

2017 | RAPPORT ANNUEL  
RAPPORT RSE

**Confiants et  
engagés pour  
notre territoire**



# Sommaire



Une année de succès avec les collaborateurs.

## P04 ÉDITO

## P06

### TOUTE UNE BANQUE POUR SON TERRITOIRE

La mission du Crédit Agricole Nord de France : faire réussir l'ensemble de ses clients et son territoire !

## P12

### UNE BANQUE QUI SIMPLIFIE LA VIE DE SES CLIENTS

Faciliter les projets de ses clients, leur apporter le bon conseil au bon moment et sécuriser leurs démarches, c'est l'ADN de proximité et d'utilité du Crédit Agricole.

## P18

### LA BANQUE DE L'ENVIE D'ENTREPRENDRE

Très investi auprès des agriculteurs, des professionnels, des entreprises, des porteurs de projets, le Crédit Agricole Nord de France s'affirme comme leur partenaire de référence.



Une année de partage avec les administrateurs et les sociétaires.

## P26

### BANQUE MUTUALISTE, RESPONSABLE ET SOLIDAIRE

Le Crédit Agricole Nord de France cultive avec chaque territoire un lien de proximité, de responsabilité et de solidarité qui repose sur un modèle de gouvernance coopératif et mutualiste.

## P32

### LA GOUVERNANCE

## P34

### L'ACTIVITÉ 2017

## P38

### TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS



RETROUVEZ-  
MOI EN  
PAGE 06

**VINCENT,**  
DIRECTEUR DU CENTRE  
D'AFFAIRES PROMOTION  
IMMOBILIÈRE

"Fly Away est une  
opération emblématique  
de l'aménagement de  
notre territoire."



RETROUVEZ-  
MOI EN  
PAGE 12

**ISABELLE,**  
DIRECTRICE DE L'AGENCE  
CŒUR DE LILLE

"Pepper accueille  
nos clients dans  
notre nouvelle agence  
Cœur de Lille."



RETROUVEZ-  
MOI EN  
PAGE 18

**CLAIRE,**  
DIRECTEUR DU CENTRE D'AFFAIRES  
GRANDES ENTREPRISES

"L'acquisition de Ready Pac  
Foods est une opération  
majeure pour Bonduelle."



RETROUVEZ-  
MOI EN  
PAGE 26

**FRANCIS,**  
CONSEILLER POINT PASSERELLE  
ANTENNE D'ARRAS

"J'aide les personnes  
en difficulté à se remettre  
en selle."





**François Macé**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL

## Innover, en leader

Portés par une année 2017 record, nous abordons 2018 en position de premier financeur de l'économie du Nord et du Pas de Calais... tout en préparant déjà demain ! Car pour répondre aux nouvelles attentes de nos clients, nous imaginons dès maintenant la banque du futur.

“ Réussir aujourd'hui pour mieux préparer demain : telle pourrait être notre définition de 2017, année d'activité record pour notre banque ! Pour la première fois de notre histoire, nous avons dépassé la barre symbolique des 5 milliards d'euros de nouveaux crédits injectés dans l'économie de nos départements, et celle des 50 milliards d'euros gérés. En accompagnant plus de 49 000 nouveaux clients particuliers, en finançant 1 projet immobilier sur 4, en aidant 4 installations de jeunes agriculteurs sur 5, en devenant le partenaire de plus de 60 nouvelles entreprises, en contribuant à la création ou la pérennisation de près de 80 000 emplois sur le territoire, nous avons renforcé notre position de 1<sup>er</sup> partenaire du développement du Nord et du Pas de Calais.

Cette réussite, nous la devons à l'implication de nos collaborateurs, au service de tous nos clients. Cette performance, il ne tient qu'à nous de la réussir de nouveau dans le futur. Car la force d'un leader, c'est d'innover en permanence pour préparer dès aujourd'hui les succès de demain. Nous voici arrivés à mi-chemin de notre projet d'entreprise "Tous acteurs de la relation", ce phare à longue portée qui élargit notre vision pour mieux penser la banque du futur et éclaire le chemin vers les succès à venir, en embarquant l'énergie et la créativité de nos collaborateurs dans des démarches d'innovation permanente.

# 5 Mrds€

DE CRÉDIT NOUVEAUX  
INJECTÉS DANS L'ÉCONOMIE

Tout au long de ce rapport, riche et pourtant non-exhaustif, vous découvrirez comment nous préparons notre futur, votre futur. Les exemples sont très nombreux, comme l'ouverture de notre agence concept *Cœur de Lille* "100% humaine, 100% digitale" et le lancement en test de 4 nouvelles agences collaboratives, la conception d'une nouvelle approche commerciale *Mon Patrimoine*, le lancement de produits et services innovants (comme le chatbot Caro, l'offre EKO, les Prêts Express Pro et Agri, le déploiement de Paylib...) ou encore l'ouverture de notre "Exploratoire", lieu dédié à la co-création. Cette capacité d'innovation et de partenariat se concrétise aussi dans les enjeux prioritaires que nous servons, comme l'agroalimentaire, la transition énergétique via la troisième révolution industrielle, l'attractivité du territoire via le logement ou le tourisme... Là aussi, notre engagement croise celui d'autres acteurs, historiques comme plus récents, telles les 33 start-up que nous hébergeons dans le Village by CA.

Dans notre activité bancaire, comme dans nos investissements et nos engagements sociétaux, pour servir au mieux nos clients et notre territoire, nous innovons, en leader.



**Bernard Pacory**  
PRÉSIDENT

## La force de notre modèle

Dans un contexte mondial, européen, national bouleversé par des événements majeurs et inattendus, le Crédit Agricole Nord de France s'inscrit plus que jamais comme la banque du temps long, investie durablement pour son territoire.



Il y a près de 10 ans, la crise des *subprimes* faisait vaciller l'économie occidentale, qui a frôlé l'abîme. Plusieurs grands établissements ont sombré ou été condamnés à revoir entièrement leur gouvernance, évitant ainsi d'être dépecés ou engloutis. Dans ce monde darwinien, le modèle des banques coopératives et mutualistes a fait mieux que résister, il s'est renforcé. J'en veux pour preuve

les résultats de très bonne facture de notre Caisse Régionale, pour lesquels je veux remercier l'ensemble des collaborateurs de la banque.

En 2018, notre banque universelle de proximité est ainsi plus armée que jamais pour servir tous ses clients, sur l'ensemble de son territoire. Le Crédit Agricole Nord de France poursuit son action de long terme, d'engagement et de proximité : nous soutenons nos fleurons industriels dans des opérations majeures, nos agriculteurs dans les moments les plus difficiles tout comme, au quotidien, un ménage sur quatre. Nous investissons les territoires régionaux d'innovation comme EuraTechnologies (où nous sommes devenus le premier propriétaire privé) ou encore les grands aménagements urbains qui préparent demain.

La force de notre banque se mesure à ses fonds propres atteignant 3,8 milliards d'euros, au meilleur niveau réglementaire, ainsi qu'à notre fidélité à ceux qui placent leur confiance dans notre entreprise, nos porteurs de CCI notamment : le Conseil d'Administration proposera à l'Assemblée Générale de la Caisse régionale le versement d'un dividende de 1,05 euro par titre, offrant ainsi un rendement de 4,8% par rapport au dernier cours de l'année. La force de notre modèle, ce sont également nos 410 000 Sociétaires, ces clients qui choisissent de s'associer à la gouvernance de leur banque en participant, notamment via les assemblées générales, à nos choix pour le territoire. Nous avons cette année franchi le cap des 400 000 et en sommes fiers. Enfin notre différence se situe dans nos actions de développement local. Notre solidité économique, couplée à notre préoccupation pour chacun, nous permet d'investir et d'innover dans de nombreuses actions d'intérêt général, portées par notre politique RSE, mécénat, nos Points Passerelle et notre Fondation d'Entreprise.

Ainsi, le Crédit Agricole Nord de France accompagne l'Innovation technologique comme l'Innovation sociale, fier de concilier économie et social, sa vocation historique de banquier mutualiste.

**410 000**  
CLIENTS SOCIÉTAIRES

# Toute une banque pour son territoire

Le Crédit Agricole Nord de France se donne pour mission de faire réussir ses clients, qu'ils soient particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises ou collectivités, et son territoire.

Il apporte ainsi par exemple son soutien aux opérations d'aménagement structurantes pour le Nord et le Pas de Calais, comme le projet Fly Away de Bondues.

“ Le projet Fly Away, situé sur l'aérodrome de Bondues, est une très belle opération qui comprend un pôle restauration, un hôtel 3\* et 2 600 m<sup>2</sup> de bureaux. Ce projet apporte une nouvelle offre de service sur ce bassin du territoire de la métropole lilloise et restructure une partie de l'aérodrome en créant une zone de vie attractive. Présent à chaque maillon de la filière immobilière, le Crédit Agricole Nord de France accompagne l'opération en finançant l'aménagement du terrain et la promotion immobilière portant sur la construction de l'hôtel et du bâtiment de bureaux. Nous confortons ainsi notre engagement à participer au développement économique de la région par l'aménagement du territoire et la création d'emplois induits.”

**VINCENT DELANNOY,**

DIRECTEUR DU CENTRE D'AFFAIRES  
PROMOTION IMMOBILIÈRE DU CRÉDIT  
AGRICOLE NORD DE FRANCE



# Faire réussir avec confiance et enthousiasme

La banque soutient les projets de ses clients avec confiance et enthousiasme. Elle agit en perpétuant les valeurs mutualistes inscrites dans son histoire et dans le respect d'une charte éthique exigeante, qui anime tout le groupe.

## NOTRE MISSION

Avec confiance et enthousiasme, faire réussir nos clients et notre territoire

## NOS VALEURS

PROXIMITÉ  
SOLIDARITÉ  
RESPONSABILITÉ

Elles placent les femmes et les hommes à l'origine de nos actions et au cœur de nos finalités

## NOTRE ÉTHIQUE

PROFESSIONNALISME  
CONFIDENTIALITÉ  
VIGILANCE  
LOYAUTÉ

Chacun met en pratique de manière responsable les lois, règlements, normes et standards professionnels

Chacun veille à protéger les intérêts de la clientèle, à lutter contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, la fraude et à préserver l'intégrité des marchés

## VIS-À-VIS DE LA SOCIÉTÉ

### ENGAGEMENT

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

## VIS-À-VIS DE NOS NOS CLIENTS

CONSEIL  
EXPERTISE  
DISPONIBILITÉ  
ACCOMPAGNEMENT  
HUMAIN ET DIGITAL

Une relation multicanale qui simplifie et facilite les projets en France et dans le monde

Une écoute attentive et un conseil loyal pour décider en toute connaissance de cause

Un accompagnement dans la durée et dans un esprit partenarial

Une transparence dans l'utilisation des données personnelles conformément à notre charte d'utilisation des données client

## VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS

DIVERSITÉ  
COMPÉTENCE  
DÉVELOPPEMENT

Une même confiance dans les capacités de tous à réussir

Un dialogue ouvert

Un environnement de travail sûr et une qualité de vie au travail favorisée

# Une année de succès

## CONFIANCE



Agir en confiance avec nos clients et nos partenaires pour l'avenir du territoire.

### 4 AVRIL

Soutien de la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole Nord de France à un ensemble de projets médicaux de soins et de recherches menés au CHRU de Lille.

### 6 JUIN

François Macé animait le 2<sup>e</sup> Petit Déj' Stratégique réunissant des managers pour un moment d'échange.



### 27 JUIN

Présentation du Village by CA Nord de France et de l'appel à projets *Fintech Go* à Londres.

### 4 SEPTEMBRE

Signature de la convention "*l'Installation by CA*" avec les Jeunes Agriculteurs du Nord et du Pas de Calais à Arras.



### 4 SEPTEMBRE

Signature de l'appel à projets de la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole Nord de France, de la Fondation Anber et de Vilogia en faveur de l'accès à un habitat décent.

### 11 ET 12 SEPTEMBRE

Onzième édition du salon Créer à Lille Grand Palais, dont le Crédit Agricole est partenaire.



### 19 SEPTEMBRE

Rencontre avec les experts immobiliers du groupe Crédit Agricole Nord de France à la Gare Saint-Sauveur de Lille.

### 5 ET 6 OCTOBRE

Deux jours pour que les collaborateurs deviennent acteurs de leur parcours professionnel avec les Mobilidays.



## RÉUSSITE



**Favoriser la réussite des projets innovants et porteurs de sens à l'échelle du territoire.**

### 7 AVRIL

Lancement du nouveau journal *Terres et Territoires* à Arras.

### 28 JUIN

Inauguration de l'agence Crédit Agricole Cœur de Lille, porte-drapeau des innovations de la banque.



### 14 SEPTEMBRE

Remise du prix Première Plume à Caroline Laurent pour "Et soudain, la liberté", écrit avec Évelyne Pisier, par les collaborateurs membres du jury et en partenariat avec le Furet du Nord.



### 18 OCTOBRE

Remise de prix aux 5 lauréats de l'appel à projets de financement participatif du Crédit Agricole Nord de France avec la start-up MiiMOSA.

### DÉCEMBRE

Ouverture des 4 premières agences Crédit Agricole Nord de France au nouveau concept d'agence collaborative.

Lancement de la nouvelle solution EKO.

## ENTHOUSIASME



**Vibrer avec notre territoire et tous ceux qui l'animent.**

### 29 MARS

600 clients découvrent en VIP la fabuleuse exposition des Frères Le Nain au Louvre-Lens.

### DU 2 AU 4 JUIN

Le Crédit Agricole Nord de France soutient Ferme en Ville à Orchies.

### 27 AOÛT

Terres en Folie accueille la finale interdépartementale des labours à Orchies.



### 17 SEPTEMBRE

Journée festive, conviviale et gourmande pour la Fête du Lait à Le Quesnoy.

### 29 SEPTEMBRE

Journée conquête : 160 collaborateurs du siège ont renforcé les équipes du réseau pour aller au contact de 7 200 clients potentiels, à l'occasion de la journée conquête.



### 11 OCTOBRE

Soirée privée autour de l'exposition "Napoléon, images de la légende" au Musée des Beaux-Arts d'Arras.



### 19 OCTOBRE

Arras reçoit l'épreuve de Taille de Pierre pour les candidats au titre de Meilleur Ouvrier de France, concours parrainé par le Crédit Agricole.

### 19 DÉCEMBRE

Lancement de la 64<sup>e</sup> édition des 4 jours de Dunkerque au sein des locaux du Crédit Agricole Nord de France, parrain de la course.

# Une banque engagée pour la réussite de son territoire



UN GROUPE BANCAIRE RÉGIONAL  
DE PREMIER PLAN

410 000

clients sociétaires

780

administrateurs

70

caisses locales

2 900

salariés

239

agences

21

centres d'affaires entreprises,  
professionnels et agriculture

50 Mrds€

de capitaux gérés



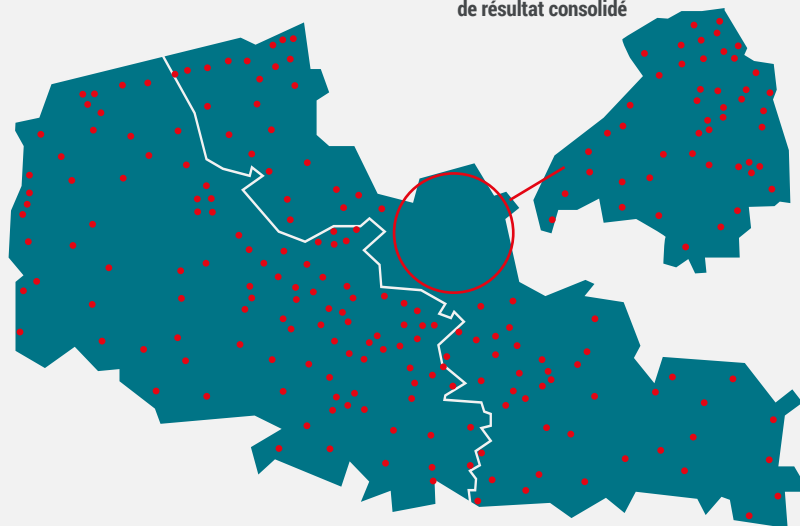
DES PERFORMANCES  
FINANCIÈRES SOLIDES

3,8 Mrds€

de capitaux propres

159,3 M€

de résultat consolidé



5 Mrds€

de crédits nouveaux injectés en 2017 dont



3,3 Mrds€

auprès des particuliers et

1,7 Mrd€

auprès des entrepreneurs



La ville de Dunkerque, avec son port en toile de fond.

**4 PÔLES D'ACTIVITÉ**

**Pôle Banque Assurance**



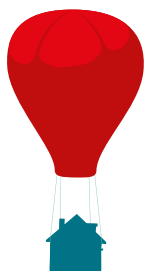
1,1 million de clients  
 1 client sur 3 sociétaire  
 Particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, collectivités  
 Banque Privée  
 Assurances Pacifica  
 Prévoyance Prédica

**Pôle Capital Investissement**



Nord Capital Investissement  
 (130 M€ de valorisation du portefeuille)  
 Finorpa\*  
 (60 M€ de valorisation du portefeuille)

**Pôle Immobilier**



**Square Habitat**  
 76 agences  
 450 collaborateurs  
 3 000 transactions immobilières  
**Foncière de l'Érable**  
 80 000 m<sup>2</sup> de surface gérée  
**Nacarat\***  
**EX'IM**

**Pôle Média**



Voix du Nord Investissement\*  
 Wéo\*  
 Terres et Territoires\*

\* Participation minoritaire



# Une banque qui simplifie la vie de ses clients

Faciliter les projets de ses clients, leur apporter le bon conseil au bon moment et sécuriser leurs démarches, c'est l'ADN de proximité et d'utilité du Crédit Agricole. Ces valeurs s'incarnent en agence mais aussi toujours davantage dans une relation digitale. La banque a accéléré en 2017 sa mutation technologique. Ses services repensés offrent à chaque profil de clientèle une nouvelle expérience de la banque, en phase avec les nouveaux usages et aspirations.

Banque, immobilier, assurances : toutes les activités, tous les métiers, toutes les expertises sont concernées.

“ Pepper est l'ambassadeur idéal pour montrer la démarche innovante de notre agence. Il suscite la curiosité, incite à pousser la porte. Il présente l'agence, répond aux questions courantes, interagit avec les clients de manière très humaine.

Les retours sont plus que positifs ! Il nous permet d'approcher les clients autrement, un conseiller n'est jamais loin pour prendre le relais si nécessaire, selon le choix du client, pour lui apporter toute l'expertise attendue. Pepper a tout à fait sa place dans notre agence "laboratoire", que nous avons conçue comme un lieu de vie, vecteur d'émotions, où tout est fait pour que le temps d'attente soit plaisant : cafeteria, bibliothèque, espace jeux... Nous créons également deux fois par mois des événements - conférence, concert... - pour recréer du trafic en agence, mais d'une manière différente. C'est une chance extraordinaire de pouvoir imaginer et tester les relations clients du futur.”

**ISABELLE COLLARD,**  
DIRECTRICE DE L'AGENCE CŒUR DE LILLE





## Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients

"Toute une banque pour vous" : la nouvelle signature du Crédit Agricole, déployée depuis 2016, incarne son projet d'entreprise. Son ambition est de mettre à disposition de ses clients une banque 100% humaine, 100% digitale et de devenir un véritable partenaire qui les accompagne dans la durée avec loyauté et efficacité.



**DELPHINE LEBRUN,**  
CONSEILLER DE CLIENTÈLE

"Un projet immobilier est souvent la porte d'entrée, le début d'une relation avec un client. Devenir "la banque de référence" dans l'esprit des emprunteurs est donc un enjeu de taille pour le Crédit Agricole Nord de France. Pour cela, nous accompagnons les clients au-delà du prêt et de l'assurance. Par exemple, nous pouvons être présents dès le début de la conception de leur projet, en les mettant en relation avec de potentiels vendeurs grâce à notre partenariat avec Square Habitat.

La plupart du temps, c'est aussi l'occasion de mettre à plat la situation budgétaire, financière et patrimoniale de nos clients et d'aborder de nombreux autres sujets comme l'assurance, la prévoyance, l'épargne... Cette vue d'ensemble nous permet de les aider à préparer leurs futurs projets, anticiper leurs éventuels besoins. C'est ce qui me plaît : accompagner les clients dans les étapes importantes de leur vie en leur apportant une aide pour concrétiser leurs projets !"

# 16 000

PROJETS IMMOBILIERS  
ACCOMPAGNÉS  
EN 2017



**VIRGINIE ET JÉRÉMY BRIDELANCE,**  
CLIENTS DE L'AGENCE DE LENS-LANOY

# 3,1 Mrds€

DE PRÊTS  
IMMOBILIERS  
ACCORDÉS EN 2017

"Avec mon mari, nous étions clients depuis toujours dans une banque concurrente. C'est au moment d'acheter notre première maison qu'un ami nous a conseillé de nous tourner vers le Crédit Agricole. Dès le premier contact, notre conseillère nous a mis en confiance : disponible, à l'écoute, elle a pris du temps pour nous comprendre, nous a tout expliqué. C'était vraiment rassurant de se sentir si bien accompagnés sur ce premier projet. Avec le taux d'intérêt, qui était le plus intéressant, cela nous faisait deux bonnes raisons de changer de banque pour le Crédit Agricole !

Nous en avons aussi profité pour faire le point, avec notre conseillère, sur notre situation. Elle nous a aidés à faire des comparatifs, par exemple pour notre contrat d'assurance auto, que nous avons également transféré à la banque."

# Pour une relation bancaire augmentée !

Convaincu qu'il est crucial de conjuguer nouvelles technologies et qualité de la relation, le Crédit Agricole Nord de France a poursuivi ses investissements - 30 millions d'euros en 2017 - dans son programme "100% digital, 100% humain".



## UN NOUVEAU CONCEPT DE PROXIMITÉ

Cœur de Lille, un concept store conçu comme un lieu de vie pour les clients.

En juin 2017, la banque a inauguré l'agence Cœur de Lille, sa première agence bancaire 3.0. Cet espace de 800 m<sup>2</sup> offre aux clients particuliers et professionnels un accès libre à des dispositifs digitaux de conseil ou d'opérations, dans une ambiance design exceptionnelle. Parmi les innovations proposées : l'identification par QR Code à l'accueil, pour une notification immédiate au conseiller de l'arrivée de son client ; des outils de simulation pour étudier des projets d'épargne et d'assurance ; un espace Square Habitat offrant des applications de géolocalisation de biens et de simulation de crédit. Le concept a trouvé son public : 350 ouvertures de compte ont été réalisées en 11 mois à Cœur de Lille.

Ce concept store a inspiré le nouveau design des agences Crédit Agricole, plus ouvertes, plus collaboratives et totalement redessinées. Quatre agences pilotes ont ouvert à Saint-Pol-sur-Ternoise, Béthune-Ville, Condé-sur-Escaut et Pérenchies. Plus de cinquante autres sites seront transformés en 2018.

## L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR GUIDER LES CLIENTS

Depuis novembre 2017, les clients du Crédit Agricole Nord de France disposent d'un outil d'intelligence artificielle particulièrement performant pour répondre sans délai à leurs questions, 24h/24 et 7 jours sur 7. Caro, le *chatbot*, est accessible sur le site internet et les réseaux sociaux. Il est conçu pour répondre aux 150 questions les plus fréquemment posées par les clients et pour guider les internautes désireux de simuler un crédit à la consommation. Les conseillers peuvent ainsi concentrer leur expertise sur la prise en charge des questions complexes et concrétiser l'acte de vente avec leur client.



Le 6 septembre, Frédéric Baraut, directeur général adjoint, a lancé la phase-pilote de *Mon Patrimoine* auprès d'une vingtaine de conseillers commerciaux.

## DEVENEZ ACTEUR DE VOTRE PATRIMOINE

Proposer à tous les clients une nouvelle approche dans le but de constituer et d'optimiser leur patrimoine, c'est l'objectif de *Mon Patrimoine*, la nouvelle approche commerciale de conseil épargne et patrimoine proposée par le Crédit Agricole Nord de France. Une trentaine d'experts métiers issue des filiales et des différentes caisses régionales du groupe a été réunie à Lille pour travailler en mode projet au sein d'une structure dédiée à la co-création, le Digital Lab. Ils ont abouti à cette solution inédite.

*Mon Patrimoine* est avant tout un moment d'échanges avec les clients dans un climat de convivialité, associé à une application, qui permet à chaque client de devenir acteur de ses choix en participant personnellement à la sélection des solutions les plus adaptées à ses attentes... La démarche est testée en situation réelle dans le réseau Crédit Agricole Nord de France depuis septembre 2017, avant son déploiement au niveau national prévu pour 2018.



Le chatbot Caro répond aux questions les plus fréquentes des clients.

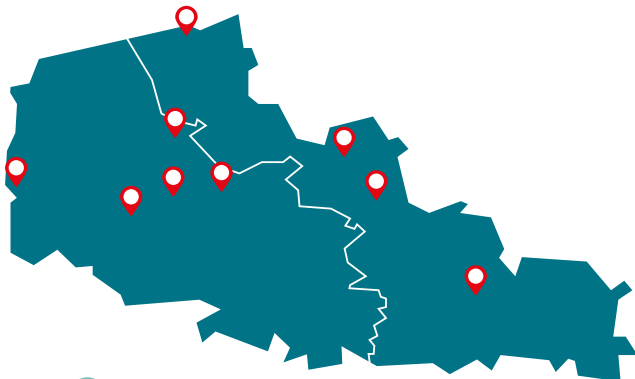


## FINANCEUR d'1 projet immobilier sur 4

### HABITAT : 49 000 NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS

Accompagner le premier projet de vie des Français, l'investissement immobilier, est un véritable savoir-faire du Crédit Agricole Nord de France, qui en a fait son 3<sup>e</sup> métier. Leader régional sur ce marché, la banque a réalisé en 2017 une année exceptionnelle, liée aux taux d'emprunts toujours bas qui ont continué de soutenir la demande. La Caisse régionale, son réseau bancaire et son réseau Square Habitat ont répondu présent et battu une nouvelle fois leurs records de crédit immobilier réalisés en 2015 et 2016. La banque a gagné 49 000 nouveaux clients et progressé en parts de marché, dont + 4 points sur les nouveaux crédits.

### UNE PROXIMITÉ TERRAIN RENFORCÉE POUR SQUARE HABITAT



## 9 NOUVELLES AGENCES

En amont des projets de financement, Square Habitat Nord de France développe ses activités de transactions, dans le neuf et l'ancien, et d'administration de biens. Moins de cinq ans ont suffi à la marque pour s'inscrire comme un réseau immobilier majeur en région, avec 76 agences. Convaincu que la qualité du conseil nécessite une bonne connaissance du tissu local, Square Habitat a développé son maillage avec l'ouverture de 9 nouvelles agences... Parmi ses innovations 2017, la Square Box : une offre de services packagés à la vente (comme le home staging) ou à l'achat (comme la garantie revente), qui rencontre un véritable succès.



L'agence Square Habitat de Pérenchies.

### LA RÉFÉRENCE DES FUTURS PROPRIÉTAIRES

Comme chaque année, la banque est allée à la rencontre des acquéreurs potentiels dans le cadre du Salon *Immotissimo*, démarche prolongée en agence par l'opération *Immodays*, animée par Square Habitat Patrimoine. Plus de cent clients ont été reçus lors de ces journées consacrées à l'investissement immobilier. Au total, 430 transactions dans le neuf ont été conclues cette année. Square Habitat a pu également mettre en avant ses services de gestion locative et de syndic : cette offre complète est un gage de sérénité pour les propriétaires et investisseurs, qui ont continué de profiter en 2017 des avantages du dispositif Pinel.



Le stand du Crédit Agricole sur le salon Immotissimo a attiré de nombreux visiteurs.

### UN NOUVEL ESPACE DIGITAL POUR FACILITER L'ACQUISITION

Depuis 2017, la banque propose à ses clients un nouvel outil de dialogue pour les aider dans un moment de vie toujours intense : *Espace Projet Habitat*, une interface collaborative dédiée à la construction de leur projet immobilier. Cet outil en ligne, partagé avec le conseiller, intègre des fonctionnalités avancées de simulation de prêt. Client et conseiller y déposent et téléchargent les pièces du dossier et sont informés de l'avancée de son instruction. Cette proactivité s'est confirmée sur le Web avec la diffusion d'un MOOC\* Achat-Habitat à destination des jeunes actifs et des primo-accédants. Le sujet : le parcours d'un futur propriétaire, avec pour objectif de répondre à de nombreuses questions et de faciliter les démarches.

\*Massive Open Online Course (formation en ligne ouverte à tous)



L'Espace Projet Habitat est un outil en ligne qui aide les clients à avancer sur leur projet immobilier.

# La banque plus simple, plus rapide

Offrir des réponses immédiates à un public qui ne supporte plus d'attendre ni de chercher sans trouver, c'est aujourd'hui la clé du succès pour tout prestataire de services. Pour coller à ces nouveaux besoins, le Crédit Agricole Nord de France enrichit son offre.

## OUVRIRE UN COMPTE EN QUELQUES CLICS

Rapidité et réactivité, c'est aussi le credo en agence où un nouveau client peut ouvrir un compte en 15 minutes chrono, scans des pièces justificatives inclus, grâce à une application sur tablette conçue par la banque. La toute nouvelle offre EKO répond à cette même logique : proposé depuis décembre 2017, ce package peut être souscrit 100% en ligne... ou sur tablette numérique en agence. Pour deux euros par mois, EKO propose un compte en banque avec alertes par SMS, une carte bancaire Mastercard avec contrôle de solde, l'accès aux applications mobiles *Ma Banque* et *Ma Carte*. Elle inclut également l'accès aux agences et à leurs conseillers.

Près de  
**500**  
PRÊTS RÉALISÉS  
VIA PRÊT EXPRESS, EN 2017



## BANQUE PRIVÉE : LA GESTION DE PATRIMOINE EN LIGNE

Les clients de la Banque Privée du Crédit Agricole Nord de France bénéficient de nouveaux services digitaux, avec des fonctionnalités adaptées à leurs besoins. La banque a créé pour eux un espace Banque Privée qui leur offre un ensemble d'informations et de vidéos pédagogiques sur la gestion de patrimoine, ainsi qu'un fil d'actualités sur les thèmes de la fiscalité, l'économie et les services patrimoniaux proposés par le Groupe Crédit Agricole. En 2018, s'y ajoutera un accès exclusif à des avantages proposés dans un espace Premium (invitations à des conférences et ateliers sur les thèmes patrimoniaux, événements sportifs et culturels...).

Près de  
**4 000**

VISITES PAR MOIS  
SUR LE SITE  
BANQUE PRIVÉE



## PAYER, GÉRER SON COMPTE : DE NOUVELLES SOLUTIONS SUR SMARTPHONE

Les applications *Ma Banque* et *Ma Carte* ont continué leur montée en gamme. Ces services digitaux qui permettent d'accéder à son compte à partir de son mobile, de réaliser des opérations et de recevoir des alertes facilitent également la relation avec la banque. Le client peut désormais prendre rendez-vous avec son conseiller, le questionner, transmettre des documents et, nouveauté 2017, scanner ses chèques, immédiatement crédités ! L'appli *Ma Carte* permet, entre autres, d'accéder à la fonctionnalité *Paylib*, de visualiser ses opérations et de géolocaliser les distributeurs de billets.

**327664**  
UTILISATEURS DE L'APPLI  
MA BANQUE EN 2017





**MA BANQUE PRO, PRÊTS EXPRESS,  
PAYLIB : DE NOUVEAUX SERVICES  
POUR LES PROS**



Paylib, la solution de paiement sécurisée sans contact.

Début janvier, *Ma Banque* et *Ma Carte* ont été déployées auprès des publics professionnels et agriculteurs, avec des fonctionnalités adaptées à leurs enjeux. Application digitale et mobile, *Ma Banque Pro* permet aux clients de naviguer entre comptes privés et professionnels sur une seule et même plate-forme (un seul code). Elle leur donne accès à des fonctionnalités communes aux deux types de compte (affichage du solde, commande de chéquier...) et à d'autres plus spécifiques telles que la commande de monnaie (pour les commerçants) ou la personnalisation des numéros (utiles, d'urgence...).

Autre nouveauté de l'année 2017, la solution *Prêt Express Agri Pro* répond au besoin de rapidité dans la décision d'investissements. Quelques clics suffisent aux clients éligibles pour demander en ligne une pré-autorisation de prêt, depuis leur espace Client. La banque répond en 24h00 sur la messagerie sécurisée. L'année a enfin été marquée par le déploiement de *Paylib*, une solution de paiement sécurisée sans contact, à partir d'un smartphone. Entre mars et décembre 2017, cet outil a conquis plus de 4 200 professionnels qui peuvent offrir cette facilité à leurs clients.

**POUR LES JEUNES**

## Un partenaire à l'écoute et engagé pour l'emploi

Financier des études, de leur première installation, de leurs expériences à l'étranger, le Crédit Agricole a conquis la confiance de plus de 20% des jeunes du Nord et du Pas de Calais.

L'atout du Crédit Agricole Nord de France : proposer une relation au-delà du cadre bancaire. La Caisse régionale mobilise en effet son réseau et ses ressources pour aider les jeunes à relever leur principal challenge : conquérir leur autonomie financière, et en particulier leur premier emploi. C'est l'objet de l'opération "1<sup>er</sup> stage, 1<sup>er</sup> job" organisée en partenariat avec la start-up *Wizbii* et le réseau des entreprises et professionnels clients de la banque. En 2018, celle-ci renforcera cette démarche innovante en intégrant un service de job coaching à son offre de carte bancaire.



La première session de l'opération "1<sup>er</sup> stage, 1<sup>er</sup> job" a réuni 10 entreprises et 65 candidats, pour 25 postes à pourvoir.

  
**+ 8 000**  
CLIENTS JEUNES EN 2017

# La banque de l'envie d'entreprendre

Très investi auprès des agriculteurs, des professionnels, des entreprises, des porteurs de projets, le Crédit Agricole Nord de France s'affirme comme leur partenaire de référence dans le Nord et le Pas de Calais. Sa vocation : les aider à s'installer, grandir et réussir, et à passer les caps difficiles. En 2017, la banque a investi 1,7 milliard d'euros dans les projets des agriculteurs, des professionnels, des entreprises et des collectivités publiques.

“ Le groupe Bonduelle a mené en 2017 la plus importante acquisition de son histoire en achetant Ready Pac Foods, basée en Californie. Avec 4 sites de production, un chiffre d'affaires de 800 M\$ et 3 500 collaborateurs, Ready Pac Foods permet à Bonduelle de s'implanter de manière significative aux États-Unis. Grâce à notre relation locale de longue date mais aussi au dialogue constant entre Bonduelle et les équipes de CA-CIB, nous avons été retenus comme conseil exclusif dans cette opération de croissance externe, majeure pour Bonduelle. En complément, nous avons porté l'ensemble de la dette nécessaire à cette acquisition pendant la période de sélection de Bonduelle. Nous avons ensuite syndiqué cette dette auprès des autres banques et investisseurs, partenaires de Bonduelle. Cette opération reflète l'expertise du groupe Crédit Agricole dans le secteur agroalimentaire, la capacité de CA-CIB d'accompagner, en tant que conseil exclusif, les clients du groupe dans des opérations internationales ainsi que le professionnalisme des équipes de structuration de dettes de la Caisse régionale et de CA-CIB.”

**CLAIRE LABARRE,**  
DIRECTEUR CENTRE D'AFFAIRES  
GRANDES ENTREPRISES



## Contribuer au développement économique des territoires

Premier financeur de l'économie, le Crédit Agricole Nord de France s'implique pleinement dans le développement durable des territoires. Particuliers, professionnels, agriculteurs, collectivités territoriales, associations... La banque s'investit aux côtés de tous les acteurs économiques de la région au travers d'initiatives de proximité, créatrices de valeur et d'emploi.



**VINCENT COCKENPOT,**  
EXPERT CRÉDIT LITTORAL FLANDRES

"Parce qu'elles permettent la valorisation de presque toutes les matières organiques, les unités de méthanisation peuvent être aujourd'hui un prolongement logique de l'activité agricole. Le méthane issu de la fermentation, peut être valorisé en électricité, en chaleur mais aussi injecté dans le réseau domestique ou encore utilisé comme carburant. Il peut offrir à certaines exploitations une opportunité de rentabilisation et de pérennisation.

Déjà présent sur le financement des projets photovoltaïques, le Crédit Agricole Nord de France s'est naturellement investi aux côtés des exploitants qui s'engagent sur ces projets en phase avec les impératifs écologiques actuels. Nous accompagnons les porteurs de projet pour les sécuriser : analyse de la viabilité, sécurisation des intrants, du plan d'épandage, montage du financement, choix des partenaires, assurance... 5 à 6 dossiers sont en réflexion, avec une orientation injection qui s'inscrit dans la volonté de la région d'être la première en quantité de gaz injecté dans le réseau domestique."

19

PROJETS DE  
MÉTHANISATION  
DÉJÀ CONCRÉTISÉS



**MICHEL VANBERTEN,**  
AGRICULTEUR À MORBECQUE

"Cela faisait une dizaine d'années que je me posais la question de la mise en place d'une unité de méthanisation en parallèle de la robotisation de mon exploitation laitière. Avec 150 hectares de cultures diverses et 150 vaches laitières, la gestion des stocks d'effluents devenait de plus en plus problématique.

Parce qu'il connaît bien mon exploitation, son potentiel, ses résultats financiers, le Crédit Agricole m'a bien accompagné. Ensemble, nous avons évalué la faisabilité du projet et les possibilités de financement comprenant les subventions et le prêt.

Le premier coup de pelle a été donné en mars 2017, la mise en route est prévue pour mai 2018. Dans un premier temps, mon unité de méthanisation assurera le chauffage de l'école publique de ma commune, qui se situe à proximité. À terme, elle pourrait aussi chauffer une maison de retraite, elle aussi voisine."

3

EN COURS DE  
CONSTRUCTION

2

EN DÉVELOPPEMENT



# Préserver la vitalité du secteur

Engagé aux côtés des exploitants depuis ses origines, le Crédit Agricole Nord de France dédie 110 conseillers et experts à l'agriculture et aux industries agroalimentaires. En 2017, la banque a poursuivi son implication auprès des filières en ajustant ses dispositifs aux évolutions du secteur : agriculture connectée, double activité, adaptation aux aléas.



## ENCOURAGER L'INSTALLATION DES AGRICULTEURS

Quatre jeunes agriculteurs sur cinq choisissent le Crédit Agricole Nord de France pour les conseiller dans leur projet. En moyenne, la banque accompagne 150 installations par an dans le Nord et le Pas-de-Calais. En septembre 2017, la Caisse régionale a renforcé son dispositif en mettant en place l'Installation by CA Nord de France, solution co-construite avec le syndicat des Jeunes Agriculteurs Nord - Pas de Calais. Cette nouvelle offre s'adapte aux problématiques spécifiques de ce public, avec des avantages dédiés : modularité des crédits, réductions sur la "Banque Au Quotidien", dotation gratuite d'un smartphone ou tablette, et prise en charge de la première année de cotisation au syndicat des Jeunes Agriculteurs Nord - Pas de Calais. Autre point fort, la solution comprend un volet "assurances" incitatif qui intègre, dès l'installation, la gestion des risques agricoles.



## PLANS D'URGENCE : SOLIDAIRE FACE AUX ALÉAS

Pour la troisième année consécutive, le Crédit Agricole Nord de France a renouvelé son soutien aux exploitants mis en difficultés par les crises structurelles ou conjoncturelles que traverse le secteur. Au total, plus de 90 millions d'euros ont été débloqués en urgence afin d'offrir une souplesse de trésorerie à plus de 1 615 exploitants fragilisés par les faibles rendements des moissons en 2016 et par les difficultés persistantes dans les filières animales.

Pour une meilleure prévention des risques climatiques et de volatilité des prix, la banque intègre désormais à ses offres de crédit des options de modulation et de pauses d'échéances. Elle poursuit en parallèle sa sensibilisation aux atouts des assurances climatiques (grêles et récoltes).

**80%**  
DES NOUVELLES  
INSTALLATIONS  
EN NORD  
ET PAS DE CALAIS  
FINANCÉES PAR LE  
CRÉDIT AGRICOLE  
NORD DE FRANCE



La grêle peut fortement endommager les installations agricoles.



# 327 M€

DE CRÉDITS ACCORDÉS AUX PROJETS  
DE DÉVELOPPEMENT ET DE SOUTIEN  
À L'AGRICULTURE

## ACCOMPAGNER LES PROJETS DE MODERNISATION DE L'AGRICULTURE

Véritable entreprise, l'exploitation agricole répond à des enjeux importants de productivité et de compétitivité. Dans leur recherche d'innovation et de diversification, les agriculteurs peuvent compter sur l'expertise de leur banque, engagée dans l'agro développement et plus généralement dans toute la chaîne de la transition énergétique, avec son fonds d'investissement CAP 3RI. La banque soutient notamment depuis ses débuts la PME AES Dana, aujourd'hui acteur majeur de la construction d'unités de méthanisation en France avec 56 unités.



Exemple d'unité de méthanisation installée dans une exploitation agricole.



LA FONCIÈRE DE  
L'ÉRABLE, PREMIER  
PROPRIÉTAIRE PRIVÉ  
D'EURALILLE ET  
D'EURATECHNOLOGIES



L'immeuble Le Bretagne, à EuraTechnologies,  
propriété de la Foncière de l'Érable.

IMMOBILIER

## Soutenir les projets durables

Le Crédit Agricole Nord de France s'implique très en amont et de façon globale auprès du secteur immobilier et des promoteurs, du financement jusqu'à la commercialisation.

### ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT DE L'HABITAT

En 2017, le montant des financements accordés aux promoteurs immobiliers s'est élevé à 342 M€, pour 90 projets d'aménagement sur le territoire. Ces professionnels trouvent auprès de la banque un accompagnement complet : financement auprès de la Caisse régionale, commercialisation via Square Habitat Patrimoine et gestion locative - une compétence forte de Square Habitat, qui gère 7 000 lots.

### CONTRIBUER À L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE AVEC LA FONCIÈRE DE L'ÉRABLE

La Caisse régionale conforte son engagement pour le territoire en menant une politique d'investissement soutenue via sa filiale Foncière de l'Érable. Elle réalise ses investissements en cohérence avec les engagements de la banque : une attention aux problématiques de santé et vieillissement, avec la création de résidences services pour les seniors, ou la transition énergétique, avec des choix constructifs vertueux. Reconnue comme un moteur de l'aménagement du territoire, la Foncière est devenue le premier propriétaire privé de programmes majeurs comme à Euralille ou à EuraTechnologies, avec les immeubles Bretagne, Black Hat, Village by CA, pour plus de 10 000 m<sup>2</sup>.



"L'immobilier, 3<sup>e</sup> métier du Crédit Agricole", fil conducteur de la rencontre du 19 septembre réunissant tous les experts immobiliers de la banque et ses clients et partenaires.

# S'engager dans les réussites des entrepreneurs

Artisans, TPE, moyennes et grandes entreprises : quels que soient leur taille, leurs enjeux et leurs projets, les professionnels s'appuient sur le Crédit Agricole Nord de France, au quotidien comme à chaque grande étape de leur développement.

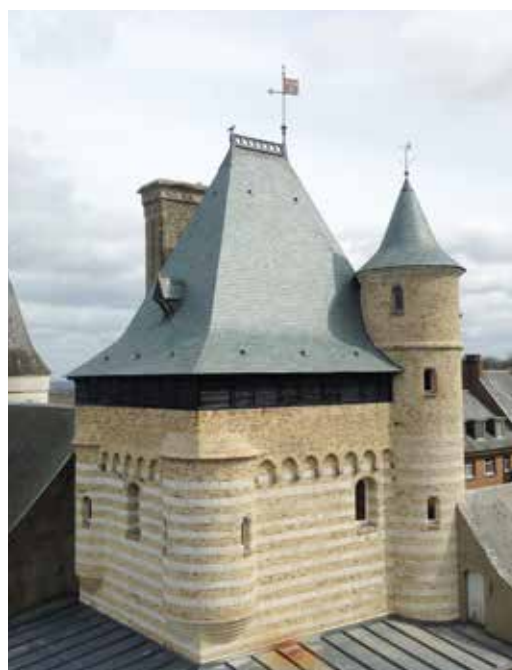
## ACCOMPAGNER LA CROISSANCE DES GRANDES ENTREPRISES

Le regain de confiance et des taux accessibles en 2017 ont favorisé les investissements des entreprises. Le Crédit Agricole Nord de France a largement contribué au mouvement : le montant de ses financements a augmenté de 40%, atteignant près de 700 M€. Plus de 60 nouvelles entreprises sont devenues clientes de la banque et elles sont de plus en plus nombreuses à solliciter le Crédit Agricole pour leurs opérations à l'international.

Experte en montages complexes, sa banque d'affaires a accompagné 30 opérations en 2017 : financements d'acquisitions et de projets, LBO, refinancements. Bonduelle a ainsi choisi ses experts pour monter et financer l'acquisition de Ready Pac Foods, leader américain des salades en portions individuelles. Les États-Unis deviennent le premier pays d'activité pour ce fleuron de l'industrie agro-alimentaire européenne.



Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les entreprises régionales d'envergure internationale comme le Groupe Roquette.



Battais est un groupe régional spécialiste des menuiseries-charpentes pour monuments historiques, comme l'abbaye Saint-Paul de Wisques (Côte d'Opale).

## SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DES ETI ET PME

Nord Capital Investissement, le pôle capital-investissement du Crédit Agricole Nord de France, investit au capital des PME et ETI régionales pour les aider à se développer. En 2017, 25 M€ ont été injectés dans 19 opérations par Nord Capital Partenaires. Ils ont par exemple accompagné les familles fondatrices du Groupe Battais dans le rachat de leur entreprise, fleuron régional des entreprises de menuiserie-charpente pour les monuments historiques.

Nord Capital Partenaires est aussi le gestionnaire du fonds régional CAP 3RI qui a investi en 2017 près de 15 millions d'euros dans 7 entreprises de la région engagées dans la transition énergétique et l'économie circulaire en Hauts de France. Le Crédit Agricole Nord de France a contribué et soutient ce fonds aujourd'hui en pleine croissance.

PARTENAIRE DE

**1 entreprise sur 3**

**700 M€**

DE CRÉDITS NOUVEAUX OCTROYÉS AUX ENTREPRISES







Bénédiction du bateau sennear "Le Rose de Cascia".



### ASSURANCES - PRÉVOYANCE : PRÈS DE 12 000 SALARIÉS PROTÉGÉS

Le pôle assurances - prévoyance a accéléré son développement avec l'équipement en contrats majeurs, en IARD ou en Santé Prévoyance de nos clients PME régionales ou grands groupes internationaux. Au total, le Crédit Agricole Nord de France couvre près de 12 000 salariés au sein de son portefeuille d'entreprises.



# 4 080

NOUVEAUX SALARIÉS COUVERTS EN 2017  
PAR DES CONTRATS SANTÉ ET PRÉVOYANCE

### DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE DU LITTORAL

Très engagé dans l'économie de l'agriculture et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du logement, le Crédit Agricole Nord de France développe aussi une nouvelle expertise dans la filière mer. La banque s'est engagée en 2016 aux côtés de la Scopale (coopérative d'armement) dans le financement de trois bateaux sennear, dotés des dernières technologies de pêche. Deux chalutiers ont été livrés aux artisans pêcheurs en 2017.

### L'AGROALIMENTAIRE, PÔLE D'EXCELLENCE



Secteur d'activité majeur de l'économie régionale, l'agroalimentaire reste un domaine d'intervention privilégié du Crédit Agricole Nord de France. La banque soutient depuis plusieurs années les Trophées de l'Industrie, où elle remet le prix du secteur agroalimentaire. L'édition 2017 a récompensé Annick et Nicolas Castelain pour leur parcours, le développement de leur entreprise et la valorisation de leur savoir-faire.

Gaëlle Regnard, directrice générale adjointe, et Daniel Parenty, administrateur de la Caisse régionale, ont remis le prix de l'agro-alimentaire à la Brasserie Castelain.

Le Crédit Agricole était également bien représenté sur le salon Food Connection organisé le 30 mai à Arras par le pôle agroalimentaire Agroé et le Comité de Promotion de la Chambre régionale d'Agriculture. L'édition 2017 portait sur le thème de la restauration hors domicile.



# Faire grandir les projets des professionnels

Créer les conditions de la vitalité économique de demain, c'est tout l'enjeu de l'engagement du Crédit Agricole Nord de France auprès des créateurs et des jeunes pousses.



Les Cafés de la Création sont désormais proposés dans plus de 15 villes.

## UN CAFÉ POUR STIMULER LES PROJETS

Lancés en 2016 à Lille, les Cafés de la Création ont pour ambition de favoriser l'émergence des petites entreprises sur tout le territoire. S'y rencontrent les porteurs de projets, créateurs ou repreneurs, et les experts de l'entrepreneuriat : Chambre de Métiers et de l'Artisanat, Conseil de l'Ordre des experts-comptables, Conseil Régional des Notaires, Ordre des Avocats. Fort de son succès, le concept a été déployé sur Béthune en mai 2017 et sera proposé à Calais, Maubeuge, et 15 autres villes de la région en 2018.

# Plus de 100

PORTEURS DE PROJETS ACCUEILLIS EN UN AN



Signature de la convention avec Réseau Entreprendre.

## APPUYER LES RÉSEAUX ENTREPRENDRE

Le Crédit Agricole Nord de France a renouvelé en 2017 son soutien aux 4 Réseaux Entreprendre\* de la région. Bien implantées dans le Nord et le Pas de Calais, ces associations proposent aux futurs dirigeants l'appui de chefs d'entreprise bénévoles ainsi qu'un financement sous forme de prêt d'honneur.

\*Artois, Côte d'Opale, Hainaut et Nord

## GÉNÉRER UN ÉCOSYSTÈME PORTEUR D'AVENIR

Le développement des filières digitales et de l'innovation est l'un des fers de lance de la Région. Le Crédit Agricole Nord de France y contribue au travers de Village by CA Nord de France, implanté au sein d'EuraTechnologies, premier incubateur européen. Le principe : offrir aux start-up sélectionnées un écosystème d'innovation soutenu par un ensemble de partenaires privés et publics. Les jeunes pousses bénéficient d'un suivi personnalisé : mentorat, expertises technologiques et métiers, accès facilité à des infrastructures et solutions technologiques de pointe, ressources académiques et R&D, ouverture à l'international. Créé en 2015, Village by CA Nord de France accueille aujourd'hui 33 start-up et totalise une centaine d'emplois.



33 start-up sont accueillies au Village by CA Nord de France.



# 1 lauréat sur 4

DU RÉSEAU ENTREPRENDRE ACCOMPAGNÉ PAR LA CAISSE RÉGIONALE

## MONTÉE EN PUISSANCE DES DOMAINES D'EXCELLENCE

En trois ans, Village by CA Nord de France s'est donc affirmé comme un écosystème attractif pour les jeunes pousses comme pour les acteurs déjà bien implantés : en 2017, Sodexo, OVH et CER France ont rejoint le Village, portant ainsi à 23 le nombre d'entreprises partenaires impliquées aux côtés des start-up. Fort de ces appuis, le Village s'engage aux côtés de la Région pour faire valoir ses atouts géographiques et industriels : il a ainsi lancé en 2017 deux appels à projets pour intensifier sa présence sur l'innovation agroalimentaire et l'innovation bancaire, deux domaines dans lesquels le groupe veut développer son excellence.

### Excellence dans l'innovation agroalimentaire

Initié le 27 février lors du Salon International de l'Agriculture, le premier appel à candidatures a mobilisé plus de 50 porteurs de projets innovants sur le thème "Innovater autour de la protéine végétale au service de l'alimentation humaine". Quatre lauréats ont rejoint le Village : *On breakfast*, une boisson de 20 cl 100% végétale équivalente à un petit-déjeuner complet ; *Funky veggie*, des snacks 100% naturel ; *MosaicSushi*, des sushis sans poisson ou encore *M. Food bot*, une application s'appuyant sur les technologies de l'intelligence artificielle pour aider le consommateur dans ses choix alimentaires.



4<sup>e</sup> Welcome Session du Village by CA Nord de France, en présence de Raoufi Chehik (directeur d'EuraTechnologies) et, pour la Caisse régionale, François Macé (directeur général), Bertrand Deltour (administrateur) et Thierry Lebrun (directeur marketing).

### Excellence dans la finance 3.0

Autre domaine d'excellence ciblé : les *Fintechs* (start-up spécialisées dans la finance). Initié par les Villages by CA Paris et Nord de France et EuraTechnologies en mai 2017, l'appel à candidatures *Fintech Go !* visait à détecter et accueillir des *Fintechs* prometteuses, œuvrant sur la fluidification des échanges et l'ergonomie des services financiers. Plus de 120 porteurs de projets ont relevé le challenge. Parmi les solutions retenues, de nouvelles sources ou modèles de financement, des systèmes de paiement innovants, des modèles prédictifs d'aide à la décision. Quatre start-up, dont l'une d'origine londonienne, intègrent Village by CA Nord de France et 9 autres ont rejoint Village by CA Paris.

*Fintech Go !* a aussi été lancé à Londres, avec pour objectif d'attirer les start-up britanniques innovant dans le domaine des Fintech, Insurtech\* et Regtech\*.



Lancement de l'appel à projet sur l'innovation alimentaire lors du salon de l'agriculture 2017.

# 5

NOUVELLES START-UP  
FINTECH

# 5

NOUVELLES START-UP  
AGROALIMENTAIRES

\*Insurtech : start-up s'appuyant sur la haute technologie pour proposer de nouveaux modèles d'assurance.

RegTechs : technologies destinées à faciliter la gestion des risques réglementaires.

# Banque mutualiste, responsable et solidaire

Fort de ses valeurs de partage et d'entraide, le modèle coopératif et mutualiste innove en permanence pour être utile et performant pour l'ensemble de son environnement : ses clients, ses collaborateurs et tous ceux qui soutiennent des projets porteurs de cohésion et de sens sur l'ensemble du territoire du Nord et du Pas de Calais.

“ Lorsqu'une personne est victime d'un accident de la vie - chômage, divorce ou séparation, maladie... - elle rencontre fréquemment des difficultés tant sociales qu'administratives ou financières, difficultés qu'elle a du mal à résoudre seule. En tant que conseiller de l'association Point Passerelle Nord de France, j'interviens auprès de ces personnes, j'intercède pour elles auprès des organismes avec lesquels elles rencontrent des problèmes, aidé en cela par les nombreux partenariats signés par l'association. Je leur permets de se réinsérer socialement et/ou professionnellement en les aidant notamment à obtenir un micro crédit social, s'ils n'ont pas ou plus accès au crédit classique. Avec toujours la même motivation : donner à ces personnes la possibilité de "se remettre en selle".

Le Crédit Agricole Nord de France, à l'origine de cette association solidaire, lui permet de fonctionner dans de très bonnes conditions et contribue à la réussite de nos actions avec les accompagnants bénévoles, majoritairement administrateurs ou anciens salariés.”

**FRANCIS DARRAS,**  
PORTEUR DE PROJET POINT  
PASSERELLE





## Engagement 3

### Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour privilégier le bien commun

Le Crédit Agricole Nord de France cultive avec chaque territoire un lien de proximité, de responsabilité et de solidarité qui repose sur un modèle de gouvernance coopératif et mutualiste. La banque place ainsi l'humain et l'intérêt collectif au cœur de ses préoccupations.



**OLIVIER DUPONT,**  
RESPONSABLE VIE MUTUALISTE

"Écouter "le terrain", en tirer les enseignements pour une action plus pertinente de la banque au quotidien, c'est la raison d'être des élus du Crédit Agricole Nord de France. Banque coopérative, elle est gouvernée par deux instances complémentaires : le Conseil d'Administration apporte la connaissance des territoires et porte les valeurs du mutualisme. Le Comité de Direction met ses compétences au service des métiers de la bancassurance.

Nos 70 Caisses locales incarnent, au travers de 780 administrateurs, les valeurs de proximité, par leur connaissance des territoires et de leurs problématiques ; de responsabilité, comme interface active entre le sociétaire et sa banque ; et de solidarité, au travers des Points Passerelle, des actions de développement local, des *Tookets* ou encore de la Fondation du CA Nord de France. Nous les formons et accompagnons tout au long de l'année, ils peuvent échanger sur le site extranet qui leur est dédié et bien sûr lors des assemblées générales."

## Engagement 4

### Cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires

Proximité, responsabilité, solidarité : le Crédit Agricole Nord de France s'engage pour la collectivité aux côtés des femmes et des hommes de son territoire, contribuant au développement des régions et accompagnant les grandes mutations sociétales.



**+ 18 000**

SOCIÉTAIRES PAR RAPPORT  
À 2016

**6 700**

FAMILLES AIDÉES PAR POINT  
PASSERELLE DEPUIS 2009



**MARIE-LYS MARGUERITTE,**  
CONSERVATEUR DU PATRIMOINE,  
DIRECTRICE DU MUSÉE DES  
BEAUX-ARTS D'ARRAS

**26 000 €**

DISTRIBUÉS À 48 ASSOCIATIONS  
GRÂCE AUX TOOKETS

"Pour mener à bien un projet d'une envergure telle que l'exposition "Napoléon", l'accompagnement des mécènes est déterminant. Au-delà du soutien financier, c'est un soutien "moral" pour les commissaires d'exposition. Leur mobilisation confirme l'intérêt d'un sujet. Le Crédit Agricole Nord de France nous accompagne pendant tout le projet. Il est présent au vernissage et aux temps forts de l'exposition et il nous offre une visibilité certaine au sein de ses réseaux : sociétaires et collaborateurs deviennent de véritables ambassadeurs de l'exposition.

En nous accordant sa confiance, la banque nous permet de concrétiser nos projets pour en faire des outils d'éducation, de plaisir, de rayonnement, au service de notre territoire. Grâce à elle, les richesses de la région, mais aussi des pans entiers de collections nationales, sont mis à la portée des habitants des Hauts-de-France et au-delà."

# Socle d'une gouvernance coopérative et mutualiste

Le Crédit Agricole Nord de France a fêté en 2017 son 400 000<sup>e</sup> sociétaire. Ce succès valide la modernité d'un mode de fonctionnement vertueux autour de valeurs partagées.



"Tous sociétaires", la lettre aux sociétaires disponible en version mobile ou papier.

## PROXIMITÉ RENFORCÉE AUPRÈS DE NOS SOCIÉTAIRES

La Caisse régionale a personnalisé sa communication auprès des sociétaires au travers d'une Lettre dédiée, diffusée par courrier et e-mailing. Au sommaire, l'actualité mutualiste, les actions sur le territoire et les avantages réservés aux sociétaires. Autre innovation, l'assemblée générale de la Caisse locale de Villeneuve d'Ascq a été retransmise en direct sur la page Facebook de la Caisse régionale élargissant ainsi le nombre de participants à 2 700 internautes. Ce dispositif "live" sera désormais appliqué à davantage d'assemblées à venir, avec possibilité d'intervenir

et de voter en digital comme ce sera le cas dès 2018 pour les deux assemblées générales de Lille et Marcq-Bondues.

## INITIATIVES ET ENTRAIDE

Sur tout le territoire, les Caisses locales multiplient les initiatives pour faire vivre et grandir leur réseau de sociétaires : en 2017, ces derniers ont bénéficié d'une journée portes ouvertes, de conférences thématiques et d'avantages culturels. Les Caisses locales se sont particulièrement engagées dans la réussite de l'exposition *Patate !* au Forum départemental des Sciences de Villeneuve d'Ascq, en finançant le déplacement de plus de 1 000 écoliers, partis à la découverte d'une culture majeure de leur région. Les valeurs d'entraide sont également un puissant moteur de motivation interne : eLamp, nouvelle plateforme web d'échanges et d'entraide entre les salariés a enregistré 600 inscriptions en trois mois.



1 000 enfants ont découvert "Patates !" grâce aux Caisses locales.

## LE MUTUALISME, EN ACTIONS

Favoriser les initiatives en étant acteur du développement local, tout en contribuant au bien-être collectif et en affirmant ses valeurs mutualistes : depuis sa création, le Crédit Agricole Nord de France soutient des associations locales fortement engagées en faveur de l'intérêt général. Ainsi, la Caisse locale de Saint-Omer a doté l'association Pass'Sport Santé, qui s'engage dans l'éducation et la prévention Santé par le sport, d'une subvention de 5 700 €. Elle a financé l'acquisition d'un véhicule utilitaire destiné à transporter les personnes à risques ou en situation de handicap vers les installations adaptées.

Autre exemple, 4 Caisses locales de la région lilloise ont choisi de mutualiser leurs dotations (5 400 € au total) pour accompagner l'Association Agréée pour la Pêche et la Protection du Milieu Aquatique (AAPPMA) dans l'équipement d'un laboratoire à Roubaix. Celui-ci permettra aux techniciens de procéder à des analyses approfondies de l'eau du Canal de Roubaix.



## POINT PASSERELLE : 20 ANS DE SOLIDARITÉ AVEC LES PERSONNES FRAGILES

Créée en 1997 par le Crédit Agricole, l'association Point Passerelle soutient les personnes fragiles dans toute la France, au travers de 80 points d'accueil. Dans le Nord et le Pas de Calais, la Caisse régionale compte quatre points d'accueil à Arras, Boulogne, Lille et Valenciennes. Depuis leur mise en place en 2009, les conseillers et accompagnants bénévoles ont aidé plus de 6 700 familles en difficultés financières ou sociales, en les soutenant dans leurs démarches, voire en leur ouvrant l'accès à des microcrédits.

## PARTAGER L'ÉLAN SOLIDAIRE AVEC LES TOOKETS

Depuis 2014, le Crédit Agricole Nord de France donne à ses clients sociétaires l'opportunité d'aider des associations au travers du programme *Tookets*, une monnaie virtuelle et solidaire. Chaque mois, la banque offre des *Tookets* à ses clients détenteurs d'un compte sur livret sociétaire. Ces derniers peuvent ensuite les attribuer aux associations de leurs choix. En 2017, la participation des sociétaires a permis de distribuer un montant de près de 26 000 euros réparti entre 48 associations.



Remise de chèque à l'AAPPMA.

# Solidaire dans la durée

À la fois mécène et impliqué dans les problématiques d'intérêt général, le Crédit Agricole Nord de France contribue par ses actions solidaires à la qualité de vie des populations sur leur territoire.



## UNE FONDATION POUR RENDRE POSSIBLE LES PROJETS UTILES

La Fondation d'Entreprise Crédit Agricole Nord de France, opérationnelle depuis 2015, a pour vocation d'aider et pérenniser des projets utiles aux habitants du Nord et du Pas de Calais. En 2017, la Fondation a retenu 35 nouveaux projets avec une moyenne d'engagement de 25 000 € par projet, confirmant ses axes d'intervention : santé, insertion économique, inclusion sociale, enseignement et patrimoine. Elle a ainsi, parmi d'autres actions, financé l'acquisition d'un nouvel équipement de pointe (cytomètre spectral) pour l'Institut de Recherche sur le Cancer de Lille, soutenu l'association Mots et Merveilles et renouvelé sa dotation à deux associations : la Ferme des Vanneaux à Roost-Warendin et la Chartreuse de Neuville près de Montreuil-sur-Mer.

La Fondation a par ailleurs lancé cette année son premier appel à projets thématique sur le thème "logement et précarité", en partenariat avec le bailleur social Vilogia et la Fondation Anber. Treize projets ont été retenus, dont *Reconnect* - un *Cloud* solidaire pour sécuriser les documents des personnes très précaires - et *Le jardin du Carmel de Douai* - rénovation d'un bâtiment historique en 75 logements intergénérationnels et socialement mixtes.

L'association Mots et Merveilles, soutenue par la Fondation d'Entreprise, lutte contre l'illettrisme.



La très belle exposition "Napoléon, images de la légende" a ouvert ses portes au Musée des Beaux Arts d'Arras le 7 octobre 2017.

## MÉCÈNE AU SERVICE DE L'ANIMATION DU TERRITOIRE

Sensible aux enjeux prioritaires du territoire, le Crédit Agricole Nord de France soutient les actions qui contribuent au développement d'un tourisme régional, national ou international. Le Crédit Agricole Nord de France est un mécène majeur des événements culturels du territoire. Parrain de La Galerie du Temps du Louvre-Lens, la banque apporte son soutien à ses grandes expositions temporaires, comme en 2017 l'exposition *Le Mystère Le Nain*. La banque a également contribué en mécène à l'exposition *Napoléon, images de la légende*, présentée au Musée des Beaux-Arts d'Arras.

La valorisation du patrimoine régional, qu'il soit artisanal ou gastronomique, est également à l'honneur : le Crédit Agricole Nord de France est le mécène du Salon International des Métiers d'Art (SIMA) et a primé en 2017 Sophie Masson, nouvellement installée comme créatrice de collections de porcelaine. La banque est également devenue partenaire du 26<sup>e</sup> concours des "Meilleurs Ouvriers de France". Toujours avec la volonté de promouvoir les talents du territoire, comme les tailleurs de pierre venus mesurer leur savoir-faire à Arras.



Sophie Masson, créatrice de porcelaines, primée au Salon International des Métiers d'Art.



**50**  
PROJETS REÇUS SUITE  
À L'APPEL À PROJETS



# Connecter et faire grandir les talents

Parmi les premiers employeurs de la région avec près de 3 000 collaborateurs, le Crédit Agricole Nord de France investit en permanence pour développer sa richesse humaine et le bien-être de ses salariés. Chaque embauche, chaque étudiant formé est considéré comme une ouverture et un enrichissement, valorisé par une politique très dynamique de formation. L'enjeu : co-construire la banque de demain, innovante, experte, en relation avec les attentes de ses clients tout en alliant conseil, proximité et digitalisation.

## TOUS IMPLIQUÉS DANS LA CROISSANCE

En 2017, le Crédit Agricole Nord de France a développé ses parts de marché, consolidé son réseau physique tout en innovant dans le digital. La banque a accompagné cette croissance en recrutant de nouveaux talents. Au total, 149 nouveaux collaborateurs ont rejoint les équipes, dont 21 conseillers en gestion privée pour répondre à la progression de parts de marché du Crédit Agricole auprès de cette clientèle et à l'intensité de la relation de conseil.

## S'OUVRIR AUX TALENTS D'AVENIR

La banque a poursuivi ses partenariats avec les grandes écoles de la région, en accueillant et formant à ses métiers 90 alternants et 500 stagiaires. La Caisse régionale a renouvelé son partenariat avec l'Institut Supérieur d'Agriculture en proposant un parcours adapté aux étudiants alternants intéressés par un emploi de chargé d'affaires Agri Pro. Elle a également poursuivi son engagement auprès de l'IESEG School of Management pour animer une chaire dédiée au "Big data - digital banking", consacrée à la réflexion sur l'utilisation et la protection des données. L'inauguration en 2017 d'un amphithéâtre *Crédit Agricole Nord de France* au sein de l'école conforte dans la durée ce parrainage.



L'amphithéâtre *Crédit Agricole Nord de France* au sein des locaux de l'IESEG School of management.

# Plus de 7%

DE LA MASSE SALARIALE INVESTIE DANS LA FORMATION, PRÈS DE 2 FOIS LA MOYENNE DU SECTEUR (SOURCE FBF)

## ENCOURAGER LES EXPERTS DU BIG DATA

Le Crédit Agricole Nord de France a lancé cette année auprès des étudiants le 1<sup>er</sup> Challenge Big Data, en partenariat avec l'Institut Louis Bachelier, l'Université de Lille et IBM. Cet événement valorise les travaux de modélisation favorisant l'analyse prédictive en termes de marketing et d'approche client.

## MOBILITÉ ET MONTÉE EN COMPÉTENCES DES ÉQUIPES



400 collaborateurs ont participé aux Mobilidays.

Le renforcement des métiers spécialisés comme la transformation du réseau donnent aux collaborateurs de nombreuses possibilités d'évoluer et progresser : dans le cadre du renforcement de la dynamique de conseil en agence, 30 assistants sont ainsi devenus conseillers cette année et ils seront 130 à bénéficier de cette évolution l'an prochain. Pour encourager la mobilité, la banque innove avec les Mobilidays, un événement interne présentant les possibilités offertes par la Caisse régionale et le groupe en matière de formations, métiers et soutien aux projets personnels. Au total, 400 collaborateurs ont été accueillis et informés.

Autre objectif crucial pour la banque : aider les conseillers à s'approprier les enjeux de l'innovation et de la transformation. Depuis 2017, les équipes peuvent se familiariser au nouveau modèle d'agence collaborative dans deux agences écoles. Une nouvelle formation, le "Printemps du Digital" a permis à tous de s'initier aux nouveaux outils digitaux (réseaux sociaux, e-commerce, applications mobiles).

## Engagement 5

### Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs

Poursuivre le développement d'une politique de gestion des ressources humaines dynamique, responsable et durable : telle est l'ambition du Crédit Agricole Nord de France, qui a toujours placé les femmes et les hommes au cœur de son action.



**OLIVIER MOUTON,**  
RESPONSABLE FORMATION

“Les actions de formation de la Caisse régionale sont basées sur un objectif simple mais ambitieux : “viser l'excellence relationnelle et opérationnelle”. Cela s'appuie sur 4 axes stratégiques : l'expertise métier, l'efficacité professionnelle, le développement personnel et la relation client.

Concrètement, cela se traduit par la mise en œuvre de parcours différenciés favorisant le développement des collaborateurs, et par voie de conséquence leur employabilité, au service de nos clients et de notre territoire et un investissement global récurrent supérieur à 7% de la masse salariale.

Ainsi, nous proposons, entre autres, des parcours diplômants soit en format classique (Bachelor Conseiller multicanal, Mastères Pro et Agri, ITB, DU en gestion de patrimoine), soit sous forme de VAE avec les quatre principales universités de notre région (Lille, Artois, Valenciennes et Côte d'Opale) et les formations dispensées utilisent tous les formats (présentiel, elearning, classes virtuelles, MOOC, smartphones) pour appréhender de façon concrète notre engagement 100% humain et 100% digital.”



Les collaborateurs se sont très investis dans les différents défis lancés en 2017.

### AGILITÉ, CRÉATIVITÉ, CO-CONSTRUCTION : LE MOUVEMENT EXPLORE

Encourager la créativité, mutualiser les idées, décloisonner les échanges et favoriser l'innovation : c'est l'objet de la nouvelle démarche Explore, concrétisée en 2017 par la mise en œuvre d'une méthode de travail inspirée des start-up et la création d'un lieu dédié : l'Exploratoire, ouvert aux équipes, aux clients et aux partenaires de la banque.

Explore veut aussi associer l'ensemble du réseau à la co-construction de l'innovation : deux défis, “Conquête” et “Innovation crédit conso” ont été lancés pour collecter des suggestions de développement auprès des collaborateurs. Sur les 330 idées collectées, certaines sont déjà concrétisées, comme le *chatbot* Caro\*.

**327**  
IDÉES PROPOSÉES PAR  
LES COLLABORATEURS LORS  
DES DÉFIS CONQUÊTE ET  
INNOVATION CRÉDIT CONSO

\*Lire en page 14

# La gouvernance

## UNE DOUBLE GOUVERNANCE

Le Crédit Agricole 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.
- 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.



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

(AU 31 DÉCEMBRE 2017)



### CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### PRÉSIDENT

01. Bernard Pacory

#### VICE-PRÉSIDENTS

02. José Dubrulle - 03. Bertrand Gosse de Gorre - 04. Gabriel Hollander - 05. Marie-Madeleine Vion

#### SECRÉTAIRE

06. Philippe Truffaux

#### TRÉSORIER

07. Bertrand Deltour

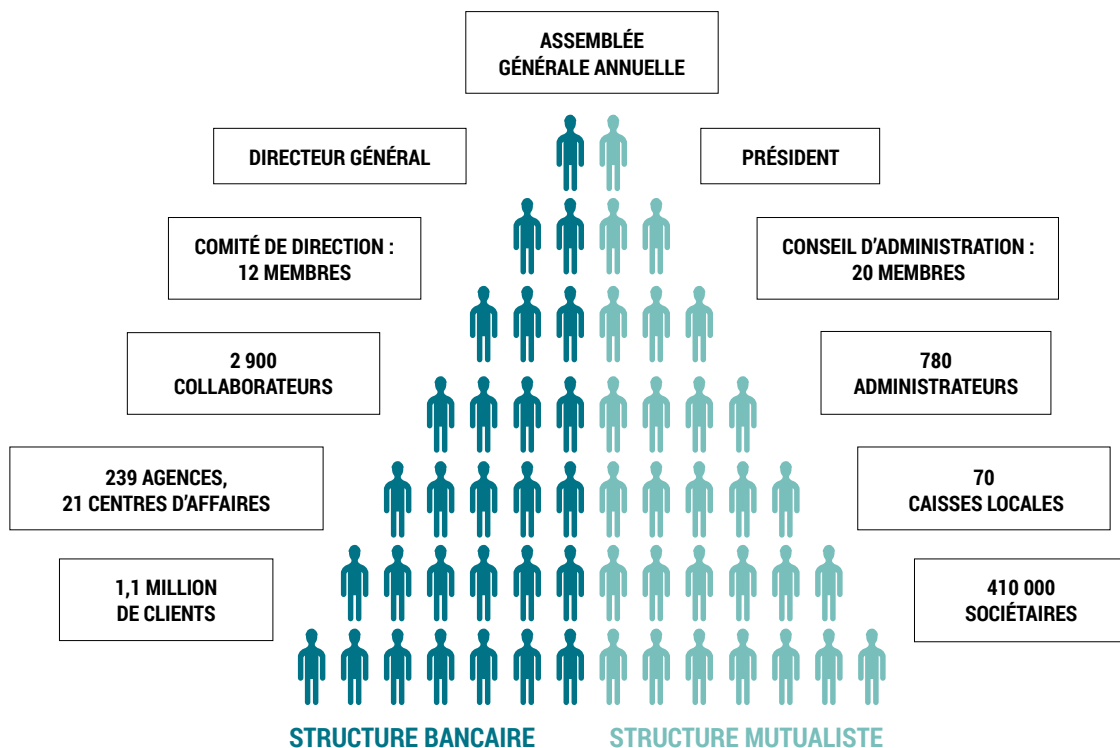
#### MEMBRES DU BUREAU

08. Patrice Calais - 09. Daniel Parenty - 10. Philippe Tettart

#### ADMINISTRATEURS

11. Sylvie Codevelle - 12. Fernand Demeulenaere - 13. Jean-Paul Gombert (†) - 14. Marie-Pierre Hertaut - Alain Leclercq (absent sur la photo) - 16. Hélène Painblan - 17. Martine Remy - 18. Stéphane Rolin - 19. Thérèse Spriet - 20. Anne-Marie Vansteenbergh





## COMITÉ DE DIRECTION

(AU 31 DÉCEMBRE 2017)



### COMITÉ DE DIRECTION

#### DIRECTEUR GÉNÉRAL

01. François Macé

#### DIRECTEURS GÉNÉRAUX ADJOINTS

02. Frédéric Baraut - 03. Gaëlle Regnard

#### DIRECTEURS

04. David Asseo - 05. Daniel Camuel - 06. Fabienne Hallereau - 07. Benoît Legrand - 08. Thierry Lebrun - 09. Jean-Paul Mamert - 10. Bernard Murat de Montai - 11. Fabrice Payen - 12. Franck Senebier

# L'activité 2017



Dans une conjoncture économique en redressement, affichant un très léger frémissement, portée par des taux bas, favorables à l'investissement, le Crédit Agricole Nord de France s'est affirmé en 2017 comme le 1<sup>er</sup> partenaire du développement de son territoire.

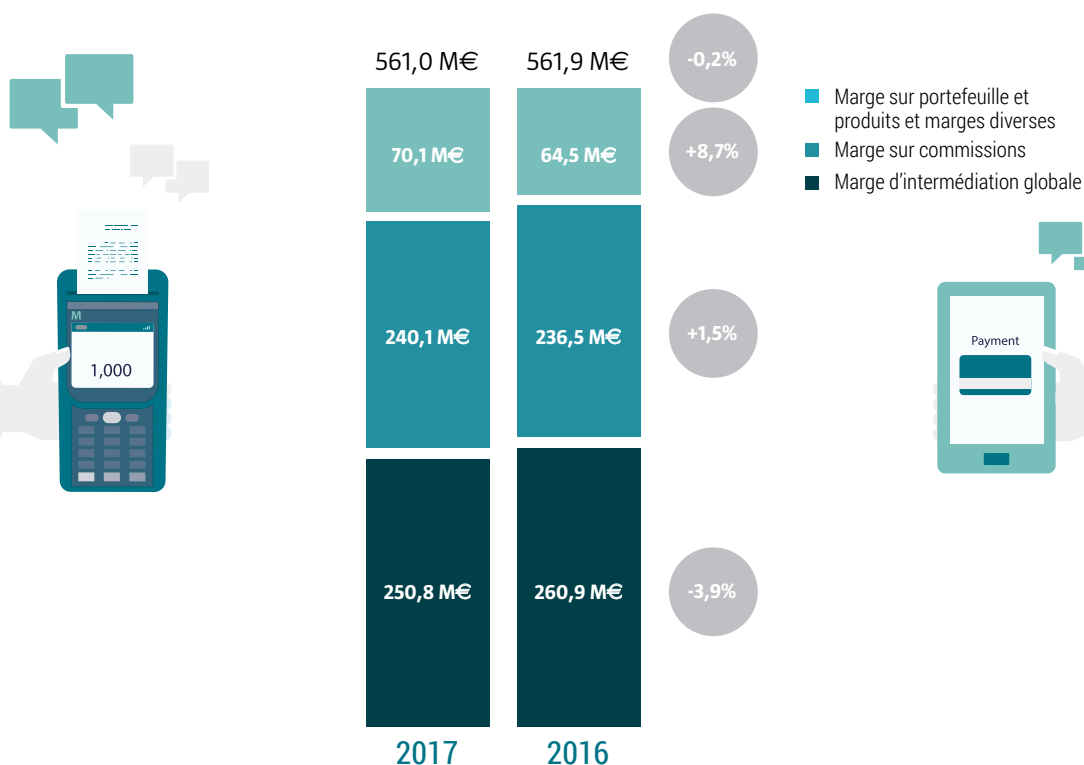
La banque a ainsi octroyé près de 5 Mrds€ de nouveaux crédits en 2017, dont 3,1 Mrds€ sur l'habitat et 1,4 Mrd€ pour les projets des agriculteurs, des professionnels, des entreprises et des collectivités publiques.

2017 restera en particulier une année record de transactions immobilières dans l'ancien et de dépôts de permis de construire dans le neuf.

L'épargne clientèle a également affiché une belle dynamique avec un encours de 28 Mrds€ et une croissance de +3,8%. Et l'équipement de la clientèle en contrats d'assurance a poursuivi son développement.

Ces performances économiques solides permettent à la banque d'afficher un produit net bancaire stable et porte ses capitaux gérés à 50 Mrds€. Avec 3,8 Mrds€ de capitaux propres et 159,3 M€ de résultat net consolidé pour 2017, le Crédit Agricole Nord de France est une banque solide et performante.

## ÉVOLUTION DU PRODUIT NET BANCAIRE EN MILLIONS D'EUROS



## DU PRODUIT NET BANCAIRE AU RÉSULTAT NET SOCIAL EN MILLIONS D'EUROS

	2017	2016	ÉVOLUTION
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	561,0	561,9	-0,2%
PNB D'ACTIVITÉ	490,9	497,4	-1,3%
<b>CHARGES</b>	340,3	325,5	+4,5%
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	220,7	236,4	-6,6%
COEFFICIENT D'EXPLOITATION	60,7%	57,9%	+4,7%
<b>COÛT DU RISQUE ET AUTRES PROVISIONS</b>	27,1	38,4	-29,6%
<b>CHARGES FISCALES</b>	41,4	50,9	-18,7%
<b>RÉSULTAT NET SOCIAL</b>	152,3	147,1	+3,5%

## RÉSULTAT CONSOLIDÉ (NORMES IFRS) EN MILLIONS D'EUROS

	2017	2016	ÉVOLUTION
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	602,4	599,3	+0,5%
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	225,5	238,8	-5,6%
<b>RÉSULTAT NET PART DU GROUPE</b>	159,3	143,9	+10,6%



# ACTIVITÉ ET FONDS PROPRES 2017

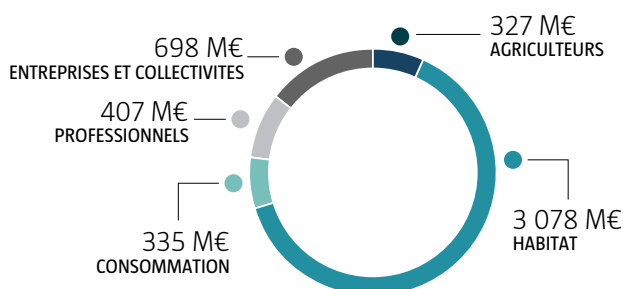
## BILAN ET FONDS PROPRES SOCIAUX RATIO DE RENTABILITÉ

	2017	2016
RÉSULTAT NET / CAPITAUX PROPRES (ROE)	4,60%	4,65%
RÉSULTAT NET / BILAN (ROA)	0,51%	0,55%

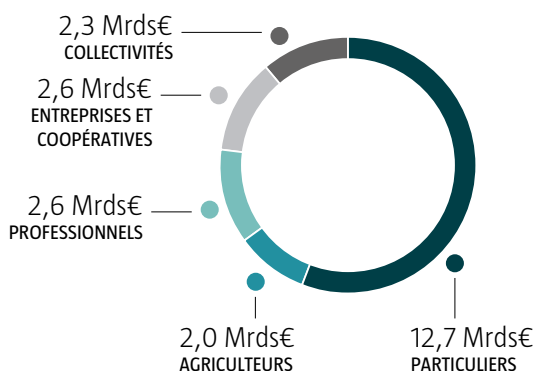
## CAPITAL SOCIAL (EN MILLIERS D'EUROS)

	2017	2016
CCI	52 185	52 185
CCA	43 617	43 617
PARTS SOCIALES	83 484	83 484
<b>TOTAL</b>	<b>179 286</b>	<b>179 287</b>

## RÉALISATIONS DE CRÉDITS 2017 PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ - TOTAL : 4,8 Mrds€



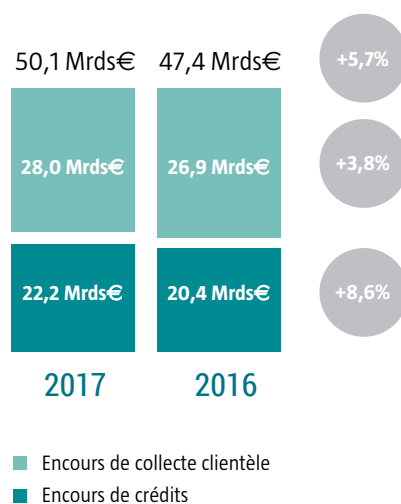
## RÉPARTITION DES ENCOURS DE CRÉDITS 2017 ENCOURS TOTAL : 22,2 Mrds€



## BILAN CONSOLIDÉ (NORMES IFRS) EN MILLIONS D'EUROS

	2017	2016	ÉVOLUTION
<b>TOTAL BILAN CONSOLIDÉ</b>	<b>29 515</b>	<b>27 157</b>	+8,7%
<b>CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE</b>	<b>3 775</b>	<b>3 551</b>	+6,3%
CAPITAL ET RÉSERVES LIÉES	808	763	+5,8%
RÉSERVES	2 808	2 644	+6,2%
RÉSULTAT	159	144	+10,6%
<b>FONDS PROPRES PRUDENTIELS</b>	<b>2 307</b>	<b>2 243</b>	+2,8%
<b>RATIO DE SOLVABILITÉ BÂLE 3 PHASÉ</b>	<b>20,3%</b>	<b>21,6%</b>	-1,3 POINT
<b>RATIO DE SOLVABILITÉ BÂLE 3 NON PHASÉ</b>	<b>20,4%</b>	<b>21,8%</b>	-1,4 POINT

## ÉVOLUTION DES CAPITAUX GÉRÉS EN MILLIARDS D'EUROS



# LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE EN BOURSE : LE CERTIFICAT COOPÉRATIF D'INVESTISSEMENT

## LE CCI NORD DE FRANCE, UNE VALEUR RÉGULIÈRE

Le CCI a clôturé l'année 2017 au cours de 21,82€. Ceci représente une hausse de 19,23% sur l'année.

Le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale de la Caisse régionale le versement d'un dividende de **1,05€ par titre**, offrant ainsi un rendement de **4,8%** par titre par rapport au dernier cours de l'année.

## VARIATION DU 02/01/2017 AU 29/12/2017 :

CCI Nord de France :  
**+ 19,23%**

CASA :  
**+9,26%**

CAC 40 :  
**+ 17,15%**

## ÉLÉMENTS MARQUANTS DE 2017

Volume moyen de titres  
échangés par jour :  
**8 144**

Nombre de titres  
échangés au 29/12/2017 :  
**2 076 841**

Capitalisation boursière  
au 29/12/2017 :  
**373,3 M€**

## CCI NORD DE FRANCE

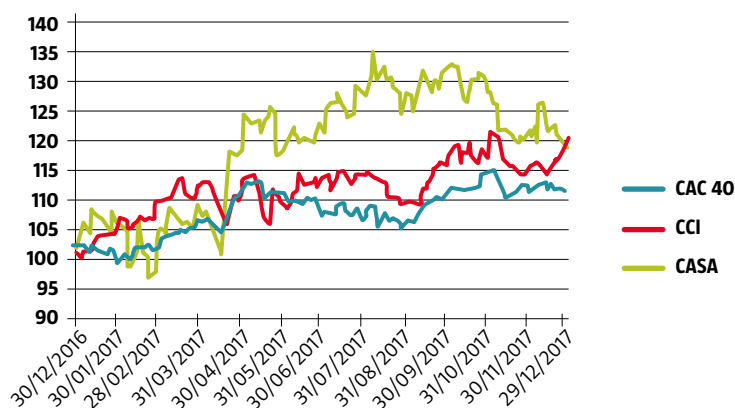
Cours le plus haut :  
**21,94€**  
le 03/11/2017

Cours le plus bas :  
**18,12€**  
le 05/01/2017

Cours de clôture :  
**21,82€**  
29/12/2017

Dividende proposé :  
**1,05€ par titre**

## ÉVOLUTION DU COURS DE L'ACTION EN BASE 100



# Toute une banque pour vous

**PLUS DE  
30 000  
administrateurs  
de caisses locales  
et régionales**

**9,7 millions  
de sociétaires**

**139 000  
collaborateurs**

Au service de **52 millions de clients dans le monde**, le Crédit Agricole s'appuie sur ses valeurs historiques de proximité, responsabilité et solidarité qu'il cultive depuis 120 ans.

Porté par la mobilisation de ses **139 000 collaborateurs**, il a pour ambition d'être le véritable partenaire de ses clients. Grâce à son modèle de banque universelle de proximité - l'association étroite de ses banques de proximité avec ses métiers spécialisés -, réaffirmé par sa signature "Toute une banque pour vous", le Crédit Agricole accompagne ses clients dans tous leurs projets personnels et professionnels en leur proposant une large gamme de services : banque au quotidien, crédits, épargne, assurances, gestion d'actifs, immobilier, crédit-bail, affacturage, banque de financement et d'investissement, services aux émetteurs et aux investisseurs.

La politique de responsabilité sociétale d'entreprise du Crédit Agricole est au cœur de son identité, s'intègre à son offre et irrigue tous ses métiers. Elle est un facteur clé de performance globale et un puissant vecteur d'innovation.

Fort de son socle de banque coopérative, porté par ses **9,7 millions de sociétaires** et plus de **30 000 administrateurs** de Caisses locales et régionales, le Crédit Agricole dispose d'un modèle d'organisation puissant qui lui assure stabilité et pérennité, à vocation européenne et ouvert sur le monde.

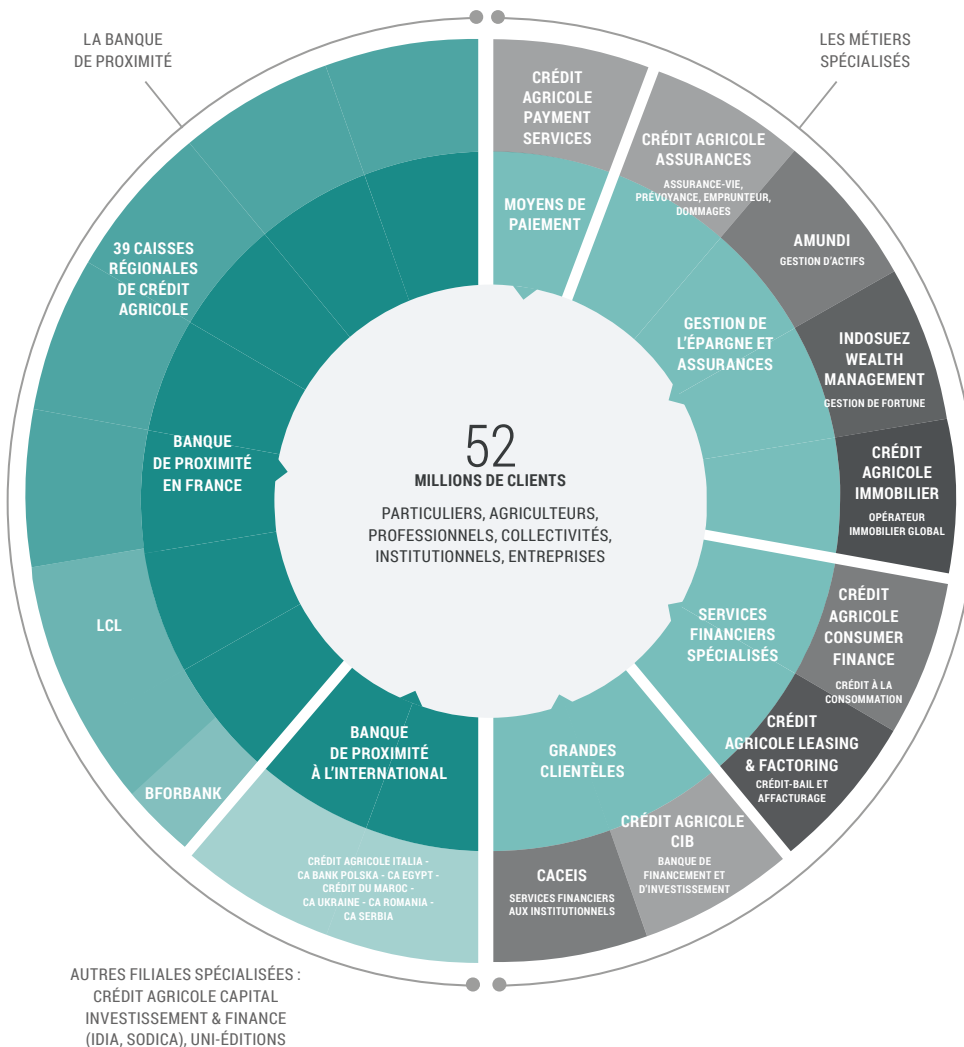
Ainsi, le groupe Crédit Agricole renforce année après année ses positions de leader. Il est le premier financeur de l'économie française et le premier assureur en France. Il est également le premier bancassureur en Europe, le premier gestionnaire d'actifs européen et le premier arrangeur mondial d'obligations vertes, sociales et responsables.



**49 pays**



**52 millions  
de clients**







## RETROUVEZ LE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

[www.ca-norddefrance.fr](http://www.ca-norddefrance.fr)

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

[www.societariat.ca-norddefrance.fr](http://www.societariat.ca-norddefrance.fr)

[www.fondation-candf.fr](http://www.fondation-candf.fr)



---

## 2017 | RAPPORT ANNUEL RAPPORT RSE

Une publication du pôle Communication du Crédit Agricole Nord de France

### Directeur de la publication

François Macé

### Coordination

Valentine Rondelez, Vincent Schiltz

### Contributeurs

Yves Delattre, Catherine Filonczuk

### Crédit photographique

Yves Delattre, Emmanuel Delbergue, Valéry Bellengier, Philippe Frutier,  
Philippe Houzé, Alexandre Duytsche, Vincent Fermon,  
Communication CASA, Communication FNCA, Communication Battais,  
Communication Bonduelle, istock 2018

### Conception, rédaction, réalisation

Caillé associés - Tél : 03 28 36 23 23

### Crédit Agricole Nord de France

10 avenue Foch - BP 369 - 59020 LILLE Cedex

Tél. 03 20 63 70 00

440 676 559 RCS LILLE METROPOLE

Imprimé sur un papier issu de forêts gérés durablement par l'imprimerie  
Nord Imprim à Steenvoorde.



NORD DE FRANCE