



**AGIR CHAQUE JOUR
DANS L'INTÉRÊT
DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ**



**RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE 2021
DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE**

SOMMAIRE

PRÉAMBULE :

- Une année d'accompagnement et d'accélération de la transformation
- Le projet sociétal du Groupe Crédit Agricole
- Le rappel du cadre réglementaire (SFRD et taxonomie)
- Positionnement du Groupe et de la Caisse régionale face aux risques associés au changement climatique et à la biodiversité

PARTIE 1

UNE BANQUE SOLIDE, ANCRÉE SUR SON TERRITOIRE

1. Comprendre le Crédit Agricole Nord de France

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

2. Ses forces

- a. Son ancrage local
- b. Son activité soutenue et ses résultats financiers résilients

3. Son modèle d'affaires

PARTIE 2

LES ENJEUX LIÉS AUX GRANDES MUTATIONS ÉCONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

1. Les principaux enjeux

2. Les attentes des parties prenantes

3. Les ambitions de la banque régionale

PARTIE 3

SA POLITIQUE RSE, UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

1. Ses engagements et des preuves de ses actions

2. La mesure de sa performance extrafinancière

Annexe 1 : Tableau de bord des engagements et risques

Annexe 2 : Note méthodologique

UNE ANNÉE D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSFORMATION

Dans un contexte de poursuite de la crise sanitaire en 2021, le Crédit Agricole Mutuel Nord de France a poursuivi, et même renforcé, ses leviers d'actions pour accompagner ses équipiers et ses clients. La protection est demeurée au cœur des actions et les missions et modes de travail ont évolué, profitant pleinement des incitations à l'usage du télétravail qui s'inscrit plus durablement à la faveur d'un accord conclu avec les partenaires sociaux. Le soutien à tous les acteurs du territoire est demeuré fort avec une production de nouveaux crédits à un niveau historique se combinant à des mesures de soutien individualisées.

Au-delà, la Caisse régionale Nord de France continue de se mobiliser en faveur de projets sociétaux, environnementaux, culturels et patrimoniaux, que ce soit par le biais de plateformes d'entraide (J'aime mon Territoire), de la distribution d'enveloppes via son Fonds d'Initiatives Locales ou sa Fondation d'Entreprise. Son attachement à agir en faveur de l'inclusion s'est à nouveau exprimé avec un soutien de l'association Point Passerelle.

Le Crédit Agricole Mutuel Nord de France s'affiche plus que jamais comme la Banque des Transitions qui accompagne ses clients pour leur propre transformation vers un modèle économique plus respectueux de l'environnement et participant à la lutte contre le réchauffement climatique. Cette volonté s'inscrit pleinement dans le projet sociétal du Groupe Crédit Agricole qui porte 3 priorités :

- > agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone,
- > renforcer la cohésion et l'inclusion sociale,
- > réussir les transitions agricole et agro-alimentaire.

L'année 2021 aura permis de constater en la matière de nombreuses avancées comme par exemple, l'établissement d'une analyse précise de l'impact carbone de son portefeuille de crédits et la montée en puissance des entretiens avec des clients entreprises sur leur stratégie RSE. Consciente de la nécessité d'intégrer pleinement ces dimensions au cœur de toutes ses activités et toutes ses décisions, la Caisse régionale s'appuie sur l'expertise du cabinet Ethifinance pour élaborer des plans d'actions précis et ambitieux.

Les 5 axes de la Banque des Transitions : La stratégie climat, la transition énergétique, la transition agricole et agro-alimentaire, l'inclusion bancaire et l'engagement sociétal.

LE PROJET SOCIÉTAL DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

3 priorités déclinées en 10 engagements collectifs :

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

#1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050

- Arrêt total de financement de tout projet pétrolier et gazier en Arctique
- Baisse de 20 % des expositions Crédit Agricole CIB à l'extraction de pétrole d'ici 2025
- 100 % des fonds ouverts en gestion active Amundi avec pour objectif une meilleure notation énergétique
- Mobilisation pour les énergies renouvelables
- Livrets d'épargne "Vert" et Plan d'épargne "Vert"

#2 Conseiller et accompagner 100 % de nos clients dans leur transition énergétique

- "J'écorénove mon logement" pour les particuliers
- "Objectif Transition Énergétique" pour les entrepreneurs
- Agilauto et bornes de rechargement

#3 Intégrer des critères de performance extrafinancière dans 100 % de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

#4 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client pour favoriser l'inclusion sociale et numérique

- Bien Vivre à Domicile
- Eko Assurances

#5 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales

- Publier un rapport d'impact annuel pour rendre compte aux parties prenantes

#6 Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation

- 50 000 alternants et stagiaires en France et à l'international d'ici 2025

#7 Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa Gouvernance

- Atteindre entre 30 et 40 % de femmes parmi les cadres supérieurs à l'horizon 2025
- 100 % des collaborateurs et élus du Groupe formés aux enjeux RSE

RÉUSSIR LES TRANSITIONS AGRICOLE ET AGRO-ALIMENTAIRE

#8 **Accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable**

- Lancer un fonds de private equity et de dette paneuropéen : objectif 1 milliard d'€

#9 **Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique**

- Explorer l'utilité d'une plateforme d'échanges de crédit carbone de la "Ferme France"

#10 **Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire**

- Faciliter l'installation des nouvelles générations d'agriculteurs

RAPPEL DU CADRE RÉGLEMENTAIRE

Le reporting extra-financier (ou ESG - Environnement, Social et Gouvernance) est défini et encadré par un ensemble de directives et de règlements (pour certains déjà en application) : deux réglementations impactent particulièrement la DPEF à partir de cette année :

- **Le règlement SFRD** ("*Publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers*"), aussi appelé règlement "disclosure" (politique relative aux risques en matière de durabilité) ;

- **Le règlement Taxonomie européenne sur les activités durables et le "Green Asset Ratio"**

	NFRD DIRECTIVE SUR LE REPORTING EXTRA-FINANCIER Entrée en vigueur : 2018	CSRD DIRECTIVE SUR LE REPORTING DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ENTREPRISE Entrée en vigueur : 01/01/2024	RÈGLEMENT TAXONOMIE GREEN ASSET RATIO (GAR) Entrée en vigueur : 01/01/2022	SFRD RÈGLEMENT SUR LA PUBLICATION DE LA FINANCE DURABLE Entrée en vigueur : 01/03/2021	CRR2 – ARTICLE 449 BIS RÈGLEMENT SUR LES EXIGENCES EN CAPITAL – CHAPITRE PILIER III Entrée en vigueur Pilier 3 : 28/06/2022
OBJECTIF	<ul style="list-style-type: none"> Publication d'informations sur les impacts sociaux et environnementaux des activités des grandes entreprises d'intérêt public de plus de 500 salariés 	<ul style="list-style-type: none"> Visé à remplacer NFRD Principaux changements : <ul style="list-style-type: none"> Périmètre d'application plus large Mise en place de normes européennes de reporting extra-financier 	<ul style="list-style-type: none"> Pour toutes les entreprises soumises à la NFRD, classement des activités en fonction de leur durabilité Les établissements doivent indiquer leurs actifs éligibles (appartenant à un secteur émetteur de gaz à effet de serre) et alignés (verts) avec la Taxonomie 	<ul style="list-style-type: none"> Publications d'informations extra-financières pour les sociétés du secteur financier Harmoniser les règles de transparence en matière d'investissements durables et de impacts ESG des investissements 	<ul style="list-style-type: none"> Publication d'informations sur les risques en matière ESG Exigences détaillées par l'ITS Pilier III sur les risques ESG
THÉMATIQUES	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie ESG Enjeux climatiques et environnementaux Aspects sociaux et ressources humaines Lutte contre la corruption 	<ul style="list-style-type: none"> Idem que NFRD Principe de double matérialité Nouvelles exigences sur les risques climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> Actifs du bilan FINREP qui contribuent aux objectifs environnementaux 	<ul style="list-style-type: none"> Politiques de rémunération Politique relative aux principales incidences négatives des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité Politique d'intégration des risques de durabilité dans le conseil en investissement 	<ul style="list-style-type: none"> Atténuation du changement climatique Adaptation au changement climatique Green asset ratio (GAR)
EXEMPLE D'INDICATEURS	<ul style="list-style-type: none"> Performance extra-financière Empreinte environnementale directe Note de transition climatique 	<ul style="list-style-type: none"> Cf. NFRD 	<ul style="list-style-type: none"> Green asset ratios éligible et aligné (stock, flux, expositions hors bilan) 	<ul style="list-style-type: none"> Empreinte carbone Production de déchets dangereux Ecart de rémunération entre hommes et femmes 	<ul style="list-style-type: none"> Informations quantitatives sur le risque de transition Informations qualitatives sur les 3 dimensions « ESG »

> LA RÉGLEMENTATION SFRD

En réponse à la réglementation SFRD, le Groupe a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidences négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances.

• L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :

- **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.

- **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

• **La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités :**

- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait de l'investissement responsable l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
- **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.
- **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

Enfin, **le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG.** Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

> LA RÉGLEMENTATION RELATIVE AU GREEN ASSET RATIO (GAR)

Si la mise en vigueur du Pilier III ESG n'est prévue qu'en juin 2022, la réglementation relative à la taxonomie européenne sur les activités durables nécessite une prise en compte dès la DPEF 2021.

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements "durables", c'est-à-dire ceux concernant des activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- a) L'atténuation du changement climatique,
- b) L'adaptation au changement climatique,
- c) L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines,
- d) La transition vers une économie circulaire,
- e) La prévention et la réduction de la pollution,
- f) La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

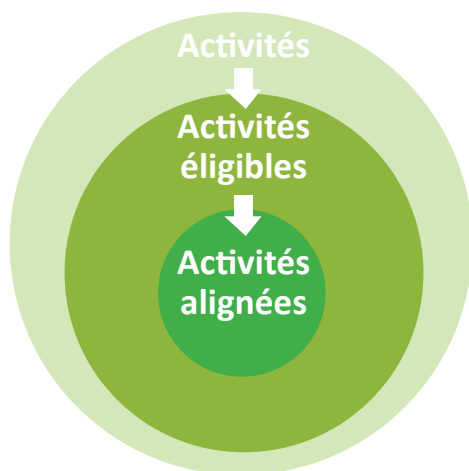
L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

L'acte délégué "Climat", publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

Selon les dispositions de l'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, deux échéances de publications s'appliquent aux établissements bancaires :

- Une **première obligation de reporting** sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) **la part des activités dites "éligibles" et "non éligibles"**, c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non **et (ii) la part des actifs exclus**.
- Une **seconde échéance, à partir de 2024** (sur la base des données au 31.12.2023), **où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs "alignés"** (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaires et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

Pour le reporting 2021, la Caisse régionale Nord de France publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.



Les activités éligibles sont définies et décrites par l'acte délégué "Climat". Elles deviennent des activités alignées (et donc durables) si elles répondent aux critères suivants :

- Contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux
- Ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux
- Respectent certaines garanties sociales minimales
- Sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale)

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie (encours au 31 décembre 2021) :

- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour les ménages de l'UE,
- Financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales,
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente.

Par ailleurs, La Caisse régionale a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. La caisse régionale publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

Le montant d'**actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspond aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- Les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en-dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en-dessous des seuils d'assujettissement) ;
- Les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent trésorerie et autres actifs ;
- Les autres expositions sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail non-éligibles à la taxonomie.

En complément, la Caisse régionale Nord de France publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- Les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux ;
- Le portefeuille de négociation.

Indicateurs Green Asset Ratio

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	52 %
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	21 %

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires	
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0 %
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	9 %
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0 %
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	16 %
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	2 %

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	2 %
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0 %

Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

La part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union Européenne s'élève au 31/12/2021 à 66 %.

POSITIONNEMENT DU GROUPE ET DE LA CAISSE REGIONALE FACE AUX RISQUES ASSOCIES AU CHANGEMENT CLIMATIQUE ET A LA BIODIVERSITE

> Risques associés au changement climatique

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale Nord de France se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. L'année 2021 a surtout été marquée par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. Le Groupe s'est ainsi engagé à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050 – un engagement venant qualifier et renforcer l'objectif de limitation du réchauffement planétaire d'ici la fin du siècle formulé par l'Accord de Paris : non plus 2 °C (ou bien en deçà), mais 1,5 °C maximum. 100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation et d'atteinte de la neutralité en 2050.

Amundi a poursuivi en 2021 ses engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climate lancé en janvier 2021 et conçu pour financer une transition énergétique socialement acceptable, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs.

Investisseur institutionnel majeur de la transition climatique en France, Crédit Agricole Assurances a poursuivi en 2021 ses investissements dans les énergies renouvelables notamment au travers de son partenariat avec Engie. Crédit Agricole Assurances s'engage notamment à doubler ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025.

> Risques associés à la biodiversité

Si le risque lié à l'intégration de la biodiversité dans les investissements de la Caisse régionale Nord de France ne ressort pas expressément dans l'analyse de matérialité (Cf. matrice de matérialité), il est quand même important et doit être adressé.

Face aux risques liés aux pertes de biodiversité, les réglementations internationales et nationales évoluent et se multiplient vers une prise de responsabilité des acteurs financiers dans leur impact sur la biodiversité. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité, et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity à venir, le Crédit Agricole travaille avec des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'Amundi. Cet enjeu est notamment évalué dans le critère Biodiversité & Pollution de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les sociétés. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a notamment rejoint l'initiative "Finance for Biodiversity Pledge".

Pour faire face à ses enjeux forts, la Direction des Risques de la Caisse régionale Nord de France a mis en place une mission Finance durable et Risques climatiques pour 2 ans avec pour objectif notamment de gérer les risques de transition liés aux nouvelles normes (SFRD, taxonomie, guide BCE), de superviser l'adaptation des processus crédit et de financement et enfin de réaliser des reportings à la gouvernance. Par ailleurs, il a été décidé au cours du dernier trimestre 2021 d'instaurer un suivi d'indicateurs d'appétence aux risques (Cf. suivi des encours sensibles aux risques climatiques et suivi du green asset ratio).



UNE BANQUE SOLIDE ANCRÉE SUR SON TERRITOIRE

1. COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

a) Sa carte d'identité



UN GROUPE BANCAIRE RÉGIONAL
DE PREMIER PLAN

1,1 million

de clients

780

administrateurs

70

caisses locales

230

agences

3 056

salariés

36

centres d'affaires entreprises,
professionnels et agriculture

10

agences
banque privée

1

banque du dirigeant



DES PERFORMANCES
FINANCIÈRES SOLIDES

62,5 Mrds€

de capitaux gérés

5 161 M€

de capitaux propres consolidés

160,2 M€

de résultat consolidé

34 390 M€

d'encours de collecte

5,4 Mrds€

de crédits nouveaux injectés dont

3,2 Mrds€

de crédits habitat

28,1 Mrds€

d'encours de crédit (y compris PGE)



Pôle Banque Assurance

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



Pôle Capital Investissement

Nord Capital Investissement
(154,6 M€ de valorisation
du portefeuille)



Pôle Immobilier

Square Habitat
83 agences
552 collaborateurs
(SQH + NDFI Crédit)
3 034 ventes (2 657 habitat ancien
+ 377 neuf)

Foncière de l'Érable

78 959 m² de surface gérée



Pôle Média

Voix du Nord Investissement*
Wéo*
Terres et Territoires*

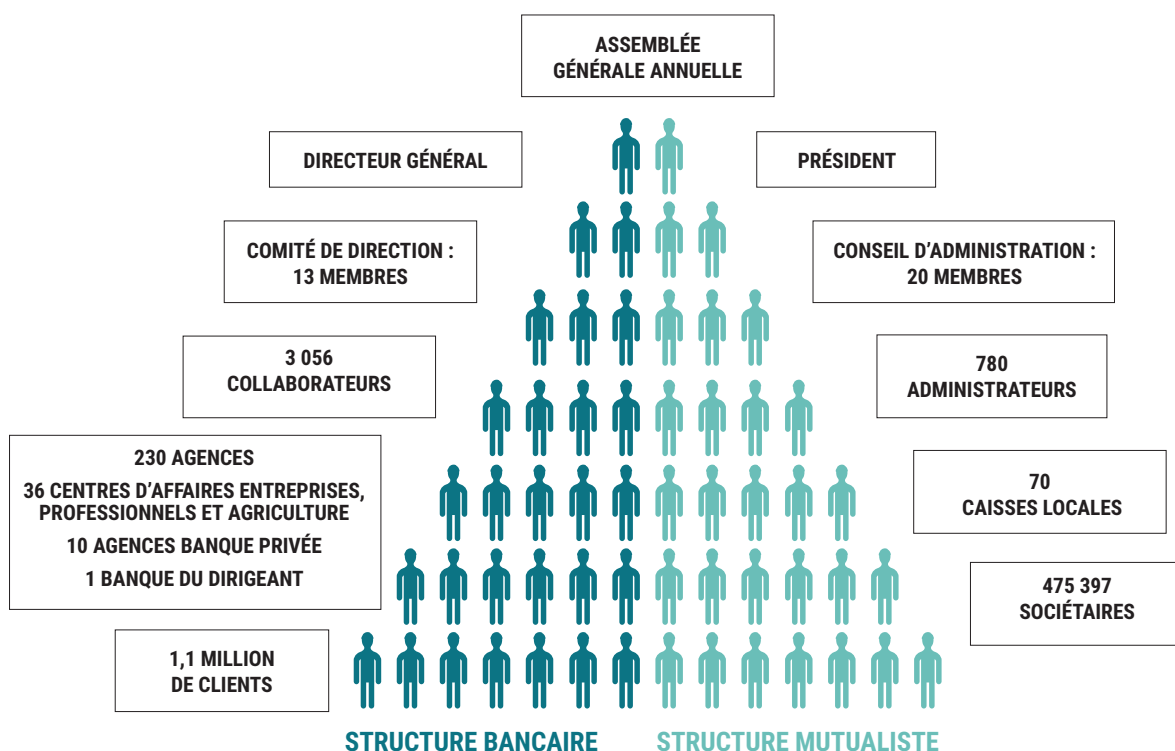
* Participation minoritaire

4 PÔLES D'ACTIVITÉ

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

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

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



UNE DOUBLE GOUVERNANCE

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

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

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



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

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

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

c) Sa charte éthique et ses valeurs mutualistes

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

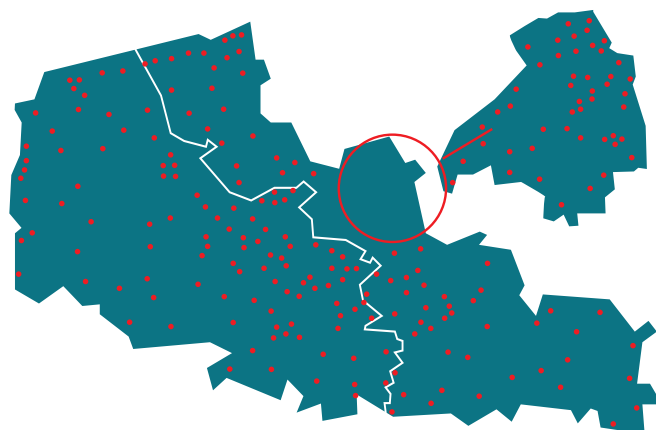
<p>NOTRE MISSION</p> <p>Avec confiance et enthousiasme, faire réussir nos clients et notre territoire</p>	<p>NOTRE ÉTHIQUE</p> <p>PROFESSIONNALISME CONFIDENTIALITÉ VIGILANCE LOYAUTÉ</p> <p>Chacun met en pratique de manière responsable les lois, règlements, normes et standards professionnels</p> <p>Chacun veille à protéger les intérêts de la clientèle, à lutter contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, la fraude, la corruption, les conflits d'intérêt et à préserver l'intégrité des marchés</p>	<p>VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ</p> <p>ENGAGEMENT</p> <p>Une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise affirmée, protectrice de notre environnement et créatrice de valeur pour les territoires, nos clients, nos partenaires, nos sociétaires et nos collaborateurs</p>
<p>NOS VALEURS</p> <p>PROXIMITÉ SOLIDARITÉ RESPONSABILITÉ</p> <p>Elles placent les femmes et les hommes à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités</p>	<p>VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS</p> <p>DIVERSITÉ COMPÉTENCE DÉVELOPPEMENT</p> <p>Une même confiance dans les capacités de tous à réussir</p> <p>Un dialogue ouvert Un environnement de travail sûr et une qualité de vie au travail favorisée</p>	<p>VIS-À-VIS DE NOS NOS CLIENTS</p> <p>CONSEIL EXPERTISE DISPONIBILITÉ ACCOMPAGNEMENT HUMAIN ET DIGITAL</p> <p>Une relation multicanale qui simplifie et facilite les projets en France et dans le monde</p> <p>Une écoute attentive et un conseil loyal pour décider en toute connaissance de cause</p> <p>Un accompagnement dans la durée et dans un esprit partenarial</p> <p>Une transparence dans l'utilisation des données personnelles conformément à notre charte d'utilisation des données client</p>

2. SES FORCES

a) Son ancrage local et son expertise

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

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



b) Son activité soutenue et ses résultats financiers résilients

SOUTIEN SOCIÉTAL ET ÉCONOMIQUE MASSIF

2,8 M€ distribués à plus de 250 associations ou projets sur le territoire

474 M€ de PGE* transformés en crédit moyen terme

1,1 M€ de micro-crédits accordés

RÉSULTAT SOCIAL

- Encours de collecte globale : 34 390 M€
- Encours de crédits : 28 066 M€
- Produit Net Bancaire : 597,1 M€
- Résultat Brut d'Exploitation : 230,1 M€
- Résultat Net Social : 135,4 M€

ACTIVITÉ COMMERCIALE SOUTENUE

34 390 M€ **+5,3%**
ENCOURS DE COLLECTE

52 544 **+3,4%**
NOUVEAUX CLIENTS**

+5,8% **28 066 M€**
ENCOURS DE CRÉDIT

17 397
NOUVEAUX SOCIÉTAIRES**

RÉSULTAT CONSOLIDÉ

- Résultat net consolidé du Groupe CA Nord de France : 160,2 M€ contribution positive de tous les métiers

* prêts garantis par l'Etat ** au 31 décembre 2021 Evolutions en % constatées par rapport à décembre 2020

3. SON MODÈLE D'AFFAIRES

NOS RESSOURCES



NOTRE CAPITAL HUMAIN

- > 3 056 collaborateurs
- > 780 élus



NOTRE PRÉSENCE SUR LE TERRITOIRE

- > 70 Caisses locales
- > 230 agences
- > 36 centres d'affaires entreprises, professionnels et agriculture
- + 10 agences banque privée + 1 Banque du dirigeant
- > 2 centres de relation clients
- > 83 agences immobilières Square Habitat
- > 3 structures accompagnées :
 - La Fondation BY CA Nord de France
 - La Fondation d'Entreprise
 - L'association Point Passerelle



NOTRE PRÉSENCE DIGITALE

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



NOTRE CAPITAL FINANCIER

- > 5 161 M€ de capitaux propres consolidés
- > 3 150 M€ de réserves



DES EXPERTISES COMPLÉMENTAIRES

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

CE QUI NOUS DIFFÉRENCIE

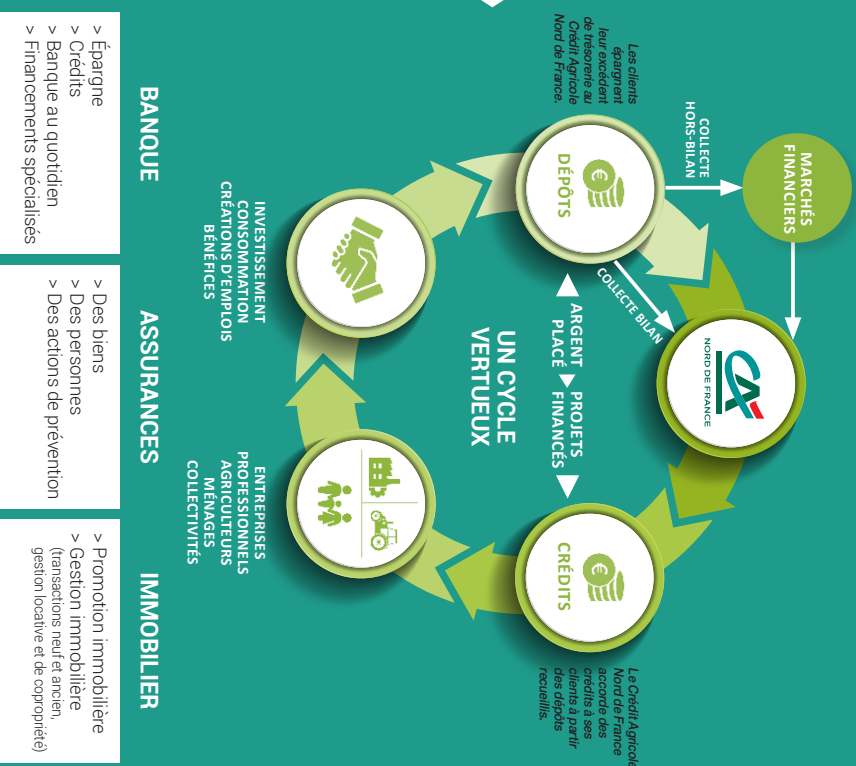
La proximité indissociable d'un **ATTACHEMENT AU TERRITOIRE**.



Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société NOTRE CRÉATION DE VALEUR AU SERVICE DU TERRITOIRE

NOTRE MODÈLE DE DISTRIBUTION : 100 % HUMAIN ET 100 % DIGITAL

S'affirmer et incarner la Banque des transitions avec 3 axes forts : en accompagnant la transition énergétique, en agissant pour l'inclusion sociale et bancaire de tous et en soutenant la transition agricole et agro-alimentaire.



NOTRE CRÉATION DE VALEUR 2021



NOS ÉQUIPIERS ET NOTRE FONCTIONNEMENT

- > 129 nouveaux embauchés en CDI
- > 6,4 % de la masse salariale investis dans la formation
- > 583,7 TcoCO2 pour les déplacements professionnels (-41 % d'émissions CO2 par rapport à 2019)
- > 1 987 TcoCO2 pour les consommations d'énergie (-6 % par rapport à 2019)



NOS CLIENTS

- > + d'1,1 million de clients dont 475 397 sociétaires
- > 2,82 millions de visiteurs sur le site internet (hors cookies)
- > 349 000 clients actifs sur l'application Ma Banque



NOTRE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

- > 5,4 Md€ de réalisation dont 3,2 Md€ pour l'habitat
- > 3 034 transactions immobilières réalisées par Square Habitat
- > 968 familles aidées par l'association Point Passerelle
- > 364 microcrédits accordés aux clients fragilisés
- > 29 projets soutenus par la Fondation d'Entreprise, 659 111 € engagés



NOTRE ACCOMPAGNEMENT DES TRANSITIONS SUR LE TERRITOIRE*

- > 275,9 M€ d'investissements ISR souscrits pour notre clientèle
- > 25,6 M€ d'investissements ISR pour compte propre
- > 198,5 M€ de financements ENR dédiés
- > 50,3 M€ de financements de l'agriculture durable
- > 27,6 M€ de prêts verts transition énergétique

* encoeurs 2021



NOTRE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

- > 101,1 M€ de résultats conservés
- > Ratio CET1 Bâle 3 : 26,93% en 2021

Retrouvez tous les indicateurs de performance extrafinancière p. 38

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

L'INNOVATION, L'ENTREPRENEURIAT ET L'ACCOMPAGNEMENT DES TRANSITIONS au cœur de nos projets.

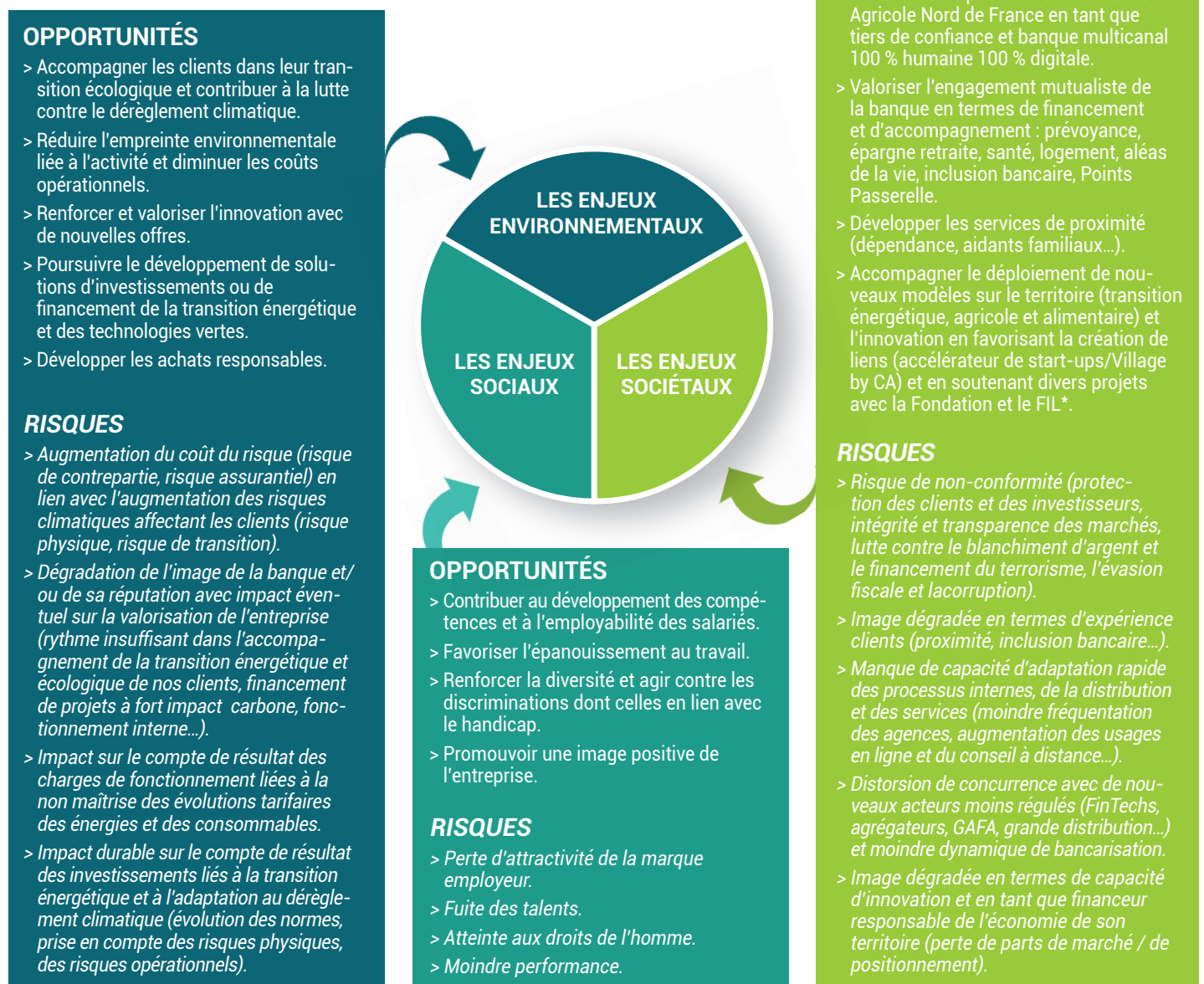
UN SOUTIEN SOLIDAIRE des initiatives en phase avec nos valeurs mutualistes.

LES ENJEUX LIÉS AUX GRANDES MUTATIONS ÉCONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

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

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

1. LES PRINCIPAUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET SOCIÉTAUX



Précisions sur le positionnement de la Caisse régionale Nord de France face à ces enjeux

> Processus d'évaluation et de validation des enjeux, opportunités et risques RSE

Lors de la mise à jour de la Politique RSE en 2021, avec l'appui des parties prenantes, les ambitions et engagements de la Caisse régionale ont été développés et réaffirmés face aux enjeux RSE pour ensuite être validés en Comité de Direction et approuvés par le Conseil d'administration.

Par ailleurs, les risques adossés aux enjeux ont été visés par la Direction des Risques. Il est à noter qu'au travers de la matrice des risques, ressortent comme des risques forts : le risque d'image et de réputation, le risque de non-conformité à la réglementation protégeant l'intérêt des clients (éthique, lutte contre le blanchiment d'argent, l'évasion fiscale, la corruption,...), le risque climatique, la perte d'attractivité de la marque employeur et, in fine, la perte de PNB.

> Moyens déployés en vue de maîtriser les risques identifiés

Au-delà des politiques réglementaires, la Caisse régionale Nord de France a adopté des politiques complémentaires et déploie des dispositifs qui apportent un niveau de sécurité adéquat pour l'ensemble des traitements réalisés (Cf. tableau Enjeux et risques RSE CA Nord de France en Annexe 1).

Les moyens déployés participent à la maîtrise des risques observés et sont une garantie de qualité pour les clients, les salariés, les élus, les fournisseurs, les prestataires et le régulateur.

> Démarche respectueuse des Droits de l'Homme

Quel que soit son interlocuteur, salarié ou fournisseur, la Caisse régionale Nord de France veille au respect des droits de l'homme. Ses principes d'action et de comportement s'inscrivent dans le cadre des principes fondamentaux exprimés notamment dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme édictée par l'ONU en 1948, les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies (Global Compact), ou encore dans les Conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Vis-à-vis de ses salariés, la Caisse régionale respecte le droit du travail et n'est pas directement exposée à un risque de non-respect des Droits de l'Homme. De plus, des actions sont menées en faveur de la mixité, du handicap, de la gestion des carrières et, de façon générale, en faveur de la qualité de vie au travail. Par ailleurs, plusieurs avenants ou accords ont été signés en ce sens en 2021 (allongement du congé paternité en juin - télétravail en septembre - dispositions relatives au compte épargne temps pour les seniors en décembre).

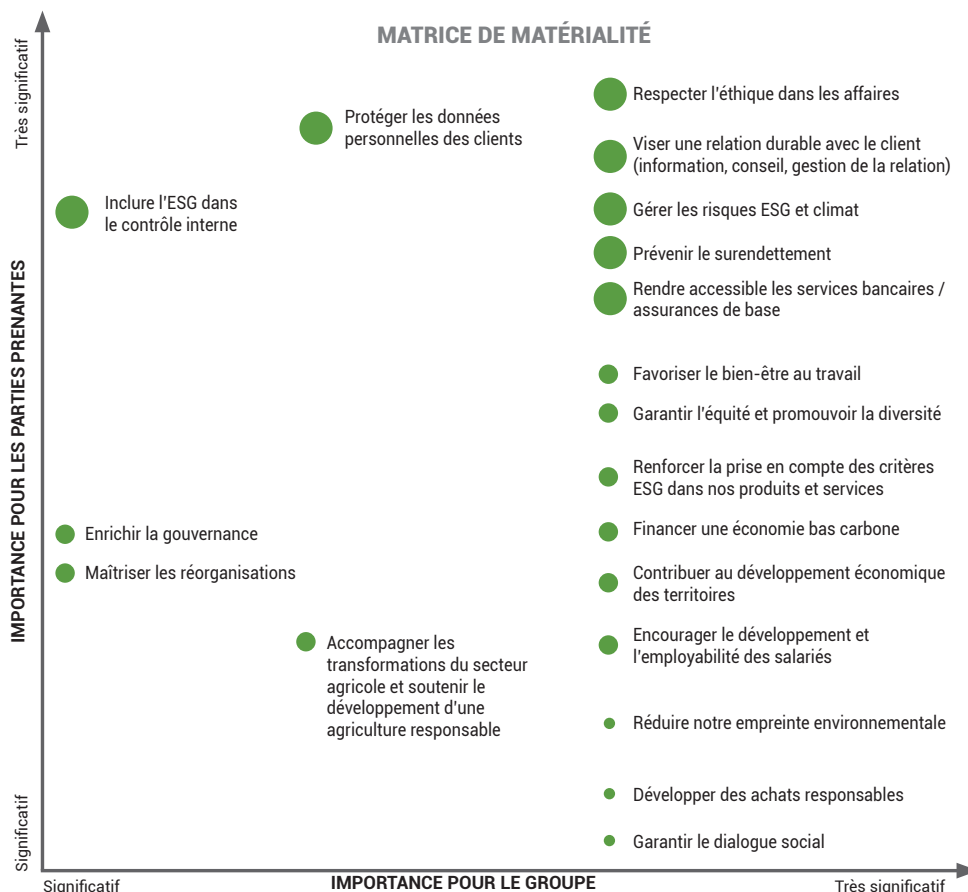
En outre, afin de ne pas être exposée de manière indirecte, la Caisse régionale a mis en place un dispositif concernant ses fournisseurs : recueil d'une série de documents réglementaires et réalisation d'un contrôle spécifique sur le sujet (contrôle Scope). De cette façon, nos fournisseurs s'engagent à respecter pleinement le droit du travail (respect de l'interdiction du travail dissimulé, du travail des enfants...).

> Application d'un processus Achats Responsables vis-à-vis de nos fournisseurs et prestataires

Outre l'exigence du respect des droits de l'homme, la Caisse régionale attend également de ses fournisseurs qu'ils s'engagent dans une démarche respectueuse des critères ESG (environnement, social et gouvernance). C'est la raison pour laquelle il leur est demandé, à la constitution du dossier de mise en relation, de fournir leur notation ECOVADIS et de répondre à un questionnaire RSE.

2. LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES

Un baromètre RSE, réalisé en 2018, a été mis en place pour interroger les parties prenantes du Groupe Crédit Agricole (clients, salariés, société civile et leaders d'opinion) sur leurs attentes. A noter, un nouveau baromètre est prévu en 2022.



3. LES AMBITIONS DE NOTRE BANQUE RÉGIONALE

La confrontation des attentes des parties prenantes avec les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux identifiés a permis de définir les ambitions du Crédit Agricole Mutuel Nord de France en matière de responsabilité sociétale d'entreprise dans le respect des orientations stratégiques de son projet d'entreprise TEMPO. Ces ambitions constituent le socle de la politique RSE de la banque régionale.



NOTRE POLITIQUE RSE, UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

La Politique RSE de la Caisse régionale Nord de France a été mise à jour en 2021.

La définition de la RSE retenue par la France est celle proposée par la Commission Européenne qui l'entend comme "la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société" et ce dans l'ensemble des champs identifiés par les principales normes internationales, en particulier ISO 26 000.

De fait, **la politique RSE de la Caisse régionale** a vocation à prendre en compte l'ensemble des axes qui constituent le projet d'entreprise afin d'**agir favorablement et durablement sur les impacts environnementaux, sociétaux et sociaux des activités développées.**

Elle se décline en 3 axes, 6 ambitions et 12 engagements mesurés par des indicateurs extra-financiers (cf. pages suivantes) et s'inscrit dans la continuité des orientations RSE de la Fédération nationale et du Groupe Crédit Agricole qui sont construites autour des 3 piliers : Client - Humain - Sociétal. Dès lors, de même que le Pacte Sociétal et Territorial de la Fédération, la stratégie RSE du Groupe ainsi que les politiques RSE sectorielles établies par le Groupe, **la démarche RSE de la Caisse régionale se veut en cohérence avec les 17 objectifs de développement durable ("ODD") définis par les Nations-Unies** (approuvés par 193 pays le 2 août 2015), objectifs que l'Union Européenne a fait siens le 22 novembre 2016 avec la publication des "Prochaines étapes pour un avenir européen durable", et avec la réglementation applicable en la matière (règlement sur la taxonomie, règlement Disclosure, DPEF...).

En s'affirmant comme la Banque des Transitions, la Caisse régionale démontre sa volonté d'être au rendez-vous de la transformation de la société, en accompagnant les transitions qu'elles soient écologiques, climatiques, économiques et sociales sur son territoire.

Elle a, pour ce faire, nommé un Directeur de la Banque des Transitions et a fixé, suite à un processus collaboratif et participatif, une feuille de route bâtie sur un principe d'exemplarité.

Incontournable, **la démarche RSE est un élément structurel de la Caisse régionale et a matière à s'appliquer à toutes les strates de l'entreprise quel que soit le domaine concerné avec pour objectif de passer à une RSE intégrée.**

En rayonnant en interne et en externe sur les sujets RSE, la banque s'attache à être un acteur bancaire responsable proche de ses salariés, de ses élus et de ses clients.

Enfin, la politique RSE de la Caisse régionale constitue également un facteur de performance, un vecteur d'innovation, d'anticipation et de réduction des risques ainsi qu'une source d'engagement et de motivation des salariés.

Le pilotage de cette politique est assuré par le comité RSE qui se réunit de façon bimestrielle. Présidé par le Directeur Général Adjoint Performances et Territoires et animé par le responsable RSE, ce comité se compose de membres permanents (dont 5 directeurs) et, selon l'ordre du jour, d'invités représentatifs des champs d'application de la politique RSE. De fait, l'ensemble des directions de la Caisse régionale ont vocation à y être représentées de manière permanente ou ponctuelle.

Par ailleurs, une commission Banque des Transitions a été créée en 2021 au sein du Conseil d'administration de la Caisse régionale et a vocation à impliquer les administrateurs sur la stratégie déployée afin de permettre au Conseil d'Administration de mieux se positionner sur les orientations prises.

Tout est ainsi mis en œuvre pour que la Politique RSE déployée se traduise en actions concrètes.

1. SES ENGAGEMENTS ET DES PREUVES DE SES ACTIONS

VOLET SOCIÉTAL

AXE 1 : Prendre soin de notre clientèle, via des services de qualité, des offres responsables et un accompagnement dans les transitions.

AMBITION 1 : Atteindre l'excellence dans notre relation avec tous nos clients.

ENGAGEMENT 1 : Viser une relation durable en protégeant l'intérêt de nos clients et en veillant au maintien de la proximité et de l'éthique dans le conseil.

Afin d'apporter à nos clients le climat de confiance indispensable pour travailler main dans la main, la Caisse régionale Nord de France s'est dotée d'un projet d'entreprise tourné vers le 100 % humain et le 100% digital ainsi que de politiques, chartes et dispositifs garantissant la probité et l'éthique nécessaires à une relation d'affaires satisfaisante (dont notamment une charte éthique, une charte de sécurité informatique, un dispositif de contrôles permettant de maîtriser les risques liés au métier de banquier, un dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent, le terrorisme et la fraude fiscale, un dispositif de lutte contre les conflits d'intérêts et la corruption avec la certification ISO 37001 ou encore un dispositif de protection des données informatiques). Dans le même esprit, elle a réorganisé son réseau commercial. Par ailleurs, la Caisse régionale se conforme à la réglementation relative aux échanges automatisés d'informations financières (EAI) pour lutter contre l'évasion fiscale.

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Réorganisation du réseau en 2021

> **Un projet de transformation très structurant** (Tempo commercial) qui s'accompagne d'un changement de métier pour de nombreux salariés du réseau commercial a été engagé en 2021.

Ce projet se décline sur 3 grands axes :

- 1) Un axe de proximité visant à rester implanté dans toutes les communes où nous sommes présents
- 2) Un axe de spécialisation afin de répondre aux attentes de nos clientèles agricole, professionnelle et patrimoniale
- 3) Un axe de digitalisation en lien avec les évolutions de la société.

A cet effet, les agences ont été regroupées en secteurs reposant sur des unités organisationnelles et des métiers spécialisés avec un middle office à l'appui. Par ailleurs, le Pôle Centre de Relations Clients a été recentré sur le marché des particuliers.

Cette transformation a nécessité une requalification des métiers et, de fait, une mobilité fonctionnelle et géographique importante des salariés du réseau commercial en 2021.

Un plan d'accompagnement a, en outre, été déployé en termes de formation pour permettre à chacun de disposer des éléments de connaissance en adéquation avec cette restructuration.

1313
mobilités

Audit de suivi AFNOR / Trajectoires Patrimoine : Certification confirmée !

> Notre certification maintenue

L'audit de suivi AFNOR réalisé fin 2021 sur la démarche Trajectoires Patrimoine a permis le maintien de la certification que notre Caisse régionale avait obtenu en décembre 2019 pour 3 ans.

Des actions en faveur de la lutte contre l'évasion fiscale et la corruption

Concernant la lutte contre l'évasion fiscale, un nouveau dispositif en lien avec la Directive DAC 6 a été déployé au sein de la Caisse régionale pour identifier et déclarer les dispositifs transfrontières qui représenteraient un caractère potentiellement agressif d'un point de vue fiscal (obligation de moyens depuis le 1^{er} janvier 2021). Ce dispositif s'appuie sur les processus existants. Pour autant, une cellule DAC-6 a été mise en place, des correspondants experts ont été nommés à la Banque privée, sur le Marché des Entreprises et aux Engagements et un plan de contrôle a été établi.

Concernant la lutte contre la corruption, celle-ci repose sur une politique de tolérance 0. Le dispositif déployé en 2019/2020 (gouvernance dédiée, code de conduite anti-corruption, cartographie des risques de corruption, programme de formations et mise à disposition de la plateforme BKMS pour les lanceurs d'alerte) a été actualisé en 2021.

103
déclarations de soupçon effectuées en 2021 avec motif évasion fiscale

VOLET SOCIÉTAL

AXE 1 : Prendre soin de notre clientèle, via des services de qualité, des offres responsables et un accompagnement dans les transitions.

AMBITION 1 : Atteindre l'excellence dans notre relation avec tous nos clients.

ENGAGEMENT 2 : Protéger les clientèles fragilisées en favorisant l'inclusion bancaire, le soutien économique du territoire et en veillant à l'accessibilité des offres.

Convaincue de l'importance de répondre aux besoins de tous ses clients quels qu'ils soient, la Caisse régionale Nord de France a pris des dispositions visant à agir pour l'inclusion bancaire. Pour ce faire, outre la mise en marché d'une offre budget protégé limitant les frais bancaires pour les clients en situation de fragilité financière, elle s'est efforcée de développer une requête permettant de détecter de façon précoce les clients en voie de fragilisation afin de leur proposer des solutions (cf. ci-dessous). Par ailleurs, elle prend soin d'accompagner différents publics tels que les jeunes (services adaptés) ou les personnes en situation de handicap (accessibilité aux services). En outre, elle a créé depuis plusieurs années l'Association Point Passerelle afin d'avoir un spectre d'actions et de solutions plus large (détection des besoins en microcrédits, éducation budgétaire, inclusion numérique).

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Anticiper les situations de fragilité financière des clients grâce à l'Intelligence Artificielle (IA)

> Détecter une situation de fragilité financière bien avant qu'elle ne soit avérée ? C'est un des challenges relevés par les équipes du CRM Analytique de notre Caisse régionale cette année.

Trois enjeux sont au cœur de ce projet : détecter au mieux et au plus vite les situations de potentielle fragilité financière des clients pour éviter qu'ils ne basculent vers une fragilité avérée, répondre aux exigences de l'ACPR et surtout donner encore plus de sens à notre raison d'être.

L'IA va analyser ce que l'on appelle des signaux faibles et non perceptibles par l'être humain sur la dernière année de relation commerciale de l'ensemble de nos clients des marchés de proximité (opérations financières, historiques de mouvements, historiques de facturations, etc.). Ce sont près de 1 500 variables qui sont identifiées, croisées et décortiquées en temps réel ! Le produit de cette analyse va constituer un ciblage qualitatif, prédictif d'environ 400 clients par mois et conforme à la réglementation actuelle sur la protection des données personnelles.

Grâce à ce dispositif, les conseillers peuvent anticiper 6 mois en avance la potentielle dégradation de la situation financière d'un client. Ils bénéficient d'un motif de contact dédié qui leur permet d'adapter au mieux leur accompagnement du client.

Les résultats des tests réalisés sont au rendez-vous : sur un échantillon de 20 % de clients détectés, leur fragilité en devenir s'est avérée dans 85 % des cas. Cette intervention en amont a permis de trouver les solutions adéquates pour maintenir à flot leur situation financière.

Accompagnement des jeunes

> Afin d'accompagner les Jeunes dans la sortie de crise, la Caisse régionale a décidé de renforcer ses actions déjà nombreuses en leur faveur. Ainsi, outre la mise en place d'une plateforme en faveur de l'emploi des jeunes (Youzful) et d'une politique d'alternance soutenue, elle leur offre un accompagnement financier et fait preuve de solidarité.

• ACCOMPAGNEMENT FINANCIER :

- Frais bancaires réduits, plafonnement des frais à 10 €,
- Prêt coup de main à 0 % (avril, mai, juin 2021),
- Prêt étudiant à 0,75 % jusqu'au 31/10/21,
- Prêt étudiant Caution BPI (Commissions BPI prises en charge par la CR en 2021)

• SOLIDARITÉ :

- Don de chèques Aptic via l'association Point Passerelle (formation numérique pour jeunes en grande précarité),
- Principe de soutien par chaque Caisse locale d'une association agissant en faveur des Jeunes,
- 500 paniers de légumes distribués aux étudiants boursiers en partenariat avec des agriculteurs,
- Box solidaires (mai 2021) : avec le Secours Populaire, don par les salariés et administrateurs de box solidaires avec des produits de 1ère nécessité,
- Don de matériel informatique aux Universités de Lille,
- Prix en lien avec la Voix du Nord pour récompenser l'engagement de la jeunesse : Les Formidables 16-30 ans,
- Relai de l'appel à projet Fondation CASD sur le parcours de soins des jeunes,
- Don association Cultures et Générations : principe de cohabitation intergénérationnelle.

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE

AMBITION 1 : ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOTRE RELATION AVEC TOUS NOS CLIENTS

INDICATEURS	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Engagement : Viser une relation durable en protégeant l'intérêt de nos clients et en veillant au maintien de la proximité et de l'éthique dans le conseil				
Nombre de réclamations reçues et délai moyen de traitement (en jours ouvrés)	1 743 - 11,2	1 452 - 9,6	1 199 - 8,9	- 16 %
Taux de salariés formés à la déontologie (FIDES) et à la sécurité financière (LAB)	98 % - 95 %	96 % - 96 %	95,3 % - 95 %	- 0,7 pt -> - 1 pt
Nombre de points verts	161	148	128	- 13,5 %
Nombre de partenariats avec les écoles du territoire (stock)	8	8	10	25 %
Nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé	/	/	465 534	/
Indicateur IRC (indice de recommandation client)	11	15	22	47 %
Engagement : Protéger les clientèles fragilisées en favorisant l'inclusion bancaire et en veillant à l'accessibilité des offres				
Nombre de micro-crédits accordés par la Caisse régionale	397	300	364	21,3 %
Nombre d'offres budget protégé (stock)	4 733	5 884	6 413	9 %
Nombre d'offres EKO souscrites par les clients	2 474	1 584	1 289	- 16 %

Pour plus de précisions sur les méthodes de calcul, voir le tableau récapitulatif de tous les indicateurs en fin de document. Pour plus de précisions sur les risques associés à cette ambition, voir le tableau en annexe 1.

Commentaires :

L'indice IRC qui est l'indicateur de mesure de la satisfaction des clients est en forte progression en raison de la préoccupation constante de la Caisse régionale Nord de France de faire prévaloir l'intérêt du client. La réorganisation du réseau en est l'illustration.

Le nombre de réclamations liées à la facturation des incidents de paiement est en baisse suite au renforcement des mesures de plafonnement des frais, en complément de l'offre budget protégé.

L'objectif d'un taux de 95% de salariés formés à la déontologie et à la sécurité financière est respecté.

Le nombre de points verts a diminué suite à la signature de nouvelles conventions.

Le nombre de partenariats avec les écoles du territoire a augmenté, notamment suite à la signature d'un très beau partenariat entre l'EDHEC, notre Caisse, Amundi et Cacib pour le Master of Science "Climate Change & Sustainable Finance" développé conjointement par l'EDHEC Business School et l'Ecole des Mines ParisTech.

Le nombre de micro-crédits qui avait baissé avec la crise sanitaire en 2020 a tendance à revenir progressivement au niveau de 2019 tandis que l'offre EKO continue de baisser.

L'augmentation du nombre d'offres budget protégé montre le dynamisme de la Caisse régionale en matière d'inclusion bancaire, notamment via la mise en place d'un mécanisme de détection précoce des situations de fragilité financière grâce à l'intelligence artificielle.

VOLET SOCIÉTAL

AXE 1 : Prendre soin de notre clientèle, via des services de qualité, des offres responsables et un accompagnement dans les transitions.

AMBITION 2 : Accompagner durablement nos clients dans les transitions et leur proposer des offres responsables.

ENGAGEMENT 3 : Poursuivre le développement des offres responsables (prêts, produits d'épargne...).

En tant que banque universelle de proximité, banque multicanale et banque de la relation client, la Caisse régionale Nord de France s'attache à proposer à ses clients une expertise et des offres conçues pour les accompagner dans leurs propres projets de développement durable, que ces projets soient liés à la transition énergétique et l'environnement, à l'accompagnement de la dépendance, ou encore au logement et à l'habitat durable. La Caisse veille de plus à commercialiser des fonds responsables et solidaires permettant à ses clients de réaliser des investissements socialement responsables (ISR). Enfin, elle fait preuve de vigilance face à la concurrence exercée par de nouveaux acteurs moins régulés. En développant de nouveaux outils digitaux, la Caisse régionale se montre compétitive et, en ce sens, elle répond au risque concurrentiel.

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Investissements responsables (IR) : des nouveautés en 2021

Le Crédit Agricole Nord de France prend très à cœur son rôle de banquier des transitions et propose aujourd'hui un panel croissant de produits financiers durables, basés sur des critères ESG.

Parmi ces IR, on compte notamment les offres :

- **CPR Invest Climate Action Euro**

Cette offre, issue de la société CPR Asset Management, permet de lutter contre le changement climatique, en sélectionnant les entreprises de la zone euro engagées dans cette lutte, tout en ayant pour objectif d'obtenir une intensité carbone plus faible que son indice de référence, le MSCI EMU. Pour analyser les entreprises et identifier les plus aptes à combattre le changement climatique, CPR s'appuie sur les données CDP (Carbon Disclosure Project, organisation à but non lucratif qui publie l'impact environnemental des plus grandes entreprises).

- **Amundi Funds Global Ecology ESG**

Un autre exemple de fonds socialement responsable proposé par la caisse régionale en 2021 est l'Amundi Funds Global Ecology ESG. Il propose d'investir dans les entreprises internationales qui élaborent des produits et technologies respectueux de l'environnement. Les sociétés sélectionnées appartiennent à des secteurs comme ceux de la dépollution de l'air, des énergies alternatives, de la mobilité durable, du recyclage, du traitement de l'eau et de la biotechnologie.

- **CPR Invest Social Impact**

La Caisse régionale participe au progrès social et à la lutte contre les inégalités grâce à l'offre CPR Invest Social Impact. Celle-ci permet d'investir dans les entreprises internationales qui participent au progrès social et luttent contre les inégalités. L'objectif est

d'identifier les entreprises aux meilleures pratiques sur des aspects comme la politique fiscale, la politique de rémunération, la santé, la formation, la diversité, l'éthique...

Autres investissements ISR de la gamme pérenne 2021

- > **Volet sociétal** : Hymnos, Solidarité Amundi-P, CPR Global Silver Age, CPR Silver Age-P, CPR Invest Food For Generation, CPR Invest Education-A, CPR Global Disruptive Opportunities Acc.

- > **Volet environnemental** : Amundi Valeurs durables-P, CPR Invest Climate Action-A, Amundi Responsible Investing-Impact Green Bonds, Amundi KBI Aqua, Amundi Energies Vertes, Amundi Investissement Forestier (GFI).

- > **Volet Immobilier durable** : PREM Opcimmo, Amundi Immo Durable, Edissimmo.

- > **Volet entreprises françaises** : Amundi France Engagement-P, BFT France Futur-P, FCPR Amundi Fleurons des Territoires.

Filière santé : mise en marché du prêt installation

A peine commercialisé et déjà souscrit ! Le nouveau Prêt Installation destiné aux professionnels de santé est en marché depuis ce 1^{er} décembre 2021.

Poursuite par la Caisse régionale de son projet Entreprise Numérique

Dans un contexte de développement des outils digitaux à l'instar de la concurrence, la Caisse régionale analyse différentes pistes visant à la mise en œuvre de solutions numériques. Parmi celles-ci, une solution a été contractualisée en 2021. Il s'agit de la solution DocuSign permettant la signature électronique des documents. Un déploiement progressif est prévu à l'occasion de la validation des divers cas d'usage. En outre, un outil Chatbot accessible 24h/24 et 7j/7 a été mis en ligne sur le site de la Caisse en mai 2021 et de nouveaux projets sont en phase d'essai pour une meilleure compétitivité et feront l'objet d'un déploiement en fonction des résultats.

VOLET SOCIÉTAL

AXE 1 : Prendre soin de notre clientèle, via des services de qualité, des offres responsables et un accompagnement dans les transitions.

AMBITION 2 : Accompagner durablement nos clients dans les transitions et leur proposer des offres responsables.

ENGAGEMENT 4 : Accompagner les transitions et poursuivre le déploiement de nos offres de finance durable fondée sur les critères ESG.

La Caisse régionale a la volonté d'apporter son expertise à l'ensemble de sa clientèle afin de l'aider à mesurer ses critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et de l'accompagner dans les transitions en cours, avec pour objectif particulier de réduire l'empreinte carbone de son portefeuille. Pour ce faire, l'entreprise structure sa démarche RSE auprès de ses clients grandes entreprises pour les accompagner dans leur démarche ESG et s'inscrit ainsi dans les ambitions du projet de Groupe d'accompagner la décarbonation de l'économie. Un questionnaire relatif aux critères ESG a donc été établi et intégré au dispositif d'instruction des dossiers de financement pour le secteur des Grandes Entreprises. Ces mesures d'accompagnement permettent de parer à différents risques (dont l'augmentation du coût du risque en lien avec l'augmentation des risques climatiques affectant les clients ou le risque d'image avec impact éventuel sur la valorisation de l'entreprise).

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Nouveau partenariat entre CANDF et la Fédération départementale d'Énergie du Pas-de-Calais (FDE 62)

La FDE 62, c'est un syndicat mixte départemental qui se charge d'organiser la distribution d'électricité et de gaz pour les collectivités. Le syndicat travaille notamment sur des innovations utiles aux collectivités (sur le mix énergétique par exemple) et les aide à financer des projets d'amélioration de leurs infrastructures, notamment par l'obtention des subventions de Maîtrise de la Demande d'Énergie*.

Pour la deuxième année consécutive, le Crédit Agricole Nord de France a signé, par l'intermédiaire du Pôle Développement des Territoires de la Direction des Entreprises & International, une convention avec la FDE 62. Via cet accord, notre banque des transitions s'engage à donner un accès privilégié à un financement optimisé et des taux d'intérêt avantageux pour les projets éligibles à ces subventions (les frais financiers étant pris en charge par la FDE 62).

Plus concrètement, le Crédit Agricole Nord de France propose un accès à des prêts à taux fixe à moyen et long terme pour les communes et les intercommunalités adhérentes de la FED 62, le tout pour une enveloppe globale de 4 M€.

Les prêts sont d'un montant minimal de 15 K€ et maximal de 500 K€.

* La MDE désigne le regroupement d'actions d'économies d'énergie. L'objectif de la MDE vise la diminution de la consommation générale d'énergie par le biais de la demande plutôt que l'offre.

Déploiement d'une stratégie climat et de moyens en adéquation

La stratégie climat fait partie des axes prioritaires de la Caisse régionale dans sa dimension Banque des transitions. À cette fin, différentes mesures ont été prises telles que la création en novembre 2021 d'une mission Finance durable et Risques Climatiques de 2 ans, rattachée à la Direction des Risques (Cf. page 10). Celle-ci comprend le pilotage en mode transversal du plan d'action issu du guide BCE sur la gestion des risques climatiques. En parallèle, il a été décidé au cours du dernier trimestre 2021 d'instaurer un suivi d'indicateurs d'appétence aux risques qui intègre un suivi des encours sensibles aux risques climatiques. Par ailleurs, d'autres actions ont été menées : cartographie des risques climatiques réalisée par Carbone 4 à la demande de la Caisse et analyse de la segmentation « climat » afin d'identifier la proportion d'activités polluantes financées au sein du portefeuille crédit des marchés spécialisés.

Accompagner la transition écologique et la relance économique : le Canal Seine-Nord-Europe

Le projet de Canal Seine-Nord Europe est un chantier exceptionnel qui vise à relier les bassins de la Seine avec ceux du Nord et de la Belgique. Il assure ainsi une continuité de 1 100 km de voies navigables de la Seine à l'Escaut. Lancé en 2021, le chantier devrait s'achever en 2028 et requiert un investissement total de 5 milliards d'euros. En mars, notre Caisse régionale, celle de Brie-Picardie, et CACIB ont signé un contrat avec la Société Canal Seine-Nord Europe pour le financement de la totalité de la 1^{re} tranche de financement de 60 M€ de ce projet européen. Ce financement permet la réalisation du chaînon manquant de 107 km entre Compiègne (Oise) et Cambrai (Nord).

La réalisation de ce canal permettra le passage de bateaux jusqu'à 4 400 tonnes, soit l'équivalent de 220 camions. Sa construction répond ainsi aux enjeux majeurs de lutte contre le réchauffement climatique puisqu'elle favorise le report des transports de marchandises, notamment depuis l'A1 de plus en plus saturée, vers une mobilité sur les voies navigables. Celles-ci émettent deux fois moins de CO² à la tonne transportée que le transport routier.

Outre le fait que ce projet permettra de créer des emplois et de faire travailler des entreprises régionales, il vise aussi à créer des plateformes logistiques multimodales (comme à Marquion) ainsi que d'équipements au service de l'industrie (comme le site de transbordement de Graincourt), de l'agriculture et de la plaisance.

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE
AMBITION 2 : ACCOMPAGNER DURABLEMENT NOS CLIENTS DANS LES TRANSITIONS ET LEUR PROPOSER DES OFFRES RESPONSABLES

INDICATEURS	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Engagement : Poursuivre le développement des offres responsables (prêts, produits d'épargne...)				
Financement des activités vertes en montant (hors critères taxonomie) (encours M€)	N/A	2 881,5	3 362,6	16,7 %
Financements liés à la santé en montant (encours M€)	N/A	312,7	340,4	9 %
Montant des prêts Eco PTZ réalisés (encours M€)	5,7	8,3	10,4	25,3 %
Montant des encours ISR (M€)	N/A	N/A	275,9	/
Engagement : Accompagner les transitions et poursuivre le déploiement de nos offres de finance durable fondée sur les critères ESG				
Financement de l'immobilier vert en montant (encours M€)	N/A	2 661,1	3 075,8	16 %
Financement des énergies renouvelables en montant (encours financements dédiés - M€)	N/A	134,7	198,5	46 %
Financement des énergies fossiles en montant (encours M€)	N/A	1,9	Aucun encours	/
ENR dans le mix énergétique pour le financement (%)	N/A	98,7 %	100 %	1,3 %
Energies fossiles dans le mix énergétique pour le financement (%)	N/A	1,3 %	0 %	/
Financement de la rénovation/transition énergétique en montant (encours M€)	N/A	35,3	38	8 %
Financement de l'agriculture durable en montant (encours M€)	N/A	50,4	50,3	NS
Pourcentage d'atteinte de l'objectif de déploiement des critères ESG (marché des Entreprises)	N/A	N/A	50 %	/

Pour plus de précisions sur les méthodes de calcul, voir le tableau récapitulatif de tous les indicateurs en fin de document. Pour plus de précisions sur les risques associés à cette ambition, voir le tableau en annexe 1.

Commentaires :

Plusieurs de ces indicateurs ont été mis en place en 2020 dans l'optique de pouvoir suivre les financements verts de la Caisse régionale en termes d'encours (Cf. outil Groupe).

A ce stade, il est à noter que ceux-ci ne sont pas alignés sur les critères techniques édictés par la réglementation sur la taxonomie (objectif d'alignement fixé à 2024). Pour autant, la Caisse régionale est engagée dans la transition de ses financements pour aller vers la décarbonation.

Le montant des prêts Eco PTZ pour lesquels notre Caisse détient une expertise reconnue rencontre un intérêt particulier au regard de l'encouragement des instances étatiques à la rénovation énergétique.

Le montant des encours ISR est mesuré depuis plusieurs années. Toutefois, la méthode de calcul a évolué cette année en vue d'intégrer dans le périmètre défini les souscriptions d'assurance vie de notre clientèle.

De façon générale, les encours des divers financements ont augmenté en raison d'une belle dynamique commerciale et, concernant les encours de financements des énergies renouvelables, l'augmentation concerne principalement le marché des agriculteurs développant notamment des projets de méthanisation et de bio énergies.

VOLET
SOCIAL

AXE 2 : Prendre soin de nos salariés en développant un climat de travail serein et propice à la prise d'initiative.

AMBITION 3 : Être un employeur responsable.

ENGAGEMENT 5 : Veiller à l'équité, la mixité, la diversité entre tous et à l'absence de discrimination quelle qu'elle soit.

La Caisse régionale met en place des actions concrètes pour permettre à chaque salarié de trouver sa place dans l'entreprise. Pour ce faire, elle s'est dotée d'accords spécifiques instaurant clairement les conditions d'équité, de mixité et de diversité nécessaires à l'épanouissement de tous (hommes, femmes, handicapés, jeunes, seniors...). Elle a par ailleurs adopté une politique de rémunération favorisant l'équité entre tous (cf. grille de salaires en lien avec les fonctions occupées).

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Promotion de la mixité Homme-Femme

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place différentes actions très concrètes pour promouvoir la diversité et la mixité en tant que richesse et accélérateur de performance.

Ceci ayant permis une amélioration de l'index Homme-Femme, différentes actions ont été prolongées en 2021, avec un développement autour de 3 axes :

- Le recrutement, en poursuivant la réflexion menée au sein du Groupe Diafora et en continuant son chantier de diversification des sources, notamment par la relance de la cooptation et l'élargissement du recours aux réseaux sociaux.
- La communication, en menant un travail accentué de sensibilisation des managers aux bonnes pratiques dans le domaine et en proposant de nouvelles actions, en lien avec la communication interne, pour valoriser des exemples de parcours Potenti'Elles.
- La rémunération, en continuant d'accorder une enveloppe spécifique de rémunération de compétences individuelles pour corriger les écarts de rémunération et en portant une attention particulière au rééquilibrage des rémunérations tout au long de la vie dans l'entreprise, notamment dans le cadre des mobilités fonctionnelles et/ou géographiques.

57
personnes
avec postes
adaptés

Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap : un programme spécial

Le Crédit Agricole Nord de France s'engage aux côtés de ses collaborateurs ayant des troubles de santé grâce au dispositif HECA.

Ainsi, outre le dispositif HECA qui prévoit des relais au sein de la Caisse régionale et un accompagnement personnalisé pouvant se traduire par un aménagement du poste de travail (sièges, souris ergonomiques, prothèses auditives, ou tout autre équipement de compensation) et faciliter l'obtention d'aides internes et externes, la mission HECA a organisé un programme de sensibilisation en 2021 dans le cadre de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap (SEEPH) :

- Un webinaire sur la diversité,
- Un jeu Serious Game pouvant déboucher sur un test auditif personnel et confidentiel,
- Une interview de quelques salariés en situation de handicap pour témoigner de leur vécu et des aménagements réalisés en leur faveur,
- Un jeu handi-poursuite.

Ecoute, confidentialité et aide pour continuer à travailler dans les meilleures conditions sont le leitmotiv de la Caisse régionale pour faciliter le quotidien de ses collaborateurs en difficulté.



De nouveaux accords en faveur des salariés

Différents accords ou avenants ont été signés en 2021 afin d'aménager les conditions de travail des salariés (allongement du congé paternité en juin - télétravail en septembre - dispositions relatives au compte épargne temps pour les seniors en décembre). Ce faisant, la caisse régionale confirme son attachement au respect des droits de l'homme (Cf. page 17).

VOLET
SOCIAL

AXE 2 : Prendre soin de nos salariés en développant un climat de travail serein et propice à la prise d'initiative.

AMBITION 3 : Être un employeur responsable.

ENGAGEMENT 6 : Favoriser le bien-être au travail en cherchant à être l'employeur bancaire préféré du territoire.

En dialoguant avec les instances représentatives du personnel, la Caisse régionale Nord de France fait en sorte d'adopter des conditions de travail favorables aux salariés et mesure, au travers de l'indice d'engagement et de recommandation (IER), la fierté d'appartenance de ces derniers. Elle s'attache par ailleurs à adapter la culture managériale aux nouvelles attentes et comportements sociaux, à anticiper et accompagner les salariés dans l'évolution de leurs métiers, à repenser et moderniser le cadre de travail avec l'aménagement des locaux ou le déploiement d'un réseau social d'entreprise. Tout est également mis en œuvre pour accueillir de jeunes étudiants en qualité d'alternants ou de stagiaires au sein de la banque.

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

L'Indice d'engagement et de recommandation (IER)

C'est grâce à un questionnaire adressé à tous les salariés que peut être mesuré l'IER. Le taux de participation à cette édition a été de 68 % (légèrement en retrait par rapport à 2020). A partir des besoins exprimés par les équipiers, il est possible de déterminer différents axes de progrès et des plans d'actions pour atteindre nos objectifs. Les résultats constatés confirment qu'il existe une véritable symétrie des attentions. Plus l'engagement envers l'entreprise sera fort, plus il se traduira dans la satisfaction de nos clients.

Cet IER salarié montre le haut niveau d'engagement de chacun.

Augmentation du nombre de recrutements d'alternants

Employeur responsable impliqué dans l'insertion professionnelle des jeunes, le Crédit Agricole Nord de France poursuit sa dynamique. A titre d'exemple, la Caisse régionale a recruté 136 alternants en 2021 contre 127 en 2020.

136
alternants
recrutés
en 2021

Requalification de la Rémunération extra-conventionnelle (REC) en Reconnaissance d'Engagement et de Coopération

En cohérence avec la dynamique actuelle de transformation de notre Caisse régionale, une évolution de la REC a été validée afin de favoriser un meilleur alignement des pratiques d'animation et de mobilisation des équipes avec les attentes de la société ainsi qu'avec les orientations portées par le projet de groupe Crédit Agricole et de notre projet d'entreprise TEMPO.

Les nouvelles modalités adoptées ont pour objectif de permettre notamment :

- d'apprécier et de reconnaître l'engagement des équipes qui composent notre entreprise et qui œuvrent collectivement à sa réussite,
- d'assurer une valorisation plus équilibrée des performances de tous les acteurs (sièges et réseaux commerciaux),
- de détacher le management et les équipes d'une gestion exclusivement quantitative des objectifs au profit d'une recherche de performance plus équilibrée et plus durable.

De fait, la Caisse régionale dispose d'une politique de rémunération qui reflète ses valeurs mutualistes et son souci d'être un employeur responsable. Élément majeur du pacte social, cette politique est fondée sur les notions de clarté, de transparence et d'équité, tout en mettant l'accent sur l'équilibre entre l'esprit collectif et l'individu.

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE
AMBITION 3 : ETRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

INDICATEURS	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Engagement : Veiller à l'équité, la mixité, la diversité entre tous et à l'absence de discrimination quelle qu'elle soit				
Nombre d'accords signés traitant de l'égalité homme/femme ou de la diversité dans l'année	N/A	N/A	1	/
Répartition des salariés par âge et par sexe	Cf tableau infra	Cf tableau infra	Cf tableau infra	/
Pourcentage de femmes dans l'encadrement (dont cadres de direction)	37,5 %	37,6 %	40 %	2,4 pts
Taux de travailleurs handicapés	5,11 %	5,20 %	Non disponible à date	/
Engagement : Favoriser le bien-être au travail en cherchant à être l'employeur bancaire préféré du territoire				
Nombre d'accords signés traitant de la qualité de vie au travail dans l'année	N/A	N/A	2	/
Nombre et pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une mobilité (fonctionnelle, géographique, Groupe)	692	438, soit 16 %	1313, soit 48,2 % (235 Fonct - 506 Géo - 566 Fonct et Géo - 6 Mob. Groupe)	200 %
Nombre d'embauches en CDI et de licenciements & ruptures conventionnelles	175 - 34	135 - 28	129 - 43	- 4,4 % -> 53,5 %
Indicateur IER (indice d'engagement et de recommandation des salariés)	73,0 %	75,0 %	72 %	- 3 %

Pour plus de précisions sur les méthodes de calcul, voir le tableau récapitulatif de tous les indicateurs en fin de document. Pour plus de précisions sur les risques associés à cette ambition, voir le tableau en annexe 1.

Commentaires :

L'indicateur relatif à la mobilité est particulièrement élevé cette année en raison de la restructuration qui a été engagée en 2021 pour le réseau commercial. Il est donc difficilement comparable avec les autres années.

Compte tenu de cette configuration, différents salariés ont opté pour une rupture conventionnelle (Cf. autres projets).

A noter, le pourcentage de femmes dans l'encadrement continue à progresser du fait de la poursuite des mesures de promotion de la mixité homme-femme en 2021. La réorganisation du réseau a également favorisé le passage en statut cadres pour les effectifs ayant bénéficié d'une mobilité.

VOLET
SOCIAL

AXE 2 : Prendre soin de nos salariés en développant un climat de travail serein et propice à la prise d'initiative.

AMBITION 4 : Aller vers plus d'autonomie et d'épanouissement.

ENGAGEMENT 7 : S'ouvrir à de nouveaux modes de travail pour permettre plus de flexibilité et d'agilité via les travaux à distance et la numérisation.

La Caisse régionale Nord de France a défini un cadre conventionnel pour le télétravail en 2021 tout en veillant au respect du droit à la déconnexion. Par ailleurs, du matériel et des logiciels sont mis à disposition des salariés afin de pouvoir se réunir à distance tout en ayant la possibilité de partager des documents et d'interagir facilement. De plus, de nouveaux process digitaux ont été développés afin de conférer plus d'agilité aux salariés.

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Accord sur le télétravail

Dans le cadre du projet d'entreprise TEMPO, la Direction a ouvert des négociations en 2021 sur la mise en place du télétravail au sein du Crédit Agricole Nord de France avec les objectifs et enjeux ci-dessous :

- Répondre à une attente de plus en plus forte des équipiers pour gagner en qualité de vie au travail et en flexibilité dans l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle.
- Faire évoluer notre organisation de travail pour développer la confiance, la responsabilité et l'autonomie des équipiers et des managers de chaque unité en matière d'organisation du travail et de suivi d'activité au regard des objectifs fixés.
- Réduire notre empreinte carbone.
- Accélérer la dématérialisation de nos processus et la numérisation des documents.
- Gagner en agilité et en flexibilité, notamment en période de crise et de déclenchement de plans de continuité d'activité.
- Améliorer l'attractivité de notre marque employeur.

Cela a abouti à un accord sur le télétravail qui a été signé à l'unanimité et ce, dans un premier temps, pour un an afin de pouvoir tester grandeur nature ce nouveau mode de travail.

Celui-ci est fondé sur le volontariat du salarié et l'accord du manager. Il implique bien sûr une attention particulière à la préservation du lien social du salarié avec l'entreprise, au maintien de l'esprit d'équipe, au déroulement de la carrière et au respect de la vie privée du télétravailleur (cf. droit à la déconnexion).

Par ailleurs, afin qu'il ne soit pas un obstacle à la qualité de service que les clients sont en droit d'attendre, tout est mis en œuvre pour maintenir l'ensemble des agences ouvertes et assurer le bon fonctionnement de chaque unité.

Réunions visioconférence

La mise à disposition à l'ensemble des salariés d'ordinateurs portables équipés d'un outil de visioconférence (réunion skype) offre à tous plus de flexibilité et d'agilité.

Il est, de ce fait, facile d'échanger à distance et le client peut choisir ce mode de communication s'il le souhaite.

En outre, des licences webex ont été mises à disposition d'un certain nombre d'utilisateurs pour les réunions de plus grande envergure.

2806
ordinateurs
portables en
production
au 20 janvier 2022



VOLET SOCIAL

AXE 2 : Prendre soin de nos salariés en développant un climat de travail serein et propice à la prise d'initiative.

AMBITION 4 : Aller vers plus d'autonomie et d'épanouissement.

ENGAGEMENT 8 : Permettre à chacun d'exprimer sa vision, d'accroître et valoriser ses compétences (via notamment le bénévolat de compétences et une démarche d'ouverture).

Pour permettre à ses salariés de s'exprimer ou de partager leurs connaissances ou compétences, la Caisse régionale met à disposition des outils ou plateformes spécifiques (ex : outil Chatter ou plateforme Wenabi d'engagement associatif avec la possibilité de faire du bénévolat de compétences). La banque mène par ailleurs des actions pour maintenir un haut niveau de formation. Elle veille à la formation des jeunes embauchés et à celle de ses salariés en ce qui concerne les évolutions réglementaires. Elle enrichit les parcours de formations métiers et les parcours individualisés, elle acculture ses salariés au digital, les forme aux nouveaux modèles de la banque et aux moyens technologiques qui les accompagnent.

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Formation PEPZ

En accord avec sa volonté de renforcer son engagement en faveur des transitions et plus spécifiquement de la rénovation énergétique des bâtiments, la Caisse régionale a souscrit en juin 2021 au programme PEPZ avec un déploiement prévu en 2022.

Ce dernier comprend :

- plusieurs modules de formation, allant de la découverte au perfectionnement,
- un outil de simulation d'aides aux travaux (simulation personnalisée du montant des aides auquel le client a droit en fonction de sa situation personnelle et du type de travaux qu'il souhaite réaliser),
- une assistance à destination des conseillers.

Dès lors, une fois le déploiement effectif de ce programme, les conseillers seront formés aux différentes solutions de financement des travaux de réhabilitation énergétique des logements, afin de pouvoir accompagner au mieux les clients particuliers.

A noter, ce programme est porté par la Société Economie d'Energie, en partenariat avec le Ministère de la Transition Ecologique.

Plateforme "ça m'engage"

Début juin, le Crédit Agricole Nord de France a lancé "ça m'engage", sa plateforme solidaire (plateforme Wenabi) dédiée aux salariés qui veulent s'engager en faveur d'associations du territoire. Cette plateforme propose aux collaborateurs qui le souhaitent de se porter volontaires sur des missions solidaires ponctuelles ou sur la durée.

Au programme, des missions "coup de pouce" qui ne sollicitent pas de compétences techniques particulières (ex : distribution de repas, accompagnement de personnes isolées), mais aussi des missions de parrainage qui s'inscrivent davantage dans la durée (ex : cours d'alphabétisation) ou encore des missions qui font appel à une compétence professionnelle spécifique (ex : RH, informatique, communication).

Les missions se font au sein d'associations locales qui ont, pour la plupart, déjà bénéficié d'un soutien de la part de la Caisse régionale, via la Fondation d'Entreprise Crédit Agricole Nord de France, le Fonds d'Initiatives Locales ou encore grâce au dispositif des Tookets. D'autres missions sont proposées auprès d'antennes locales d'associations nationales reconnues d'intérêt général.



INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE
AMBITION 4 : ALLER VERS PLUS D'AUTONOMIE ET D'EPANOUISSEMENT

INDICATEURS	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Engagement : S'ouvrir à de nouveaux modes de travail pour permettre plus de flexibilité et d'agilité via les travaux à distance et la numérisation				
Nombre de salariés en télétravail (cadre conventionnel)	27	28	1 513	Très forte croissance
Pourcentage de salariés en télétravail y compris les périodes COVID	/	81 %	90,2 %	11 %
Effectif en fin de période	2 980	3 009	3 056	1,6 %
Nombre de licences Webex	/	/	267	/
Nombre de process dématérialisés	/	/	Estimé à 50 % de nos processus	/
Engagement : Permettre à chacun d'exprimer sa vision et valoriser ses compétences (via notamment le bénévolat de compétences et une démarche d'ouverture)				
Nombre d'heures de formation par salarié et coût de la formation/masse salariale (en %)	37 -> 7,4 %	32 -> 5,5 %	36,8 -> 6,4 %	12,5 %
Nombre de salariés inscrits dans un parcours de formation diplômant	474	453	526	16 %
Nombre de dispositifs de co-crédation proposés aux salariés	23	19	5 ateliers / 82 participants	/
Nombre d'heures de formations dispensées	/	87 114	100 746	15,5 %

Pour plus de précisions sur les méthodes de calcul, voir le tableau récapitulatif de tous les indicateurs en fin de document. Pour plus de précisions sur les risques associés à cette ambition, voir le tableau en annexe 1.

Commentaires :

L'augmentation significative du nombre de salariés en télétravail entre 2020 et 2021 s'explique par la mise à disposition d'un cadre conventionnel. Ainsi, outre la période de crise sanitaire qui a été à l'origine d'un déploiement important du télétravail, il a été ouvert aux salariés la possibilité de signer un avenant à leur contrat de travail afin de pouvoir bénéficier d'une à deux journées de télétravail par semaine de façon pérenne (avenant valable un an).

Au 31/12/2021, ce sont donc 1513 salariés qui ont fait ce choix.

De plus, afin de faciliter les échanges entre les équipiers de sites différents, les outils de visioconférence ont été développés avec la mise à disposition d'ordinateurs portables équipés de l'outil skype (2 806 en production) et de licences Webex pour des réunions destinées à un public élargi.

Enfin, l'augmentation du nombre de formations, et notamment dans le cadre d'un parcours diplômant, est liée pour une grande part à la réorganisation de notre réseau commercial qui comporte un axe de spécialisation pour les clientèles patrimoniale, professionnelle et agricole.

VOLET ENVIRONNEMENTAL

AXE 3 : Prendre soin collectivement de notre territoire en étant exemplaire sur notre comportement écologique et sociétal et en mettant en place des mesures d'aide et de soutien conformément à nos valeurs mutualistes.

AMBITION 5 : Affirmer notre responsabilité sociétale et environnementale.

ENGAGEMENT 9 : Poursuivre nos actions de réduction/compensation des émissions de gaz à effet de serre (GES) pour viser la neutralité carbone conformément à l'accord de Paris (Scope 1, scope 2 et scope 3), via notamment une politique d'achats responsables, la maîtrise de nos consommations (énergie, eau...) et le pilotage de notre portefeuille de financement tel que requis par le régulateur.

Résolument engagée dans une démarche de réduction des émissions GES, le Crédit Agricole Nord de France organise le pilotage de ses consommations d'énergies et de papier, veille à l'optimisation des déplacements professionnels en intégrant notamment la mesure de l'empreinte carbone par direction, poursuit la dématérialisation de ses process internes et commerciaux, rationalise son parc d'imprimantes, favorise les visioconférences, encourage la mobilité douce et réfléchit aux moyens de la renforcer, optimise le cycle de vie des moyens de paiement et envisage de nouveaux sièges sociaux à haute qualité environnementale. A cela, s'ajoute une politique d'achats responsables prenant en compte la démarche RSE des fournisseurs (note Ecovadis, questionnaire RSE) et une volonté de responsabiliser chaque acteur de l'entreprise dans la gestion des émissions GES produites directement ou indirectement. Dans ce cadre, a été réalisée une première segmentation des secteurs d'activités les plus polluants du portefeuille de financement en vue d'un pilotage plus fin pour l'avenir. En outre, une première solution de compensation carbone a été adoptée en 2021. De fait, la Caisse régionale fait face, entre autres, aux risques liés à la transition énergétique, agricole, agro-alimentaire et à l'adaptation au dérèglement climatique.

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Agriculture durable : une solution de compensation carbone proposée par TerraTerre pour lutter contre le réchauffement climatique

La Caisse régionale Nord de France s'inscrit dans la Stratégie Nationale Bas Carbone (SNBC) en vue d'atteindre l'objectif de neutralité carbone française en 2050.

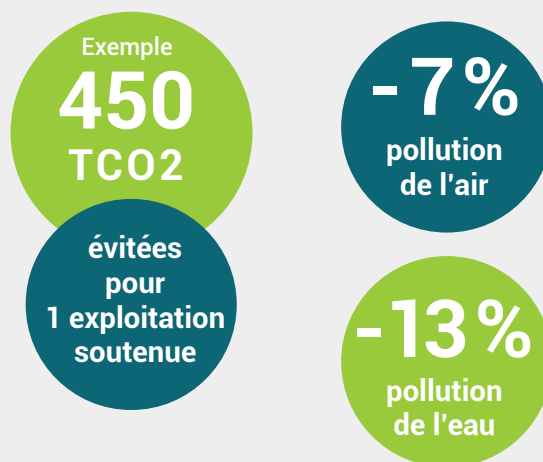
Pour ce faire, elle explore l'ensemble des pistes permettant de réduire ses émissions GES et souhaite s'engager dans des projets de réduction et de séquestration carbone.

Ainsi, en cohérence avec son ADN de financeur de l'agriculture et de banque des transitions, la Caisse régionale a choisi de soutenir une action de compensation carbone visant à transformer différentes exploitations agricoles pour leur permettre de passer à une agriculture durable (solution développée par TerraTerre, start-up ayant intégré le village By CA Nord de France). Cette décision a d'autant plus de sens que, sur son total d'émissions GES indirectes estimé sur son portefeuille de financement, 55 % concernent la part de financement de l'agriculture.

La compensation de ces activités revêt donc un caractère prioritaire et s'associer à TerraTerre va permettre à la Caisse régionale de contribuer à générer une diminution de 2 319 Téqu CO2 sur le territoire du Nord et du Pas-de-Calais d'ici à 5 ans.

Renforcement du process Achats responsables

La Caisse régionale poursuit sa démarche de déploiement des critères ESG vis-à-vis de ses fournisseurs (voir page 17 et encart données complémentaires en fin de document).



VOLET ENVIRONNEMENTAL

AXE 3 : Prendre soin collectivement de notre territoire en étant exemplaire sur notre comportement écologique et sociétal et en mettant en place des mesures d'aide et de soutien conformément à nos valeurs mutualistes.

AMBITION 5 : Affirmer notre responsabilité sociétale et environnementale.

ENGAGEMENT 10 : S'assurer de l'intégration des critères ESG dans le cadre des investissements pour compte propre de la Caisse régionale.

Soucieuse d'apporter des solutions concrètes aux enjeux environnementaux et sociaux, la Caisse régionale se mobilise pour accroître la prise en compte des critères ESG dans le cadre de ses investissements pour compte propre.

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Impact Croissance IV

Parmi les investissements responsables souscrits lors des deux derniers exercices, la Caisse régionale a investi 5 M€ dans le fonds Impact Croissance IV auprès de la société IMPACT. Celle-ci a pour objectif de concilier performance financière et impact social en agissant avec les entrepreneurs engagés pour une société durable et juste. Pour cela, elle s'appuie sur 8 des 17 objectifs de développement durable de l'ONU (ODD) et soutient les projets sociaux et green avec un impact local remarquable.

IMPACT Croissance IV s'inscrit dans cette dynamique, en mettant l'accent sur les publics fragiles et l'économie circulaire. L'objectif est une création de valeur basée sur un accompagnement de long terme.



Liste des fonds ISR abondés (cumul)

- Impact environnemental :

CA Transition (IDIA) : 2,6 M€
Tomorrow Midcap Fund (Initiative & Finance) : 2 M€ - art. 9 SFDR

- Impact social et/ou sociétal :

Impact Croissance IV (Impact Partners) : 5 M€ - inclusion économique et sociale
Amundi Finance et Solidarité (Amundi) : 1 M€ - Inclusion sociale

- Impact environnemental et social :

BFT LCR Social Green (BFT) : 15 M€ (Green bonds et social bonds)

Nord Capital Partenaires et sa démarche d'investisseur responsable

Le diagnostic réalisé en 2021 par la société Ethifiance indique que Nord Capital Partenaires (NCP), partenaire de la Caisse régionale, dispose d'un cadre d'action clair et d'une démarche structurée.

NCP fait ainsi figure de bon élève en matière de cadrage de la démarche d'investisseur responsable, mais également de déploiement opérationnel et de mesure et suivi de performance, tel que précisé sur le site internet et sur celui de Turenne Groupe, dont NCP fait partie :

- Signataire des PRI / charte France Invest,
- Turenne Groupe signataire de l'initiative Climat International,
- Démarche d'intégration ESG dans les due diligence et dans le suivi des portefeuilles,
- Evaluation ESG en préinvestissement, suivi et reporting (rapport ESG),
- Suivi de 3 indicateurs quantitatifs avec des objectifs d'amélioration associés (action sur la performance),
- Charte d'investisseur socialement responsable publiée sur le site de Turenne Groupe,
- Démarche d'engagement auprès des participations sur les thématiques de durabilité.



INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE
AMBITION 5 : AFFIRMER NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

INDICATEURS	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Engagement : Favoriser la mise en place de process réduisant l'empreinte carbone				
Nombre de kilomètres parcourus en déplacements professionnels (hors véhicules électriques et hybrides) & émissions CO2	3 978 559 - 994 TéquCO2	1 883 428 - 470 TéquCO2	2 334 912 - 583,7TéquCO2	24 %
Quantité d'électricité consommée (kwh)	14 665 390	13 669 482	13 843 160	1,3 %
Quantité d'électricité consommée/salarié	NA	4 543 kwh/sal	4 530 kwh/sal	- 0,3 %
Quantité de gaz consommée (éq kwh)	4 912 305	5 327 041	4 843 160	- 9 %
Quantité de gaz consommée/salarié	NA	1770 éqkwh/sal	1585 éqkwh/sal	- 10,5 %
Quantité de fioul consommée (en litres)	66 280	13 480	18 029	34 %
Quantité de fioul consommée/salarié	NA	4,48 litres/sal	5,9 litres/sal	31,6 %
Emissions CO2 associées aux consommations électricité - gaz - fioul (en TéquCO2)	2 136	2 027	1 986,7	- 2 % (sur le global)
Quantité de papier consommée (nombre de ramettes par salarié)	25	23	19	- 15,5 %
Quantité de déchets recyclés (papier en tonne et nombre de cartes bancaires périmées)	160 - 128 202	120 - 74 394	160 - 71 904	33 % -> - 3,3 %
Tonnage de la taxe ecofolio	256,2	227,5	non disponible	- 11,2 %
Nombre de chèquiers éco-conçus	523 995	406 320	371 241	- 8,6 %
Pourcentage de fournisseurs notés Ecovadis (avec CA > 50 K€)	N/A	N/A	41 %	/
Poids carbone du portefeuille de crédits (en KT eq CO2) (Cf. méthodologie SAFE ci-dessous)	1 066	1 109	1 140	2,8 %
Engagement : s'assurer de l'intégration des critères ESG dans le cadre des investissements pour compte propre de la Caisse régionale				
Montant des investissements ISR pour compte propre*	N/A	N/A	25,6 M€	/

Pour plus de précisions sur les méthodes de calcul, voir le tableau récapitulatif de tous les indicateurs en fin de document. Pour plus de précisions sur les risques associés à cette ambition, voir le tableau en annexe 1.
 *Le montant des encours ISR pour compte propre n'était pas repris auparavant dans la DPEF (Cf. p 32).

Commentaires :

Point sur les objectifs de déplacements professionnels et de consommation de 2021 :

Indicateurs	Objectifs de réduction fixés par rapport à 2019	Résultats	Observations
Kms parcourus	- 20 %	- 41,3 %	objectif dépassé
Papier	- 10 %	- 24 %	objectif dépassé
Consommation gaz	- 2 %	- 1,4 %	proche de l'objectif
Consommation électricité	- 5 %	- 5,6 %	objectif atteint
Consommation fioul*	Objectif de maintien	+ 34 %	objectif non atteint mais consommation peu élevée par rapport à 2019

* Les objectifs ont été fixés par rapport à 2019, année considérée comme année de référence lorsqu'ils ont été validés en Comité RSE, sauf pour le fioul pour lequel l'objectif était le maintien de la consommation de 2020.

Le nombre de kilomètres parcourus à titre professionnel a notablement baissé depuis 2019 du fait des mesures de télétravail mais également en raison des outils de visioconférence. Néanmoins, les déplacements ont à nouveau augmenté en 2021.

VOLET SOCIÉTAL

AXE 3 : Prendre soin collectivement de notre territoire en étant exemplaire sur notre comportement écologique et sociétal et en mettant en place des mesures d'aide et de soutien conformément à nos valeurs mutualistes.

AMBITION 6 : Mettre les atouts de notre modèle coopératif au service du bien commun.

ENGAGEMENT 11 : Mobiliser la Caisse régionale et les Caisses locales, notamment au travers du Fonds d'initiative locale (FIL) et de la Fondation, pour la mise en place d'actions bénéfiques au territoire (culture, santé, biodiversité...).

Forte de son identité coopérative et mutualiste, La Caisse régionale Nord de France poursuit ses actions de mécénat auprès d'associations et d'acteurs du territoire qui agissent dans les domaines de la santé, de l'éducation, de l'insertion économique, de l'enseignement, de la culture ou encore de l'environnement. A ce titre, elle soutient de multiples projets via différents canaux et contribue ainsi à de nombreuses actions bénéfiques au territoire.

Pour cela, la Caisse régionale a 2 vecteurs principaux d'intervention. Elle met à disposition un Fonds d'Initiatives Locales (FIL) pour permettre à ses 70 Caisses locales de soutenir des projets associatifs sur leurs secteurs territoriaux (dimension locale) et développe sa Fondation d'entreprise depuis 2015, celle-ci ayant vocation à soutenir des projets de plus grande ampleur.

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Valises pédagogiques pour lutter contre les "dys" (projet soutenu via le FIL)

Le Crédit Agricole Nord de France s'engage auprès des populations fragiles et a, dans le cadre de cet engagement, mis en place deux valises pédagogiques dites "Valises d'Albert" financées par le Fonds d'Initiatives Locales de la Caisse locale d'Aubigny-Tincques.

Ce matériel pédagogique est destiné à aider des enfants du secteur de l'Artois atteints de trouble en "dys" (dyslexie, dyspraxie, dyscalculie, etc.) et à traiter ce handicap vécu au quotidien par les jeunes. C'est l'association Dysternois qui est à l'origine de la distribution de ce matériel. L'une de ces valises a été attribuée au Lycée Agricole de Savy-Berlette, la seconde sera itinérante dans les 25 établissements scolaires des campagnes de l'Artois.

NB : en 2021, ont également été soutenus des projets tels que : Ciel bleu, Récup Tri, MARPA, Association Familles rurales, Moby!Aid, Plages vivantes, Jardins partagés de Ménome, Harmonie municipale de Frévent, Epicerie de Cathy, Trécastel, Tout un monde, et bien d'autres encore.

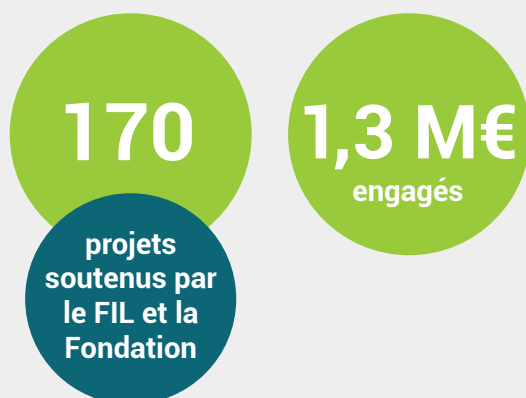
La Fabrique Numérique Solidaire, un lieu au service du numérique inclusif (projet soutenu via la Fondation)

La Fondation d'Entreprise Crédit Agricole Nord de France soutient le projet de Simplon.asso, qui porte sur la création d'un tiers-lieu de référence des métiers du numérique pour les publics, les partenaires et les entreprises, dans lequel cohabitent des activités complémentaires à destination des publics et en faveur de la digitalisation des entreprises.

Partant d'un constat de précarité numérique importante dans la région, l'objectif est ainsi de réinsérer par le numérique, former et sensibiliser 500 personnes par an, et de créer un tiers lieu de référence pour l'inclusion numérique, qui soit attractif et convivial.

NB : en 2021, ont également été soutenus des projets tels que : Dispositif Vigilans, Little big Woman, les Amis du Fort d'Ambleteuse, les Paniers de la Mer 62, Noeux Environnement, Artois Ternois Récupération Emploi, Campus Market, Quanta, Ephad l'Aquarelle, Musée départemental Matisse et bien d'autres encore.

L'ensemble des projets soutenus est consultable sur le site www.fondation-candf.fr



Autres exemples de soutien : Don de 35 K€ pour la lutte contre le cancer, notamment à l'occasion d'Octobre Rose / Don de 111 box solidaires pour les étudiants / Don de mobiliers par la Caisse régionale à APF France Handicap, E2C, OGEC, etc.

VOLET
SOCIAL

AXE 3 : Prendre soin collectivement de notre territoire en étant exemplaire sur notre comportement écologique et sociétal et en mettant en place des mesures d'aide et de soutien conformément à nos valeurs mutualistes.

AMBITION 6 : Mettre les atouts de notre modèle coopératif au service du bien commun.

ENGAGEMENT 12 : Amplifier notre identité mutualiste comme lien privilégié avec le territoire : aides à l'emploi, Points Passerelle.

La Caisse régionale s'attache à favoriser la création d'entreprises sur son territoire, en proposant aux créateurs des financements adaptés. Elle continue par ailleurs à développer des offres, des partenariats et des synergies, notamment via le Village by CA Nord de France.

Acteur solidaire de son territoire, elle s'engage envers tous publics dont ceux qui apparaissent fragilisés au travers de l'association Point Passerelle. En les aidant pour la recherche et la mise en œuvre de solutions adaptées à leur situation par son savoir-faire financier, social et humain, cette association favorise l'insertion socio-économique.

> À TITRE D'ILLUSTRATIONS

Entrepreneurs dans la Ville en région Hauts-de-France : coacher les jeunes dans leur projet d'entrepreneuriat

L'association Sport dans la Ville a développé, depuis 1998, de nombreux programmes pour favoriser l'inclusion éducative, sociale puis professionnelle des jeunes issus des quartiers prioritaires.

En tant que partenaire, la Caisse régionale s'implique dans plusieurs initiatives portées par cette association sur nos territoires du Nord et du Pas-de-Calais, dont celle relative au programme Entrepreneurs dans la Ville.

Ainsi, plusieurs salariés de la Caisse régionale ont mis leurs compétences au service de jeunes souhaitant devenir de futurs entrepreneurs en jouant un rôle de mentors pendant les 6 mois de formation que l'association leur dispense en vue de lancer leur projet, soit au total 52 heures d'accompagnement.

En complément, ces jeunes ont bénéficié de diverses mises en situation : rôle de chargé d'affaires sur le marché des professionnels, animation d'atelier sur la relation entre l'entrepreneur et son banquier, pitch sur leur projet devant des financeurs et revues de projet (temps d'échanges de 45 mn permettant aux jeunes incubés de prendre du recul sur leur projet avec l'aide de professionnels disposant de compétences variés).

Riche sur le plan humain, cette expérience l'est aussi sur le plan sociétal puisque la création d'entreprises et d'emplois est au bout de ce programme qui a déjà fait ses preuves.

Les start-up du Village by CA Nord de France

En accompagnant des start-up, le Village by CA impulse un dynamisme entrepreneurial notable sur le territoire.

En 2021, 47 start-up ont été accueillies au Village by CA Nord de France.

Parmi celles-ci, ont notamment été sélectionnées des start-up répondant aux thématiques de l'Agriculture en Transition en Hauts-de-France et de l'Entrepreneuriat au Féminin.

A noter, un appel à candidatures est en cours sur le thème de la Ville Durable.

Concours CREADIE : 3 créateurs d'entreprise régionaux récompensés par le CA Nord de France

Le concours organisé par l'ADIE récompense les initiatives de créateurs(trices) et repreneurs(ses) d'entreprises locaux accompagnés par l'Adie.

Lors de la cérémonie organisée au Village by CA Nord de France en présence du directeur régional de l'Adie Hauts de France et du Directeur général du Crédit Agricole Hauts-de-France, 3 créateurs d'entreprise ont été mis à l'honneur et ont reçu de notre Caisse régionale un chèque de 1 000 euros pour :

- **Le prix Coup de cœur** remis à l'entreprise Petits Bouts d'Histoires (création de livres pour enfants et box culinaires – Douai).
- **Le prix Rebond** remis à l'entreprise Pizza Per Tutti (livraison de pizzas à domicile – Thun Saint Amand).
- **Le prix Vitalité des territoires** remis à l'entreprise PPI-France (fabrication de palettes recyclées – Willems).

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE
AMBITION 6 : METTRE LES ATOUTS DE NOTRE MODELE COOPERATIF
AU SERVICE DU BIEN COMMUN.

INDICATEURS	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Engagement : Mobiliser la Caisse régionale et les Caisses locales, notamment via le FIL et la Fondation, pour la mise en place d'actions bénéfiques au territoire (culture, santé, biodiversité...).				
Nombre de dossiers soutenus par la Fondation d'Entreprise	15	22	29	32 %
Nombre de dossiers soutenus par le Fonds d'initiative locale	N/A	N/A	141	/
Nombre d'associations soutenues via le dispositif Tookets	52	61	66	8 %
Montant des dépenses de mécénat et de partenariat	N/A	N/A	2,8 M€	/
Engagement : Amplifier notre identité mutualiste comme lien privilégié avec le territoire : aides à l'emploi, PP				
Nombre de familles aidées par l'association Point Passerelle	1352	981	968	- 1,3 %
Nombre de manifestations/associations locales soutenues	N/A	N/A	276	/
Nombre de start-up hébergées par le village by CA	41	38	47	24 %
Nombre de financements accordés aux créateurs d'entreprise	488	381	623	64 %
Nombre d'installations d'agriculteur financées	175	151	191	26 %
Nombre de participants aux jobs meeting organisés	90	77	55	- 28,5 %
Financements de PME en territoires fragiles en montant (encours M€)	N/A	3 104,2	3 433,9	11 %

Pour plus de précisions sur les méthodes de calcul, voir le tableau récapitulatif de tous les indicateurs en fin de document. Pour plus de précisions sur les risques associés à cette ambition, voir le tableau en annexe 1.

Commentaires :

En 2021, la Caisse régionale Nord de France a encore montré son dynamisme dans ses actions de soutien au territoire (Cf. de nombreux projets soutenus notamment par la Fondation et le Fonds d'initiatives locales).

Par ailleurs, il est à noter la contribution de la Caisse à l'essor du tissu entrepreneurial, à la création et au maintien de l'emploi, à la fois via le Village by CA mais également par les financements accordés aux créateurs d'entreprise et aux installations d'agriculteurs.

2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE

	2019	2020	2021	VARIATION 2021/2020
ENGAGEMENT : Viser une relation durable en protégeant l'intérêt de nos clients et en veillant au maintien de la proximité et de l'éthique dans le conseil				
Nombre de réclamations reçues par le service qualité clients et délai moyen de traitement (en jours ouvrés)	1 743 - 11,2	1 452 - 9,6	1 199 - 8,9 ⁽¹⁾	- 16 %
Taux de salariés formés à la déontologie (FIDES) et à la sécurité financière (LAB)	98 % - 95 %	96 % - 96 %	95,3 % - 95 % ^(1 bis)	- 0,7 pt -> - 1 pt
Nombre de points verts	161	148	128 ⁽²⁾	- 13,5 %
Nombre de partenariats avec les écoles du territoire (stock)	8	8	10	25 %
Nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé	/	/	465 534 ⁽³⁾	/
Indicateur IRC	11	15	22 ⁽⁴⁾	47 %
ENGAGEMENT : Protéger les clientèles fragilisées en favorisant l'inclusion bancaire et en veillant à l'accessibilité des offres				
Nombre de micro-crédits accordés par la Caisse régionale	397	300	364	21,3 %
Nombre d'offres budget protégé (stock)	4 733	5 884	6 413	9 %
Nombre d'offres EKO souscrites par les clients	2 474	1 534	1 289	- 16 %
ENGAGEMENT : Mobiliser la Caisse régionale et les Caisses locales, notamment via le FIL et la Fondation, pour la mise en place d'actions bénéfiques au territoire (culture, santé, biodiversité...)				
Nombre de dossiers soutenus par la Fondation d'entreprise	15	22	29 ⁽⁵⁾	32 %
Nombre de dossiers soutenus par le Fonds d'initiative locale	/	/	141 ⁽⁶⁾	/
Nombre d'associations soutenues via le dispositif Tootkets	52	61	66	8 %
Montant des dépenses de mécénat et de partenariat	/	/	2,8 M€ ⁽⁷⁾	/
ENGAGEMENT : Amplifier notre identité mutualiste comme lien privilégié avec le territoire : aides à l'emploi, PP				
Nombre de familles aidées par l'association Point Passerelle	1 352	981	968	- 1,3 %
Nombre de manifestations/associations locales soutenues	/	/	276 ⁽⁸⁾	/
Nombre de start-up hébergées par le Village by CA	41	38	47	24 %
Nombre de financements accordés aux créateurs d'entreprise	488	381	623	64 %
Nombre d'installations d'agriculteur financées	175	151	191	26 %
Nombre de participants aux jobs meeting organisés	90	77	55 ⁽⁹⁾	- 28,5 %
Financement de PME en territoires fragiles en montant (en cours M€)	/	3 104,2	3 433,9	11 %
ENGAGEMENT : Poursuivre le développement des offres responsables (prêts, produits d'épargne...)				
Financement des activités vertes en montant (hors critère taxeonomie) (encours M€)	/	2 881,5	3 362,6 ⁽¹⁰⁾	16,7 %
Financements liés à la santé en montant (encours M€)	/	312,7	340,4 ⁽¹¹⁾	9 %
Montant des prêts Eco PTZ réalisés (encours M€)	5,7	8,3	10,4	25,3 %
Montant des encours ISR (M€)	N/A	N/A	275,9 ⁽¹²⁾	/
ENGAGEMENT : Accompagner les transitions et poursuivre le déploiement de nos offres de finance durable fondée sur les critères ESG				
Financement de l'immobilier vert en montant (encours M€)	/	2 661,1	3 075,8 ⁽¹³⁾	16 %
Financement des énergies renouvelables en montant (encours M€)	/	134,7	198,5 ⁽¹⁴⁾	46 %
Financement des énergies fossiles en montant (encours M€)	/	1,9	Aucun encours ⁽¹⁵⁾	/
ENR dans le mix énergétique pour le financement (%)	/	98,7 %	100 %	1,3 %
Energies fossiles dans le mix énergétique pour le financement (%)	/	1,3 %	0 %	/
Financement de la rénovation/transition énergétique en montant (encours M€)	/	35,3	38 ⁽¹⁶⁾	8 %
Financement de l'agriculture durable en montant (encours M€)	/	50,4	50,3 ⁽¹⁷⁾	NS
Pourcentage d'atteinte de l'objectif de déploiement des critères ESG (marché des Entreprises)	/	/	50 % ⁽¹⁸⁾	/

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE

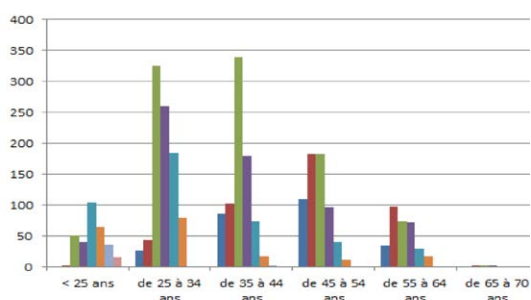
VARIATION
2021/2020

	2019	2020	2021	VARIATION 2021/2020
ENGAGEMENT : Favoriser la mise en place de process réduisant l'empreinte carbone				
Nombre de kilomètres parcourus en déplacements professionnels (hors véhicules électriques) & émissions CO2	3 978 559 994TéqCO2	1 883 428 470 TéqCO2	2 334 912 583,7TéqCO2	24 % -> 24 %
Quantité d'électricité consommée (kwh et kwh/salaire)	14 665 390	13 669 482	13 843 160	1,3 % -> - 0,3 %
Quantité de gaz consommée (éq kwh et éq kwh/salaire)	4 912 305	5 327 041 soit 4 543/sal	4 843 595 soit 4 530/sal (19)	- 9 % -> - 10,5 %
Quantité de froul consommée (en litres et en litres/salaire)	66 280	13 480 soit 4,48/sal	18 029 soit 5,89/sal	34 % -> 31,6 %
Emissions CO2 associées aux consommations électricité - gaz - froul (éq TéqCO2)	2 136	2 027	1 986,7 (19)	- 2% (sur le global)
Quantité de papier consommée (nombre de ramettes par salarié)	25	23	19 (20)	- 15,5 %
Quantité de déchets recyclés (papier en tonne et nombre de cartes bancaires périmées)	160 - 128 202	120 - 74 394	160 - 71 904 (21)	33 % -> - 3,3 %
Tonnage de la taxe ecofolio	256,2	227,5	non disponible (22)	- 11,2 %
Nombre de chèquiers éco-conçus	523 995	406 320	371 241	- 8,6 %
Pourcentage de fournisseurs notes Ecovadis (avec CA > 50 K€)	/	/	41 % (3)	/
Poids carbone du portefeuille de crédits (en Kt éq CO2) (Cf. méthodologie SAFE ci-dessous)	1 006	1 109	1 140 (23)	2,80 %
ENGAGEMENT : Veiller à l'équité, la mixité, la diversité entre tous et à l'absence de discrimination quelle qu'elle soit				
Nombre d'accords signés traitant de l'égalité homme/femme ou de la diversité dans l'année	/	/	1 (24)	/
Répartition des salariés par âge et par sexe	cf tableau infra 37,5 %	cf tableau infra 37,6 %	cf tableau infra 40 %	/
Pourcentage de femmes dans l'encadrement	5,11 %	5,20 %	Non disponible à date (22)	2,4 pt
Taux de travailleurs handicapés				/
ENGAGEMENT : Favoriser le bien-être au travail en cherchant à être l'employeur bancaire préféré du territoire				
Nombre et pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une mobilité (fonctionnelle, géographique, Groupe)	/	/	2 (25)	/
Indicateur IER	692	438, soit 16 %	313, soit 48,2 % (26)	200 %
Nombre d'embauches en CDI et de licenciements & ruptures conventionnelles	175 - 34	135 - 28	129 - 43 (27)	- 4,4 % -> 53,5 %
	73,0 %	75,0 %	72 %	- 3 %
ENGAGEMENT : S'ouvrir à de nouveaux modes de travail pour permettre plus de flexibilité et d'agilité via les travaux à distance et la numérisation				
Nombre de salariés en télétravail (cadre conventionnel)	27	28	1 513 (28)	Tres forte croissance
Pourcentage de salariés en télétravail, y compris les périodes COVID	/	81 %	90,2 % (29)	11 %
Effectif fin de période	2 980	3 009	3 056	1,6 %
Nombre de licences Webex	/	/	267 (3)	/
Nombre de process dématérialisés	/	/	Estimé à 50 % de nos processus (3)	/
ENGAGEMENT : Permettre à chacun d'exprimer sa vision et valoriser ses compétences (via notamment le bénévolat de compétences et une démarche d'ouverture)				
Nombre d'heures de formation par salarié et coût de la formation/masse salariale (en %)	37 -> 7,4 %	32 -> 5,5 % (1)	36,8 -> 6,4 %	12,5 %
Nombre de salariés inscrits dans un parcours de formation diplômant	474	453	526 (30)	16 %
Nombre de dispositifs de co-création proposés aux salariés	23	19	5 ateliers	/
Nombre d'heures de formation dispensées	/	87 114	100 746	15,5 %
Perception globale des actions RSE : Indice d'engagement sociétal	/	6,1	6,1 (31)	Iso

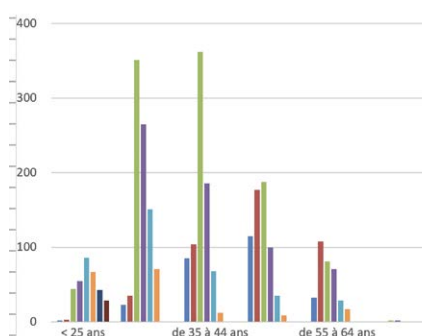
- (1) Moins de réclamations liées à la facturation des incidents de paiement suite au renforcement des mesures de plafonnement des frais, en complément de l'offre budget protégé
- (1bis) S'agissant de la formation sur la déontologie, 2 589 salariés de l'effectif présent au 31-12-2021 ont été formés à la déontologie dans les 3 dernières années
- (2) Ecart généré suite à la signature d'une nouvelle convention résultant d'un changement de dénomination
- (3) Donnée non reportée les années précédentes
- (4) Indice en forte progression montrant le niveau de satisfaction des clients
- (5) Nombre de projets soutenus sur le territoire en hausse et portant sur un montant de 659 K€ (Fondation)
- (6) Nombre de projets soutenus localement et portant sur un montant de 647 K€ (Caisses locales) - Donnée non reportée les années précédentes
- (7) Donnée non reportée les années précédentes
- (8) Nombre comprenant entre autres les projets soutenus par la Fondation et par le Fonds d'initiative locale - Donnée non reportée les années précédentes
- (9) Baisse liée au format adopté : en présentiel en 2021 / en digital en 2020
- (10) Indicateur comprenant le total des financements Immobilier vert, ENR, Rénovation énergétique et Agriculture durable
- (11) Indicateur comptabilisant les financements des clients dont les codes NAF sont inclus dans la filière santé
- (12) Montant des ISR souscrits par la clientèle : nouvelle méthode de calcul avec prise en compte du périmètre des souscriptions d'assurance-vie et ciblage plus précis des critères ESG des produits (la méthode historique ne prenait pas en compte le périmètre des souscriptions d'assurance-vie et faisait ressortir un montant de 41 M€ en 2019 et 60M€ en 2020)
- (13) Financements de biens immobiliers post 2017 (résidentiel neuf - immobilier commercial - bureaux)
- (14) Financements des activités liées aux énergies renouvelables (éolien, solaire, géothermique, hydraulique, valorisation des déchets, marine, biomasse, méthanisation)
- (15) Aucun encours enregistré dans nos livres en matière de financements des activités liées au secteur des énergies fossiles (charbon, pétrole, gaz naturel)
- (16) Indicateur comprenant l'indicateur des prêts Eco-PTZ auquel on ajoute les prêts travaux verts donnant droit au crédit d'impôt transition énergétique
- (17) Financement de l'agriculture bio et de la transition vers le bio et circuit court
- (18) Objectif fixé pour le marché des Entreprises sur une base cible de 200 questionnaires ESG. Donnée non reportée les années précédentes en raison d'un démarrage courant 2020.
- (19) Consommation d'électricité prenant en compte la consommation des mobiles banques - Facteurs d'émissions CO2 appliqués : 0,0599 kgCO2/KWH pour l'électricité (Ademe) ; 0,227 kgCO2/KWH pour le gaz (ADEME) ; 3250 gCO2/l (CAsa - Grenelle => total : 1 987 TéquCO2 (en 2020 : 2 027 TéquCO2).
- (20) Baisse de la consommation de papiers liée, d'une part, à la pratique du télétravail en 2021 et, d'autre part, à l'augmentation des process dématérialisés dans la Caisse - Objectif de -10% dépassé
- (21) Augmentation de la quantité de déchets recyclés en raison notamment d'un nombre de mobilités important au sein de la Caisse en 2021 ayant généré du tri dans les bureaux
- (22) Donnée non disponible au moment de la rédaction de la déclaration de performance extra-financière
- (23) Méthodologie SAFE (Single Accounting of Financed Emissions) :
 Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe met en œuvre depuis 2011 une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique. La méthodologie permet de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées.
 Elle s'appuie en cela sur les préconisations du Guide sectoriel sur la quantification des émissions de GES pour le secteur financier publié par l'ADEME, l'Association Bilan Carbone et l'Observatoire de la Responsabilité Sociétale. Réalisé en 2014 avec la participation d'une vingtaine d'institutions financières, d'ONG et d'experts, ce guide recommande aux banques de financement et d'investissement et aux banques universelles de recourir à une approche macroéconomique (méthodologies dites top-down), seule à même de garantir l'additivité des résultats et ainsi l'exactitude de l'ordre de grandeur calculé.
 Ainsi, SAFE fait correspondre par construction la somme des empreintes carbone de l'ensemble des institutions financières mondiales à 100 % des émissions mondiales et permet de réaliser une cartographie sectorielle et géographique des émissions financées. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques.
- (24) Avenant à l'Accord de mixité : prise en compte de l'allongement du congé paternité - 24 juin 2021 (Donnée auparavant reprise avec le point 25)
- (25) Avenant sur la mise en place du télétravail - 29 septembre 2021 - & Accord sur le Compte Epargne temps - 14 décembre 2021 (hors accords liés à la rémunération) (Donnée auparavant reprise avec le point 24)
- (26) Forte hausse des mobilités au sein de l'entreprise en raison de la réorganisation de notre réseau commercial (Cf. intra) - Pourcentage calculé sur effectif CDI au 31/12/2020 (2 725)
- (27) Hausse des ruptures conventionnelles en lien avec la réorganisation du réseau
- (28) Très forte augmentation en raison de la mise en place conventionnelle du télétravail
- (29) 2 468 salariés CDI concernés par le télétravail en période COVID (Cf. demandes de télétravail enregistrées puis validées par le supérieur hiérarchique dans l'outil HR Access)
- (30) Indicateur en hausse en lien avec le projet d'entreprise Tempo Commercial
- (31) Indicateur mesuré en 2020 et repris en 2021

Répartition des salariés par âge et par sexe

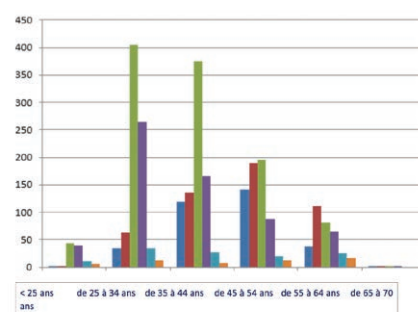
en 2019



en 2020



Répartition des salariés par âge et par sexe en 2021



■ Cadre - Femme ■ Agent - Femme
■ Cadre - Homme ■ Agent - Homme
■ Technicien - Femme ■ Stag Ecole - Femme
■ Technicien - Homme ■ Stag Ecole - Homme

	Données complémentaires requises pour notation RSE par organisme externe	31/12/2021	Commentaire éventuel
VOLET SOCIAL	Part des femmes au Comité de Direction	14 %	2 sur 14
	Effectif permanent fin d'exercice (en ETP)	2 666	2 735 CDI
	Effectif non permanent fin d'exercice (en ETP : CDD, intérim, apprentis, etc.)	321	252 CDD et 69 Stagiaires Ecoles
	Nombre de recrutements de salariés non permanents (en ETP et hors acquisitions : CDD, apprentis, etc. hors intérim et stagiaires)	321	CDD, Alternants, CDD Vacances
	Age moyen de l'effectif	41,06 ans	Effectif permanent CDI au 31/12
	Part de l'effectif non permanent	10,50 %	321 sur 3 056
	Part de l'effectif ayant un entretien individuel annuel d'évaluation	98,80 %	2 447 entretiens d'évaluation pour 2 477 éligibles
	Part des seniors dans l'effectif	12,54 %	>= 55 ans (343 sur 2 735)
	Mise en place de restructurations ayant entraîné des licenciements économiques collectifs au cours de l'exercice	Non	
VOLET SOCIÉTAL ET ENVIRONNEMENTAL	Bilan carbone de la Caisse régionale (fonctionnement interne)	25 641 Tég CO2	Bilan carbone réalisé en 2019 sur données 2018 comprenant le bilan GES des intrants repris ci-dessous*
	Emissions de gaz à effet de serre pour le scope 3 / Achats (émissions indirectes) (tonne CO2 eq.)	11 562 Tég CO2	* Part des intrants dans le bilan carbone / données 2018
	Intégration de critères sociaux dans les pratiques d'achats/sous-traitance	Oui	Critères intégrés dans nos questionnaires d'appel d'offres
	Existence d'audits fournisseurs/sous-traitants pour contrôler la bonne application de ces critères sociaux	Oui	Certains critères sont pris en compte directement dans la réalisation des prestations (notamment les jours et heures d'intervention, etc.)
	Intégration de critères environnementaux dans les pratiques d'achats/sous-traitance	Oui	Acculturation en cours, construction d'un guide sur l'échange avec les fournisseurs intégrant la dépendance économique et l'amélioration de la démarche RSE
	Existence d'audits fournisseurs/sous-traitants pour contrôler la bonne application de ces critères environnementaux	Oui	Vérification par les métiers lors de la réalisation des prestations sur l'origine et la qualité des produits, le respect des consignes lors de la prestation (tri des déchets, etc.)
	Accompagnement des sous traitants / fournisseurs sur des critères sociaux et / ou environnementaux	Oui	Réalisation de demandes d'accompagnement auprès d'EcoVadis et des fournisseurs dont la note est inférieure à 30 (Exemple : pour un de nos fournisseurs - mise à jour attendue pour juin 2022)
	Identification des fournisseurs en situation de dépendance économique	Oui	Réalisation d'un suivi trimestriel KYS et envoi de demandes d'approfondissement et réalisation de plans d'action si nécessaire
	Réalisation d'enquêtes de satisfaction fournisseurs au cours des trois dernières années	Non	Objectif de réaliser un questionnaire de nos fournisseurs en 2022
	Prise en compte de la proximité des fournisseurs dans les pratiques d'achat	Oui	Critère d'évaluation dans l'analyse connaissance fournisseur
	Existence d'un plan d'actions en faveur de la gestion des déchets et des substances dangereuses (DEEE, REACH, ROHS, etc.)	Oui	Questionnement dans notre Grille d'évaluation RSE envoyé dans les appels d'offres
VOLET SOCIÉTAL	Existence d'un système de management de la qualité	Oui	Démarche d'amélioration continue mise en place : détection et correction des irritants et dysfonctionnements, enquêtes satisfaction clients, formation des collaborateurs siège et réseau, suivi quantitatif et qualitatif du traitement des réclamations
	Part des activités bénéficiant d'une certification qualité (e.g. ISO 9001)	Non mesuré	Certification AFNOR "Trajectoire Patrimoine" + certification Audit + certification lutte corruption

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE DE SQUARE HABITAT

2019 2020 2021 VARIATION
2021/2020

VOLET SOCIÉTAL		2019	2020	2021	VARIATION 2021/2020
ENGAGEMENT : proposer des produits/services responsables		21 939	26 961	27 322	1,2 %
Nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé					
ENGAGEMENT : viser une relation durable en protégeant l'intérêt des clients et en veillant au maintien de la proximité					
Nombre de réclamations		125	188	95	- 49 %
Taux de salariées formées à la déontologie et à la sécurité financière (% de la population ciblée)		84 % et 92 %	97 % et 99 %	94 % et 94 %	- 3 pts et - 5 pts
ENGAGEMENT : favoriser le bien-être au travail et promouvoir l'équité et la diversité					
Nombre d'accords signés traitant de la qualité de vie au travail, de l'égalité homme/femme ou de la diversité		0	0	0	/
Taux de séniors de plus de 50 ans (en %)		18,55 %	20,36 %	21,56 %	écart 1,20 pt
Taux de salariées de moins de 30 ans (en %)		14,71 %	18,76 %	20,11 %	écart 1,35 pt
Taux de travailleurs handicapés		13,85	10,75	9	- 16,20 %
ENGAGEMENT : enrichir le développement et l'employabilité des salariés					
Nombre d'heures de formation par salarié et cout de la formation/masse salariale (en %)		26 - 1,59 %	21,68 - 1,40 %	21,56 - 1,38 %	NS
Nombre d'embauches en CDI et de licenciements (licenciements et ruptures conventionnelles)		56 - 36	81 - 33	134 - 20	65,4 % -> - 39,4 %
Effectif en fin de période		469	501	552	10,1 %
ENGAGEMENT : favoriser la mise en place de process réduisant l'empreinte carbone					
Nombre moyen de kilomètres parcourus par salarié		3 560	2 717	1 266	- 53,4 %
Quantité de papier consommée (nombre de ramettes par salarié)		20	20	20	Pas de variation
VOLET ENV.					

ENGAGEMENTS		31/12/2021
PILIER SOCIÉTAL		
I.1. Soutenir l'innovation et l'entrepreneuriat sur le territoire		
1. Le Village by CA - accélérateur de start-up et facilitateur de lien avec les entreprises		
Nombre de start-up accompagnées		47
Nombre d'alumni (start-up ayant été accompagnées par le Village et gardant un lien)		60
Nombre de partenaires		28
Nombre de mises en relation entre start-up et entreprise du territoire (entre 1 ^{er} janvier et 31 déc.)		20
Montant des fonds levés par les start-up (euros)		8 100 000
I.2. Participer à la dynamique territoriale		
2. Emploi		
Nombre de collaborateurs start-up au 31 déc.		430
Nombre de femmes fondatrices ou co-fondatrices de start-up		7
Nombre d'emplois (CDI, CDD, alternants, stagiaires...) créés sur le territoire par les start-up		140
Dont nombre d'alternants stagiaires		35
3. Inclusion		
Nombre de partenaires/collaborations du Village à vocation d'inclusion sur l'année		5
Nombre de personnes accompagnées sur l'année		50
4. Partenariats ou collaborations de recherche / éducation (universités, écoles "classiques"...) 		
Nombre de partenaires/collaborations du Village sur l'année		8
I.3. Accompagner les transitions économiques et sociétales		
5. Développement économique de nos territoires		
Nombre de start-up dans le domaine de la transition agricole		10
Nombre de start-up dans le domaine de la transition énergétique		5
Nombre de start-up dans le domaine de l'inclusion sociale (accompagnement des personnes en situation de fragilité)		6
Nombre d'entreprises dans le domaine de la transition agricole		3
Nombre d'entreprises dans le domaine de la transition énergétique		2
Nombre d'entreprises dans le domaine de l'inclusion sociale (accompagnement des personnes en situation de fragilité)		1
PILIER HUMAIN		
IV.1. Diversité & mixité des salariés		
16. Marque employeur		
Nombre total de collaborateurs dans les équipes Village (dont stagiaires et alternants) au 31 déc.		7
Nombre de femmes dans l'effectif Village au 31 déc.		1
Nombre de stagiaires et alternants sur l'année		2
IV.2. Accompagner la montée en compétences des salariés		
17. Acculturation / Formation des salariés		
Pour la Caisse régionale		
Nombre total de formations / acculturations réalisées pour les collaborateurs CR sur l'année		6
Nombre de collaborateurs CR sensibilisés ou acculturés à l'innovation sur l'année		150
Au sein des Villages		
Nombre de collaborateurs Village (CDI, CDD et alternants) ayant suivi une acculturation / formation, un parcours d'intégration		7

Annexe 1 : Tableau de bord des engagements et risques

ENJEUX ET RISQUES RSE CA NORD DE FRANCE					
AXES	AMBI- TIONS	ENGAGEMENTS	RISQUES EN CAS DE NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS	QUELQUES CLEFS DE RÉUSSITE	RÉSULTATS / INDICATEURS
Prendre soin de nos clients	Atteindre l'excellence dans notre relation avec tous nos clients	1. Viser une relation durable en protégeant l'intérêt de nos clients et en veillant au maintien de la proximité et de l'éthique dans le conseil.	<ul style="list-style-type: none"> > Risque de non-conformité en l'absence de mesures relatives à la protection des clients (RGPD) et des investisseurs, à l'intégrité et la transparence des marchés, à la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, l'évasion fiscale et la corruption. > Risque d'image en l'absence d'adaptation rapide des processus internes (moins de fréquentation des agences, augmentation des usages en ligne et du conseil à distance...). 	<ul style="list-style-type: none"> > Une Charte Ethique. > Des politiques adaptées portant sur la Protection des Données Personnelles, la Prévention des Risques de Corruption, la Sécurité Financière, la Prévention de la Fraude, la Politique de Gestion des Réclamations. > Un dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent, le terrorisme et la fraude fiscale et des formations dédiées. > Un dispositif de lutte contre la corruption certifié ISO 37001. > Un dispositif de surveillance des initiés permanents. > Un système d'identification et de certification par nos clients (personnes physiques et morales) de leur résidence fiscale en vue de lutter contre l'évasion fiscale (Cf. modèle d'échanges automatiques d'informations financières). 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de réclamations et délai moyen de traitement • Taux de salariés formés à la déontologie (FIDES) et à la sécurité financière (LAB) • Nombre de points verts • Nombre de partenariats avec les écoles du territoire (stock) • Nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé • Indicateur IRC
		2. Protéger les clientèles fragilisées en favorisant l'inclusion bancaire, le soutien économique du territoire et en veillant à l'accessibilité des offres.	<ul style="list-style-type: none"> > Risque de non-conformité pour non-respect de la réglementation en la matière. > Image dégradée en termes d'expérience clients (proximité, inclusion bancaire...). 	<ul style="list-style-type: none"> > Un dispositif de traitement de la clientèle en situation de fragilité financière. > Un dispositif de soutien associatif (Point Passerelle) et de mécénat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de micro crédits accordés • Nombre d'offres budget protégé • Nombre d'offres EKO souscrites par les clients
	Accompagner durablement nos clients dans les transitions et leur proposer des offres responsables	3. Poursuivre le développement des offres responsables (prêts, produits d'épargne...).	<ul style="list-style-type: none"> > Image dégradée en termes de capacité d'innovation et en tant que financeur responsable de l'économie de son territoire (perte de parts de marché / de positionnement). > Manque de capacité d'adaptation de la distribution et des services. > Distorsion de concurrence avec de nouveaux acteurs moins régulés (FinTechs, agrégateurs, GAFA, grande distribution...) et moindre dynamique de bancarisation. 	<ul style="list-style-type: none"> > Une application effective de la Directive sur les Marchés d'instruments financiers (MIF 2). > Un plan d'actions pour renforcer et valoriser l'innovation avec de nouvelles offres. > Une veille concurrentielle du secteur bancaire et des FinTechs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Montant des prêts Eco PTZ réalisés (K€) • Montant des encours ISR (en M€) • Financement des activités vertes (montant) • Financements liés à la santé (montant)
		4. Accompagner les transitions et poursuivre le déploiement de nos offres de finance durable fondée sur les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).	<ul style="list-style-type: none"> > Augmentation du coût du risque (risque de contrepartie, risque assurantiel) en lien avec l'augmentation des risques climatiques affectant les clients (risque physique, risque de transition). > Impact durable sur le compte de résultat des investissements liés à la transition énergétique et à l'adaptation au dérèglement climatique (évolution des normes, prise en compte des risques physiques, des risques opérationnels). > Dégradation de l'image de la banque et/ou de sa réputation avec impact éventuel sur la valorisation de l'entreprise (rythme insuffisant dans l'accompagnement de la transition énergétique et écologique de nos clients, financement de projets à fort impact carbone...). 	<ul style="list-style-type: none"> > Une adhésion à la Politique d'intégration des risques en matière de durabilité du Groupe et prise en compte des incidences négatives (Cf. conseil en investissement et assurance). > Un désengagement dans le financement des énergies fossiles à l'instar du Groupe. > Un plan d'actions pour développer des solutions de financement de la transition énergétique, agricole et agro-alimentaire ainsi que des technologies vertes, via notamment un questionnaire prenant en compte différents critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (avec pour objectif la protection de l'air, des sols et de la biodiversité). > Un plan d'actions pour accompagner le déploiement de nouveaux modèles sur le territoire et l'innovation en favorisant la création de liens (accélérateur de start-ups/ Village by CA). 	<ul style="list-style-type: none"> • Financement du secteur énergétique (montant) • Financement des énergies renouvelables (montant) • Financement des énergies fossiles (montant) • ENR dans le mix énergétique pour le financement (%) • Énergies fossiles dans le mix énergétique pour le financement (%) • Financement de la rénovation énergétique (montant) • Financement de l'agriculture durable (montant) • Atteinte des objectifs de déploiement des critères ESG (%)

ENJEUX ET RISQUES RSE CA NORD DE FRANCE

AXES	AMBI- TIONS	ENGAGEMENTS	RISQUES EN CAS DE NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS	QUELQUES CLEFS DE RÉUSSITE	RÉSULTATS / INDICATEURS
Prendre soin de nos salariés	Être un employeur responsable	5. Veiller à l'équité, la mixité, la diversité entre tous et à l'absence de discrimination quelle qu'elle soit.	<ul style="list-style-type: none"> > Risque d'image et de réputation. > Atteinte aux droits de l'homme en cas de non-respect de normes du droit du travail. > Perte d'attractivité de la marque employeur. > Fuite des talents. 	<ul style="list-style-type: none"> > Une Politique de Recrutement et une Politique de Rémunération. > Des accords en faveur de l'équité, la mixité et la diversité. > Un dispositif favorisant le recrutement de personnes en situations de handicap (dispositif HECA). 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'accords signés traitant de l'égalité homme / femme ou de la diversité • Répartition des salariés par âge et par sexe • Pourcentage de femmes dans l'encadrement • Taux de travailleurs handicapés
		6. Favoriser le bien-être au travail en cherchant à être l'employeur bancaire préféré du territoire.			
	Aller vers plus d'autonomie et d'épanouissement	7. S'ouvrir à de nouveaux modes de travail pour permettre plus de flexibilité et d'agilité via les travaux à distance et la numérisation.	<ul style="list-style-type: none"> > Recul en termes de compétitivité et d'employabilité. > Moindre performance. > Fuite des talents. 	<ul style="list-style-type: none"> > Un dispositif de mise à disposition d'outils adaptés (ordinateurs portables, visios...). > Un catalogue de formations répondant aux besoins des métiers. > Des plateformes dédiées à l'expression libre des salariés (Chatter) et au développement du bénévolat de compétences (ça m'engage). 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicateur IER • Nombre de salariés en télétravail (cadre conventionnel) • Pourcentage de salariés en télétravail en période Covid • Effectif en fin de période • Nombre de licences Webex • Nombre de process
		8. Permettre à chacun d'exprimer sa vision, d'accroître et valoriser ses compétences (via notamment le bénévolat de compétences et une démarche d'ouverture).			

ENJEUX ET RISQUES RSE CA NORD DE FRANCE

AXES	AMBI- TIONS	ENGAGEMENTS	RISQUES EN CAS DE NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS	QUELQUES CLEFS DE RÉUSSITE	RÉSULTATS / INDICATEURS
Prendre soin de notre territoire	Affirmer notre respon- sabilité sociétale et envi- ronne- mentale	9. Poursuivre nos actions de réduction/compensation des émissions de gaz à effet de serre (GES) pour viser la neutralité carbone conformément à l'accord de Paris (Scope 1, scope 2 et scope 3), via notamment une politique d'achats responsables, la maîtrise de nos consommations (énergie, eau...) et le pilotage de notre portefeuille de financement tel que requis par le régulateur.	<ul style="list-style-type: none"> > Risque d'augmentation des impacts du dérèglement climatique en cas de gestion inappropriée des consommations d'énergie ou de pilotage insuffisant du portefeuille de financements. > Dégradation de l'image de la banque et/ou de sa réputation, notamment en l'absence de prise en compte de critères éco-responsables dans la sélection des fournisseurs ou de non-respect par ces derniers des droits de l'homme. > Impact sur le compte de résultat des charges de fonctionnement liées à la non maîtrise des évolutions tarifaires des énergies et des consommables. 	<ul style="list-style-type: none"> > Une cartographie des risques climatiques du territoire susceptibles d'impacter nos clients. > Une segmentation des secteurs polluants de notre portefeuille clients. > Une Politique Achats Responsables et une Politique d'externalisation adaptées. > Une procédure Achats incluant une notation Ecovadis de nos fournisseurs et un questionnaire RSE. > Des actions de suivi des consommations d'énergie, des déplacements, et autres postes d'émissions GES identifiés dans le bilan carbone en vue de les réduire. > Un déploiement en cours des mesures relatives à la taxonomie (avec notamment la publication du Green Asset Ratio) et au décret tertiaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de kms parcourus en véhicules à titre professionnel • Quantité d'électricité consommée (Kwh) et émissions CO2 • Quantité de gaz consommée (éq Kwh) et émissions CO2 • Quantité de fioul consommée (en litres) et émissions CO2 • Quantité de papiers consommée (nombre de ramettes par salarié) • Quantité de déchets recyclés (papier en tonne et nombre de cartes bancaires périmées) • Tonnage de la carte ecofolio • Nombre de chèquiers éco-conçus • Pourcentage de fournisseurs notés Ecovadis (avec CA > 50 K€) • Poids carbone du portefeuille de crédits (en KT éq CO2)
		10. S'assurer de l'intégration des critères ESG dans le cadre des investissements pour compte propre de la Caisse régionale.	<ul style="list-style-type: none"> > Dégradation de l'image de la banque et/ou de sa réputation. > Risque d'augmentation des impacts du dérèglement climatique. 	<ul style="list-style-type: none"> > Une Politique financière avec intégration des critères ESG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicateur en cours de développement
	Mettre les atouts de notre modèle coopératif au service du bien commun	11. Mobiliser la Caisse régionale et les Caisses locales, notamment au travers du Fonds d'initiative locale (FIL) et de la Fondation, pour la mise en place d'actions bénéfiques au territoire (culture, santé, biodiversité...).	<ul style="list-style-type: none"> > Perte des valeurs mutualistes. 	<ul style="list-style-type: none"> > Un dispositif de soutien du territoire solide avec des valeurs mutualistes profondément ancrées au service de tous (santé, insertion sociale, patrimoine, culture, éducation numérique,...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dossiers soutenus par la Fondation d'entreprise • Nombre de dossiers soutenus par le Fonds d'initiative locale • Nombre d'associations soutenues via le dispositif Tookets • Montant des dépenses de mécénat et partenariat
		12. Amplifier notre identité mutualiste comme lien privilégié avec le territoire : aides à l'emploi, Points Passerelle.	<ul style="list-style-type: none"> > Dégradation de l'image de la banque et/ou de sa réputation. > Augmentation des risques sociétaux et environnementaux sur le territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> > Un système de mécénat développé favorisant les services de proximité (dépendance, aidants familiaux...). > Un fonds d'initiatives locales déployé auprès des Caisses locales et une Fondation ayant pour objectif de soutenir des projets du territoire. > Une association Point Passerelle au service de l'inclusion. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de familles aidées par l'association Point Passerelle • Nombre de manifestations/ associations locales soutenues • Nombre de start-up hébergées au village by CA • Nombre de financements accordés aux créateurs d'entreprise • Nombre d'installations d'agriculteur financées • Nombre de participants aux jobs meeting organisés • Financements de PME en territoires fragiles (montant)

Annexe 2 : Note méthodologique

La déclaration de performance extra-financière décrit :

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

Les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux exprimés en opportunités et risques extra financiers sont le résultat de travaux menés à dire d'expert en lien avec la Direction des Risques.

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

Pour mesurer la performance RSE de la banque, 59 indicateurs de performance extra-financière, correspondant aux enjeux prioritaires identifiés, ont été définis et validés par le Comité de direction. Ils s'inscrivent dans la démarche d'information entreprise par le Crédit Agricole Nord de France concernant sa contribution aux enjeux globaux du développement durable. Ils sont présentés dans les tableaux d'indicateurs. La méthode de calcul de chaque indicateur est définie dans une fiche indicateur. Les thématiques suivantes citées à l'article L225-102-1 ont été exclues du périmètre du présent rapport car considérées comme non pertinentes au regard de l'activité du Crédit Agricole Nord de France.

- Lutte contre le gaspillage alimentaire,
- Lutte contre la précarité alimentaire,
- Respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

Un dispositif procédural a été mis en place. La collecte des données est organisée chaque année, début janvier. Les données sont extraites de systèmes d'information tels que HR Access V7 pour les données sociales ou les logiciels de gestion des données Green ou Carmin pour les crédits ou encore d'outils de suivi de type tableur excel. Cette collecte est réalisée auprès des responsables des activités concernées. Les données recueillies sont retraitées selon les règles de calcul établies dans les fiches indicateurs. Des analyses de cohérence sont effectuées.

Le périmètre couvert par la DPEF est celui de la Caisse régionale Nord de France, de ses Caisses locales, et de Square Habitat Nord de France. Sont exclues les sociétés qui ne sont pas consolidées selon la méthode d'intégration globale, celles qui ne comportent pas de bureaux d'exploitation et celles pour lesquelles l'effectif est peu significatif (moins de 20 salariés). Les indicateurs chiffrés présentés sont publiés sur le périmètre de l'activité bancaire et immobilière, qui représente plus de 95 % du PNB du Groupe Crédit Agricole Nord de France.

Les données chiffrées retranscrites sont celles collectées au cours de l'exercice 2021. Certains indicateurs peuvent présenter des variations atypiques, entre 2020 et 2021. Celles-ci s'expliquent par des éléments précisés en dessous des tableaux des indicateurs.

Les rapports de gestion et d'activité sont diffusés sur le site internet du Crédit Agricole Nord de France et peuvent être consultés en complément du présent document.

Les travaux de vérification de la présence et de la sincérité des informations sociales, environnementales et sociétales, publiées ont été confiés au cabinet KPMG en tant qu'organisme tiers indépendant. En raison des délais restreints impartis à la publication du rapport de gestion, les indicateurs suivants sont communiqués sur la période du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020 :

- Tonnage taxe eco-folio
- Taux de travailleurs handicapés

Précisions concernant certains indicateurs de performance :

INDICATEURS	MÉTHODOLOGIE DE CALCUL
Pourcentage de salariés en télétravail	Seuls les CDI sont pris en compte. A noter, le nombre de salariés en télétravail n'inclut que les effectifs présents au 31/12 de l'année N.
Pourcentage de femmes dans l'encadrement	Le pourcentage se mesure en effectif et non en ETP et ne concerne que des cadres en CDI présents dans le système de paie au 31/12 de l'année concernée. A noter, la classification des salariés est systématiquement mise à jour dans HR Access.
Nombre d'heures de formation par salarié	Le calcul du nombre d'heures de formation par salarié en CDI repose sur les heures de formation imputables et non imputables au titre de la formation professionnelle continue. Le ratio, nombre d'heures de formation par salarié, est basé uniquement sur les collaborateurs en CDI (stagiaires + titulaires), en incluant les absents longue durée
Effectifs fin de période	Le calcul des effectifs inscrits en fin de période prend en compte les contrats CDI, CDD, les contrats de stage, les contrats d'apprentissage/professionnalisation et les contrats suspendus. Les salariés en congés sans solde sont pris en compte dans l'effectif. Pour le calcul, seuls les effectifs présents dans le système de paie au 31/12 de l'année N sont pris en compte. Les collaborateurs détachés travaillant pour une filiale du Crédit Agricole Nord de France sont inclus car payés par la Caisse Régionale.
Pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une mobilité	Part des salariés CDI ayant bénéficié d'une mobilité (fonctionnelle, géographique, Groupe) sur les effectifs présents au 31/12 de l'année N-1.
Quantité d'électricité consommée par salarié	Total des consommations d'électricité de tous les sites d'exploitation de la Caisse régionale, auquel on ajoute la consommation des mobiles banques éventuellement utilisés. Ce total est ensuite divisé par le nombre de salariés au 31/12/2021 (Cf. effectifs fin de période).
Quantité de gaz consommée par salarié	Total des consommations de gaz des sites d'exploitation de la Caisse régionale. Ce total est ensuite divisé par le nombre de salariés au 31/12/2021 (Cf. effectifs fin de période)
Quantité de fioul consommée par salarié	Total des consommations de fioul des sites d'exploitation de la Caisse régionale concernés. Ce total est ensuite divisé par le nombre de salariés au 31/12/2021 (Cf. effectifs fin de période)
Emissions de CO2 associées à ces consommations	Quantité totale d'électricité ou de gaz ou de fioul x facteurs d'émissions référencés par l'ADEME ou Grenelle II.
Montant des encours ISR	Le montant des encours ISR correspond à tous les encours détenus par les clients dans des fonds labellisés ISR au 31/12 de l'année N. Ils incluent l'épargne salariale, les titres et les assurances vie ISR.
Montant des prêts EcoPTZ réalisés	La donnée correspond au montant des prêts Eco PTZ réalisés sur le marché des particuliers en année N (extraction de l'outil SAS à partir d'un code spécifique).
Taux de salariés formés à la déontologie (FIDES) et à la sécurité financière (LAB)	À compter de 2018, le taux est calculé à partir du nombre de salariés présents et payés au 31 décembre et ayant suivi la formation au cours du cycle (2 ans pour la LAB et 3 ans pour Fides).
Nombre de familles aidées par l'association Point Passerelle	La donnée correspond au nombre de nouveaux dossiers ouverts au cours de l'exercice, qu'ils soient en cours ou clôturés.
Nombre d'offres budget protégé	Nombre d'offres souscrites au 31/12/2021. La cible concerne toute personne majeure. Sont exclues les personnes mineures ainsi que les personnes majeures protégées (Cf. vente package interdite) Extraction de l'outil SAS à partir d'un code spécifique.

**RETROUVEZ LE CRÉDIT AGRICOLE
NORD DE FRANCE**

www.ca-norddefrance.fr

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

www.societariat.ca-norddefrance.fr

www.fondation-candf.fr



Rédaction : Valérie Juster

Contribution : Florence Bastaert, Hélène Lefebvre, Catherine Filonczuk

Crédits photos : Adobe stock, Emmanuel Delbergue

Conception, réalisation : Page à Page

Crédit Agricole Nord de France

10 avenue Foch, BP 369

59020 Lille cedex

03 20 63 70 00