS HABITAT : UNE ANNÉE RECORD

En 2013, malgré un marché de l'immobilier morose, le Crédit Agricole a financé les projets immobiliers des particuliers et a renforcé leur accompagnement. Chaque jour, ce sont 8 millions d'euros accordés pour les crédits immobiliers des ménages et l'équivalent d'un



Le réseau s'est encore étoffé avec l'ouverture de deux nouvelles agences : **LAMBERSART BOURG** et **LOOS EURASANTÉ**.

PLACEMENTS ET CRÉDITS : UN CYCLE VERTUEUX





LE PLAN 100 000 LOGEMENTS permet aux particuliers propriétaires de bénéficier de solutions de financement pour la réhabilitation énergétique de leur logement.

prêt toutes les 3 minutes octroyé par la banque. Ces chiffres illustrent pleinement la politique volontariste de la Caisse régionale en matière d'accèsion à la propriété, son cœur de métier.

**OPÉRATION 100 000 LOGEMENTS :
LE DÉFI DE LA RÉNOVATION
ÉNERGÉTIQUE**

En 2014, la Caisse régionale a choisi de s'engager aux côtés de la Région dans le

challenge de la réhabilitation énergétique et environnementale défini par le *Plan 100 000 logements*.

Le Crédit Agricole Nord de France accompagnera les particuliers propriétaires de leur logement dans leur projet de réhabilitation énergétique. Dans ce cadre, la banque leur proposera une offre adaptée de financement, sous forme d'un prêt immobilier aux caractéristiques modulables et avantageuses.

En étant partenaire du *Plan 100 000 logements*, le Crédit Agricole Nord de France poursuit son implication dans ce domaine, en droite ligne de son engagement pionnier dans le plan ISOLTO et dès 2007, dans le *Plan Climat Régional* de lutte contre le changement climatique et ses conséquences.

1 MÉNAGE SUR 4
EST CLIENT DU CRÉDIT AGRICOLE
NORD DE FRANCE

**1 POINT DE CONTACT
À MOINS DE**
15 mn
DE CHAQUE HABITANT

**1 PRÊT HABITAT
ACCORDÉ TOUTES LES**
3 mn



ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS

LES ARTISANS, COMMERÇANTS ET LES PROFESSIONS LIBÉRALES SONT LE CŒUR DU TISSU ÉCONOMIQUE RÉGIONAL. EN 2013 LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE A POURSUIVI SES INITIATIVES ET PARTENARIATS EN FAVEUR DE SES CLIENTS ET DE LA CRÉATION D'ENTREPRISE.

DES PARTENARIATS CONFIRMÉS ET DE NOUVELLES ACTIONS

La banque a développé des partenariats avec la plupart des acteurs régionaux qui encouragent les entrepreneurs. Cette année le Crédit Agricole Nord de France a poursuivi son partenariat officiel avec le salon *CRÉER* et renouvelé ses conventions avec Initiatives Nord-Pas de Calais, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat ou l'Ordre des Experts-Comptables.

Le Crédit Agricole accompagne un créateur d'entreprise sur cinq en Nord-Pas de Calais.

ENCOURAGER LA CRÉATION D'ENTREPRISE CHEZ LES JEUNES

La banque a organisé en 2013 la seconde édition du *Challenge Initiatives Étudiants*. Ce concours, ouvert à tous les étudiants du Nord-Pas de Calais, s'est réalisé entièrement sur les réseaux sociaux et a suscité un vif intérêt : 160 000 visites Facebook, 15 000 votes de soutien, 64 projets issus de 31 écoles et universités, 16 orateurs, 7 jurés.

LES TALENTS GOURMANDS À L'HONNEUR

Le concours *Talents Gourmands Crédit Agricole* met en avant les professionnels qui contribuent à l'excellence du patrimoine culinaire. En France, de nombreux candidats

1 CRÉATEUR
SUR 5
FINANCÉ
PAR LE CRÉDIT AGRICOLE
NORD DE FRANCE

50
NOUVELLES ENTREPRISES
CLIENTES EN 2013

2,2 Mds€
ENCOURS DE CRÉDIT
SUR LE MARCHÉ
DES PROFESSIONNELS EN 2013

ont adhéré au concept "du champ à l'assiette", dont 73 candidats pour le Nord-Pas de Calais dans les 3 catégories suivantes : restaurateurs, agriculteurs, métiers de bouche.

En Nord-Pas de Calais, trois lauréats ont été récompensés par le Jury présidé par Marc Meurin, Chef étoilé du Château de Beaulieu à Busnes : Alex DEQUIDT, éleveur de pigeons à Steenvoorde, Jean-Claude JEANSON, pâtissier chocolatier à Lens, et Gérald GUILLE, chef au restaurant du Westminster au Touquet. Chacun a remporté un chèque de cinq mille euros.



160 000 visites sur la page Facebook du concours **CHALLENGE INITIATIVES ÉTUDIANTS**.



Pour clore le concours **TALENTS GOURMANDS**, 3 lauréats ont été récompensés par Marc Meurin, chef étoilé.



Pour faciliter le financement des **PME**, une convention a été signée avec l'Ordre des Experts-Comptables.

Dédié à la création et à la reprise d'entreprises,
le SALON CRÉER s'est tenu à LILLE en septembre 2013.



SEPA : passage obligé

Après l'instauration de la monnaie unique en 2002, une nouvelle étape importante a eu lieu début 2014 : le passage à l'espace unique de paiement en euros ou SEPA (*Single Euro Payments Area*). Le 1^{er} février 2014, un protocole commun en matière de virements et de prélèvements bancaires a remplacé et harmonisé les différents modes en vigueur dans 33 pays. L'objectif est de faciliter les paiements domestiques et transfrontaliers en euros et de réduire les délais de transfert ou d'encaissement. L'actuel dispositif et le nouveau système cohabiteront jusqu'au 31 juillet 2014.

À cette date, tout virement ou prélèvement européen de particulier, d'association, de commerce, d'artisan ou d'entreprise sera obligatoirement soumis à cette nouvelle règle qui touche tous les achats, ventes, salaires, impôts, cotisations sociales réglés en euros, rendant indispensable des modifications dans les systèmes informatiques et les applications de paiement.

La Caisse régionale a proposé un dispositif d'accompagnement et une organisation dédiée pour répondre aux questions de ses clients sur le SEPA, établir un diagnostic de leurs besoins, proposer des solutions sur mesure et accompagner la mise en œuvre des solutions.

Vous débordez de
TALENTS?

Talents
Gourmands | Nord Pas-de-Calais
Crédit Agricole 2013

**Agriculteurs, Artisans
ou Restaurateurs,**
inscrivez-vous au concours* sur
talents-gourmands.fr
et tentez de gagner
5 000 euros.

CA
NORD DE FRANCE

*Participation à partir de 18 ans et 1500€ de chiffre d'affaires. Les inscriptions se font sur le site talents-gourmands.fr et sont gratuites. Merci d'indiquer votre adresse e-mail lors de votre inscription. *2013-2014.

Dans la région, 73 candidats ont relevé le défi dans ces trois catégories :
restaurateurs, agriculteurs, métiers de bouche.

SOUTENIR LES ENTREPRISES ET LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE ACCOMPAGNE LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES RÉGIONALES, PME OU LEADERS INTERNATIONAUX DONT LE SIÈGE EST EN RÉGION, FINANCE LEURS BESOINS SPÉCIFIQUES ET GÈRE LEURS OPÉRATIONS COURANTES. ELLE EST ÉGALEMENT UN ACTEUR INCONTOURNABLE DE LA FINANCE RESPONSABLE AUX CÔTÉS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES, DES PETITES COMMUNES AUX CONSEILS GÉNÉRAUX OU ENCORE AUPRÈS DES BAILLEURS SOCIAUX.

SOUTENIR NOS ENTREPRISES EN RÉGION

S'appuyant sur l'expertise de ses équipes spécialisées et de ses centres d'affaires, le Crédit Agricole Nord de France accompagne et finance une entreprise sur trois dans la région, de la multinationale à la PME familiale. La banque met à leur disposition une gamme complète de solutions de crédits courts, moyens ou longs termes adaptés à leurs besoins spécifiques pour financer les échéances courantes, les décalages de trésorerie, les équipements ou l'immobilier d'entreprises. Financement simple ou complexe, montage sur mesure... toutes les solutions sont au Crédit Agricole Nord de France.



NORD CAPITAL
Investissement

réponse à leurs besoins de financement mais surtout un accompagnement entrepreneurial. Cette réponse de proximité a aussi vocation d'aider les entreprises à conserver les centres de décision et les emplois dans la Région, et à se développer de manière autonome, en saisissant les opportunités de développement, par croissance externe et à l'international.

DES OPÉRATIONS DE CAPITAL-INVESTISSEMENT DANS LE NORD-PAS DE CALAIS

Nord Capital Investissement, le pôle capital-investissement du Crédit Agricole Nord de France a cette année encore mené une activité commerciale soutenue. Les participations de Nord Capital Investissement sont majoritairement basées dans le Nord-Pas de Calais et ont atteint un chiffre d'affaires cumulé en 2013 de 1,5 milliard d'euros.

L'ancrage local de Nord Capital Investissement permet d'offrir aux décideurs et aux entrepreneurs du Nord de la France une

Financer son développement à l'international

MTD, fabricant de pièces orthopédiques implantables basé à Bondues, est une société appartenant à un groupe familial dirigé par Alexandre et Maximilien Delemazure. Le groupe a franchi une étape majeure en 2013 en réalisant l'acquisition du plasturgiste américain Westlake Plastics. Basé à Philadelphie, Westlake Plastics est spécialisé dans le domaine de l'extrusion et la compression de polymères à usage médical, et emploie 85 salariés. Avec le rachat de Westlake Plastics, le groupe voit son effectif bondir de 40 à plus de 125 salariés.

Grâce à cette opération, MTD, désormais appelée Westlake Plastics Europe, et sa société sœur Westlake Plastics deviennent des acteurs incontournables du marché, avec un chiffre d'affaires de l'ordre de 17 M€.

Pour financer cette acquisition, l'entreprise a réalisé une levée de fonds de 2,5 M€, souscrite notamment par Nord Capital. Le Crédit Agricole Nord de France est intervenu dans cette opération comme arrangeur de la dette levée pour cette acquisition.

50

NOUVELLES ENTREPRISES
CLIENTES DE PLUS DE 3 M€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

2,2 Mds€

D'ENCOURS DE CRÉDIT



L'ouverture du Centre Aquatique et de la salle de spectacle, projet de la Communauté d'Agglomération de SAINT-OMER, est prévue fin 2014.



Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les bailleurs sociaux dans la réhabilitation des corons, comme ici à **MARLES-LES-MINES** avec Maisons & Cités.

ACCOMPAGNER LES COLLECTIVITÉS LOCALES

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les collectivités territoriales, des petites communes rurales aux grandes collectivités, dans leur projet pour dynamiser la région et améliorer le cadre de vie des habitants. En 2013 ce sont ainsi plus de 100 millions d'euros de crédit long terme qui ont été accordés à plus de 200 collectivités locales pour aménager un port, réhabiliter un espace culturel ou encore créer une épicerie solidaire. Grâce à une émission obligataire socialement responsable levée par la Région Nord-Pas de Calais, le Crédit Agricole Nord de France a permis le financement de la prolongation des lignes de tramway à Douai et Valenciennes, des travaux d'amélioration à la gare Lille Flandres, et d'intégrer les normes HQE dans la construction de l'École Régionale pour déficients visuels à Loos-lez-Lille.

FINANCER LE LOGEMENT SOCIAL

Une attention toute particulière est accordée au logement afin d'apporter des solutions aux difficultés liées à l'habitat en région. En 2013 le Crédit Agricole Nord de France a poursuivi l'octroi de prêts aux organismes de logement social pour un montant important.

La banque a aussi accompagné le Groupe Maisons & Cités. Le bailleur social finance ainsi le rachat et la rénovation de son parc immobilier dans le bassin minier.

Au total, 2013 constitue une année record pour le Crédit Agricole Nord de France avec plus de 160 millions de crédits long terme octroyés sur ce segment.

SANTÉ ET VIEILLISSEMENT

La Foncière de l'Érable, filiale immobilière de la Caisse régionale participe à la revalorisation de résidences pour seniors. Ainsi,

100^{M€}

DE CRÉDITS LONG TERME
POUR LES COLLECTIVITÉS

200

COLLECTIVITÉS FINANÇÉES

160^{M€}

DE CRÉDITS OCTROYÉS
POUR LE LOGEMENT SOCIAL

à la résidence *Les Sylphides* à Tourcoing, 46 nouveaux logements seront réalisés.

À Trélon, le Crédit Agricole Nord de France a été un des partenaires financiers du projet de construction avec ossature bois qui permet désormais l'accueil de 88 résidents dépendants. Enfin, à Brebières, c'est un complexe immobilier composé de 14 logements sociaux et d'un béguinage de 20 logements avec services qui verra le jour sur une ancienne friche industrielle en centre-ville.

Congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat

Ce congrès annuel des professionnels du logement social, l'un des plus importants congrès de France, s'est tenu à Lille en septembre 2013.

Le Crédit Agricole en a été tout naturellement partenaire et a organisé une table ronde exceptionnelle sur le thème : *Logement intermédiaire, chaînon manquant entre logement social et parc privé ?*

Les participants se sont interrogés sur le rôle que peuvent jouer les bancassureurs aux côtés des Organismes de Logement Social et des Collectivités Locales en matière de logements intermédiaires.

Le sujet, encore inexploré, a suscité une attention particulière et un échange soutenu de la part des nombreux participants, acteurs nationaux et régionaux du secteur du logement social.

L'AGRICULTURE ET L'AGROALIMENTAIRE : DES DOMAINES D'EXCELLENCE

BANQUE HISTORIQUE DE L'AGRICULTURE ET PREMIER BANQUIER DES AGRICULTEURS EN RÉGION NORD-PAS DE CALAIS, LA CAISSE RÉGIONALE EST AUSSI LE PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DES INDUSTRIELS DE L'AGROALIMENTAIRE. CETTE ANNÉE, ELLE A RENFORCÉ SON RÔLE DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT EN STRUCTURANT SON PÔLE AGROALIMENTAIRE.

AGRICULTURE : ENCORE UNE ANNÉE RECORD

La région Nord-Pas de Calais est une grande région agricole dont la production est variée et abondante. Preuve de ce dynamisme, le Crédit Agricole Nord de France a accordé plus de 300 millions d'euros de crédits professionnels moyen terme en 2013 en hausse de 15 % et près d'1,4 milliard d'encours global. Près de 70 % des dossiers sont délégués en local pour être au plus près de la réalité des problématiques de nos agriculteurs.

**1 M€
PAR JOUR**

ACCORDÉ PAR LE CRÉDIT AGRICOLE
NORD DE FRANCE

L'IAA = 4^e

EMPLOYEUR SECTORIEL
EN RÉGION (27 300 SALARIÉS)

RÉGION NORD-PAS DE CALAIS

14 %

DES EXPORTATIONS FRANÇAISES

L'AGRO-ÉCOLOGIE EN ACTION

Le Crédit Agricole est partenaire pour la troisième année des *Trophées de l'Agriculture Durable* organisés par le Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt. Ceux-ci distinguent des démarches innovantes individuelles ou collectives, exemplaires d'une agriculture à la fois productive et particulièrement respectueuse de l'environnement.



PARCE QUE L'AGROALIMENTAIRE EST UNE AFFAIRE D'EXPERTS

L'ancrage historique des activités en Nord-Pas de Calais a permis l'implantation d'établissements agroalimentaires qui vont des PME locales aux leaders européens ou mondiaux. La banque régionale a donc renforcé en 2013 son rôle de banque-conseil et de référence de l'agroalimentaire en créant un pôle Industrie Agroalimentaire en mars 2013. Ce pôle s'adresse aux professionnels du secteur pour :

- mettre en perspective et éclairer les enjeux stratégiques du secteur,

La tradition à la pointe de la technologie industrielle

BSO produit annuellement 3 millions d'hectolitres de bière pour un chiffre d'affaires de 160 millions d'euros dont 70 % à l'international. Ce sont plus de 30 qualités de bière et 200 références qui sortent chaque année des chaînes de production du groupe. L'entreprise basée à Saint-Omer est accompagnée dans son développement par le pôle agroalimentaire du Crédit Agricole Nord de France : nouvelle chaîne de conditionnement, agrandissement de la brasserie et des cuves de stockage, création d'emplois directs et indirects. La Caisse régionale a fourni expertise et financement pour ce fleuron de l'industrie agroalimentaire en Nord-Pas de Calais. Premier brasseur indépendant français, André Pecqueur, Président de la Brasserie de Saint-Omer, a reçu par ailleurs le Prix de "Entrepreneur Ernst & Young" de l'année 2011 pour la région Nord.

- analyser les secteurs et les métiers pour mieux identifier les leviers de développement et les moyens à mettre en œuvre,
- définir les processus sur-mesure selon les projets,
- construire les solutions d'ingénierie financière les plus pertinentes.

Le pôle agroalimentaire apporte aux industriels du secteur une expertise reconnue et les accompagne en tant que prêteur de fonds et conseil pour leurs développements stratégiques, qu'ils œuvrent à l'international, en sécurité alimentaire ou en nutrition-santé.



Contact : Laurent Pringault
Pôle Industrie Agroalimentaire,
Crédit Agricole Nord de France
laurent.pringault@ca-norddefrance.fr



La coopérative laitière Prospérité Fermière, implantée à SAINT-POL-SUR-TERNOISE, est un partenaire économique du Crédit Agricole.



Avec ses 1 200 adhérents, la Prospérité Fermière collecte 50 % du lait du Pas-de-Calais (380 millions de litres de lait/an).



Le Crédit Agricole Nord de France est le partenaire financier du Groupe Carré à ROUVIGNIES.

**NASSIRA EL BOUTAYBI,
ASSISTANTE CLIENTÈLE BANQUE PRIVÉE**

Accueillir, renseigner et avoir le sens du service : comme pour les conseillers en agence ou par téléphone, la relation client est un enjeu quotidien pour Nassira.

EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT

UNE NOUVELLE RELAT

UNE NOUVELLE RELATION
CLIENT BASÉE SUR L'ÉCOUTE,
LA RECONNAISSANCE ET
L'ÉTHIQUE POUR RENFORCER
LES VALEURS PORTÉES PAR
LE CRÉDIT AGRICOLE NORD
DE FRANCE.



ION CLIENT

S'adapter aux nouvelles attentes

Être accessible par tous, apporter davantage de conseil et d'expertise, récompenser la fidélité et accroître encore la satisfaction de ses clients. Tels sont les enjeux du projet Relation Client 2.0 déployé en 2013 au sein de Nord de France.

Banque universelle de proximité, le Crédit Agricole Nord de France s'attache à développer ces valeurs à chaque étape du parcours de ses clients, de l'étudiant à la personne dépendante, des Ménages aux Professionnels en passant par les Associations.

42 000

NOUVEAUX CLIENTS
EN 2013

270

POINTS DE VENTE

24

CENTRES D'AFFAIRES

100 000

FANS SUR FACEBOOK

DES ENGAGEMENTS RELATIONNELS FORTS

LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE S'ATTACHE À AMÉLIORER L'ACCUEIL, L'EFFICACITÉ ET LA MOTIVATION DES ÉQUIPES ET À PROFESSIONNALISER LA RELATION CLIENT. ELLE MET AUSSI EN PLACE DES OUTILS INNOVANTS ET CONÇOIT LES SOLUTIONS DE DEMAIN.

Le Crédit Agricole Nord de France fait de la satisfaction de ses clients une préoccupation centrale. La relation avec la clientèle est basée sur la qualité d'écoute, un conseil de qualité et un suivi personnalisé qui construit et fait perdurer la relation de confiance.

Les conseillers sont soucieux de la qualité de l'information transmise mais aussi de la compréhension de cette information par ses clients. Si le client change d'avis après avoir souscrit un service ou un produit, il peut revenir sur sa décision dans un délai de 30 jours sans avoir à se justifier.

Depuis septembre 2013 un numéro unique d'accès à l'accueil de chaque agence a été mis en place : **03 2000 3000**. L'accueil vocal interactif permet une relation plus personnalisée, une identification rapide et une mise en relation accélérée.

UN NOUVEAU SYSTÈME INFORMATIQUE POUR MIEUX SERVIR LES CLIENTS

Au cours du week-end des 16 et 17 novembre 2013, le Crédit Agricole Nord de France a basculé son système informatique vers le nouveau système d'information commun à l'ensemble des 39 caisses régionales Crédit Agricole.

Il offre désormais aux clients et aux collaborateurs une nouvelle interface de travail et de consultation au quotidien, des fonctionnalités étendues ainsi que des offres bancaires personnalisées. Les synthèses de comptes évoluent, les relevés de comptes papier s'enrichissent et des évolutions de gestion préparent également le passage aux moyens de paiement européens SEPA.

L'unification du système d'information des caisses régionales du Crédit Agricole est considérée comme l'un des plus grands projets informatiques bancaires européens de ces dernières années. Les 39 caisses régionales implantées sur l'ensemble du territoire disposent désormais du même système informatique, hébergé sur un centre de production unique et répondant aux normes de sécurité les plus strictes.

LA CO-CRÉATION : UNE AMBITION DÉCLARÉE EN MATIÈRE D'ÉCOUTE

La Caisse régionale a lancé auprès de sa communauté Facebook le concours **Talents à la carte** avec pour objectif de co-créer le visuel de la carte sociétaire. 120 propositions de visuels ont été reçues. Le concours a été remporté par une designer arrageoise qui a mis en valeur le patrimoine historique du Nord-Pas de Calais.



UNE BANQUE MULTICANAL ET INNOVANTE : UNE NOUVELLE RELATION CONNECTÉE

De nouveaux services en ligne innovants se mettent en place. Ainsi depuis juin 2013, le

Le lancement de la banque privée

Lancée en avril 2013, la Banque Privée est devenue réalité avec trois implantations régionales en moins d'une année d'activité à Lille, Arras et bientôt Bondues. Elle offre aux clients patrimoniaux une expertise de haut niveau associée à une proximité et une excellence opérationnelle.

La Banque Privée, c'est l'assurance d'être bien accompagné pour développer et gérer son patrimoine, et réaliser ses projets.

Crédit Agricole Nord de France propose à ses clients de faire leur demande de crédit habitat en ligne sur le site **e-immobilier** totalement dédié au financement de l'habitat. Un conseiller de la Caisse régionale prend ensuite contact avec l'internaute pour finaliser le dossier de crédit.

<https://e-immobilier.credit-agricole.fr>



Crédit Agricole Store, le premier site d'applications bancaires co-créées avec les clients a été lancé en 2013. Il permet de télécharger des applications comme la gestion de comptes en multilingues, le suivi des dépenses médicales, la géolocalisation des distributeurs de billets ou d'utiliser ses données bancaires avec nos partenaires de manière totalement sécurisée. Crédit Agricole Store a été primé lors de la conférence Finovate Europe et récompensé par l'Association Française de la Relation Client qui lui a décerné la Palme de l'Innovation.

UNE PRISE EN CHARGE RAPIDE DES RÉCLAMATIONS

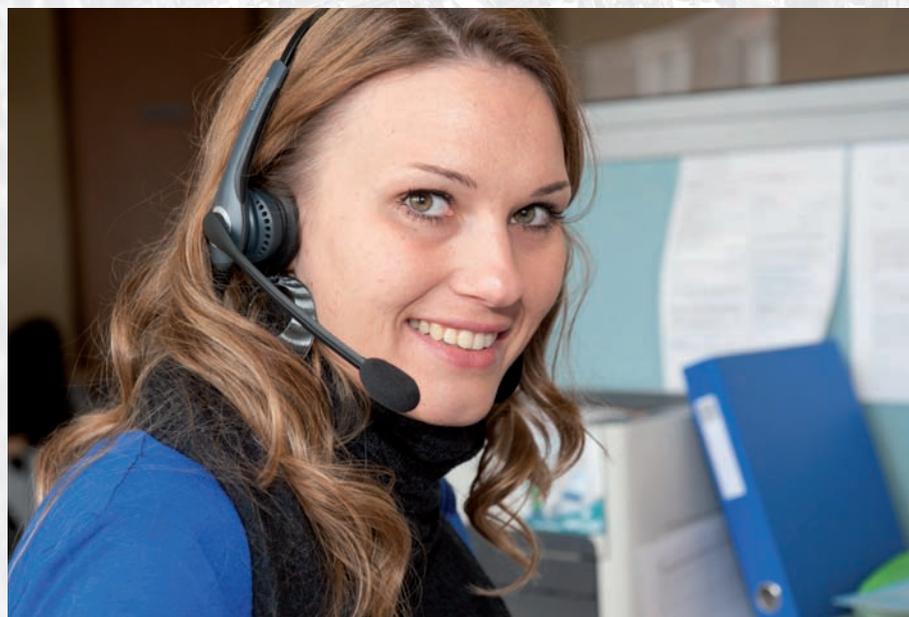
Parce qu'une réclamation est toujours l'expression du mécontentement d'un client, le Crédit Agricole Nord de France attache une grande importance à la qualité de son traitement. Le conseiller est l'interlocuteur



Lancée en avril 2013, la Banque Privée garantit aux clients patrimoniaux une expertise de haut niveau.



* Fiche explicative simplifiée du produit souscrit. Renseignez-vous dans votre agence pour connaître les produits concernés.



AUDREY CULIEZ, TÉLÉASSISTANTE
La relation client passe aussi par l'accueil et l'assistance téléphonique.

BANQUE PRIVÉE

3^e

IMPLANTATION
À BONDUES EN 2014

UN NUMÉRO D'APPEL UNIQUE

03 2000 3000

1

SYSTÈME INFORMATIQUE
POUR L'ENSEMBLE DES
39 CAISSES RÉGIONALES EN FRANCE

privilegié des clients pour les informer sur la gestion de compte et l'utilisation des services proposés. En cas de problème, le directeur d'agence est à leur disposition pour trouver une solution appropriée. Si la solution proposée ne satisfaisait pas, le client peut adresser sa réclamation au Service Qualité Clients de la Caisse régionale. La demande sera prise en compte sous 48 h et une réponse sera apportée dans les meilleurs délais. Enfin, si le différend persiste, le médiateur pourra être saisi dans certains cas pour trouver une solution satisfaisante et pérenne.

DES PROJETS POUR 2014

Le Crédit Agricole Nord de France poursuit son développement de la banque digitale. Il sera bientôt possible de signer numériquement les documents en agence. De plus, la caisse sera attentive à sa clientèle hors territoire qui disposera de conseillers et de services adaptés. Une e-agence verra le jour en 2014. Par ailleurs, la banque proposera une offre renouvelée et adaptée aux jeunes.

L'ÉVOLUTION DU MAILLAGE DU TERRITOIRE

En cohérence avec le projet Relation Client 2.0, le réseau se réorganise et donne un rôle déterminant aux agences. De nouveaux bureaux s'ouvrent, complétant ainsi le maillage territorial de la Caisse Nord de France. En 2013 se sont implantées les nouvelles agences Eurasanté à Loos-lez-Lille et Lambersart Bourg.

L'HÔTEL DE BÉTHANIE À ARRAS

Cet hôtel particulier du XIX^e siècle abrite une partie du siège de la Caisse régionale. Classé "Monument Historique", remarquable par sa verrière et ses salons de style Louis XVI, le site est ouvert au public lors des Journées du Patrimoine.

GOUVERNANCE

UNE GOUVERNANCE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE

DEPUIS PLUS DE 120 ANS LE MODÈLE MUTUALISTE ET COOPÉRATIF TEL QU'IL EXISTE AU CRÉDIT AGRICOLE CONCILIE L'ÉCONOMIE ET LE SOCIAL. IL PERMET D'ÊTRE AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DES TERRITOIRES ET D'AFFIRMER SON UTILITÉ RÉGIONALE.



Engagé pour son territoire

Depuis plus d'un siècle, le Crédit Agricole concilie croissance économique et progrès social à travers l'action de ses caisses régionales. Grâce à son modèle coopératif et mutualiste qui lui confère une gouvernance toute particulière, la banque associe au regard professionnel de ses salariés celui des élus, représentants des territoires.

Avec 70 caisses locales, 760 administrateurs et 270 000 sociétaires répartis sur deux départements, le Crédit Agricole Nord de France encourage le développement, contribue au rayonnement régional et prouve chaque jour son utilité territoriale.

À LIRE

22 | Un modèle coopératif et mutualiste

23 | Un double regard

24 | Les pratiques RH

26 | L'utilité vis-à-vis des territoires et les Points Passerelle

28 | Les actions pour l'économie et l'environnement

70

CAISSES LOCALES

760

ADMINISTRATEURS

270 000

SOCIÉTAIRES

25 000

NOUVEAUX SOCIÉTAIRES
EN 2013 (DONNÉES BRUTES)

UN MODÈLE COOPÉRATIF ET MUTUALISTE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE

LE MODÈLE COOPÉRATIF A FAIT SES PREUVES ET MONTRÉ SA RÉSILIENCE EN PÉRIODE DE CRISE. CE TYPE D'ORGANISATION FAVORISE LA PROXIMITÉ D'ACTION TOUT EN PRÉSERVANT LA QUALITÉ DE DÉCISION COLLECTIVE.



PLUS DE
19 000
CARTES SOCIÉTAIRES EN 2013
(3 746 EN 2012)

ENCOURS
DU LIVRET SOCIÉTAIRE
14 M€
EN 2012

135 M€
EN 2013

LE MUTUALISME EN NORD DE FRANCE : UNE DYNAMIQUE FORTE

Les sociétaires, clients du Crédit Agricole Nord de France et détenteurs de parts sociales, sont la clé de voûte du modèle coopératif et mutualiste depuis plus de 120 ans.

Chaque année, ils participent à la vie de l'entreprise et élisent les administrateurs des 70 caisses locales. Les administrateurs de caisses locales sont associés aux décisions prises dans le cadre des Conseils d'Administration et des Assemblées Générales. Chaque caisse locale est donc le reflet du territoire auquel elle s'identifie et sur lequel elle agit.

RENFORCEMENT DU MODÈLE COOPÉRATIF

Le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé dans une démarche de renforcement de son sociétariat. L'objectif est d'intensifier ce modèle mutualiste et d'augmenter encore la participation aux votes des Assemblées de caisses locales et concrétiser les engagements pris sur les territoires.

UN CONGRÈS DES ÉLUS

Le 11 juin 2013 s'est tenu le premier congrès des élus Nord de France. Les réflexions ont porté sur le profil et le rôle des administrateurs, le développement du sociétariat, le renforcement des actions ou encore la communication mutualiste.



23 actions-clés sur 70 propositions ont été identifiées et leur mise en œuvre planifiée. Parmi elles, la création d'un site sociétaire et mutualiste qui témoigne de l'actualité des caisses locales, la modernisation des assemblées générales, l'accueil des nouveaux sociétaires, un extranet pour échanger les bonnes pratiques, ou encore la poursuite des actions de développement local en privilégiant l'implication humaine.

LES SOCIÉTAIRES, PLUS QUE DES CLIENTS

Le Crédit Agricole Nord de France s'engage auprès de ses sociétaires : certains produits leur sont exclusivement réservés et renforcent les fondements coopératifs et mutualistes de la Caisse.

Ainsi, la **carte sociétaire**, qui à chaque transaction réalisée par le sociétaire fait reverser par le Crédit Agricole Nord de France 1 centime à l'association Point Passerelle qui accueille et accompagne les publics fragiles.

Le **livret sociétaire** permet de participer au développement de la région car les fonds collectés sur ce support sont utilisés pour soutenir les projets du territoire Nord-Pas de Calais.

Les **parts sociales** souscrites par les sociétaires ont quant à elles donné droit en 2013 à la perception d'un intérêt de 2,78 %.





CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 15 MARS 2014

Président :

1 Bernard PACORY

Vice-Présidents :

- 2 Henri MASCAUX
- 3 Bertrand GOSSE DE GORRE
- 4 Gabriel HOLLANDER
- 5 Jean-Pierre ROSELEUR

Secrétaire :

6 Maurice CAFFIERI

Trésorier :

7 Philippe TRUFFAUX

Membres du bureau :

- 8 Patrice CALAIS
- 9 José DUBRULLE
- 10 Daniel PARENTY
- 11 Philippe TETTART
- 12 Marie-Madeleine VION

Administrateurs :

- 13 Héliène PAINBLAN
- 14 Sylvie CODEVELLE
Jean-Pierre CHAMPAGNE
- 16 Bertrand DELTOUR
- 17 Jean-Paul GOMBERT
- 18 Monique HUCHETTE
- 19 Alain LECLERCQ
- 20 Didier LEFEBVRE
- 21 Renée-Paule ROBAIL
- 22 Stéphane ROLIN
- 23 Thérèse SPRIET
- 24 Anne-Marie VANSTEENBERGHE



15 François MACÉ - Directeur Général

COMITÉ DE DIRECTION AU 15 MARS 2014

Directeur Général :

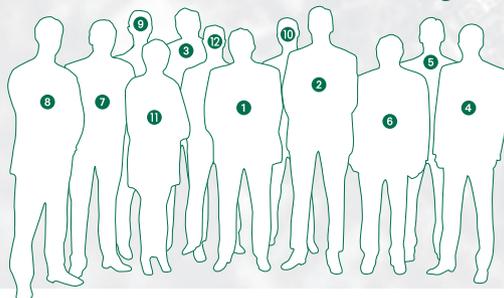
1 François MACÉ

Directeurs Généraux Adjoints :

- 2 Frédéric BARAUT
- 3 Michel FAROUX

Directeurs :

- 4 David ASSEO
- 5 Daniel CAMUEL
- 6 Hervé DEBARBIEUX
- 7 Thierry DECANTER
- 8 Thierry LEBRUN
- 9 Bernard MURAT DE MONTAI
- 10 Fabrice PAYEN
- 11 Sylvie RODIER
- 12 Franck SÉNEBIER



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

Vous êtes client ici

là

Votre épargne crée des emplois

Au **Crédit Agricole**, première banque **coopérative**, nous finançons l'économie locale en investissant votre épargne dans les projets de votre région.

ca_ndf | Crédit Agricole Nord de France | ca-norddefrance.fr

UNE GOUVERNANCE PROCHE DES PRÉOCCUPATIONS DU TERRITOIRE

Dans un contexte économique marqué par la crise, le Crédit Agricole Nord de France s'efforce plus que jamais de mieux répondre aux attentes de ses clients et sociétaires. Grâce à son modèle coopératif et mutualiste la banque associe à l'expertise professionnelle de ses salariés, celui des élus représentants des territoires, au plus près des terroirs.

UN DOUBLE REGARD

Cette gouvernance bicéphale repose sur deux structures complémentaires qui travaillent de concert :

- le Conseil d'Administration conduit par le Président,
- le Comité de Direction emmené par le Directeur Général.

UN EMPLOYEUR QUI RECRUTE ET INNOVE

DU RECRUTEMENT À LA GESTION DES CARRIÈRES,
LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE MÈNE UNE POLITIQUE
DE RESSOURCES HUMAINES DYNAMIQUE, TOURNÉE VERS
LA RÉUSSITE COLLECTIVE ET LA PROMOTION DE LA DIVERSITÉ.

VALORISER LES COMPÉTENCES

Le Crédit Agricole Nord de France est l'un des premiers employeurs de sa région. Sa politique de ressources humaines s'appuie sur le recrutement de nouveaux talents, la formation et l'intégration de la diversité dans toutes ses composantes.

AVANCER VERS LA PARITÉ

En 2013, les femmes sont majoritaires dans les effectifs de la banque. Elles représentent 54 % des collaborateurs. La Caisse régionale poursuit cependant ses efforts en matière de parité, notamment dans sa représentation des cadres : en 2013, les femmes représentent 29 % de cette catégorie.

2 800
COLLABORATEURS

1 900

COLLABORATEURS
AU CONTACT DE LA CLIENTÈLE

136

EMBAUCHES EN 2013

PROTÉGER LES GÉNÉRATIONS

La moyenne d'âge des collaborateurs est de 39 ans. 22,5 % ont plus de 50 ans. La caisse Nord de France est la première du Groupe Crédit Agricole à avoir signé un contrat de génération en juillet 2013. Ce contrat vise à créer des binômes jeune-senior pour encourager l'embauche des jeunes tout en garantissant le maintien de l'emploi des seniors.

VALORISER CHAQUE JOUR LA DIVERSITÉ

Le Crédit Agricole Nord de France a signé un accord entreprise Handicap en 2007. Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap était de 4,64 % en 2012. 48 recrutements de collaborateurs ont été effectués en 2013. Un taux de 5 % devrait être atteint en 2014.



La Caisse régionale fait aussi appel régulièrement aux ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) de la région. Elle contribue à l'employabilité des personnes handicapées.

L'ESAT Imprim'Service assure l'ensemble des affranchissements des courriers des agences en lien avec l'unité Courrier du Crédit Agricole Nord de France.



Les journées de *Jobdating* attirent de nombreux candidats, comme ici à **LILLE**.



12 000 heures de formation interne ont été nécessaires à la mise en place du nouvel outil technologique **NICE**.



La caisse Nord de France est la première du Groupe Crédit Agricole à avoir signé un **CONTRAT DE GÉNÉRATION** en juillet 2013. Objectif : encourager l'embauche des jeunes tout en maintenant l'emploi des seniors.



Un partenariat a été signé avec **L'UNIVERSITÉ LILLE 1** pour le Master 2 Banque-Finance. D'autres partenariats se mettent en place avec, notamment, l'ISA, Skema ou encore Polytech Lille.

92 %

DES EFFECTIFS ONT SUIVI
AU MOINS UNE FORMATION

11 000

HEURES D'E-LEARNING

43

APPRENTIS ET ALTERNANTS

UNE ANNÉE PARTICULIÈRE DE FORMATION

En 2013 le Crédit Agricole a dispensé un volume exceptionnel d'heures de formation auprès de ses équipes. L'objectif était de permettre à chaque collaborateur de s'approprier NICE, le nouvel outil technologique de la Caisse qui a rejoint le système informatique unique des 39 caisses régionales du Crédit Agricole. Ce dispositif exceptionnel a représenté un volume de 12 000 heures de formation en interne (66 équivalent temps plein durant l'année).



DES PARTENARIATS RENFORCÉS POUR PRÉPARER L'AVENIR

La banque s'engage auprès des jeunes du Nord-Pas de Calais en termes de formation diplômante et d'insertion professionnelle. Chaque année le Crédit Agricole Nord de France propose de nombreux stages dans le cadre scolaire, des emplois d'été, encadre des apprentis et des alternants. En 2013, 768 stages et 304 jobs d'été ont été effectués.

Cette année le Crédit Agricole renouvellera ses journées de *jobdating* à Cambrai, Calais, Lille et Arras.

La banque prépare également l'avenir et signe des partenariats avec les Universités et les Écoles de la région. Ainsi, a été signé en septembre 2013 un partenariat avec l'Université Lille 1 pour le Master 2 Banque-Finance orienté Gestion de Patrimoine. Un partenariat verra bientôt le jour avec l'ISA pour un cycle d'ingénieur ISA spécialisation Banque. D'autres partenariats se mettent en place avec Skema ou Polytech Lille.

ÊTRE UTILE AU TERRITOIRE

CHAQUE JOUR LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE S'ENGAGE AUPRÈS DE TOUS SES PUBLICS. GRÂCE À SES CAISSES LOCALES, ELLE S'IMPLIQUE AU CŒUR DU TERRITOIRE ENVERS LES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT LOCAL AUPRÈS DE CEUX QUI LES SOUTIENNENT.

UNE PROXIMITÉ ACCESSIBLE À TOUS

Le Crédit Agricole Nord de France s'attache à se rendre accessible à tous ses clients. 270 agences et 690 automates distributeurs de billets offrent un service de proximité. En moyenne, chaque habitant en Nord-Pas de Calais se trouve à moins de 15 minutes

d'une agence bancaire Crédit Agricole. Certains automates disposent d'un système de guidage pour malvoyants et toutes les agences sont accessibles aux clients souffrant d'un handicap physique. Certaines agences disposent également de défibrillateurs qui ont déjà permis de sauver plusieurs vies.

Fier de la réussite du Louvre-Lens

La banque s'est engagée dès 2008 aux côtés des fondateurs visionnaires du Louvre-Lens. Elle est depuis la première heure Mécène Bâtisseur Exceptionnel et a cru très tôt à la capacité d'attraction du musée et à sa vocation : démocratiser l'accès à la culture. Un an après son ouverture, le Louvre-Lens accueillait son millionième visiteur. Une grande réussite pour la région.



UN SOUTIEN AUX PETITS ET GRANDS PROJETS LOCAUX

Le Crédit Agricole Nord de France mène depuis toujours une politique de mécénat active pour soutenir les projets régionaux ayant trait à la culture, l'environnement, le sport amateur mais aussi professionnel, le handicap ou encore la lutte contre l'illettrisme. La banque parraine plus de 60 associations citoyennes, culturelles ou sportives parmi lesquelles le Musée d'Art Moderne de Villeneuve d'Ascq, le Palais des Beaux-Arts de Lille ou l'organisation des 4 jours de Dunkerque. Au quotidien, le Crédit Agricole Nord de France soutient également le sport sous toutes ses formes. Il intervient au niveau local ou régional et, pour certaines actions, en partenariat avec la Fondation Crédit Agricole Pays de France ou avec Crédit Agricole Solidarité Développement, pour soutenir les projets patrimoniaux ou internationaux d'aide au développement du monde agricole et rural des pays en voie de développement.

"J'AIME MON ASSO"

Ce concours ouvert à toutes les associations du Nord-Pas de Calais vise à les faire connaître et les encourage à faire leur propre promotion. C'est l'occasion pour ces associations de mettre en avant leur projet associatif sur la page Facebook du Crédit Agricole Nord de France. Cette 3^e édition de J'aime Mon Asso a connu un vif succès



Course cycliste mettant la région à l'honneur, **LES 4 JOURS DE DUNKERQUE** ont vu Arnaud Demare remporter la victoire en 2013.



Grand succès pour le concours **J'AIME MON ASSO** : 530 associations se sont inscrites et 4 000 personnes ont voté sur la page Facebook.



LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME est l'objet d'un partenariat avec la Fondation de Lille et le Rectorat.



3

LA RAMPE DE LANCEMENT V1 du musée de la Coupole à Wizernes a bénéficié d'un financement du Crédit Agricole Nord de France pour sa restauration.



4

UN 4^e POINT PASSERELLE inauguré à Valenciennes le 11 octobre.



5

Après restauration, retour du tableau **"LA BATAILLE DE LÉPANTE"** d'Andries van Eertvelt au Musée de Bergues.

PLUS DE
60
ASSOCIATIONS PARRAINÉES

CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE
**MÉCÈNE BÂTISSEUR
EXCEPTIONNEL
DU LOUVRE-LENS**

4
POINTS PASSERELLE EN RÉGION

marqué par une augmentation considérable du nombre d'inscrits : au final près de 530 associations du Nord-Pas de Calais ont choisi de s'inscrire et de participer : plus de 24 000 personnes ont voté sur la page Facebook du Crédit Agricole Nord de France.

**POINT PASSERELLE :
UN MAILLAGE COMPLET...**

Le 11 octobre 2013 était inauguré le 4^e Point Passerelle en région après Boulogne, Arras et Lille.

Le Point Passerelle est un dispositif qui accompagne des personnes en difficulté sur le plan humain, personnel ou économique. C'est un lieu d'accueil et de médiation. Sa mission est de trouver et mettre en place des solutions personnalisées pour chaque requérant.

Les particuliers accompagnés par le Point Passerelle sont le plus souvent fragilisés par un ou plusieurs accidents de la vie tels que le chômage, le décès, le divorce, la maladie. Ayant de trop faibles revenus pour pouvoir en vivre, ils se trouvent en situation d'exclusion financière ou sociale. Avec l'aide de ses bénévoles, le Point Passerelle leur permet de prendre un nouveau départ.

**... POUR UN DISPOSITIF
QUI A FAIT SES PREUVES**

75 accompagnants bénévoles

847 requérants (+ 35 %)

90 % remis en selle

65 % ont des revenus inférieurs à 1500 €

+ de 300 microcrédits en 3 ans

DES ACTIONS POUR L'ÉCONOMIE ET L'ENVIRONNEMENT

BANQUE ÉCO-CITOYENNE, LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE S'EST ATTACHÉ À METTRE EN PLACE LES LEVIERS DE PROGRÈS INTERNES LUI PERMETTANT D'AGIR EN FAVEUR DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE. UNE DÉMARCHE VOLONTARISTE AVEC DES ENGAGEMENTS FORTS POUR DIMINUER SON EMPREINTE CARBONE.

L'ÉCO-MOBILITÉ EN ACTION

En septembre 2013 a été mis en place un site d'éco-voiturage réservé aux salariés pour leurs trajets professionnels et domicile-travail. 5 vélos à assistance électrique ont par ailleurs été mis à disposition des collaborateurs pour les trajets domicile-travail. En 2014 ce parc sera doublé.

En parallèle, les salariés ont été régulièrement sensibilisés à la diminution de l'empreinte carbone de l'entreprise. Résultat : en quelques mois, le nombre de kilomètres parcourus a diminué de 9 %.

REBOISER LES FORÊTS DE LA RÉGION

Grâce à son partenariat avec l'Office National des Forêts, le Crédit Agricole Nord de France contribue au reboisement des forêts domaniales du Nord-Pas de Calais, elles-mêmes certifiées "gestion durable". Plus de 45 000 arbres ont été replantés depuis 2009 dont 10 460 pour la seule année 2013.



CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé à limiter le gaspillage des matières premières et des sources d'énergie non renouvelables. La collecte sélective a été

mise en place avec pour objectif le tri et le recyclage de ses déchets. La banque tient également compte des enjeux sociaux et environnementaux dans sa politique d'achat et dans ses relations avec ses fournisseurs. Par exemple, elle achète du papier recyclé et éco-labellisé, ses imprimeurs sont labellisés Imprim'Vert, les enveloppes utilisées sont fabriquées à partir de matières recyclées.

333^t

DE PAPIER RECYCLÉ

255 kg

DE CARTOUCHES D'IMPRIMANTES RECYCLÉES

10 460

ARBRES REPLANTÉS EN 2013



Les petits ruisseaux font les grandes rivières : au Crédit Agricole, les gestes quotidiens en faveur de l'écologie ont été rapidement intégrés.



Un site d'**ÉCO-VOITURAGE**, réservé aux salariés pour leurs trajets professionnels et domicile-travail, est accessible depuis septembre 2013.



Les imprimeurs et fournisseurs du Crédit Agricole sont particulièrement sensibles à l'environnement, comme par exemple l'Imprimerie Chartrez à **SAINT-NICOLAS-LEZ-ARRAS** qui a réalisé l'impression de ce document.



Forêt de l'Avenir – ONF : balade pédagogique à **PHALEMPIN**.

La carte bancaire écologique

UNE PREMIÈRE EN FRANCE

Le Crédit Agricole adopte une démarche responsable vis-à-vis de ses cartes bancaires en mettant en place deux actions pionnières en France et dans le monde : le recyclage des cartes plastique et leur remplacement par une carte environnementale. Gérer durablement le parc de cartes bancaires sur l'ensemble de son cycle de vie, c'est l'objectif de la démarche "carte environnement" du Crédit Agricole.



UN NOUVEL ÉCO-GESTE POUR TOUS

Les cartes Crédit Agricole devenues obsolètes seront collectées et recyclées. Elles pourront être déposées en agence par les clients dans des containers spécifiques. Une fois recyclées, le plastique et les métaux contenus dans les cartes seront récupérés. C'est un nouvel éco-geste pour tous.

UNE NOUVELLE CARTE ENVIRONNEMENTALE

À partir de 2014, la banque mettra progressivement en œuvre le remplacement du support plastique de ses cartes bancaires, actuellement en PVC, par de l'amidon de maïs, un matériau d'origine végétale et biodégradable.



NORD DE FRANCE

UN GROUPE FORT ANCRÉ DANS SA RÉGION

270 000
SOCIÉTAIRES

24
CENTRES D'AFFAIRES

760
ADMINISTRATEURS

70
CAISSES LOCALES

2 800
SALARIÉS

270
AGENCES

LE GROUPE
CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE
AU 31 DÉCEMBRE 2013

PÔLE BANQUE ASSURANCE FRANCE

Pôle Capital Investissement

Nord Capital Investissement
Finorpa*

Pôle Immobilier

Nord de France Immobilier (NDFI - 600 collaborateurs)

- Arcadim
- MSI
- Imm-Nord

Nacarat*
Foncière de l'Érable

Pôle Belgique

Belgique CA SAS
CRELAN

- Europabank
- Keytrade Bank
- CA Assurances

Pôle Multimédia

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

* Participation minoritaire

LE CCI NORD DE FRANCE : ÉVOLUTION CONTINUE

La valeur du certificat coopératif d'investissement du Crédit Agricole Nord de France s'est appréciée de 30,8 % sur un an, cotant 15,77 euros le 31 décembre 2013.

Le titre aura donc connu une évolution soutenue et stable pendant l'année, surperformant en cela l'indice CAC 40 qui progresse de 18 % sur l'année.

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a décidé de proposer à la prochaine Assemblée Générale le versement d'un dividende de 0,60 euro par titre, offrant ainsi un rendement annuel de 3,8 %.



ÉLÉMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2013

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

Capitalisation boursière au 31/12/2013

269 821 829 €

Cours de clôture (au 31/12/2013)

15,77 €

Volume moyen de titres
échangés par jour :

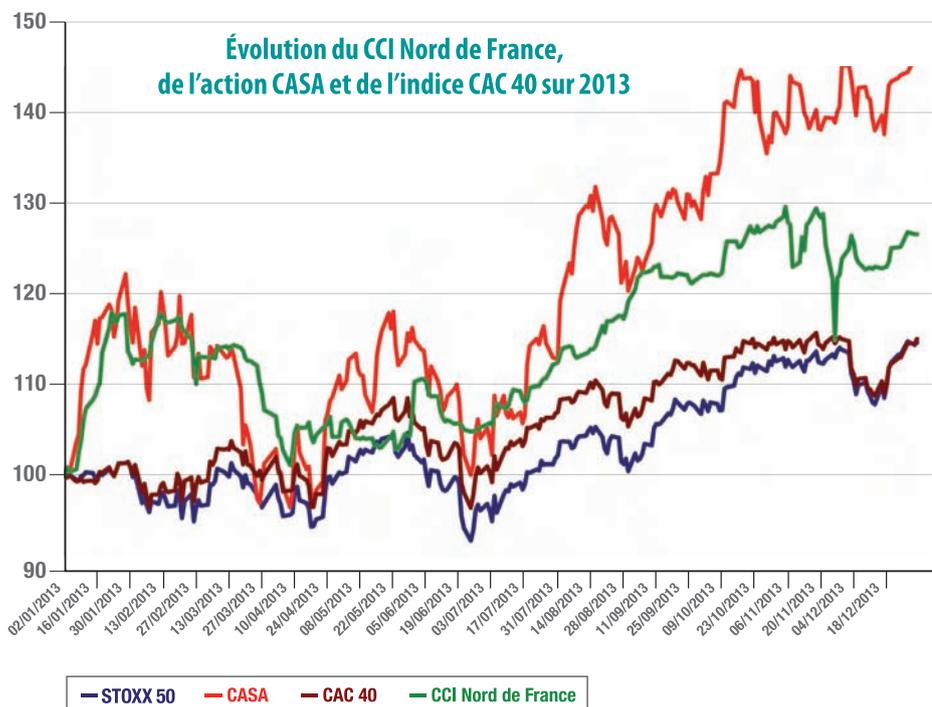
10 970

VARIATIONS 2013

CCI Nord de France : + 30,8 %

CAC 40 : + 18 %

CASA : + 52,9 %



COURS LE PLUS HAUT

16,15 €

LE 05/11/2013

COURS LE PLUS BAS

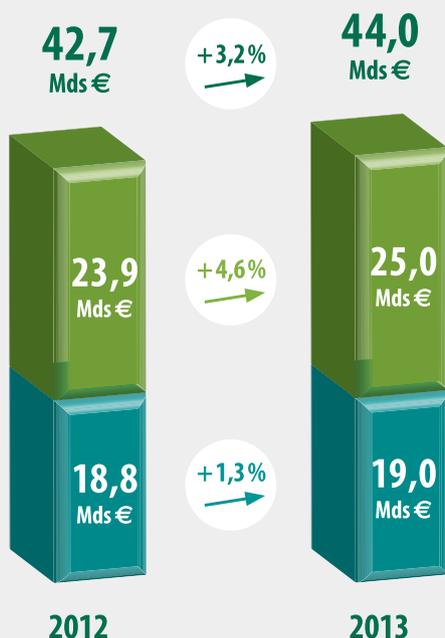
12,45 €

LE 02/01/2013

PROGRESSION DES CAPITAUX GÉRÉS

Encours fin de période en milliards d'euros en 2012 et 2013

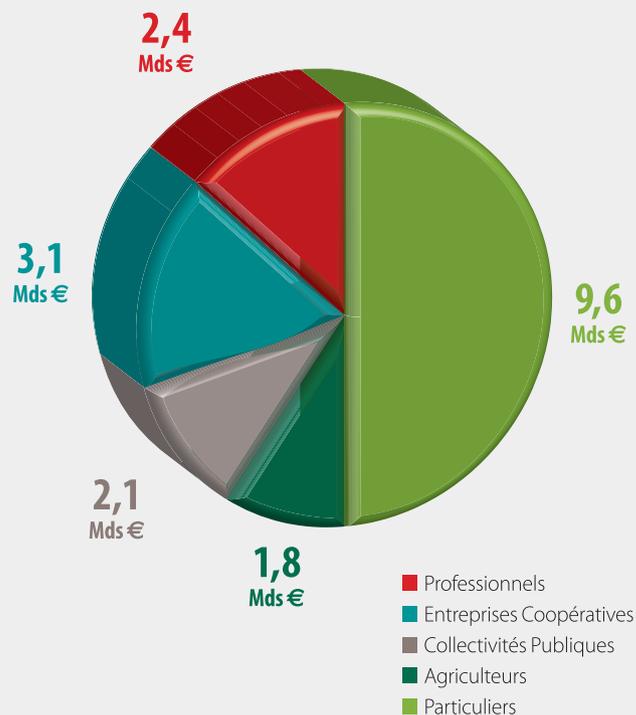
■ Crédits ■ Collecte



CHIFFRES-CLÉS

RÉPARTITION DES ENCOURS DE CRÉDITS 2013

Encours total : 19 Mds €


BILAN ET FONDS PROPRES SOCIAUX

RATIO DE RENTABILITÉ	2013	2012
Résultat net / Capitaux propres (ROE)	3,29 %	3,30 %
Résultat net / Bilan (ROA)	0,35 %	0,37 %

CAPITAL SOCIAL Valeur nominale (en K€)	2013	2012
CCI	52 185	52 185
CCA	43 617	43 617
Parts sociales	83 484	83 484
Total	179 287	179 287

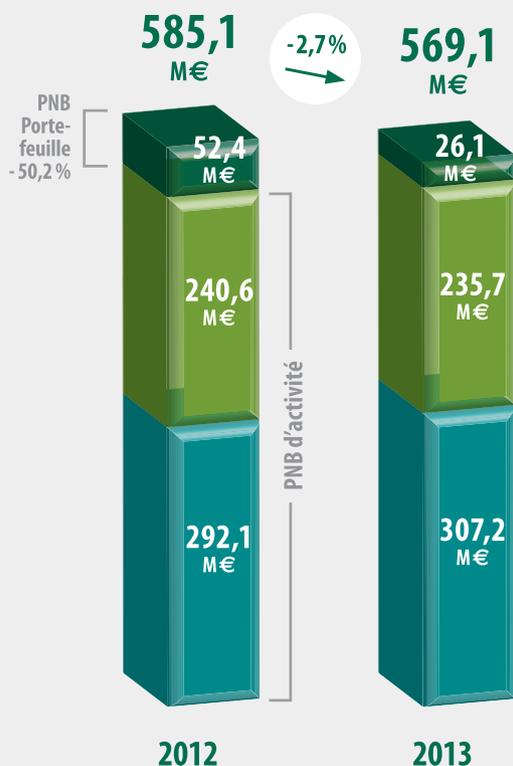
TOTAL BILAN CONSOLIDÉ

En M€	2013	2012	ÉVOLUTION
Total Bilan consolidé	32 619	32 457	162
Capitaux Propres Part du Groupe	3 142	3 075	67
dont capital et réserves liées	706	676	30
dont réserves	2 287	2 279	8
dont résultat	95	38	57
Fonds Propres Prudentiels	3 251	3 299	-31
Ratio de Solvabilité Bâle 2.5	22,6 %	21,1 %	1,5 pt
Ratio de Solvabilité Bâle 3 "Fully loaded"	17,1 %		



ÉVOLUTION DU PRODUIT NET BANCAIRE

En millions d'euros



- Marge sur portefeuille et Produits et marges diverses
- Marge sur commissions
- Marge d'intermédiation globale



DU PRODUIT NET BANCAIRE AU RÉSULTAT NET SOCIAL

En M€	2013	2012	ÉVOLUTION
Produit Net Bancaire	569,1	585,1	-2,7%
dont PNB d'activité	543,0	532,7	1,9%
Charges de fonctionnement nettes	310,1	306,8	1,1%
Résultat Brut d'Exploitation	259,0	278,3	-6,9%
Coefficient d'exploitation	54,5%	52,4%	
Coût du risque	84,7	77,9	8,8%
Résultat net sur actif immobilisé	-24,6	-41,2	
Charges fiscales	57,6	69,1	
Résultat net	92,1	90,1	2,2%

RÉSULTAT CONSOLIDÉ

En M€	2013	2012	ÉVOLUTION
Résultats consolidés			
Produit Net Bancaire	761,8	665,8	+14%
Résultat Brut d'Exploitation	305,8	195,8	+56%
Résultat Net Part du Groupe	95,1	38,5	x2,5



CRÉDIT AGRICOLE, UN GROUPE BANCAIRE DE RÉFÉRENCE

ORGANISATION DU GROUPE

7,4 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 483 Caisses locales** et désignent chaque année leurs représentants : **31 000 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des **39 Caisses régionales**.

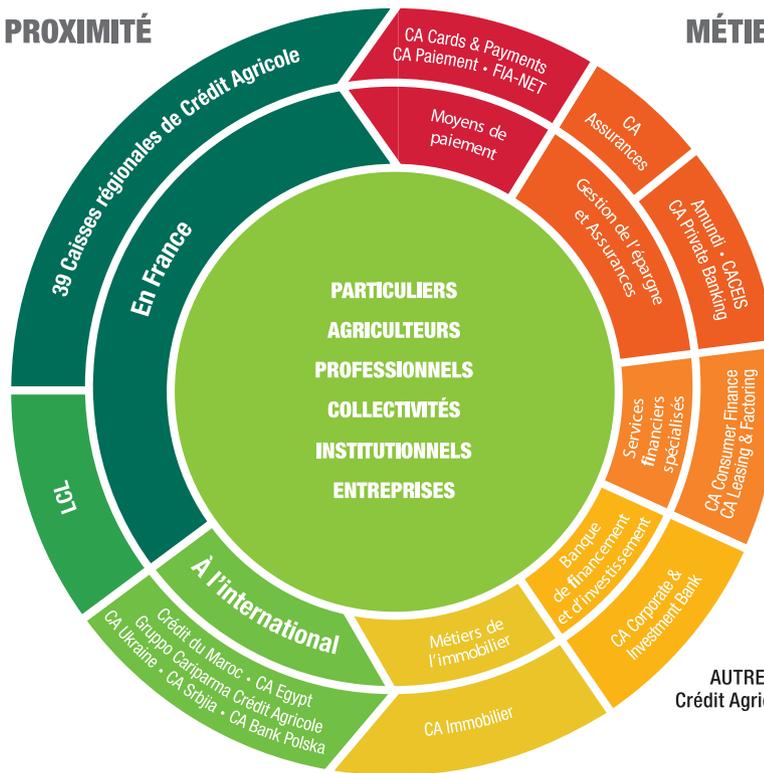
Les Caisses régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. L'instance de réflexion des Caisses régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers la **SAS Rue La Boétie**, les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire, à 56,2 %, de Crédit Agricole S.A. 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.

LA BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

BANQUES DE PROXIMITÉ

MÉTIERS SPÉCIALISÉS



AUTRES FILIALES SPÉCIALISÉES :
Crédit Agricole Capital Investissement & Finance
(Idia, Sodica), Uni-éditions



1^{ER} FINANCEUR DE L'ÉCONOMIE FRANÇAISE



1^{ER} BANCASSUREUR EN EUROPE



1^{ER} GESTIONNAIRE D'ACTIFS EUROPÉEN

60

UNE PRÉSENCE MONDIALE
DANS PRÈS DE 60 PAYS

49 M

DE CLIENTS

150 000

COLLABORATEURS

5,1 Mds€

RÉSULTAT NET
PART DU GROUPE

76,3 Mds€

CAPITAUX PROPRES
PART GROUPE

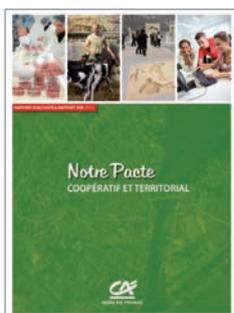
11,2 %

RATIO COMMON EQUITY TIER 1
NON PHASÉ*



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

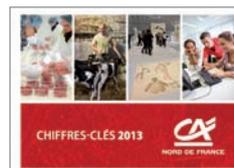
LE RAPPORT D'ACTIVITÉ & LE RAPPORT RSE 2013



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.

PLUS D'INFO SUR...

- @ WWW.CA-NORDEFRANCE.FR
- @ COMMUNICATION.CA-NORDEFRANCE.FR
- ✉ CONTACT@CA-NORDEFRANCE.FR

Responsable RSE : Fanny Van Kerrebrouck
fanny.vankerrebrouck@ca-norddefrance.fr

Imprimé sur Cocoon Print 100 % recyclé
par l'Imprimerie Chartrez à Saint-Nicolas-Lez-Arras

RÉSEAUX SOCIAUX

- f CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE
- t CA_NDF
- in 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 & RAPPORT RSE 2013

Réalisation :
Pôle Communication

Coordination :
Viviane Olivo, Catherine Filonczuk

Rédaction :
Catherine Filonczuk, Fanny Van Kerrebrouck

Photos :
Yves Delattre, Denis Paillard, Fotolia et DR

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

Directeur de la publication :
François Macé



