

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



UNE ANNEE D'ENGAGEMENT ET DE SOUTIEN

Face au tsunami sanitaire, économique et social, les équipes du Crédit Agricole Mutuel Nord de France se sont mobilisées dès le premier jour. La Caisse régionale a su adapter rapidement son mode de travail pour protéger les équipes et ses clients et accompagner l'ensemble des acteurs économiques.

La Caisse régionale a mis en place des mesures pour soutenir les entreprises, les artisans et les commerçants : Prêts Garantis par l'Etat, pauses-crédit, aide au développement de l'e-commerce, création d'un fonds de capital-investissement régional, gestes assurantiels.

Le Crédit Agricole Mutuel Nord de France a réalisé des campagnes de soutien à l'économie locale et de valorisation des commerçants dans la presse et sur les réseaux sociaux. Il a multiplié les initiatives locales, que ce soit par le biais de plateformes d'entraide ou par la distribution de fonds via son Fonds d'Initiatives Locales, le dispositif Tookets ou par la Fondation d'entreprise...

SOMMAIRE

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
- c. Sa position géographique et son territoire

3. Son modèle d'affaires

PARTIE 2

LES ENJEUX LIÉS AUX GRANDES MUTATIONS ÉCONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

1. Les principaux enjeux

- a. Les enjeux environnementaux
- b. Les enjeux sociaux
- c. Les enjeux sociétaux

2. Les attentes des parties prenantes

3. Les ambitions de la banque régionale

PARTIE 3

SA POLITIQUE RSE, UNE DÉMARCHÉ DE PROGRÈS

1. Ses engagements et des preuves de ses actions

2. La mesure de sa performance extrafinancière

Annexe : Note méthodologique





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

458 000

clients sociétaires

780

administrateurs

70

caisses locales

238

agences

3 009

salariés

23

centres d'affaires entreprises,
professionnels et agriculture

59,2 Mrds€

de capitaux gérés



DES PERFORMANCES
FINANCIÈRES SOLIDES

4 548 M€

de capitaux propres

101,1 M€

de résultat consolidé

5 Mrds€

de crédits nouveaux injectés dont



3,5 Mrds€

de crédits habitat

1,5 Mrd€

auprès des entrepreneurs

4 PÔLES D'ACTIVITÉ

Pôle Banque Assurance



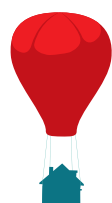
1,1 million de clients
1 client majeur sur 2 sociétaire
Particuliers, professionnels,
agriculteurs, entreprises,
collectivités
Banque Privée
Assurances Pacifica
Prévoyance Prédica

Pôle Capital Investissement



Nord Capital Investissement
(150 M€ de valorisation
du portefeuille)

Pôle Immobilier



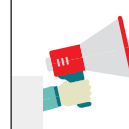
Square Habitat
80 agences
500 collaborateurs (487 SQH
+ 13 NDFI Crédit)
2 638 ventes (2 573 habitat
ancien + 65 pro)

Foncière de l'Érable
80 000 m² de surface gérée

Nacarat : cession au groupe
Procivis le 12/10/2020

EX'IM

Pôle Média



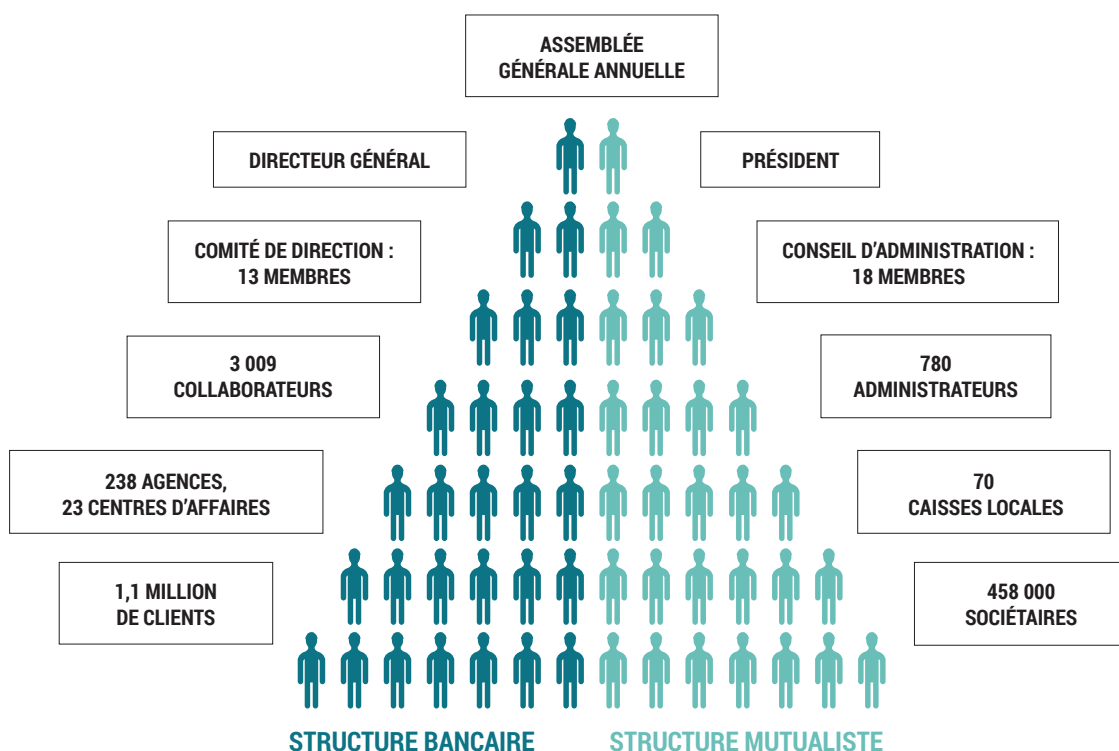
Voix du Nord
Investissement*
Wéo*
Terres et Territoires*

* Participation minoritaire

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.

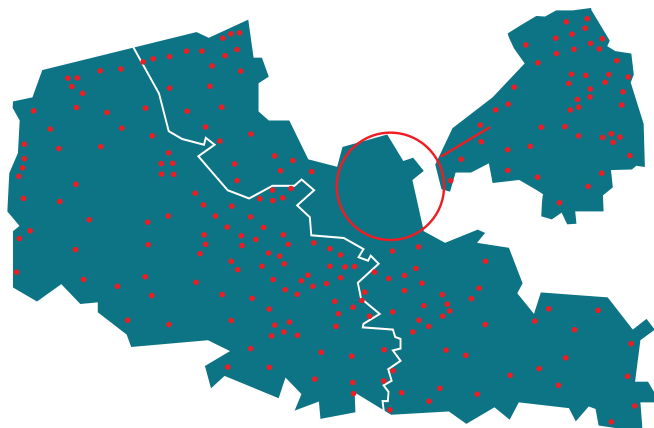


2. SES FORCES

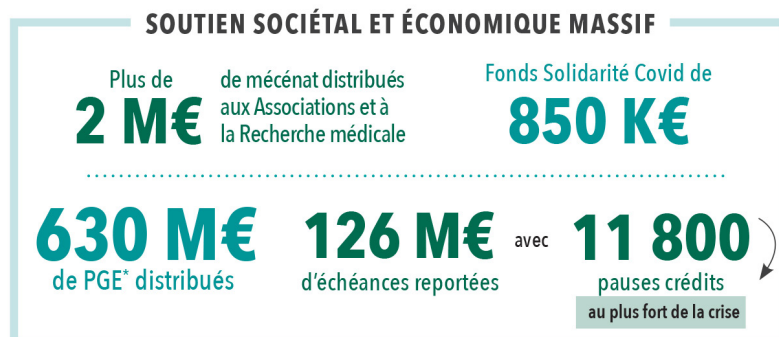
a) Son ancrage local et son expertise

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.



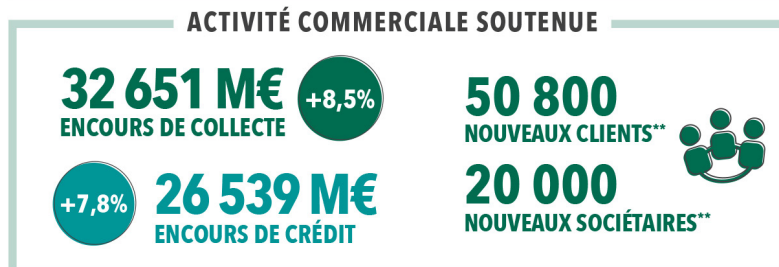
b) Son activité soutenue et ses résultats financiers résilients



RÉSULTAT SOCIAL

(hors charges de fonctionnement)

- Encours de collecte globale : 32 651 M€
- Encours de crédits : 26 539 M€
- Produit Net Bancaire : 590,6 M€
- Résultat Brut d'Exploitation : 232,4 M€
- Résultat Net Social : 108,6 M€



RÉSULTAT CONSOLIDÉ

- Résultat net consolidé du Groupe CA Nord de France : 101,1 M€ contribution positive de tous les métiers

*prêts garantis par l'Etat **au 31 décembre 2020 Évolutions en % constatées par rapport à décembre 2019.

c) Sa position géographique et son territoire

- > Un carrefour européen : 78 millions de consommateurs dans un rayon de 300 km.
- > 5 capitales à moins de 2 heures.
- > 4^e région française pour la production économique.
- > 1,5 million d'actifs.
- > 170 000 entreprises et 7 pôles de compétitivité.
- > Plus de 150 000 étudiants.



3. SON MODÈLE D'AFFAIRES

NOS RESSOURCES



NOTRE CAPITAL HUMAIN
 > 3 009 collaborateurs
 > 780 élus



NOTRE PRÉSENCE SUR LE TERRITOIRE
 > 70 Caisses locales
 > 238 agences et 23 centres d'affaires
 > 2 centres de relation clients et une e-agence
 > 80 agences immobilières Square Habitat
 > 3 structures accompagnées :
 - Le Village 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
 > 4 548 M€ de capitaux propres consolidés
 > 3 095 M€ de réserves

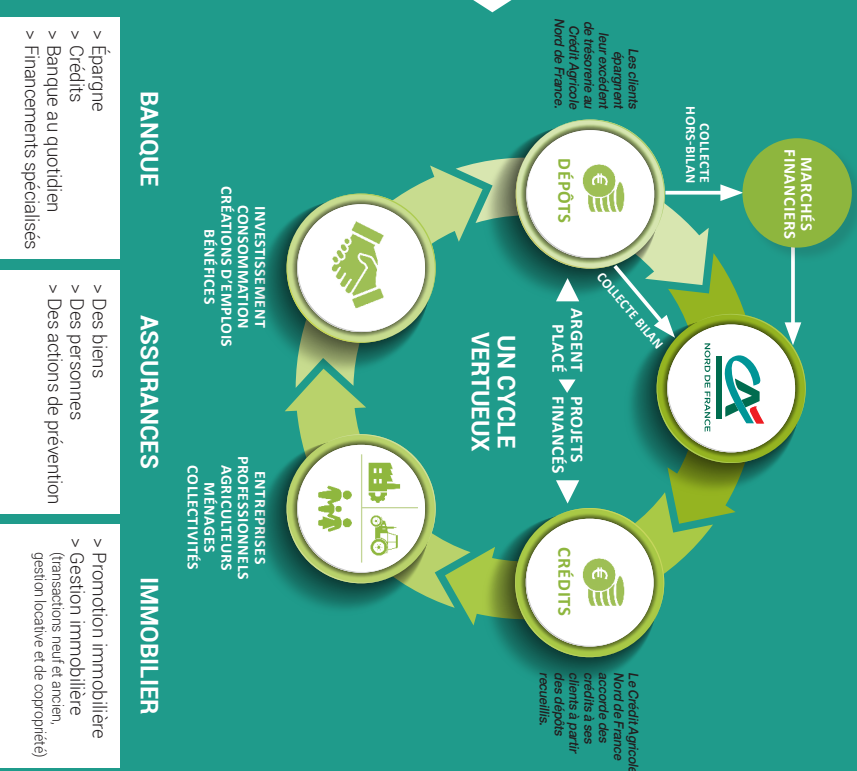


DES EXPERTISES COMPLÉMENTAIRES
 > Nord de France : Square Habitat Nord de France, Nord Capital Investissement, Foncière de l'Érable
 > Crédit Agricole S.A. : CA Assurances, Amundi, CACIB, CA Leasing & Factoring, CA Indusuez Wealth, CA Payment Services, CA Technologies et Services

NOTRE CRÉATION DE VALEUR AU SERVICE DU TERRITOIRE

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

**POUR ACCOMPAGNER NOS CLIENTS
 DANS LA DURÉE DE FAÇON GLOBALE
 ET PERSONNALISÉE, EN AGENCE OU A DISTANCE**



NOS RÉSULTATS 2020



NOS COLLABORATEURS
 > 135 nouveaux embauchés en CDI
 > Plus de 5 % de la masse salariale investis dans la formation



NOS CLIENTS
 > + d'1,1 million de clients dont 458 000 sociétaires
 > 6,84 millions de visiteurs sur le site vitrine
 > 289 440 clients actifs sur l'application Ma Banque



NOTRE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE
 > 5 Md€ de réalisation de crédits injectés dans l'économie dont 3,5 Md€ pour l'habitat
 > 2 638 transactions immobilières réalisées par Square Habitat
 > 981 familles aidées par l'association Point Passerelle
 > 300 microcrédits accordés aux clients fragilisés
 > 22 projets soutenus par la Fondation d'Entreprise, 611 145 € engagés



NOTRE EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE
 > Chaque financement de 60 K€ permet de maintenir ou de créer 1 emploi
 > 1 € sur 3 dépensés sur le territoire (donnée qui tient compte des achats hors territoire contraints par le Groupe).



NOTRE SOLIDITÉ FINANCIÈRE
 > 73,5 M€ de résultats conservés
 > Ratio Bâle 3 full : 26,67 % en 2020

Retrouvez tous les indicateurs de performance extrafinancière p. 18
 Consultez nos publications sur le site
<https://communication.ca-norddefrance.fr>

CE QUI NOUS DIFFÉRENCIE

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



Une **GOVERNANCE**
 qui associe au regard
 professionnel des
 salariés, celui des élus
 représentants des
 sociétaires.

Un principe d'action :
L'UTILITÉ pour un
 accompagnement durable
 et responsable
 de nos clients.

Un pouvoir de décision
 local pour être au plus
 près des **ATTENTES
 DE NOS CLIENTS.**

**L'INNOVATION
 ET L'ENTREPRENEURIAT**
 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

OPPORTUNITÉS

- > Accompagner les clients dans leur transition écologique et contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique.
- > Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité et diminuer les coûts opérationnels.
- > Renforcer et valoriser l'innovation avec de nouvelles offres.
- > Poursuivre le développement de solutions d'investissements ou de financement de la transition énergétique et des technologies vertes.
- > Développer les achats responsables.

RISQUES

- > Augmentation du coût du risque en lien avec l'augmentation des risques climatiques affectant les clients (risque de contrepartie, risque assurantiel).
- > Dégradation de l'image de la banque et/ou de sa réputation avec impact éventuel sur la valorisation de l'entreprise (absence d'offres répondant à la demande, financement de projets à fort impact carbone, fonctionnement interne...).
- > Augmentation des charges de fonctionnement liées à la non maîtrise des évolutions tarifaires des énergies et des consommables.
- > Augmentation des investissements liés à la transition énergétique et au dérèglement climatique (norme, prise en compte des risques physiques, des risques opérationnels...).



OPPORTUNITÉS

- > Contribuer au développement des compétences et à l'employabilité des salariés.
- > Favoriser l'épanouissement au travail.
- > Renforcer la diversité et agir contre les discriminations.
- > Promouvoir une image positive de l'entreprise.

RISQUES

- > Perte d'attractivité de la marque employeur.
- > Fuite des talents.
- > Moindre performance.

OPPORTUNITÉS

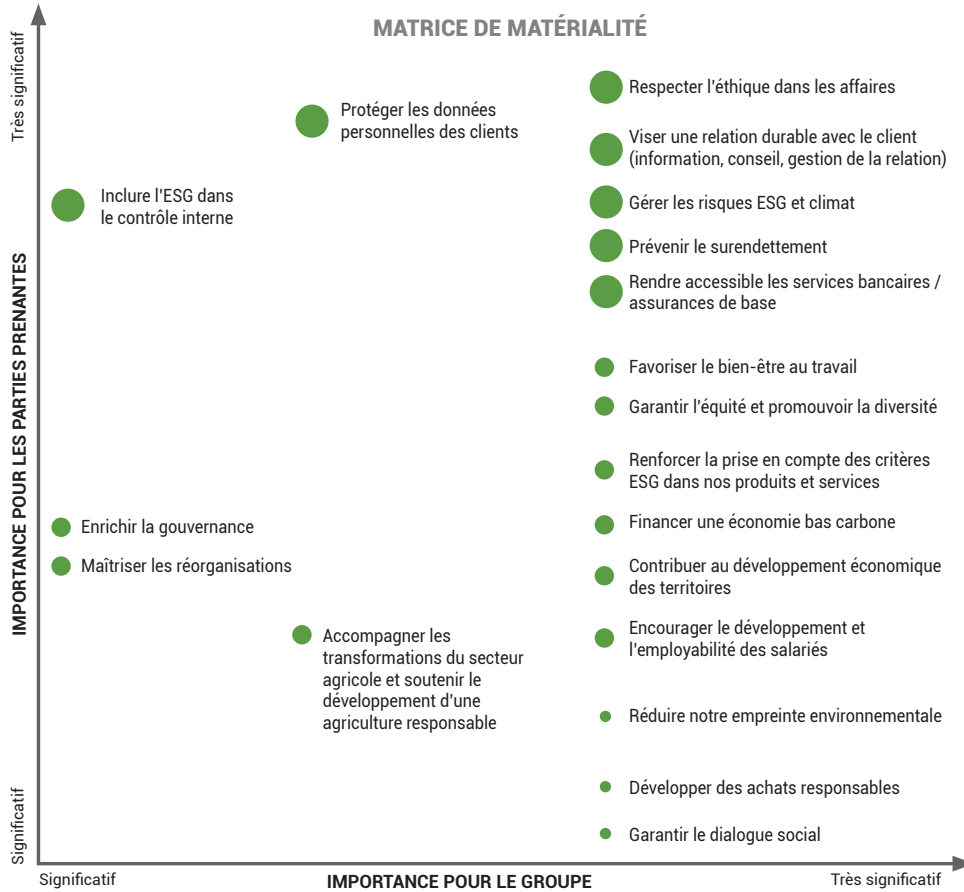
- > Renforcer le cadre éthique et la protection des données (loyauté dans les affaires, transparence de l'information, RGPD, cybersécurité...).
- > Ré-affirmer le positionnement du Crédit Agricole Nord de France en tant que tiers de confiance et banque multicanal 100 % humaine 100 % digitale.
- > Valoriser le statut mutualiste de la banque en renforçant sa légitimité en termes de financement et d'accompagnement : prévoyance, épargne retraite, santé, logement, aléas de la vie, inclusion bancaire.
- > Développer les services de proximité (dépendance, aidants familiaux...).
- > Accompagner le déploiement de nouveaux modèles (agriculture, start-up...).

RISQUES

- > Risque de non-conformité (protection des clients et des investisseurs, intégrité et transparence des marchés, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, corruption).
- > Image dégradée en termes d'expérience clients (proximité, inclusion bancaire...).
- > Manque de capacité d'adaptation rapide des processus internes, de la distribution et des services (moindre fréquentation des agences, augmentation des usages en ligne et du conseil à distance...).
- > Distorsion de concurrence avec de nouveaux acteurs moins régulés (FinTechs, agrégateurs, GAFA, grande distribution...) et moindre dynamique de bancarisation.
- > 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).

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.



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 plan à moyen terme 2016-2020 « tous acteurs de la relation ». Ces ambitions constituent le socle de la politique RSE de la banque régionale.



Accompagner les territoires dans un développement économique responsable



Rechercher l'excellence dans la relation d'affaires



Optimiser l'épanouissement des salariés tout au long de leur parcours dans l'entreprise



Limiter l'empreinte carbone de la Caisse régionale et les risques inhérents



Soutenir les projets du territoire en adéquation avec ses valeurs mutualistes

NOTRE POLITIQUE RSE, UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Fort de sa raison d'être, de son identité mutualiste et de son ancrage local, le Crédit Agricole Mutuel Nord de France agit pour une économie mieux partagée, pour le développement du tissu entrepreneurial, pour la protection des écosystèmes et contre le dérèglement climatique avec pour objectif, une performance globale utile à son territoire et à ses parties prenantes.

Sa politique RSE, volontariste et régulièrement renforcée, se traduit par des engagements.



1. SES ENGAGEMENTS ET DES PREUVES DE SES ACTIONS

VOLET SOCIÉTAL



AMBITION 1 :

Accompagner les territoires dans un développement économique responsable.

ENGAGEMENT :

Proposer des produits, services et financements répondant aux défis actuels.

► PREUVES

Green Loan Syndiqué

> En août 2020, un premier Crédit Vert (Green Loan) a été souscrit par un pool de sept banques régionales dont la Caisse régionale Nord de France. C'est au travers de la Foncière INEA (Société d'Investissement Immobilier Cotée qui investit dans des immeubles de bureaux neufs ou récents situés dans les principales métropoles régionales françaises) que cette opération de crédit syndiqué* a pu être réalisée.

Une opération qui permet à la Caisse Régionale Nord de France et à la Foncière INEA de marquer leur engagement pour limiter les effets du changement climatique et de renforcer les ressources financières de la foncière dans le cadre de sa stratégie de croissance. La preuve que l'immobilier et la finance peuvent agir ensemble pour le climat.

* Un crédit syndiqué est un prêt accordé par plusieurs banques à la même entreprise.

Accompagner la transition énergétique

> Deux parcs photovoltaïques ont vu le jour dans la région de Cambrai sur une ancienne base militaire de l'OTAN. Ces sites sont gérés par Sun'R Power, un producteur indépendant d'électricité renouvelable et client de la Caisse Régionale Nord de France. Les synergies entre la Caisse régionale et Unifergie, filiale de Crédit Agricole Leasing & Factoring ont permis le financement de ce projet d'énergie propre. Ce site deviendra fin 2021 le second plus grand parc photovoltaïque de la région Hauts-de-France.

PHOTO-VOLTAÏQUE :
41 prêts
débloqués

pour un
montant de
plus de 2 M€

Intégrer les critères ESG

> Partenaire de longue date du Groupe Bonduelle, le Crédit Agricole Nord de France a accompagné le groupe dans le refinancement de son crédit syndiqué dont le montant est redimensionné et la marge indexée sur des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG). La Caisse régionale Nord de France s'est positionnée comme Arrangeur Mandaté (Chef de File du refinancement du Crédit Syndiqué) du Groupe Bonduelle et a pris une participation importante dans ce nouveau financement. Il est aussi nommé Agent et Co-Coordinateur RSE.

Ce nouveau crédit structuré permet à l'entreprise d'accroître sa flexibilité financière pour couvrir la saisonnalité de son besoin en fonds de roulement, inhérent au business modèle du groupe et d'allonger la maturité de sa dette.

Cet objectif ambitieux reflète un engagement fort en matière de RSE du Crédit Agricole Nord de France et du groupe Crédit Agricole.



VOLET
SOCIÉTAL

AMBITION 1 :

Accompagner les territoires dans un développement économique responsable.

ENGAGEMENT :

Contribuer à l'essor du tissu entrepreneurial, à la création et au maintien d'emplois.

► PREUVES

Soutenir les entreprises

> Face aux conséquences de la crise sanitaire de 2020, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place des mesures de soutien pour tous ses clients afin d'accompagner la relance de l'économie.

Dans le cadre du dispositif des Prêts Garantis par l'Etat (PGE), la banque mutualiste a distribué plus de 630 millions d'euros en 2020.

En complément, la Caisse Régionale Nord de France, aux côtés de deux autres banques mutualistes, a créé le fonds Regain 340, dans lequel elle a injecté 17 millions d'euros. Ce fonds intervient auprès des Petites et Moyennes Entreprises (PME) des Hauts-de-France et de Seine-et-Marne pour les aider à renforcer leurs fonds propres et les accompagner dans leur besoin de financement.

4 900
PGE pour
630 M€17 M€
injectés dans le
Fonds Regain11 700
pauses-crédit
pour 126 M€
au plus fort
de la crise

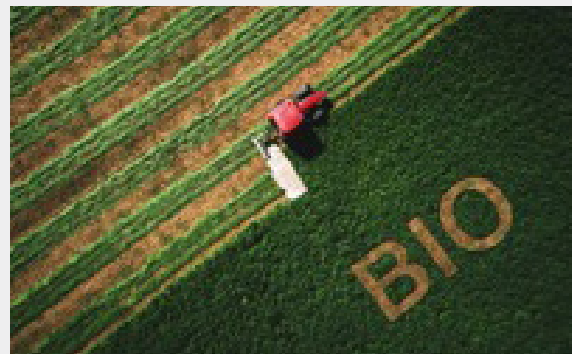
Bio

> Le Marché Français du bio est en plein essor à 8.4 Mds€ (+ 17 % en 1 an) soit près de 37 000 exploitations (+ 13 % en 1 an).

En parallèle, des annonces fortes du gouvernement ont été faites dans le cadre du programme Ambition bio 2022 :

- Passer la SAU (Surface Agricole Utile) à 15 % : ambition de doubler.
- 20 % de bio dans la restauration collective publique.

Banque régionale coopérative aux valeurs mutualistes, le Crédit Agricole Nord de France revendique un rôle majeur dans l'accompagnement de tous ses clients dans les multiples transitions auxquelles ils ont à faire face. L'ambition de la Caisse régionale est ainsi de leur offrir l'appui le plus complet et le plus pertinent conformément à son projet d'entreprise TEMPO. L'offre bio permet à l'agriculteur de financer sa conversion, de se faire connaître, de favoriser la vente en circuit court et de sécuriser ses revenus.

Digiconso, une refonte totale
du parcours client

> Souscrire un crédit conso rapidement est maintenant possible grâce à Digiconso, le nouveau parcours Crédit Conso 3.0 de la Caisse régionale. Cet outil à disposition du client permet d'obtenir aisément un crédit en ligne, via un parcours autonome de la simulation à la signature électronique.

VOLET
SOCIÉTAL

AMBITION 2 :

Rechercher l'excellence dans la relation d'affaires avec tous ses clients.



ENGAGEMENT :

Viser une relation durable en protégeant l'intérêt de ses clients et en veillant au maintien de la proximité.

► PREUVES

Journées sociétaires : Marcher pour la santé

► En 2020 les Journées Sociétaires ont eu pour thème « la Prévention Santé ». La Caisse régionale Nord de France a mis en avant la solidarité à travers un défi collectif grâce à une animation connectée sur l'activité physique.

En période de confinement, le fait de continuer à bouger chez soi constitue un enjeu de prévention santé. Pendant 15 jours, du 7 au 21 novembre 2020, les sociétaires de la Caisse Régionale ont eu la possibilité de participer à l'opération : « bougez le plus possible et réalisez un maximum de pas ».

Au total, ce sont 2 292 personnes (clients sociétaires, salariés et administrateurs) qui ont relevé le défi pour effectuer un total de 150 012 089 pas, soit plus de 105 008 kilomètres.

Les participants ont fait en moyenne 6 509 pas par jour ! Une belle prouesse en période de confinement. Au bout du chemin : la double satisfaction personnelle d'avoir pris du temps pour soi et d'avoir bougé et marché pour une grande association qui œuvre dans le domaine de la santé. L'investissement des participants a permis de verser 20 000 euros au profit de la Ligue contre le cancer.

La Caisse régionale poursuit ainsi son action fondée sur la raison d'être du Crédit Agricole : « Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société ».

150012089
pas20 000 €
au profit de la
Ligue contre
le CancerCertifiée
ISO 37001**Lutte contre le blanchiment de capitaux et la corruption**

► En 2020, la Caisse régionale a renforcé son dispositif de lutte contre la corruption en rédigeant une politique dédiée, validée par le Comité de Direction et le Conseil d'Administration et en pré-complétant le questionnaire de l'Agence Française Anti-corruption.

Elle a également mis en œuvre de nouvelles mesures de lutte contre la fraude, visant notamment à détecter les éventuels détournements d'indemnités mises à disposition par les pouvoirs publics dans le cadre de la crise COVID-19. Parallèlement, elle a créé une cellule centralisée et transverse de lutte contre la fraude.

Enfin, la Caisse régionale a finalisé son plan de remédiation des données OFAC, respectant ainsi la date de réalisation arrêtée par le Groupe Crédit Agricole et elle déploiera, début 2021, sa traditionnelle campagne biennale de formation à la Lutte contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme, destinée à l'ensemble de ses collaborateurs.

Lutter contre la corruption : Lanceurs d'alerte

► La Caisse régionale a poursuivi le déploiement opérationnel des mesures visant à lutter contre la corruption avec son dispositif « Lanceurs d'alerte » : gouvernance dédiée, cartographie des risques de corruption, code de conduite anticorruption, programme de formation et mise à disposition en interne et en externe d'un outil et d'un guide. À ce titre, la Caisse régionale a été certifiée ISO 37001 en 2019 pour son système de management anticorruption. Concernant la lutte contre l'évasion fiscale, elle a poursuivi ses démarches de mise en conformité de ses clients haut de gamme ainsi que l'identification et le traitement de l'ensemble des personnes politiquement exposées et de leurs affiliés. Elle a également, dans le cadre de la réglementation relative à l'Auto-Certification Fiscale, mené plusieurs actions de mise en conformité.

VOLET
SOCIÉTAL

AMBITION 2 :

Rechercher l'excellence dans la relation d'affaires
avec tous ses clients

ENGAGEMENT :

Protéger les personnes fragilisées en favorisant l'inclusion bancaire et en veillant
à l'accessibilité des offres.

► PREUVES

Favoriser l'inclusion bancaire

> Pour passer un cap difficile, il suffit parfois d'une passerelle !

La banque, qui est un acteur clé du développement socio-économique de son territoire, met son propre développement au service de ses parties prenantes, concevant sa performance d'abord comme un moyen de redistribuer, d'investir et d'être utile à son territoire.

Ainsi depuis plus de 10 ans, unique mécène de l'association Point Passerelle Nord de France, le Crédit Agricole Nord de France s'engage auprès des publics fragilisés. L'association qui compte 5 points d'accueil à Arras, Béthune, Lens, Boulogne, Lille et Valenciennes, accueille, écoute et propose une aide à toutes les personnes devant faire face à un aléa de la vie. Après un diagnostic, des propositions sont effectuées : médiation de créances (électricité, loyers, téléphone), mise en relation avec des partenaires (restructuration de crédits, création d'une activité professionnelle, obtention d'un micro-crédit), aide au montage d'un dossier de surendettement, appui dans des démarches administratives... 981 familles ont ainsi été aidées en 2020 et 300 micro-crédits octroyés par la banque.

Plus particulièrement dans le cadre de la pandémie COVID, l'organisation du travail a été modifiée : le travail à distance a été privilégié pour assurer la continuité d'activité et tous les bénéficiaires de Point Passerelle 2019 ont été rappelés pour faire un point sur leur situation et anticiper d'éventuels besoins.

Une étude d'impact des Point Passerelle menée en 2020 par un cabinet extérieur a montré que l'accompagnement par Point Passerelle a permis à 79 % des bénéficiaires interrogés d'améliorer leur budget et à 61 % de reprendre des projets professionnels ou personnels.



300

micro-crédits
distribués
en 2020Accompagner les personnes
en situation d'exclusion

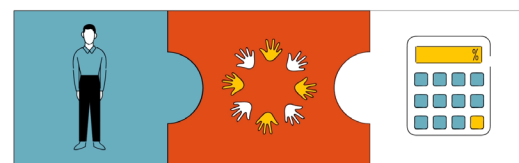
> En 2020 la Caisse régionale a renforcé sa coopération avec l'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Économique) en renouvelant la convention de partenariat qui lie les deux structures pour permettre à des personnes en situation d'exclusion de retrouver un emploi ou de créer leur entreprise.

L'ADIE finance les micro-entrepreneurs qui n'ont pas accès au crédit bancaire et souhaitent créer, reprendre ou développer une activité. Elle finance également des projets de mobilité pour chercher ou conserver un emploi salarié.

En lui accordant une ligne de crédit, le Crédit Agricole permet à l'ADIE de délivrer directement des micro-crédits aux personnes en situation d'exclusion socio-économique.

Cette signature est également l'opportunité de développer les synergies avec l'association Point Passerelle.

Dispositif d'accompagnement



Humain

Social

Financier

VOLET
SOCIÉTAL

AMBITION 3 :

Optimiser l'épanouissement des salariés tout au long du parcours dans l'entreprise



ENGAGEMENT :

Favoriser le bien-être au travail et promouvoir l'équité et la diversité.

► PREUVES

S'engager pour la réinsertion professionnelle

> Le 30 août 2019, le Crédit Agricole Mutuel Nord de France et sa Fondation d'Entreprise se sont engagés auprès de l'APELS (Agence Pour l'Éducation par Le Sport), structure d'insertion professionnelle. Un partenariat en faveur de jeunes, peu ou pas diplômés et issus de quartiers populaires du Nord et du Pas-de-Calais et repérés pour leurs qualités humaines et sportives (qualités dans le sport qui sont transposables dans le milieu de l'entreprise).

Mi-février 2020, une première promotion de jeunes sportifs a bénéficié d'un stage de cohésion sportive à Gravelines puis d'une formation de 15 jours par le CFPB avant de réaliser une immersion de 15 jours dans les agences de la métropole lilloise de la Caisse régionale. À la clé pour les plus méritants, une attestation professionnelle « Déclics Sportifs » remise par l'APELS et un contrat de professionnalisation proposé par le Crédit Agricole Nord de France.



7

jeunes
accueillis en
immersion

S'adapter aux personnes en situation de handicap

> Le pourcentage de personnes en situation de handicap au sein de la Caisse régionale Nord de France s'élève à 5,11 % en 2019. Des actions de sensibilisation et de communication sont menées tout au long de l'année auprès des Responsables Ressources Humaines pour les sensibiliser au sujet dans le cadre de leurs missions de recrutement.

Les actions menées par la mission HECA au Crédit Agricole Nord de France sont par exemple de mettre à disposition une dotation en CESU à raison de 250 € par trimestre, d'accorder un jour de congé supplémentaire pour effectuer des démarches administratives ou médicales, ou encore d'adapter les postes de travail des collaborateurs qui en ont besoin.

La mission HECA permet de favoriser le recrutement, la formation et le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap, qu'il s'agisse d'un handicap visible ou, comme c'est majoritairement le cas, invisible. Des correspondants HECA sont identifiés dans chaque entité du Groupe, et il y a 24 ambassadeurs pour la Caisse régionale Nord de France. Ils participent à des forums, organisent des actions de recrutement, créent des partenariats avec des associations dans leurs territoires. Ils accompagnent naturellement les collaborateurs concernés tout au long de leur carrière.

118

personnes
ont bénéficié de
la dotation CESU
en 2020

VOLET
SOCIAL

AMBITION 3 :

Optimiser l'épanouissement des salariés
tout au long du parcours dans l'entreprise



ENGAGEMENT :

Enrichir le développement et l'employabilité des salariés.

► PREUVES

Renforcer ses compétences

> Se former de manière ludique et pédagogique, c'est ce que propose le service Développement des Compétences et Innovation (DRHL) avec l'application Smart Campus. Il s'agit d'une plateforme d'auto-formation en libre-service sur laquelle chaque salarié peut trouver de quoi développer ses compétences en matière patrimoniale, d'épargne ou de multicanal. Smart Campus repose sur des quiz, et en cas de mauvaises réponses apporte des explications complémentaires.

**Des outils pour se former**

> Malgré un contexte sanitaire complexe et inédit, la Caisse régionale a poursuivi son effort de développement des compétences de ses salariés. En effet, en dépit du développement de la pandémie, des différentes périodes de confinement et de couvre-feu, de la mise en place du travail à distance et des rotations dans les équipes, le temps total de formation s'est élevé à 87 222 heures en 2020 (tous types de contrats confondus).

De fait, les formations dispensées ont couvert tous les univers de besoin de nos clients (banque au quotidien, épargne, crédit et assurances) et ont été dispensées tant sous format présentiel que distanciel, avec notamment l'utilisation d'outils permettant la réalisation de webinaires, classes virtuelles et e-learning.

87 222

heures
de formation
dispensées
en 2020

VOLET
ENVIRONNEMENTAL

AMBITION 4 :

Limiter son empreinte carbone et maîtriser les risques inhérents



ENGAGEMENT :

Favoriser la mise en place de process en réduisant l'empreinte carbone.

► PREUVES

Mesurer son poids carbone

► Dans la droite ligne de son bilan carbone réalisé en 2019 sur l'activité 2018 qui ressortait à 25 641 Teq CO₂, la Caisse régionale a mis en place un plan d'action de réduction des émissions de gaz liées à son fonctionnement. Certaines de ces actions sont en cours de réflexion comme viser un label énergétique performant pour le siège ou déployer des équipements de pilotage énergétique. Le renforcement du télétravail et du nomadisme, la mutualisation des équipements informatiques sont en cours de mise en oeuvre. La mise en place d'une politique d'achat responsables est quant à elle achevée.

Au-delà de la mesure de son poids carbone de fonctionnement, le Crédit Agricole Nord de France mesure le poids carbone de son portefeuille de crédits car les risques liés au réchauffement climatique peuvent se matérialiser en impacts financiers sur les crédits et engendrer des risques potentiels de détérioration de la performance des contreparties. En application de l'article 173 de la loi sur la « Transition Énergétique et de la Croissance verte » il publie la mesure des émissions des Gaz à Effet de Serres (GES) relatives au financement des activités de ses clients sur la base des encours de crédits qui leur sont octroyés. Le poids carbone de son portefeuille de crédits est estimé au 31/12/2019 à 1 006 KT eq CO₂.

1 006
KT eq CO₂

Acheter responsable

► Afin d'intégrer les enjeux de la RSE dans sa politique d'achats, la Caisse régionale utilise une grille de notation RSE par catégorie d'achats répondant à la réglementation sur le devoir de vigilance. Un critère RSE dont l'évaluation est confiée à un organisme spécialisé, est également intégré dans l'analyse des réponses aux appels d'offres. Ces dispositifs permettent de s'assurer que les fournisseurs interrogés partagent les engagements RSE de la banque et intègrent la RSE dans leur modèle économique. Associés à une intégration de la dimension RSE dès l'expression du besoin, ils permettent d'élargir le champ des solutions envisagées et de s'approprier les démarches d'économie circulaire en examinant tout le cycle de vie du produit pour une gestion efficace des ressources.

Préserver la biodiversité

► Le Crédit Agricole Nord de France, dans le cadre de sa politique RSE, a choisi un premier site au Village by CA Nord de France en 2019 pour héberger deux ruches sur le toit du bâtiment et leurs 60 000 abeilles. Le site d'Avelin poursuit cette année la dynamique engagée avec deux nouvelles ruches. Face aux menaces sur la biodiversité et notamment sur les abeilles, ces ruches ont pour but de sensibiliser les salariés et clients de la Caisse régionale, à la sauvegarde de cet insecte essentiel dans la pollinisation des écosystèmes et des principaux aliments de l'Homme.



VOLET
SOCIÉTAL

AMBITION 5 :

Soutenir les projets du territoire en adéquation avec ses valeurs mutualistes



ENGAGEMENT :

Poursuivre ses actions de mécénat auprès des acteurs et structures de l'économie sociale et solidaire implantés dans son territoire.

► PREUVES

Soutenir notre territoire

> Lancée en 2015, la Fondation d'Entreprise Crédit Agricole intervient dans des projets qui répondent à des problématiques en lien avec l'insertion par l'emploi, l'inclusion, la santé et la préservation du patrimoine.



En 2020, la Fondation a engagé 611 145 € pour soutenir 22 projets dont 3 renouvellements.

Sur 5 ans, 133 projets d'associations, de collectivités locales, d'établissements de santé ou d'acteurs de l'ESS (Entreprises Solidaires d'utilité Sociale) ont été soutenus.



Protéger les personnes vulnérables

> Face à une crise sanitaire sans précédent, le Crédit Agricole a consacré un fonds de 20 millions d'euros pour protéger les personnes âgées, soutenir les soignants dans les Ehpad et les auxiliaires de vie à domicile qui sont engagés à leurs côtés.

Pour soutenir les héros du quotidien, en lien avec le Crédit Agricole Nord de France et sa Fondation d'Entreprise, cette enveloppe collective portée par la Fondation nationale Crédit Agricole Solidarité et Développement, a été créée pour les personnes âgées et à destination des Ehpad ainsi que des ADMR. Le fonds a servi à financer des aides de première urgence :

- Des équipements de première nécessité pour les personnels aidants, en Ehpad ou au domicile : masques, gels, lingettes ainsi que des tests de dépistage.
- Des tablettes numériques pour maintenir le lien entre les personnes âgées en Ehpad et leurs proches.

Il servira également à financer les projets initiés par les acteurs locaux, dont l'objet sera l'accompagnement des personnes âgées en Ehpad ou à domicile.

Accompagner les accompagnants

> La Fondation soutient la réhabilitation et l'aménagement de la Ferme Sénéchal afin de créer une plateforme d'accompagnement pour personnes autistes adultes. Ce projet vise l'inclusion des personnes dans tous les champs de la vie via un accompagnement personnalisé, modulable et articulé autour du parcours de vie.

L'ensemble du corps de la ferme et les 2 hectares attenants seront mis à disposition de l'association collégiale « La Ferme Sénéchal » composée de l'Association *Sourires d'Autistes*, de l'EPDAHAA (Établissement Public Départemental pour l'Accueil du Handicap et l'Accompagnement vers l'Autonomie du Pas-de-Calais) et de la Commune.

2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE EXTRA FINANCIÈRE

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIÈRE

	2018	2019	2020	VARIATION 2020/2019
ENGAGEMENT : Proposer des produits/services et financements responsables				
Montants des financements accordés aux entreprises, professionnels et agriculteurs pour des projets d'énergie renouvelable (K€)	40 320	45 225	42 565	- 6 %
Montants des financements accordés à des projets d'envergure contribuant à la santé et au bien vieillir (CHR, EHPAD...) (K€)	19 590	21 158	7 333 ⁽⁵⁾	- 65,5 % ⁽⁶⁾
Montant des prêts Eco PTZ réalisés (K€)	5 494	5 743	8 340	47 % ⁽⁶⁾
Montant des encours ISR (en M€)	29	41	60	46,5 % ⁽⁷⁾
ENGAGEMENT : Contribuer à l'essor du tissu entrepreneurial, à la création et au maintien d'emplois				
Nombre de startups accompagnées par le Village by CA	41	41	38	- 7,5 %
Nombre de financements accordés aux créateurs d'entreprise	428	488	381	- 22 % ⁽⁶⁾
Nombre d'installations d'agriculteur financées	170	175	151	- 14 %
Nombre de participants aux jobs meeting organisés en partenariat avec Wizbii	132	90	77	- 14,5 %
ENGAGEMENT : Viser une relation durable en protégeant l'intérêt des clients et en veillant au maintien de la proximité				
Nombre de réclamations reçues par le service qualité clients et délai moyen de traitement (en jours ouvrés)	1 589 - 10,6	1 743 - 11,2	1 452 - 9,6	- 17 % ⁽⁶⁾ et - 14,5 % ⁽⁶⁾
Taux de salariés formés à la déontologie (FIDES) et à la sécurité financière (LAB)	94 % - 99 %	98 % - 95 %	96 % - 96 %	⁽⁶⁾
Nombre de points verts	169	161	148	- 8,5 %
Nombre de partenariats avec les écoles du territoire (stock)	8	8	8	0 %
ENGAGEMENT : Protéger les personnes fragilisées en favorisant l'inclusion bancaire et en veillant à l'accessibilité des offres				
Nombre de micro-crédits accordés par la Caisse Régionale	263	397	300	- 24,5 % ⁽⁶⁾
Nombre d'offres budget protégé (stock)	3 700	4 733	5 884	24,5 % ⁽⁶⁾
Nombre d'offres EKO souscrites par les clients	3 598	2 474	1 534 ⁽³⁾	- 38 % ⁽⁶⁾
ENGAGEMENT : Poursuivre les actions de mécénat auprès des acteurs de l'économie sociale et solidaire				
Nombre de projets soutenus par la Fondation d'Entreprise	25	15	22	47 % ⁽⁶⁾
Nombre d'associations soutenues (dispositif Toolkits)	51	52	61	17,5 %
Nombre de familles aidées par l'association Point Passerelle	1 301	1 352	981	- 27,5 % ⁽⁶⁾
ENGAGEMENT : Favoriser le bien-être au travail et promouvoir l'équité et la diversité				
Nombre de salariés contractuellement en télétravail - % de salariés en télétravail « COVID »	9	27	28 - > 80 % ⁽⁴⁾	4 %
Nombre d'accords signés traitant de la qualité de vie au travail, de l'égalité homme/femme ou de la diversité	1	1	2	100 %
Répartition des salariés par âge et par sexe	cf tableau infra	cf tableau infra	cf tableau infra	-
Pourcentage de femmes dans l'encadrement	37,3 %	37,5 %	37,6 %	-
Taux de travailleurs handicapés	5,26 %	5,11 %	non disponible ⁽²⁾	-
ENGAGEMENT : Enrichir le développement et l'employabilité des salariés				
Nombre d'heures de formation par salarié et coût de la formation/masse salariale (en %)	39 - 8,09 %	37 - > 7,4 %	32 - > 5,5 % ⁽¹⁾	- 18 % ⁽⁶⁾
Nombre d'embauches en CDI et de licenciements (licenciements et ruptures conventionnelles)	177 - 32	175 - 34 ⁽⁹⁾	135 - 28	- 23 % et - 18 % ⁽⁹⁾
Effectif en fin de période	2 996	2 980	3 009	1 %
Nombre de salariés inscrits dans un parcours de formation diplômant	631	474	453	- 4,5 %
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une mobilité (fonctionnelle, géographique, Groupe)	767	692	438	- 37 % ⁽⁶⁾
Nombre de dispositifs de co-création proposés aux salariés	28	23	19	- 17,5 %

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE

2018

2019

2020

VARIATION
2020/2019

INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE		2018	2019	2020	VARIATION 2020/2019
ENGAGEMENT : Favoriser la mise en place de process réduisant l'empreinte carbone					
Nombre de kilomètres parcourus par salarié (véhicules personnels et véhicules de service hors véhicules électriques)					
Quantité d'électricité consommée (kwh et kwh/sal en 2020)	1 592	1 335	625	- 53,5 % ⁽⁶⁾	
Quantité de gaz consommée (éq kwh et éq kwh/sal en 2020)	15 354 442	14 665 390	13 669 482	- 7 %	
Quantité de papier consommée (en litres et en litres/sal en 2020)	9 021 597	4 912 305	5 327 041	8,5 %	
Quantité de froul consommée (nombre de ramettes par salarié)	59 404	66 280	13 480	- 80 % ⁽⁸⁾	
Quantité de déchets recyclés (papier en tonne et nombre de cartes bancaires périmées)	23	25	23	- 8 %	
Tonnage de la taxe ecofolio	174 - 121 269	160 - 128 202	120 - 74 394	- 25 % et - 42 % ⁽⁶⁾	
Nombre de chèquiers éco-conçus	268	256	non disponible ⁽²⁾	-	
	567 000	523 995	406 320	- 22,5 % ⁽⁶⁾	
	953	1 006	non disponible ⁽²⁾	-	
ENGAGEMENT : Mesurer le poids carbone de notre portefeuille de crédits					
Poids carbone du portefeuille de crédits (en KT éq CO2)					

(1) La donnée est en cours de finalisation au moment de la rédaction de la déclaration de performance extrafinancière.

(2) La donnée n'est pas disponible au moment de la rédaction de la déclaration de performance extrafinancière.

(3) En 2020, seules les souscriptions avec une date de début de fonctionnement avant le 31/12/2020 et encore valides au 01/12/2020 ont été prises en compte.

(4) La donnée correspond à un effectif moyen/pondération de salariés en télétravail par rotation dans le cadre des mesures COVID.

(5) Par ailleurs, la Caisse régionale a donné 342 000 euros pour soutenir des EHPAD de son territoire.

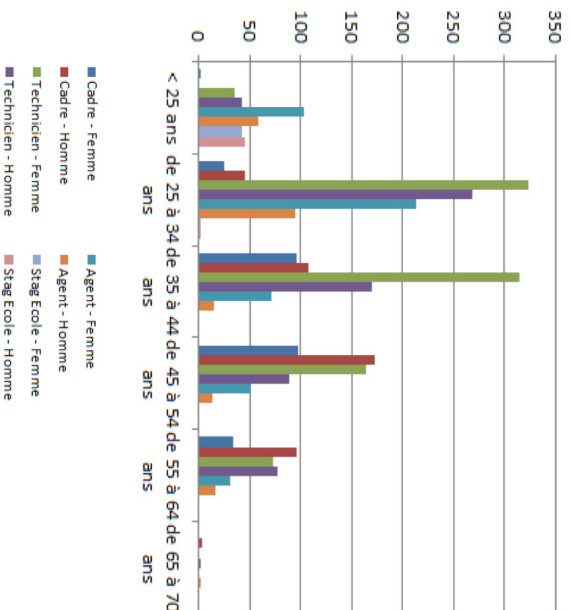
(6) Impact COVID.

(7) Intérêt croissant des investisseurs pour les investissements socialement responsables.

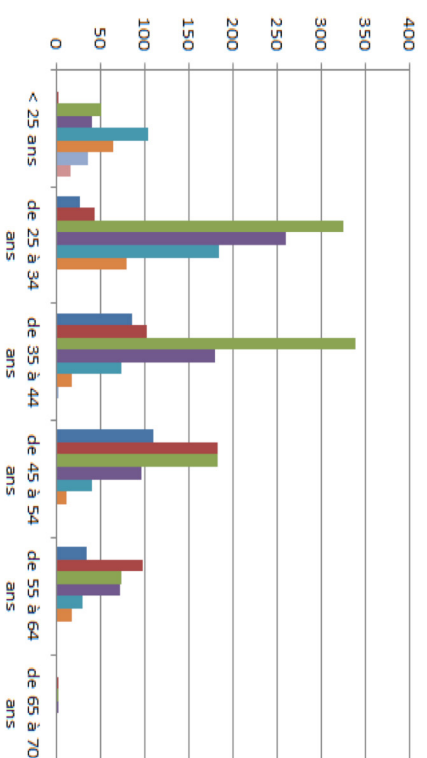
(8) Remplacement des chaudières à froul.

(9) Erreur de donnée corrigée.

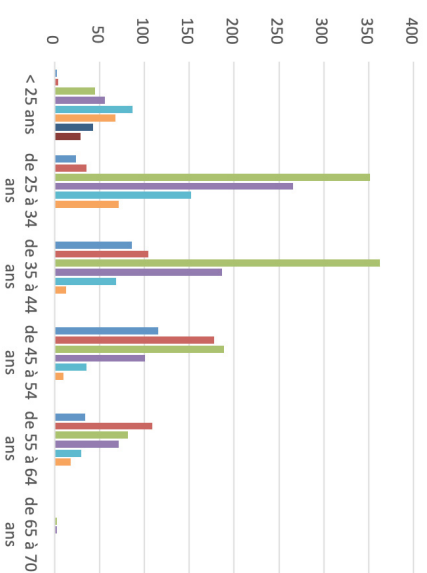
Répartition des salaires par âge et par sexe en 2018



en 2019



en 2020

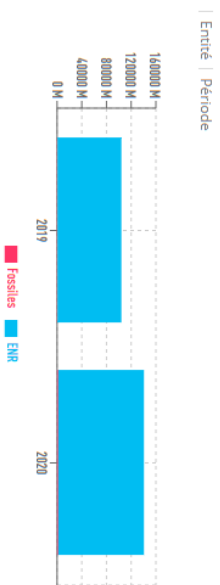


INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE DE SQUARE HABITAT		2018	2019	2020	VARIATION 2020/2019
VOLET SOCIÉTAL					
ENGAGEMENT : Proposer des produits/services et financements responsables					
Nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé		20 830	21 939	26 961	22,89 %
ENGAGEMENT : Viser une relation durable en protégeant l'intérêt des clients et en veillant au maintien de la proximité					
Nombre de réclamations		88	125	188	50,40 %
Taux de salariés formés à la déontologie et à la sécurité financière (% de la population cible)		100 %	84 % et 92 %	97 % et 99 %	-
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	0
Taux de seniors de plus de 50 ans (en %)		19,57 %	18,55 %	20,36 %	-
Taux de salariés de moins de 30 ans (en %)		21,06 %	14,71 %	18,76 %	-
Taux de travailleurs handicapés		11,74 % (*)	13,85 % (*)	10,75 % (*)	- 22,38 %
ENGAGEMENT : Enrichir le développement et l'employabilité des salariés					
Nombre d'heures de formation par salarié et coût de la formation/masse salariale (en %)		22 - 2,1 %	26 - 1,59 %	21,68 - 1,40 %	16,61 %
Nombre d'embauches en CDI et de licenciements (licenciements et ruptures conventionnelles)		105 - 30	56 - 36	81 - 33	44,64 % et - 8,33 %
Effectif en fin de période		470	469	501	6,82 %
VOLET ENVIRONNEMENTAL					
ENGAGEMENT : Favoriser la mise en place de process réduisant l'empreinte carbone					
Nombre moyen de kilomètres parcourus par salarié		2 526	3 560	2 717	- 23,68 %
Quantité de papier consommée (nombre de ramettes par salarié)		20	20	20	0
Quantité de cartouches recyclées		298	Non disponible	Non disponible	

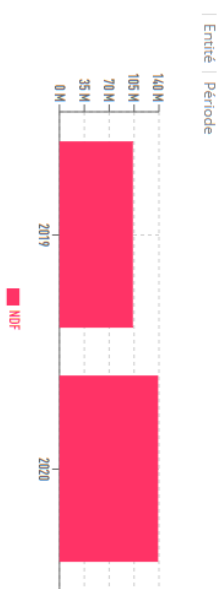
(*) unités bénéficiaires déclarées

Dans le cadre du renforcement de sa stratégie RSE et afin d'améliorer la mesure de sa performance extra-financière, la Caisse régionale Nord de France a contribué tout au long de l'année 2020 à des travaux pilotes par Crédit Agricole S.A., pour déployer une plateforme de reporting extra-financier Groupe. Cette plateforme permet d'une part d'améliorer la qualité et d'augmenter l'agilité du reporting et d'autre part de répondre aux obligations réglementaires à venir notamment celles relatives à la taxonomie sur les activités durables. 10 indicateurs ont d'ores et déjà été définis, ils seront complétés en 2021. A titre indicatif, ils ont été chiffrés pour les exercices 2019 et 2020.

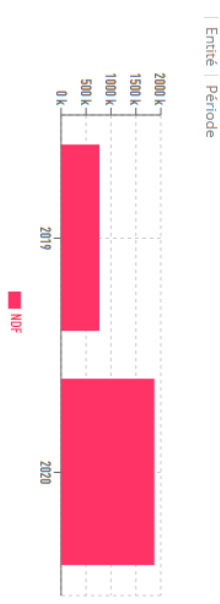
Financement du secteur énergétique



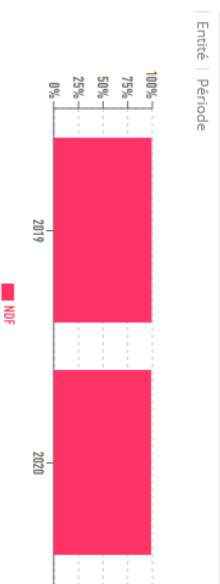
Financement des ENR



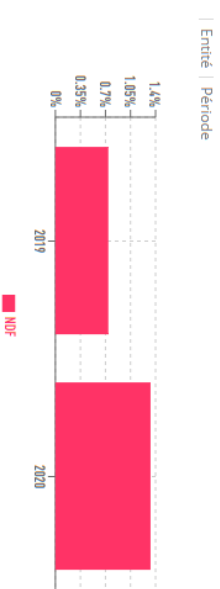
Financement des énergies fossiles



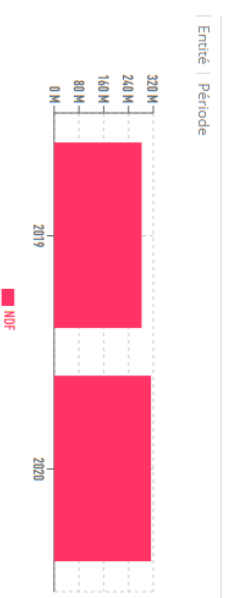
ENR dans le mix énergétique pour le financement



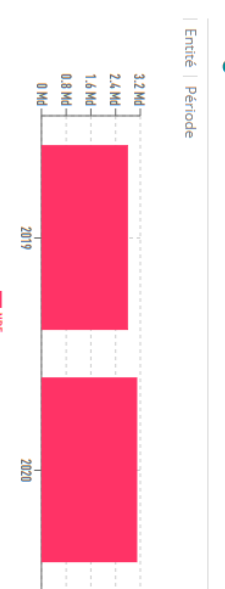
Energies fossiles dans le mix énergétique pour le financement



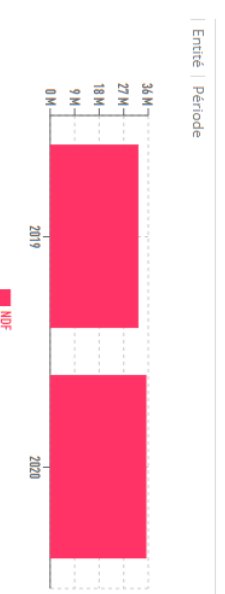
Financements liés à la santé



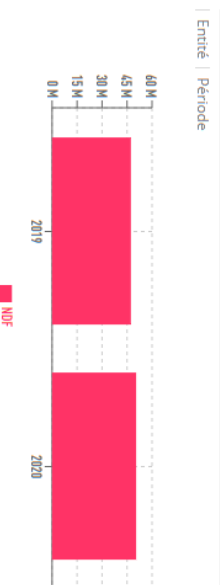
Financement des PME en territoires fragiles



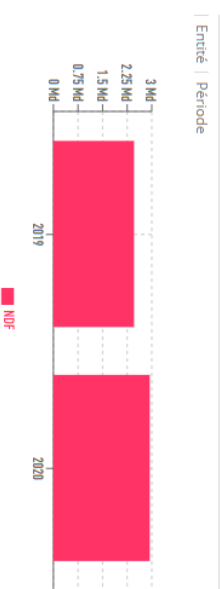
Financement de la rénovation énergétique



Financement de l'agriculture durable



Financement d'activités vertes



Annexe : Note méthodologique

La déclaration de performance extrafinancière 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 par la Direction des Risques, sur la base d'une réflexion menée par la Direction du Développement Durable du Groupe Crédit Agricole et de Caisses régionales. Les risques ont été classés en fonction de leur horizon de survenance exprimé en court, moyen ou long terme.

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 cinq ambitions et neuf engagements.

Pour mesurer la performance RSE de la banque, 44 indicateurs de performance extrafinancière, correspondant aux enjeux prioritaires identifiés, ont été définis et validés par le comité RSE. Ils s'inscrivent dans la démarche d'information entreprise par le Crédit Agricole Nord de France concernant sa contribution aux enjeux globaux du développement durable. 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,
- Actions engagées en faveur des droits de l'homme car non significatives en terme de risques au regard de l'activité.

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

Le périmètre couvert par le rapport est celui de la Caisse régionale Nord de France, de ses Caisses locales, et 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 2020. Certains indicateurs d'utilité territoriale peuvent présenter des variations atypiques, entre 2019 et 2020, elles 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 commissaire aux comptes KPMG.

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 2019 au 31 décembre 2019 :

- Tonnage taxe eco-folio
- Taux de travailleurs handicapés

Précisions concernant certains indicateurs de performance :

INDICATEURS	MÉTHODOLOGIE DE CALCUL
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 des ETP, seuls les effectifs payés sont pris en compte.
Nombre d'embauches	Le nombre d'embauches concerne les recrutements de personnes en CDI hors retour de congés sans solde, CDD, alternance/professionnalisation, stage, effectuées au cours de l'année. Le passage d'un CDD à un CDI est considéré comme une nouvelle embauche.
Nombre de licenciements	Le calcul du nombre de licenciements prend en compte les licenciements et les ruptures conventionnelles en CDI.
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.
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 collaborateurs 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).
Montant des encours ISR	Le montant des encours ISR a été calculé en prenant en compte uniquement les fonds mentionnant les terme « label ESR », « ISR » ou « valeurs durables » dans leur dénomination.
Nombre de familles aidées par l'association Point Passerelle	Nombre de dossiers instruits dans l'année.
Nombre de micro crédit accordés par la Caisse régionale	Nombre de micro-crédits réalisés sur l'exercice.
Kilomètres parcourus	Les kilomètres parcourus en véhicules affrétés ou de service n'incluent pas les kilomètres effectués par véhicules électriques ayant été restitués au cours de l'année (ce qui correspond à environ 6 000 km, soit 2 % de l'indicateur publié).

**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 : Fanny Caron-Chiles, Catherine Filonczuk, Clémence Bréchnac

Coordination : Catherine Filonczuk

Contribution : Florence Bastaert, Viviane Olivo

Crédits photos : Yves Delattre, Adobe Stock

Conception, réalisation : Page à Page

Crédit Agricole Nord de France

10 avenue Foch, BP 369

59020 Lille cedex

03 20 63 70 00

