

RAPPORT D'ACTIVITÉ
ET RAPPORT RSE

NOTRE PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL 2016



NORD DE FRANCE

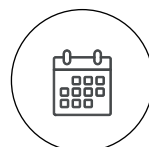
SOMMAIRE



PAGE 04

**REGARDS CROISÉS
PAR BERNARD PACORY,
PRÉSIDENT ET FRANÇOIS MACÉ,
DIRECTEUR GÉNÉRAL**

**TOUS
ACTEURS
DE LA
RELATION.**



PAGE 06

**UNE ANNÉE AU SEIN DU CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE
NOS FAITS MARQUANTS**



PAGE 08

**UN GROUPE ACTEUR ET ENGAGÉ
DANS SA RÉGION**



PAGE 12

**LA CONFIANCE
ET L'EXCELLENCE :
FONDEMENTS DE LA
RELATION CLIENT**



PAGE 16

**L'IMPLICATION DANS
LE DÉVELOPPEMENT
ÉCONOMIQUE
DES TERRITOIRES**



PAGE 24

**AVEC ET POUR
LES HOMMES**



PAGE 26

**LA DYNAMIQUE SOLIDAIRE
SUR LE TERRITOIRE**



PAGE 30

**UN CŒUR COOPÉRATIF
ET MUTUALISTE,
UNE GOUVERNANCE
ENGAGÉE**



PAGE 34

**L'ACTIVITÉ
2016**



PAGE 38

**GRUPE CRÉDIT AGRICOLE :
TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS**



REGARDS CROISÉS

Pour le Crédit Agricole Nord de France, l'année 2016 est celle d'un nouveau projet, qui guidera la Caisse régionale jusqu'en 2020. Avec l'ambition d'être "100% humaine et 100% digitale" et "banque la plus investie sur le territoire", l'entreprise se transforme et a réussi dans le même temps une remarquable année commerciale, source de résultats solides.

Dans quel contexte économique le Crédit Agricole Nord de France a-t-il agi en 2016 ?

Bernard Pacory > Dans la continuité de 2015, l'année 2016 s'est caractérisée par un contexte économique atone en Europe et ralenti dans de nombreuses zones du monde, notamment en Chine ou au Brésil. Force est de constater que des événements géopolitiques majeurs, aussi inattendus que source d'interrogations, tels le Brexit en Grande-Bretagne et l'élection présidentielle américaine, n'ont eu à ce jour qu'un impact court et modéré sur la marche des affaires. Pour tenter de soutenir la croissance, la Banque Centrale Européenne a poursuivi une politique monétaire de liquidités abondantes et de taux d'intérêt exceptionnellement bas. Les niveaux des taux que nous pensions plancher en 2015 ont en effet continué de décroître pour atteindre des records en septembre 2016. Le digital voit par ailleurs de nouveaux acteurs investir le marché des banques.

François Macé > 2016 s'inscrit comme une deuxième année record en terme de crédits aux acteurs économiques.

Les équipes de la Caisse régionale ont accompagné 1 foyer sur 4 du Nord et du Pas de Calais dans la réalisation d'un projet immobilier, avec 2,5 Mds d'euros de nouveaux crédits. Nous avons servi nos objectifs de conquête de nouveaux clients et de fidélisation des clients existants, en adaptant les conditions de crédit pour ceux qui le souhaitaient. Ce contexte de taux bas a vocation à relancer la croissance et l'investissement dans tous les secteurs. La dynamique a été réelle dans les crédits à la consommation et nous sommes fiers de notre présence auprès de tous les entrepreneurs du territoire auxquels nous avons accordé 1,1 Md d'euros de crédit et là aussi, avec une croissance de nos parts de marché, preuve de notre agilité.

Vous avez justement calculé l'empreinte de ces crédits sur le territoire...

BP > La Caisse régionale agit en effet avec et pour son territoire. Le calcul de l'empreinte économique de son activité a permis de traduire en chiffres concrets, en emplois, les effets d'une banque coopérative et mutualiste soucieuse de contribuer à l'investissement des entrepreneurs, à la confiance des ménages, aux projets collectifs, pour la réussite de tous : la première banque du territoire. Notre action volontariste auprès des agriculteurs en est une démonstration. Les mauvaises moissons 2016 ont mis en péril certaines exploitations agricoles déjà affaiblies par les difficultés des filières lait et élevage. Nous avons pris l'initiative de réunir en septembre tous les acteurs de la profession, pour agir en solidarité avec nos clients agriculteurs, éleveurs et céréaliers. Chaque crédit est la manifestation d'un projet personnel ou familial, et nous voulons aider à sa réussite et sa pérennité. Ce sont nos valeurs mutualistes qui parlent.

FM > Financer les projets de nos clients, faire circuler cette "matière

première" particulière que nous gérons, produit de la valeur qui génère plus de 118 000 emplois en France et 71 500 rien que dans le Nord et le Pas de Calais. Ces emplois, nous les retrouvons dans notre agriculture, qui a prouvé sa résilience au cours de cette année 2016 si difficile, chez nos grands groupes industriels, au sein des start-up - déjà 17 sont accueillies au Village by CA Nord de France -, au sein du tissu d'associations et d'entreprises solidaires, si actives dans notre région et aussi via de grands projets territoriaux. Parmi ceux-ci, le déploiement de la Fibre Numérique sur le territoire. Le Crédit Agricole Nord de France a été choisi pour accompagner ce chantier de grande ampleur source d'emploi mais aussi d'un égal accès au potentiel numérique pour toutes les communes.

TOUS
ACTEURS
DE LA
RELATION.



Bernard Pacory
PRÉSIDENT

François Macé
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Cette année 2016 est aussi la première de votre projet d'entreprise "Tous acteurs de la relation", quelles en sont les avancées ?

BP > Notre projet réaffirme notre vision et nos ambitions de Banque universelle de proximité. Nous sommes une entreprise capable d'investir pour servir les attentes de ses clients, aujourd'hui, mais également sur le temps long. Notre banque relève ainsi les défis lancés par la transformation numérique, mais n'oublie pas d'agir pour son territoire. Parmi les preuves de ce projet en mouvement, nos investissements dans les zones de développement économique, à Roubaix avec le siège de Crédit Agricole Consumer Finance, à Tourcoing, dans de nouveaux bâtiments qui contribuent à la rénovation du secteur de la gare, mais aussi pour des enjeux d'avenir, avec des résidences services pour les seniors, comme les Nouvelles Sylphides. Et bien sûr l'action de notre Fondation qui apporte son soutien aux projets utiles aux grandes causes du territoire : santé, éducation, emploi...

FM > Nous avons enclenché très concrètement un projet d'entreprise qui place l'excellence de la relation et la satisfaction de nos clients au cœur de nos ambitions. Tout en intégrant dans leur pratique de multiples innovations pour un parcours client fluide, nos conseillers servent nos clients avec engagement, dans tous leurs projets et dans tous leurs moments de vie, bons ou difficiles. En agence, en ligne, via nos applications et les réseaux sociaux, nos clients trouvent au Crédit Agricole une accessibilité, un conseil, une réponse humaine. Nous n'opposons pas réseau et innovations digitales. Bien au contraire, nous investissons considérablement dans nos ressources humaines pour offrir à nos clients l'expertise qu'ils attendent d'un vrai partenaire. Applications, Big Data, simulations en ligne sont les étapes d'une relation où le conseiller intervient pour offrir une vraie personnalisation du service.

Les résultats 2016 sont-ils le reflet de cette année si intense et comment abordez-vous 2017 ?

BP > 2016 a montré notre capacité de résilience à un contexte adverse à l'intermédiation bancaire. Avec 3,6 Mrds d'euros de fonds propres, nos fondamentaux sont solides, dans le meilleur standard de la réglementation et de la concurrence. Notre banque est prête à soutenir les défis de l'avenir, en méritant toujours la confiance de ses porteurs, comme en témoigne le projet de dividende de 1 euro par titre que nous porterons en assemblée générale, offrant un rendement de 5,5% par rapport au dernier cours de l'année. Pour l'avenir, quelle sera l'année 2017 avec son lot d'échéances politiques en Europe et en France ? Quelle sera l'évolution des taux ? À quelle vitesse le digital modifiera les attentes de nos clients ? Nous pouvons en tous cas nous appuyer sur la force de notre Caisse régionale, sa capacité à investir considérablement pour adopter le meilleur de la technologie, tout en conservant la proximité et l'humanité de son réseau.

FM > Nos résultats se révèlent d'autant meilleurs que dans un contexte de taux bas, ils sont le produit du dynamisme commercial continu de nos conseillers. Crédit, assurance, immobilier, tous les métiers ont contribué à cette belle année. Cette activité dense s'est faite dans un contexte de transformation où chacun réalise avec engagement son métier d'aujourd'hui tout en préparant demain, en se formant au meilleur du digital, en contribuant aux dynamiques d'innovation, de co-création de solutions avec nos clients. En 2017, deuxième année de notre projet d'entreprise, nous poursuivrons cette stratégie de conquête et d'investissement, en visant la récurrence de nos résultats. Les premiers mois de l'année, avec une très forte activité de crédit dans l'immobilier, confirment notre position forte sur le marché. Comme vous le lirez dans ces pages, le Crédit Agricole Nord de France rayonne sur son territoire, interagit avec ses clients et se révèle *Toute une banque* attachée à leur réussite.

UNE ANNÉE AU SEIN DU CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

21 JANVIER



TEMPS FORTS

21 JANVIER La convention “Tous acteurs de la relation”, projet d’entreprise 2016-2020, rassemble 3 500 collaborateurs et élus à Gayant Expo à Douai.

23 FÉVRIER Signature d’une convention en faveur du logement social avec Norevie à Douai.

1^{ER} MARS Gaëlle Regnard, Directrice générale adjointe, rejoint le Crédit Agricole Nord de France.

26 AVRIL Lancement de la nouvelle signature de marque “Toute une banque pour vous”.

16 SEPTEMBRE Lancement du plan urgence agricole 2016, à Arras, devant une centaine de participants.

26 SEPTEMBRE Lancement d’un Digital Lab national à Lille.

24 NOVEMBRE Lancement du projet Très Haut Débit Numérique 59/62 à Arleux-en-Gohelle avec le soutien du Crédit Agricole Nord de France.

1^{ER} MARS



16 SEPTEMBRE



26 SEPTEMBRE



INVESTISSEMENTS

11 FÉVRIER Inauguration du **Campus CA Consumer Finance** à Roubaix, projet de la Foncière de l'Érable.

17 JUIN Inauguration des **Nouvelles Sylphides**, projet de la Foncière de l'Érable.

11 FÉVRIER



SEPTEMBRE



SALONS

MARS Belle présence du Crédit Agricole Nord de France et de Square Habitat au **salon Immotissimo** à Lille.

SEPTEMBRE Le Crédit Agricole Nord de France est partenaire du **salon Créer** à Lille.

SEPTEMBRE Les **Patrimoniales 2016** à EuraTechnologies.

NOVEMBRE Crédit Agricole, mécène exclusif du **Salon International des Métiers d'Art** à Lens.

ÉVÉNEMENTS

26 AVRIL 1^{ère} **Welcome session** du Village by CA Nord de France.

28 AVRIL **Assemblée générale** du Crédit Agricole Nord de France et conférence économique de **Dominique Moïsi**, Les Echos.

29 SEPTEMBRE Conférence économique de **Jean-Marc Daniel**, BFM Business, dans le cadre des Patrimoniales.

JUIN **Euro 2016** : le Crédit Agricole Nord de France est partenaire de l'événement.

6 OCTOBRE 1^{er} **Café de la Création** à Lille.

12 OCTOBRE Officialisation du partenariat avec la Fondation **Abbaye de Vaucelles**.

28 AVRIL



UN GROUPE ACTEUR ET ENGAGÉ DANS SA RÉGION



UN ACTEUR ÉCONOMIQUE DE POIDS

391 000
clients sociétaires

774
administrateurs

70
caisses locales

2 900
salariés

270
agences

21
centres d'affaires
entreprises, professionnels
et agriculture

2
centres d'appels

1
e-agence



1^{ER} PARTENAIRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD-PAS-DE-CALAIS

PRÈS DE **4 MRDSE** DE NOUVEAUX
CRÉDITS EN 2016 DONT **1,1 MRDE**
AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DES
ENTREPRENEURS DE LA RÉGION

●
47,4 MRDSE DE CAPITAUX GÉRÉS

●
1^{ÈRE} BANQUE EN HAUTS DE FRANCE



DES PERFORMANCES FINANCIÈRES SOLIDES

3,6 MRDSE
de capitaux propres

144 M€
de résultat consolidé

Prévision d'un versement
de dividende de
1€ PAR TITRE

/// ATTACHÉ À LA RÉUSSITE
DE SES CLIENTS ET DE SON
TERRITOIRE, LE CRÉDIT AGRICOLE
NORD DE FRANCE AGIT POUR
SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT ET
LE RAYONNEMENT RÉGIONAL. ///



GROUPE CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE



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 IMMOBILIER

SQUARE HABITAT

70 agences

450 collaborateurs
2 700 transactions
immobilières

●
FONCIÈRE DE L'ÉRABLE

80 000 m² gérés

●
NACARAT*



PÔLE CAPITAL INVESTISSEMENT

NORD CAPITAL
INVESTISSEMENT

120 M€ de valorisation
du portefeuille

●
FINORPA*

22,3 M€ investis



PÔLE MÉDIA

VOIX DU NORD
INVESTISSEMENT*

●
WEO*

●
HORIZONS
NORD-PAS DE CALAIS

*Participation minoritaire

L'EMPREINTE ÉCONOMIQUE DU CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE SUR SON TERRITOIRE



CAISSE RÉGIONALE
DU CRÉDIT AGRICOLE
NORD DE FRANCE

3 300 salariés*



FONDS
DÉPENSÉS

RÉMUNÉRATIONS
TAXES
ACHATS

IMPACT DU
FONCTIONNEMENT
INTERNE

9 400
EMPLOIS
GÉNÉRÉS

directs : 35%
indirects : 13%
induits : 52%

PRÈS DE **1€ SUR 3**
EN FAVEUR DES ENTREPRISES
DU NORD & DU PAS DE CALAIS

FONDS
DÉBLOQUÉS

prêts / investissements / indemnités

109 000
EMPLOIS
GÉNÉRÉS

directs bénéficiaires : 20%
indirects : 38%
induits : 42%

60 000 €
de financement
permettent de générer
1 EMPLOI

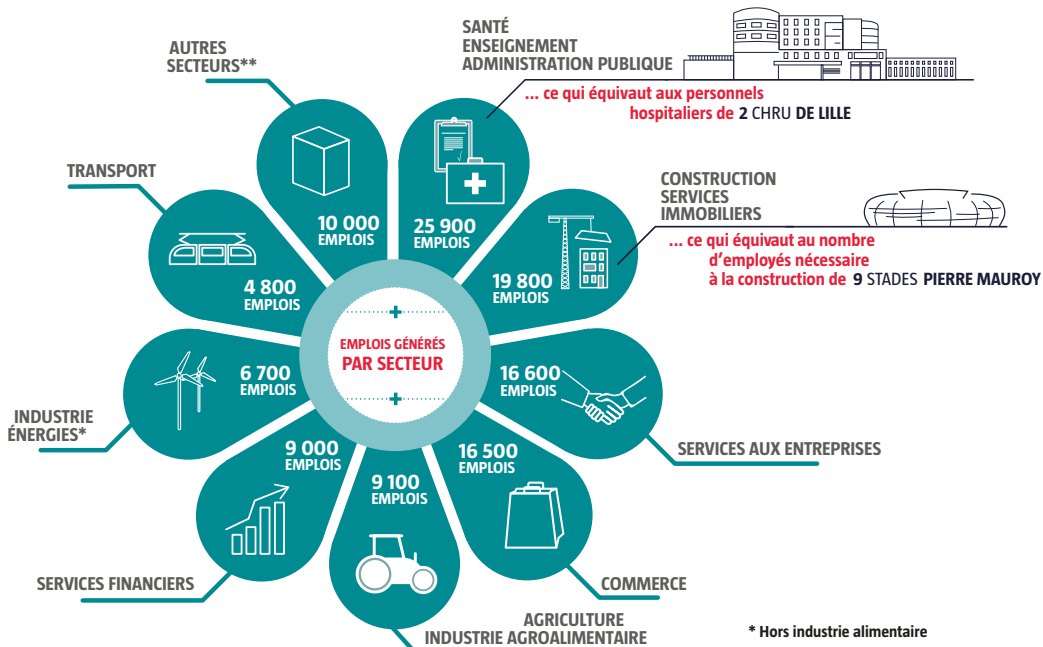
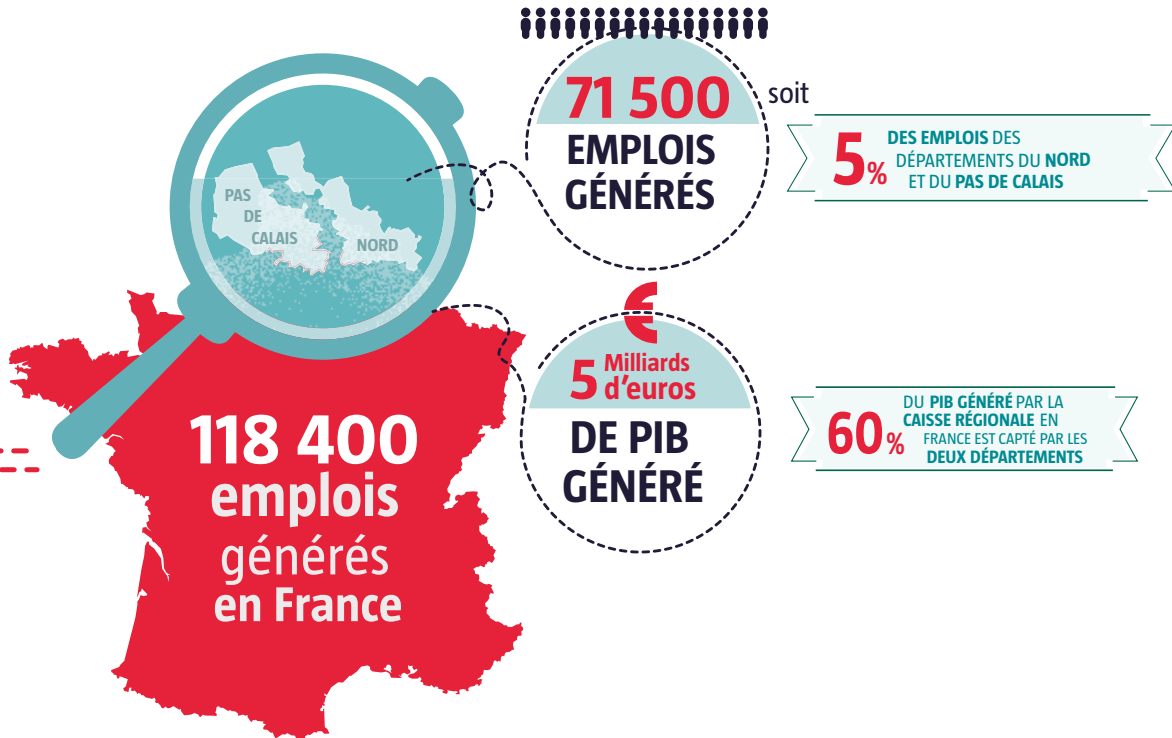
IMPACT
DES ACTIVITÉS
BANCAIRES

* sont comptabilisés les employés de la Caisse régionale Nord de France ainsi que ceux de Square Habitat.
Les emplois sont reportés ici en équivalent temps plein, salariés et non salariés, soutenus à 100%.

Une belle empreinte !

La Caisse régionale a mesuré concrètement les retombées de son activité en épargne, financement, assurance et immobilier sur l'économie française et locale. L'étude a évalué l'impact socio-économique des financements accordés par la Caisse, ainsi que les effets de l'activité tout au long de la chaîne de fournisseurs et de clients jusqu'aux effets sur la

consommation liée aux salaires versés et ceux de la dépense publique liée aux impôts et taxes acquittés. En 2015, la Caisse régionale a ainsi généré plus de 118 400 emplois dont 71 500 dans notre région. Attaché à la réussite de ses clients et de son territoire, le Crédit Agricole Nord de France continue d'agir pour soutenir le développement et le rayonnement du Nord et du Pas de Calais.



* Hors industrie alimentaire

** Hébergement, restauration, autres activités, information et communication



Sandrine Thoma,
SERVICE RELATION CLIENTS 2.0,
EN CHARGE DE L'APPROPRIATION
DES OUTILS ET DES PRATIQUES
MULTICANAL AUPRÈS DU RÉSEAU



LA CONFIANCE ET L'EXCELLENCE : FONDEMENTS DE LA RELATION CLIENT

Être disponible pour conseiller, financer les projets, protéger les hommes et les biens, être présent dans les moments de vie : c'est notre métier. Les innovations que nous développons contribuent à la disponibilité et l'expertise des conseillers, comme à la simplicité des parcours digitaux.

Accompagner chaque client à toutes les étapes de sa vie, de façon globale et personnalisée, c'est le sens de la nouvelle signature du Crédit Agricole : **Toute une banque pour vous**. La banque associe à son activité généraliste des savoir-faire reconnus dans l'assurance, l'immobilier, le conseil patrimonial et la banque privée.

La banque du 1^{er} projet de vie

L'année 2016 a offert un contexte très favorable aux emprunteurs qui ont pu compter sur le Crédit Agricole Nord de France pour la réalisation de ce qui demeure le premier projet dans la vie des Français : l'acquisition d'un bien immobilier. La Caisse régionale a accompagné 1 projet sur 4 dans le Nord Pas de Calais, soit 57 000 foyers pour une **deuxième année record de crédit**, avec 2,5 Mrds € accordés. La banque a également intensifié ses synergies avec Square Habitat, 1^{er} réseau d'agences immobilières du Nord et du Pas de Calais avec 70 agences, offrant un service global à ses clients.

Premier bancassureur de France

Le Crédit Agricole propose des assurances et protections adaptées à chaque besoin et situation. Ses conseillers jouent un rôle clé dans la sensibilisation et le conseil de leurs clients comme dans l'accompagnement en cas de sinistres. Lors des importants épisodes pluvieux de mai 2016, les équipes de la Caisse régionale et Pacifica se sont mobilisées immédiatement en task force pour **accompagner les victimes des inondations** et faciliter leurs démarches de déclaration et d'indemnisation.



Ma banque est la 1^{re} application bancaire de France.

Allier face-à-face et digital

Le Crédit Agricole Nord de France croit en la complémentarité entre conseil en agence et banque en ligne. C'est aujourd'hui la condition d'une relation bancaire fluide et adaptée aux nouveaux modes de vie, dans toutes les interactions : en face-à-face, téléphonique et numérique. De nombreux outils de simulation de devis sont disponibles en ligne et en agence pour mieux comprendre, évaluer son budget et décider. En agence, désormais **quelques minutes suffisent pour ouvrir un compte** grâce aux "tablettes" à disposition du conseiller et du client. (...)



CÔTÉ INNOVATION

Banque partenaire du 1^{er} projet de vie, la Caisse régionale pense aussi aux locataires, confrontés à de multiples frais : caution, dépôt de garantie, frais d'agence, frais d'emménagement. Développée par une start-up créée en juin 2016 et hébergée dans le Village by CA Nord de France, l'application **MaCaution.fr** est le premier site mobile apportant à ce public une solution immédiate de financement.



PARTENARIAT

Pour toujours mieux connaître ses clients et enrichir au quotidien leur expérience bancaire, le Crédit Agricole Nord de France s'appuie sur les nouvelles technologies. Parmi celles-ci, l'exploitation des données ou **Big Data**, dans le respect de la Charte éthique pionnière dont s'est doté le Groupe, offre un grand potentiel. Depuis 2016, il développe avec **l'IESEG School of management** une Chaire dédiée à la recherche et au développement dans l'usage des données, au service d'offres adaptées pour ses clients.



HOME BANQUE

Téléphone et web-callback (rappel automatique), discussion par chat, prise de rendez-vous, envoi d'e-mail, accès aux numéros d'urgence : le Crédit Agricole Nord de France est de plus en plus accessible, de partout. **La Banque "at home"** ou Home Banque, c'est aussi la possibilité de déposer ou signer en ligne de nombreux documents.

2,5 MDSE
EN CRÉDIT IMMOBILIER

130 000
CONTRATS MULTIRISQUES
HABITATION

(...)

Une nouvelle expérience client en agence

La nouvelle agence Cœur de Lille, conçue en 2016 et ouverte en février 2017, est une parfaite illustration de cette démarche : dans un cadre chaleureux, elle permet aux clients particuliers et professionnels d'accéder selon leurs besoins aux services d'un conseiller ou à des bornes et murs digitaux aux multiples fonctionnalités. Au total, l'agence embarque plus de **trente innovations**, digitales et relationnelles.

Des clients qui "like" leur banque

La capacité à offrir des réponses immédiates et un conseil expert renforce la relation. Les mesures de satisfaction de cette année l'ont encore attesté : ses clients recommandent positivement le Crédit Agricole Nord de France !

La banque évolue aussi sur plusieurs réseaux sociaux, qu'elle anime par de nombreuses informations, des conseils sur ses produits et des offres en avant-première. Ses contenus ont conquis **95 000 fans sur Facebook** prêts à interagir, dialoguer et partager les éléments qui leur plaisent.

La banque privée : conseils sur mesure

Le Crédit Agricole Nord de France propose à ses clients patrimoniaux et dirigeants d'entreprise un accueil dédié et des services sur mesure. Son atout : un réseau régional composé de 3 agences banque privée et de **80 conseillers et experts**.

Tous les conseillers privés sont titulaires du diplôme universitaire de gestion du patrimoine de l'Aurep (Association universitaire de recherche et d'enseignement du patrimoine). Ils sont ainsi à même d'établir pour leurs clients des stratégies personnalisées ajustées à leurs objectifs personnels et professionnels. Les clients de la banque privée ont accès à des produits d'investissement spécifiques et bénéficient d'au moins 4 points de situation chaque année, de supports d'information dédiés et d'invitations à des événements de prestige.



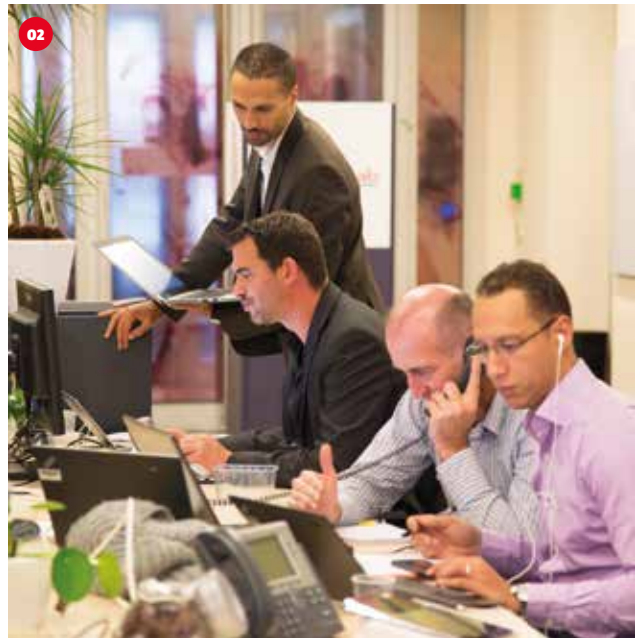
L'IMMOBILIER DANS LA STRATÉGIE PATRIMONIALE

La pierre, une valeur refuge, reste le placement préféré des Français. Chez Square Habitat Patrimoine, nous intervenons en lien avec les conseillers Crédit Agricole sur la diversification de patrimoine, en complément des placements financiers. Nous sommes en capacité d'accompagner les clients sur une palette large d'investissements immobiliers, en fonction de leurs profils : dispositifs de défiscalisation type Loi Pinel, location meublée non professionnelle, démembrement, monuments historiques. L'une de nos valeurs ajoutées est que nous procédons à une rigoureuse sélection des produits afin de présenter aux clients les plus attractifs. En 2016, nous avons ainsi commercialisé 376 lots neufs, autant d'investissements au cœur de notre région.

Narima Loncke
Directrice Square Habitat Patrimoine

Incubation à Lille d'un nouvel outil de conseil patrimonial

Acteur majeur de la gestion de patrimoine, la banque a organisé à Lille la septième édition du salon Les Patrimoniales, une occasion sans équivalent pour ses clients d'échanger avec les experts du groupe sur la constitution, la protection, la diversification d'un patrimoine. Pour aller plus loin, depuis septembre 2016, la Caisse régionale héberge et participe à un **Digital Lab** du Groupe Crédit Agricole, un espace d'innovation soutenant sa nouvelle démarche de conseil "Épargne et Patrimoine". Le principe : inviter le client en agence à étudier avec son conseiller des solutions d'épargne et investissement, avec pour support une application très performante, qui calibre l'offre pour chaque projet.



01. L'immobilier est le premier projet de vie des Français. La Caisse régionale a accompagné 1 projet sur 4 dans le Nord et le Pas de Calais.

02. Depuis septembre 2016, la Caisse régionale Nord de France accueille le Digital Lab national du Groupe Crédit Agricole consacré aux innovations associées à la nouvelle approche en termes de conseil épargne et patrimoine. **03. Cœur de Lille**, une agence d'un nouveau genre pour transformer l'expérience client en agence. **04. La banque privée** : 80 conseillers experts au service des clients patrimoniaux dans le Nord et le Pas de Calais.





Olivier Lesur,
PRÉSIDENT DE LOGINOR, FAIT CONFIANCE
AU CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE DEPUIS
2009. EN 2016, LA BANQUE L'A ACCOMPAGNÉ
DANS L'OPÉRATION DE PROMOTION
IMMOBILIÈRE LES PLÉIADES À HARDELOT
(PROJET SOCAM).



L'IMPLICATION DANS LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES

Encourager les projets de nos clients, c'est contribuer à la réussite du Nord et du Pas de Calais. De l'idée à la création, de la création au développement, nous sommes fiers d'accompagner les professionnels, les entreprises, les agriculteurs et les projets des collectivités.

PARTENAIRE D'1 ENTREPRISE SUR 3

Leader sur le segment des entreprises, le Crédit Agricole Nord de France joue un rôle majeur dans la dynamique du tissu économique. Ses clients professionnels - artisans, TPE, PME, ETI et grandes entreprises - bénéficient d'un accompagnement à la mesure de leurs enjeux, au quotidien comme à chaque grande étape de leur développement.

Création, innovation : concrétiser les idées d'avenir

Soutenir les nouveaux projets, conseiller les créateurs d'entreprise : depuis toujours, le Crédit Agricole Nord de France se porte au-devant des futurs entrepreneurs et s'engage à leurs côtés. En 2016, cette démarche s'est intensifiée. La banque a lancé en septembre **Les Cafés de la Création**, un rendez-vous mensuel et gratuit proposé aux porteurs de projets, qui leur donne l'occasion d'échanger avec des experts (conseillers bancaires, avocats, notaires, experts-comptables, Chambre de Métiers et de l'Artisanat, Initiative Hauts de France...). Le premier Café de la Création a accueilli une quarantaine d'entrepreneurs.

Autre succès, le **Village by CA Nord de France**, premier village en région après Paris, a fêté sa première année d'existence. Inaugurée en 2015 sur le site d'EuraTechnologies, cette pépinière d'entreprises est entièrement dédiée à la nouvelle économie et à l'innovation. Fin 2016, elle regroupait 17 start-up accompagnées dans leur phase d'accélération ou d'incubation par 16 partenaires : grandes entreprises, écoles et universités, acteurs de l'innovation régionaux ou



Le prêt Lanceur pro est adapté aux toutes jeunes entreprises.

nationaux, tous décidés à leur ouvrir leurs réseaux. Enfin, comme chaque année depuis 8 ans, la banque a parrainé le **salon Créer**. Ce rendez-vous désormais incontournable des porteurs de projets de création ou reprise a permis aux conseillers de rencontrer 149 d'entre eux, dont 103 prospects. (...)



CÔTÉ INNOVATION

Pour offrir un nouveau canal de distribution à ses clients, Crédit Agricole Nord de France, propose le **pack e-boutique**. Accessible à tous, cet outil permet de créer et gérer de façon autonome un site de e-commerce. L'offre comprend un hébergement sur une plate-forme mutualisée ainsi que des outils et un accompagnement dédiés au référencement naturel du site.



LE CHOIX RESPONSABLE

La société d'investissement CAP3RI, gérée par Nord Capital Partenaires en partenariat avec Finorpa et soutenue par le Crédit Agricole Nord de France, cible les projets en lien avec la transition énergétique et l'économie circulaire. En 2016, CAP3RI a ainsi participé à la **première levée de fonds du groupe Drekan**, visant à lancer dans la région une activité de reconditionnement d'éoliennes. Elle devrait créer 60 emplois sur 5 ans.



PARTENARIAT

Il est primordial pour la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de sensibiliser au plus tôt les porteurs de projets de création d'entreprises. **Les Cafés de la création** doivent pour ceux-ci s'installer dans le paysage des possibilités de s'informer très tôt sur l'ensemble des aspects de la création d'entreprise. La CMA dispose d'une offre de services complète en matière d'accompagnement des créateurs, cette forme originale de rencontre, sous l'égide du Crédit Agricole Nord de France et avec l'ensemble des partenaires ainsi mobilisés, vient compléter notre dispositif.

Bruno Meunier,
 Directeur des projets transversaux,
 Chambre Régionale de Métiers et
 de l'Artisanat Hauts-de-France

1,1 Md€
DE PRÊTS AUX
ENTREPRENEURS

3 000
NOUVEAUX CLIENTS
PROFESSIONNELS EN 2016



DES VALEURS COMMUNES

(...)

Digitalisation : des solutions pour les pros

Dans un contexte d'accélération de la digitalisation, le Crédit Agricole Nord de France adapte ses offres et ses services aux évolutions du commerce et des paiements. L'application Ma Banque propose une version Ma Banque Pro, pour une consultation facile et des opérations directes en quelques touches depuis un smartphone. Les solutions de **paiement mobile Smart TPE** facilitent et sécurisent les paiements en déplacement, comme à domicile. La banque a également intégré à son dispositif numérique des packs e-commerce qui permettent la vente en ligne. Ces offres ont rencontré leur public : le nombre de clients professionnels a augmenté de 20%.

Partenaire durable et global des PME et ETI

Financements structurés, fonds d'investissement, gestion privée : le Crédit Agricole Nord de France intègre en **région toutes les compétences** en ingénierie financière et les dispositifs nécessaires au financement et au développement des PME et entreprises de taille intermédiaire. Ses solutions de Banque privée, complétées par l'accompagnement d'Indosuez Wealth Management, apportent aux dirigeants les conseils d'optimisation patrimoniale en cohérence avec leurs projets. En 2016, dans le cadre d'une conquête soutenue, l'équipe d'ingénierie financière a mené à bien une **vingtaine de financements structurés** : LBO (Staphyt, Halle de Quercamps...), financements d'acquisitions (SIA Partners), crédits syndiqués (Groupe Carré).

En lien avec ce pôle, les fonds d'investissements gérés par **Nord Capital Partenaires**, dont la filiale de la Caisse Nord Capital Investissement, soutiennent les entrepreneurs dans leurs projets de croissance et de transmission, avec la volonté affichée d'être un actionnaire de long terme. À fin 2016, Nord Capital Investissement est investi dans 44 PME et ETI régionales, avec une valorisation du portefeuille de

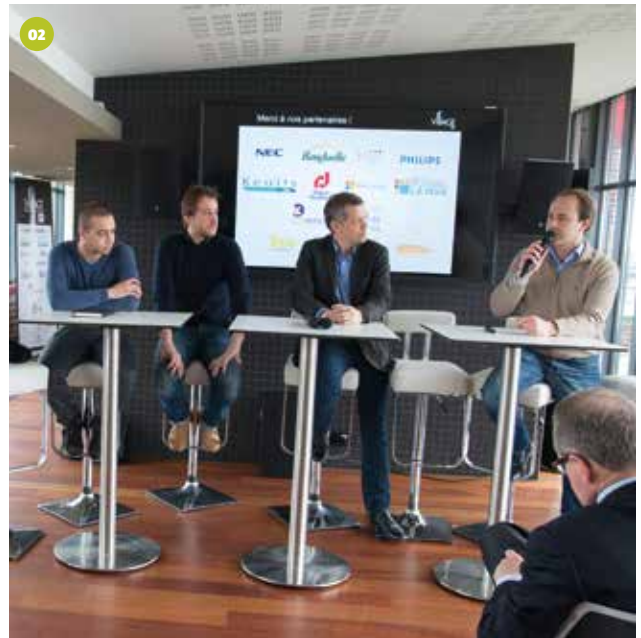
Le Crédit Agricole Nord de France et le Groupe Roquette ont en commun des valeurs inscrites dans leurs génomes respectifs : un ancrage régional, un lien fort avec le monde agricole, une volonté de créer de l'innovation. C'est donc fort logiquement que nos deux Groupes ont construit une relation historique et pérenne. De longue date le Crédit Agricole accompagne notre croissance via l'octroi de financement et de services visant à sécuriser nos exportations dans certains pays sensibles. Son réseau international est également mobilisé afin d'alimenter la réflexion du Groupe quant à ses développements géographiques.

Emmanuel de Geuser
Directeur Administratif et Financier
du Groupe Roquette

près de 120 M€. Nord Capital Investissement est par exemple entré au capital de la société **Eurovanille**, spécialisée dans la transformation et commercialisation de la vanille naturelle. Ce financement permettra à l'entreprise d'accélérer son développement dans un contexte d'augmentation des prix de la matière et donc du stock.

Accompagner les entreprises à l'international

Pour nombre d'entreprises, le développement est à l'international ! Le Crédit Agricole Nord de France accompagne ses clients dans leurs opérations d'import-export, comme dans leurs opérations de croissance : **en financement mais aussi en conseil**, mise en place de crédits documentaires, opérations de change. C'est notamment le cas pour le secteur agro-alimentaire, second contributeur à l'excédent commercial au niveau national et premier secteur industriel du Nord et du Pas de Calais par son chiffre d'affaires. Sur cette filière, la Caisse régionale est particulièrement investie et a développé une expertise pointue. Elle soutient ainsi de grandes entreprises comme Bonduelle ou Roquette dans leur stratégie de conquête.



01. Stand Crédit Agricole sur le salon Créer. Près de 150 contacts pris à cette occasion. **02. Le 17 novembre 2016**, le Village by CA Nord de France a organisé sa 2^e welcome session dans les locaux d'EuraTechnologies. Six nouvelles start-up étaient accueillies à cette occasion. **03. L'équipe de la Banque d'affaires** a réalisé 20 montages en 2016. De gauche à droite : Sophie Lefèvre, Robin Mariage et Cécile Stachowicz. **04. Le Trophée des entreprises agroalimentaires**, remis lors des Trophées de l'industrie et parrainé par la Caisse régionale, revient cette année à la brasserie Castelain. **05. Crédit Agricole Nord de France** accompagne les entreprises à l'international, comme le groupe de conseil Sia partners soutenu dans l'acquisition d'une société à Londres.

MOBILISÉS AU CÔTÉ DE L'AGRICULTURE

Partenaire du monde agricole depuis plus de 120 ans, le Crédit Agricole Nord de France est présent auprès des exploitants dans les bons comme dans les mauvais jours.

Acteur majeur dans la gestion de la crise agricole

En 2016, les rendements très faibles des récoltes ont renforcé les effets de la crise persistante des filières lait et élevage et ont impacté lourdement les revenus d'un grand nombre d'agriculteurs. Le Crédit Agricole Nord de France a engagé toute la filière dans la mise en place **d'un nouveau plan de soutien aux agriculteurs**, comme il l'avait fait en 2014/2015 et plus récemment avec le plan de soutien à l'élevage (plus de 350 élevages soutenus pour près de 15 M€). Sur le terrain, ses 100 conseillers dédiés à l'agriculture se sont

mobilisés pour prendre contact avec les clients concernés, effectuer le diagnostic personnalisé de chaque situation, mener 450 audits en lien avec la Région pour identifier les situations viables et non irrémédiablement compromises. Au total, un soutien de 50 millions d'euros en 2016 a été mis en œuvre. Aujourd'hui, **1 000 exploitations sont accompagnées** avec des solutions de "pause crédits", restructurations de dette et financements à conditions avantageuses. Parallèlement, le Crédit Agricole a poursuivi sa sensibilisation des exploitants aux solutions de sécurisation du revenu agricole, et notamment aux assurances récoltes.

Contribuer à la transformation de la filière

Très impliquée dans le développement de l'agriculture, moteur économique de la région, la banque a accompagné **l'installation de 150 agriculteurs** en 2016, dont 20% engagés dans des circuits courts.

Favoriser l'adaptation de l'agriculture à ses nouveaux enjeux est également un axe majeur : **297 millions d'euros** de crédits ont été accordés en 2016 pour la compétitivité agricole (machines, bâtiments de stockage), dont une partie consacrée à développer les capacités en méthanisation. La banque est également très investie dans l'agro développement et dans l'innovation. Celle-ci est bien représentée au sein du Village by CA Nord de France, qui accueille deux start-up aux idées prometteuses : Connect Agri et Sencrop.



CÔTÉ INNOVATION

Développé par la start-up Connect Agri accueillie au Village by CA Nord de France **Karnott** est un carnet de notes connecté adapté au monde agricole. Cette solution va faciliter les échanges et mutualisations de matériel entre exploitants, et faciliter le suivi des travaux effectués par les salariés. Testée auprès de 30 agriculteurs durant plusieurs mois, elle a été présentée pour la première fois au SIMA* en février 2017.

* Salon mondial des fournisseurs de l'agriculture et de l'élevage, Paris Nord Villepinte



PARTENARIAT

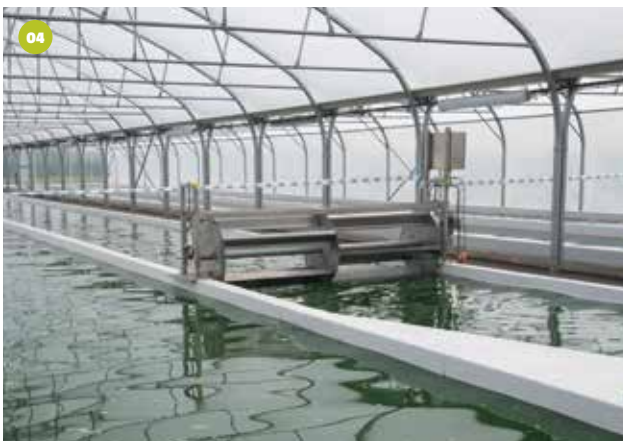
Dans le cadre de ses **offres Installation Jeunes Agriculteurs**, le Crédit Agricole Nord de France propose un coup de pouce "Cap informatique". 61 ordinateurs ont été ainsi offerts par les Conseillers Agri lors de moments conviviaux organisés par les Caisses locales.



LE CHOIX RESPONSABLE

"Avec 4 autres producteurs locaux, nous avons ouvert un distributeur automatique de produits de la ferme. Composé de 135 casiers, dont 66 réfrigérés, notre local propose entre autres aux clients des produits laitiers, des œufs, des légumes et de la viande. Le Crédit Agricole nous a fait confiance et nous a suivis pour cet investissement, soutenant ainsi le développement d'un **circuit court**, du producteur au consommateur. Le succès est au rendez-vous, avec une fréquentation supérieure à nos prévisions."

Hervé Selin, agriculteur à Molinghem



01. Le Crédit Agricole soutient le monde agricole depuis plus de 120 ans. Son engagement est visible partout sur le territoire, dans les salons, foires, concours et fêtes agricoles. **02. La Caisse régionale** a présenté en conférence de presse le 16 septembre 2016 ses mesures de soutien aux agriculteurs de son territoire. **03. 27^e Fête du Lait à Le Quesnoy** le 18 septembre et 27^e soutien du Crédit Agricole Nord de France à cette rencontre des producteurs et des éleveurs passionnés avec leurs consommateurs. **04. Le 10 juin**, inauguration d'une unité de méthanisation hors norme, conçue par la SAS Métha Ternois à Valhuon, association d'un constructeur et de plusieurs agriculteurs du Ternois. L'unité, financée par le Crédit Agricole Nord de France pour 2,7 millions d'euros, a pour particularité de chauffer un site de production de spiruline, une algue utilisée dans l'alimentation. L'agriculture innove et se diversifie. **05. Crowdfunding avec Miimosa.** L'appel à projet lancé en fin d'année a reçu 32 dossiers recherchant un financement participatif. 313 donateurs ont permis de faire aboutir 6 projets.

CONTRIBUER À LA VITALITÉ DES TERRITOIRES



UN ENGAGEMENT FINANCIER ET DE PROXIMITÉ

La banque se positionne comme l'interlocuteur de référence des collectivités et organismes porteurs des projets d'aménagement du territoire. Le Crédit Agricole Nord de France y contribue activement à travers le financement de programmes immobiliers, en propre via sa filiale, la Foncière de l'Érable, ou en soutenant les projets de promotion immobilière et le logement social.

Soutenir les projets immobiliers structurants

Le Crédit Agricole Nord de France consacre une part de ses fonds propres à des investissements immobiliers dans des secteurs géographiques ou d'activités d'avenir. Sa filiale Foncière de l'Érable gère ainsi **80 000 m² de surfaces** tertiaires, commerciales et de logements et a investi depuis 2007 près de 170 millions d'euros sur les principaux pôles d'excellence des Hauts de France. Relais de la banque auprès des promoteurs privés, le Centre d'Affaires Promotion Immobilière accompagne des projets de qualité qui contribuent au développement harmonieux du territoire. Il a financé en 2016 près d'une centaine de dossiers, pour un montant total de 226 millions d'euros investis, en très forte progression par rapport à l'an passé. Enfin, la banque est le partenaire fidèle des bailleurs sociaux et poursuit par exemple son partenariat avec Norevie pour faciliter l'accès à la propriété des locataires.

Accélérer le déploiement du très haut débit

Le Crédit Agricole Nord de France a été choisi par le Syndicat Mixte Nord - Pas de Calais Numérique pour financer l'implantation de **la fibre sur tous les territoires ruraux**. Cette opération se situe au cœur des engagements de la Caisse Régionale : contribuer à la vitalité des territoires, en assurant à tous (citadins, entreprises, ruraux) un égal accès aux services numériques et à l'innovation. Le projet vise à déployer en six ans 18 500 km de fibre optique et 681 000 prises offrant l'accès aux offres de services. Au total, 2 600 emplois



L'implantation de la fibre dans les territoires ruraux est un projet structurant pour le Nord et le Pas de Calais, un projet de société, très attendu par les citoyens. Pour nous accompagner, nous avons besoin d'un partenaire financier solide, une grande signature. L'engagement du Crédit Agricole Nord de France sera déterminant pour la réussite du projet. Au-delà de son important soutien financier, la banque nous ouvre son réseau pour relayer l'information au grand public. Celui-ci trouvera dans ces points relais toute l'information sur les délais et les modalités d'intervention, les opérateurs concernés. Cela nous apporte une grande proximité avec la population et montre l'implication de la banque dans la vie et les projets du territoire.



Christophe Coulon,
Président du Syndicat Mixte
Nord-Pas de Calais Numérique

devraient être créés. Pour mener à bien ce chantier, le Syndicat Mixte a souscrit un emprunt de **42,4 millions d'euros** sur 25 ans auprès de la Caisse régionale Nord de France, LCL et CACIB (banque d'investissement du Crédit Agricole).

Lancement d'une filière mer

Les Hauts de France ont ce privilège de disposer d'une belle façade maritime. Renforcer l'attractivité territoriale avec la mise en place d'une filière mer fait partie du projet d'entreprise de la banque. Elle l'a concrétisée en 2016 avec le financement de **trois bateaux sennears** pour la société Scopale à Boulogne-sur-Mer, en cofinancement avec les patrons artisans de cette région.



01. Trois bateaux senners mis en chantier pour rejoindre Boulogne-sur-Mer ont été financés en 2016, inaugurant le lancement d'une filière mer au Crédit Agricole Nord de France.

02. Lancé en 2016, le programme immobilier Cosmopole est accompagné par les experts de la promotion immobilière du Crédit Agricole Nord de France. D'une surface totale de 18 000 m² en plein cœur de Lille, il comprendra entre autres 200 logements, un hôtel et un restaurant.

03. Le projet Très haut débit 59-62 porté par le Syndicat mixte Nord-Pas de Calais Numérique était présenté le 18 novembre à Arleux-en-Gohelle sous l'égide d'Axelle Lemaire, Secrétaire d'État en charge du Numérique et des Innovations.



LE CHOIX RESPONSABLE

Attentif à la problématique du **"Bien vieillir"**, le Crédit Agricole Nord de France finance la construction de résidences pour personnes âgées. Inaugurées le 17 juin, Les Nouvelles Sylphides à Tourcoing, programme de sa filiale Foncière de l'Érable, accueillent des seniors autonomes dans des logements adaptés, bâtis selon les nouvelles normes BBC.



PARTENARIAT

Le **premier emprunt** de la nouvelle région Hauts de France a été signé en février 2016. La consultation portait sur une enveloppe de crédit court terme et a été remportée par la syndication des Caisses régionales Nord de France, Brie-Picardie et Nord-Est. Ce partenariat entre les trois Caisses régionales a permis de répondre à la totalité de la consultation, ce qui a été déterminant dans ce succès.

100

DOSSIERS DE PROMOTION IMMOBILIÈRE ACCOMPAGNÉS POUR 226 M€

150 M€

DE CRÉDITS AUX COLLECTIVITÉS PUBLIQUES ET AU LOGEMENT SOCIAL



Gauthier Lerat,
CONSEILLER DE LA BANQUE PRIVÉE,
A MENÉ ET RÉUSSI EN 2016 LE CURSUS
DE GESTION DU PATRIMOINE DE L'AUREP.
51 CONSEILLERS DE LA BANQUE ONT BÉNÉFICIÉ
EN 2016 D'UNE FORMATION DIPLÔMANTE



AVEC ET POUR LES HOMMES

Accueillir les talents, faire grandir chacun, mais aussi cultiver notre convivialité, partager l'enthousiasme et les réussites sont des engagements au cœur de la culture de notre entreprise.

Le Crédit Agricole Nord de France relève les défis de demain avec chacun de ses 2 900 collaborateurs. Sa politique des ressources humaines est axée sur la qualité du recrutement et des parcours professionnels.

Innover pour recruter

La banque met en place de multiples actions pour aller au devant des nouveaux talents. Elle a ainsi organisé avec sa filiale immobilière Square Habitat plusieurs job datings à Lille, Valenciennes, Dunkerque et Arras et a initié un rendez vous recrutement dédié aux métiers de la vente à distance. Elle a aussi participé à de nombreux forums emploi de la région comme les "24 heures pour l'emploi", dont ceux dédiés aux personnes en situation de handicap. Elle s'est également intéressée à des formats moins traditionnels, comme la **soirée Plug et Work** organisée par MooviJob, inspirée des pratiques des réseaux professionnels, ou encore la mise en place des entretiens VisioTalents. Et elle est très présente sur les nouveaux réseaux du recrutement, digitaux comme LinkedIn, Viadeo et nouvellement Job Teaser.

Des liens durables avec les viviers de talents

L'alternance est le meilleur moyen pour favoriser l'employabilité des jeunes de la région : portée par cette conviction, la banque a signé 73 contrats en alternance en 2016.

Le Crédit Agricole Nord de France noue également des **partenariats engageants et structurants** avec les universités et les grandes écoles du Nord et du Pas de Calais : Université Lille 1, Institut Supérieur d'Agriculture, Université d'Artois et depuis cette année Université Littoral Côte d'Opale (ULCO).

La formation pour grandir en compétences

Le Crédit Agricole Nord de France investit pour donner à ses collaborateurs les moyens de progresser au sein du réseau et développer leur employabilité en général : en 2016, la banque a consacré plus de 7,3% de la masse salariale à la formation, soit **18 000 jours investis** pour le développement des compétences et des connaissances, en présentiel et dans des formats innovants : e-learning, classes virtuelles, MOOC (Massive Open Online Course)... Parmi ces programmes, la Banque consacre une part significative à la sensibilisation permanente des collaborateurs aux règles de conformité et à la prévention des risques nouveaux liés au métier (fraude...).

Objectif : management 2.0

Avec les transformations du digital et de la relation des clients à leur banque, les managers deviennent coachs du changement : ils accompagnent avec confiance et enthousiasme leurs collaborateurs dans de nouveaux modes de contact, l'apprentissage de nouveaux outils. La démarche "**Manag'In**", projet managérial lancé en 2015, structure cette évolution des pratiques. Ses avancées ont été rapides avec la mise en place d'une Charte du manager, le lancement d'un "portail managers", l'organisation de temps de partage des bonnes pratiques et les premiers pas de l'Académie du management.



CÔTÉ INNOVATION

VisioTalents est un nouvel outil dans nos process de recrutement.

Lorsque nous recevons le CV d'un candidat, nous l'invitons à répondre par vidéo. Cela permet surtout d'étudier leur posture et de compléter l'appréciation du CV. Ils nous montrent parfois une attitude voire un charisme qui font la différence !

Florence Hallard, Responsable Ressources Humaines



PARTENARIAT

La convention signée en septembre 2016 avec l'Université du Littoral Côte d'Opale pose la base d'un partenariat bénéfique pour les étudiants et les collaborateurs.

La banque s'engage à accueillir en alternance des étudiants en **master Management PME-PMI, banque et assurance.**

De leur côté, ses salariés pourront accéder à cette formation diplômante reconnue sur le marché des professionnels, au travers d'une validation des acquis de l'expérience (VAE).



RECRUTEMENTS EN CDI ET 73 ALTERNANTS

TOUT COMMENCE *ici*
www.groupecreditagricole.jobs

Lancée en 2016, la nouvelle **marque employeur** du Crédit Agricole a renforcé l'attractivité de la banque auprès des candidats et développé le sentiment d'appartenance de ses salariés.



Léo,
ÉLÈVE DE LA CORDÉE, UNE ÉCOLE AU PROJET
PÉDAGOGIQUE INNOVANT SOUTENUE
PAR LA FONDATION D'ENTREPRISE
CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE



LA DYNAMIQUE SOLIDAIRE SUR LE TERRITOIRE

La réussite de notre territoire fait notre réussite. Nous sommes fiers d'apporter notre contribution aux projets qui soulèvent l'enthousiasme, comme de soutenir l'énergie de ceux qui pensent aux autres, dans toutes les difficultés de la vie.



NOUS CRÉONS DES EMPLOIS SOLIDAIRES

La Bouquinerie du Sart est une association d'insertion professionnelle qui collecte des livres, cd, dvd et disques vinyles pour les revendre sur Internet ou les recycler. Notre objectif est d'aider les personnes qui résident en centre d'hébergement à retrouver un logement autonome et à reconstruire un projet professionnel au sein d'une entreprise classique. Grâce au mécénat, pour 2017 notre objectif est de doubler les volumes collectés afin de créer davantage d'emplois solidaires. Nous prévoyons d'embaucher 6 nouveaux équipiers en insertion et nous travaillons à l'ouverture d'un second centre de tri pour la fin d'année !

Vianney Poissonnier,
Président de la Bouquinerie du Sart,
un des 38 projets soutenus par la Fondation en 2016

Tous solidaires avec les Tookets !

Depuis 2014, le Crédit Agricole Nord de France adhère au programme Tookets et en fait bénéficier ses clients. Cette monnaie virtuelle, associative et solidaire, est un outil permettant de soutenir financièrement des associations du territoire. La banque offre chaque mois des Tookets à ses clients détenteurs d'un compte sur livret sociétaire. Ces derniers peuvent ensuite les attribuer aux associations de leurs choix parmi les 46 référencées par la banque sur le site Tookets. En 2016, la participation des sociétaires a permis de distribuer un montant de près de 100 000 euros. (...)

Le mutualisme est un ensemble de valeurs qui place l'homme au centre de la vie économique et sociale. C'est aussi le socle de la culture du Crédit Agricole Nord de France, qui exerce sa responsabilité sociale et sociétale au travers de nombreuses actions.

Une fondation d'entreprise pour soutenir les projets d'intérêt général

Santé, insertion économique, inclusion sociale, enseignement et patrimoine : solidaire des enjeux du territoire, le Crédit Agricole Nord de France a créé fin 2015 une fondation d'entreprise. Au terme de sa première année, celle-ci a accompagné près de 38 projets. Certains sont socialement innovants, comme la Ferme des Vanneaux à Roost-Warendin, qui propose aux personnes en situation d'exclusion des programmes d'insertion par l'activité économique (maraîchage, traiteur, espaces naturels sensibles). La Fondation s'intéresse aussi aux projets de recherche médicale portant sur des enjeux de santé publique. Elle intervient également pour la préservation des sites remarquables régionaux, comme l'abbaye de Vaucelles. En 2016, la Fondation a subventionné la restauration de 14 des 36 baies du dortoir des moines. Les Caisses locales participent activement à l'identification des projets pouvant être portés par la Fondation : en 2016, dix associations ont obtenu au niveau local des aides pour acquérir du matériel. Leurs interventions portent essentiellement sur l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de handicap, la protection de la nature, l'insertion et le retour à l'emploi.

5 000

FAMILLES SOUTENUES PAR L'ASSOCIATION
POINT PASSERELLE NORD DE FRANCE

38

PROJETS FONDATION

(...)

Engagé sur le long terme dans la lutte contre l'exclusion

Le Crédit Agricole Nord de France soutient depuis sa création, en 2009, l'association Point Passerelle Nord de France, dont l'objectif est de "remettre en selle" les personnes fragilisées par un accident de la vie (chômage, divorce, décès d'un proche). Présente à Lille, Arras, Boulogne et Valenciennes, l'association a reçu en 2016 plus de 960 sollicitations de soutien et a dépassé le seuil des 5 000 familles accompagnées. Avec un bilan satisfaisant : **plus de 4 000** d'entre elles (81%) ont durablement résolu leurs difficultés.

Culture, art, manifestations : animer et faire vivre les territoires

L'attractivité du territoire passe aussi par la valorisation de son patrimoine historique et culturel. C'est tout le sens du programme de mécénat du Crédit Agricole Nord de France. Mécène Bâtisseur exceptionnel du Louvre-Lens depuis sa création, le Crédit Agricole Nord de France parraine La Galerie du Temps. Dans une démarche inédite, La Galerie du Temps donne à voir plus de **200 chefs-d'œuvre** du Louvre illustrant les grandes périodes de l'histoire de l'art, et renouvelés pour partie chaque année. Depuis décembre 2016, la Galerie accueille une cinquantaine de nouveaux chefs-d'œuvre, parmi lesquels des objets d'art islamiques provenant de Syrie, d'Iran, de Turquie ou de l'Inde moghole, ainsi que de nouveaux tableaux de Rembrandt, Charles Le Brun et Élisabeth Vigée Le Brun.

Le Crédit Agricole Nord de France encourage également les artisans d'art dans le développement de leur activité, dans le Nord et le Pas de Calais comme en France et à l'International. Il soutient notamment les actions de **l'Institut des Métiers d'Art et du Patrimoine** et le Salon International des Métiers d'Art de Lens.

Enfin, la banque est partenaire de nombreux événements (salons, manifestations sportives) qui rythment la vie des territoires tout au long de l'année. En 2016, la banque a ainsi parrainé la 62^e édition des 4 jours de Dunkerque, la 17^e édition de Ferme en ville, la 12^e édition de Terres en Fête. Elle a également sponsorisé, avec le groupe Crédit Agricole, l'Euro 2016.

Au quotidien, protéger l'environnement

Chéquiers et enveloppes écoconçus, cartes recyclées : ces dispositifs témoignent de l'engagement continu de la banque en faveur de l'environnement. Les supports papier du groupe Crédit Agricole sont certifiés PEFC, c'est-à-dire issus de forêts gérées durablement. Quant aux cartes bancaires, le Crédit Agricole Nord de France remplace progressivement leur support plastique par un support fabriqué à partir de matériaux d'origine **100% végétale** (PLA). Fin 2016, les cartes en PLA représentaient 29% du parc de cartes de la banque. L'objectif est d'atteindre 100%, au rythme des renouvellements.



CÔTÉ INNOVATION

La Fondation Crédit Agricole Nord de France s'engage pour trois ans aux côtés des Pôles Hématologie et Cardiologie du CHRU de Lille pour co-financer la mise au point d'un **bio-stéthoscope**, un procédé permettant une échographie du sang à résultat rapide. En jeu : l'amélioration des soins apportés aux patients implantés.



LE CHOIX RESPONSABLE

Sur proposition de la Caisse locale de Calais, le Crédit Agricole Nord de France soutient l'association **Nature Propre 62**, qui sensibilise les enfants et adultes aux déchets jetés dans la nature. Grâce à sa subvention de 3 290 euros, l'association s'est dotée de karts à pédales et de kits qui animent son parcours pédagogique.



PARTENARIAT

Le 18 mai 2016, Le Crédit Agricole Nord de France, Point Passerelle et l'ADIE* ont signé une convention de partenariat ouvrant aux bénéficiaires porteurs d'un projet de création d'entreprise **l'accès aux microcrédits** attribués par l'ADIE. Fin 2016, près de 300 microcrédits avaient été accordés pour 570 000 €.

*Association pour le Droit à l'Initiative Économique, reconnue d'utilité publique



01. Le Crédit Agricole Nord de France était partenaire de l'Euro 2016, dont plusieurs matchs se sont tenus à Lille et à Lens. Les Fan Zones dans ces deux villes et les animations en agence ont permis de partager l'évènement avec le plus grand nombre. **02. Depuis 2013**, le Crédit Agricole Nord de France parraine le concours de dessin **Si T Foot, T FairPlay**, pour sensibiliser les jeunes aux règles de vie du Football, avec la Ligue régionale encore présidée par Fernand Duchaussoy. À gagner : un sac à dos et des places pour un match ! **03. Le 15 septembre**, Philippe Asseman (Président de la Caisse locale de Bailleul) et Bernard Pacory (Président de la Caisse régionale) ont remis à l'association Les Amis de l'Ondankmeulen la somme de 25 000 € pour soutenir la restauration du Moulin de Boeschèpe. **04. La Fondation** a choisi de rénover les peintures du chœur, la partie centrale des fresques de l'Église Saint-Joseph de Roubaix, accompagnant ainsi un projet de revitalisation culturelle majeur. **05. La 12^e édition** des Terres en Fête s'est déroulée en juin 2016, à la grande joie des nombreux enfants présents !



LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE CAISSE LOCALE SONT
UN TEMPS FORT DE LA VIE MUTUALISTE :
ELLES PERMETTENT AUX CLIENTS SOCIÉTAIRES
DE RENCONTRER ET ÉCHANGER EN TOUTE PROXIMITÉ
AVEC LES ÉLUS, LES ÉQUIPES ET LES DIRIGEANTS. EN
2016, ELLES ONT RÉUNI 21 000 SOCIÉTAIRES.



UN CŒUR COOPÉRATIF ET MUTUALISTE, UNE GOUVERNANCE ENGAGÉE

Attaché à la réussite des femmes et des hommes du Nord et du Pas de Calais depuis 120 ans, le modèle coopératif et mutualiste est fort de ses valeurs d'entraide. Il innove sans cesse pour être utile et performant pour ses clients mais garde la force de la proximité avec son territoire.

R

Responsabilité, solidarité, proximité, ces trois valeurs mutualistes, issues de son statut coopératif, font partie du code génétique du Crédit Agricole. Le groupe les conçoit avant tout comme des règles d'action pour être utile à tous.

Une éthique irréprochable

Ces valeurs impliquent, en plus d'un comportement fondé sur une éthique irréprochable :

- l'ambition de placer l'entreprise au service de l'humain : les sociétaires, bien sûr, mais plus généralement les clients, et même les collaborateurs intervenant à tous les niveaux du groupe ;
- la recherche de la performance et de la solidité sur le long terme ;
- la volonté de conjuguer utilité pour le client et développement des territoires. La clientèle comprend les particuliers, les professionnels, les exploitants agricoles, les entreprises, les coopératives, les associations et les collectivités locales.

La densité du réseau garantit une proximité physique et relationnelle avec la clientèle, encore renforcée par le développement des moyens technologiques et des services à distance personnalisés. Cette proximité se manifeste aussi par une politique de soutien aux initiatives locales.



391 000 clients sont sociétaires du Crédit Agricole Nord de France (+6.8%)

Des clients acteurs de leur banque

Une communauté d'hommes et de femmes est à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Les clients sociétaires détiennent, sous forme de parts sociales, le capital des Caisses locales et désignent chaque année leurs représentants, les administrateurs.

Les Caisses locales pour l'animation de terrain

Au fondement du Crédit Agricole, la Caisse locale est une société coopérative. Elle est le cadre privilégié de participation des sociétaires, à ne pas confondre avec l'agence dans laquelle tous les clients, qu'ils soient sociétaires ou non, sont accueillis et conseillés. Les Caisses locales font remonter les interrogations du terrain auprès de la Caisse régionale. Celle-ci assure les fonctions commerciale, bancaire, financière et logistique du Crédit Agricole. C'est une entreprise indépendante. (...)



CÔTÉ INNOVATION

Dans une volonté d'informer au mieux élus et administrateurs, la Caisse régionale Nord de France met à leur disposition un **extranet sécurisé**.

Cet outil leur permet d'accéder en temps réel à des informations sur la Caisse régionale, les Caisses locales et les actions déployées sur la région. Les élus sont également invités à en enrichir le contenu. Un espace virtuel de travail est à leur disposition pour échanger entre eux.



PORTES OUVERTES

En juin, les Journées Portes Ouvertes ont permis d'accueillir dans 100 points de rencontres clients sociétaires et futurs sociétaires pour leur présenter les valeurs du mutualisme, les actions locales, les avantages sociétaires (cartes, livrets). Les 5 jours d'animation ont convaincu **2 900 clients** de rejoindre le sociétariat.



LE PARTENARIAT RESPONSABLE

Au-delà des avantages bancaires (carte et livret sociétaire), les clients sociétaires partagent **les valeurs et actions mutualistes** de la banque en soutenant des associations via les Tookets et bénéficient également d'avantages liés aux partenariats (places...).

UNE GOUVERNANCE ENGAGÉE

(...)

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.

Transparence et conformité

Le Crédit Agricole Nord de France exerce son activité bancaire dans le respect des principes de transparence, d'intégrité et de conformité en lien avec les normes légales et les valeurs éthiques et citoyennes du Groupe. Face à la montée des risques, dans un contexte géopolitique en tension, et à l'augmentation des pratiques frauduleuses facilitées par le digital, la banque renforce ses process de contrôle. Ces quelques chiffres illustrent son investissement dans ces domaines en 2016 : 2 372 salariés formés à la lutte contre la fraude, 47 avis de conformité émis, plus de 11 500 opérations analysées au titre de la sécurité financière.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

(AU 31 DÉCEMBRE 2016)



CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT

01. Bernard Pacory

VICE-PRÉSIDENTS

02. Bertrand Gosse de Gorre - 03. Gabriel Hollander - 04. Henri Mascaux - 05. Jean-Pierre Roseleur

TRÉSORIER

06. Philippe Truffaux

SECRÉTAIRE

07. Maurice Caffieri

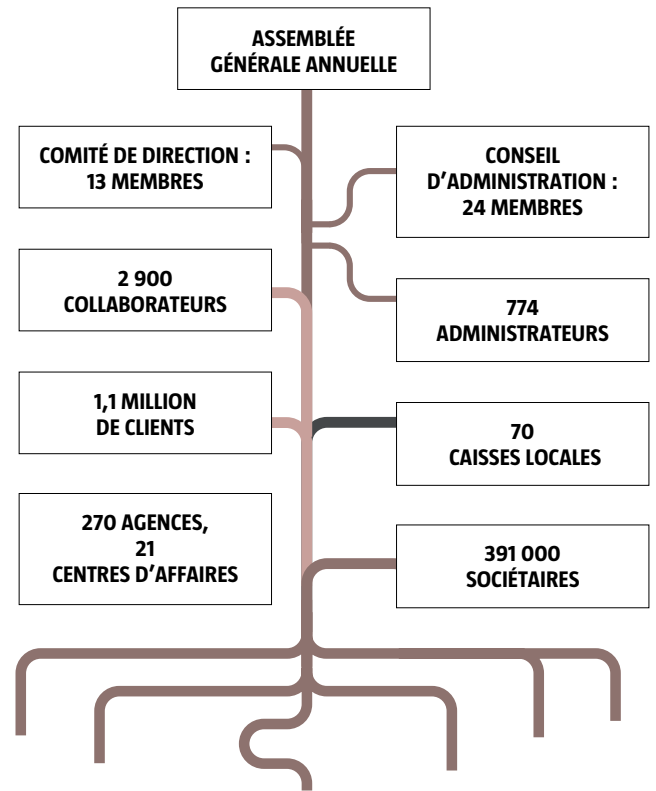
MEMBRES DU BUREAU

08. Patrice Calais - 09. José Dubrulle - 10. Daniel Parenty - 11. Philippe Tettart - 12. Marie-Madeleine Vion

ADMINISTRATEURS

13. Sylvie Codevelle - 14. Bertrand Deltour - 15. Fernand Demeulenaere - 16. Jean-Paul Gombert (absent sur la photo) - 17. Nadine Hauchart - 18. Marie-Pierre Hertaut - 19. Monique Huchette - 20. Alain Leclercq - 21. Hélène Painblan - 22. Stéphane Rolin - 23. Thérèse Spriet - 24. Anne-Marie Vansteenbergh

DE 2016 À 2020,
TOUTE L'ENTREPRISE
EST ENGAGÉE DANS
LE PROJET TOUS ACTEURS
DE LA RELATION.



COMITÉ DE DIRECTION

(AU 31 DÉCEMBRE 2016)



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. Hervé Debarbieux - 07. Thierry Decanter -
08. Thierry Lebrun - 09. Benoît Legrand - 10. Bernard Murat de Montai - 11. Fabrice Payen -
12. Sylvie Rodier - 13. Franck Senebier

A photograph of Florence Bastaert, a woman with dark curly hair and glasses, wearing a dark blue top and a light blue scarf. She is smiling and looking towards the camera. In the background, several other office workers are seated at desks, working. A man in a light blue shirt and dark tie is visible on the right side of the frame, also looking towards the camera.

Florence Bastaert,
RESPONSABLE PILOTAGE ET ANALYSE,
EST EN CHARGE AVEC SON ÉQUIPE
DE LA PRODUCTION DES INDICATEURS
FINANCIERS DU GROUPE

An aerial photograph of a vast blueberry field. The rows of blueberries are densely packed and stretch across the landscape. In the foreground, several wooden crates filled with harvested blueberries are scattered on the ground.

L'ACTIVITÉ 2016

En 2016, le Crédit Agricole Nord de France a démontré des performances économiques solides, résultats de son dynamisme commercial et de sa gestion responsable. L'entreprise est aujourd'hui forte de 3,6 milliards de capitaux propres.

RÉSULTATS 2016

Une forte dynamique au service du développement de notre territoire

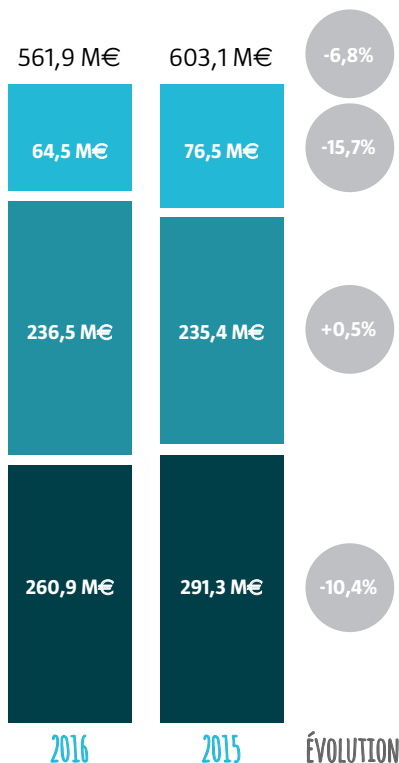
La Caisse régionale a présenté des résultats 2016 solides malgré un contexte économique instable et une économie sans ressort. Ces résultats sont le reflet d'une activité commerciale tonique et des efforts des équipes à l'écoute de leurs clients dans tous les métiers.

Avec l'octroi de près de 4 milliards d'euros de nouveaux crédits dont 1,1 milliard auprès de l'ensemble des entrepreneurs

de notre région, et 22 millions d'euros investis au capital d'entreprises régionales, le Crédit Agricole Nord de France s'inscrit comme le principal acteur bancaire de l'économie en Nord et en Pas de Calais. La Caisse régionale a financé plus d'un projet sur quatre en accordant 2,5 milliards de nouveaux crédits à l'habitat.

Avec 3,6 milliards d'euros de capitaux propres et 143,9 millions de résultat net consolidé pour 2016, le Crédit Agricole Nord de France est une banque solide et performante.

ÉVOLUTION DU PRODUIT NET BANCAIRE EN MILLIONS D'EUROS



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

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

| | 2016 | 2015 | ÉVOLUTION |
|-------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| PRODUIT NET BANCAIRE | 561,9 | 603,1 | -6,8% |
| PNB D'ACTIVITÉ | 497,4 | 526,7 | -5,6% |
| CHARGES | 325,5 | 316 | +3% |
| RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION | 236,4 | 287,1 | -17,7% |
| COEFFICIENT D'EXPLOITATION | 57,9% | 52,4% | +10,6% |
| COÛT DU RISQUE | 32 | 30,3 | +5,7% |
| RÉSULTAT NET SUR ACTIF IMMOBILISÉ | 3,9 | -15,6 | NS |
| FRBG ET PROVISIONS RÉGLEMENTÉES | 10,3 | 35,6 | -71% |
| CHARGES FISCALES | 50,9 | 70,5 | -27,9% |
| RÉSULTAT NET SOCIAL | 147,1 | 135,2 | +8,8% |

RÉSULTAT CONSOLIDÉ (NORMES IFRS) EN MILLIONS D'EUROS

| | 2016 | 2015 | ÉVOLUTION |
|-------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| PRODUIT NET BANCAIRE | 599,3 | 627,4 | -4,5% |
| RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION | 238,8 | 268,8 | -11,1% |
| RÉSULTAT NET PART DU GROUPE | 143,9 | 161,1 | -10,6% |

ACTIVITÉ ET FONDS PROPRES 2016

BILAN ET FONDS PROPRES SOCIAUX RATIO DE RENTABILITÉ

| | 2016 | 2015 |
|---------------------------------------|-------|-------|
| RÉSULTAT NET / CAPITAUX PROPRES (ROE) | 4,65% | 4,43% |
| RÉSULTAT NET / BILAN (ROA) | 0,55% | 0,53% |

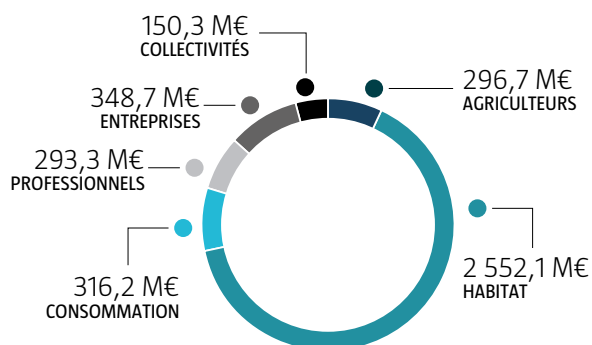
CAPITAL SOCIAL (EN K€)

| | 2016 | 2015 |
|----------------|----------------|----------------|
| CCI | 52 185 | 52 185 |
| CCA | 43 617 | 43 617 |
| PARTS SOCIALES | 83 484 | 83 484 |
| TOTAL | 179 287 | 179 287 |

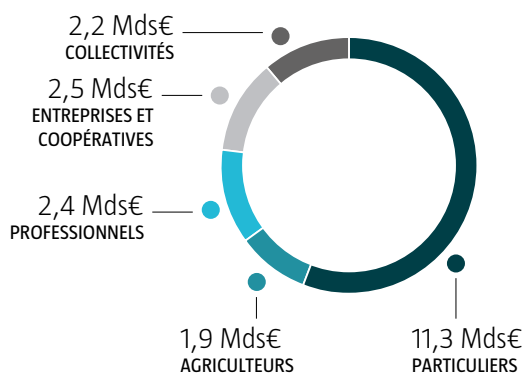
BILAN CONSOLIDÉ (NORMES IFRS) EN MILLIONS D'EUROS

| | 2016 | 2015 | ÉVOLUTION |
|--|---------------|---------------|-------------|
| TOTAL BILAN CONSOLIDÉ | 27 157 | 25 625 | +6,0% |
| CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE | 3 551 | 3 416 | +3,9% |
| CAPITAL ET RÉSERVES LIÉES | 763 | 749 | +1,9% |
| RÉSERVES | 2 644 | 2 506 | +5,5% |
| RÉSULTAT | 144 | 161 | -10,6% |
| FONDS PROPRES PRUDENTIELS | 2 243 | 3 096 | -27,6% |
| RATIO DE SOLVABILITÉ BÂLE 3 PHASÉ | 21,6% | 25,3% | -3,7 POINTS |
| RATIO DE SOLVABILITÉ BÂLE 3 NON PHASÉ | 21,8% | 25,4% | -3,6 POINTS |

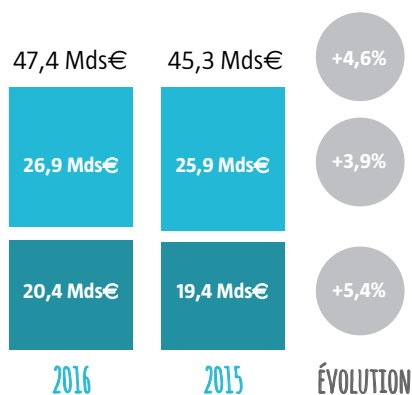
RÉALISATIONS DE CRÉDITS 2016 PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ - TOTAL : 4 Mds €



RÉPARTITION DES ENCOURS DE CRÉDITS 2016 ENCOURS TOTAL : 20,4 Mds €



ÉVOLUTION DES CAPITAUX GÉRÉS EN MILLIARDS D'EUROS



■ Encours de collecte clientèle
■ Encours de crédits

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 2016 au cours de 18,30 euros. Ceci représente une hausse du cours de 14,52% sur l'année 2016. Le Conseil d'Administration proposera à la prochaine Assemblée Générale le versement d'un dividende de **1 euro** par titre offrant ainsi un rendement de **5,5%** par rapport au dernier cours de l'année.

VARIATION DU 31/12/2015 AU 30/12/2016 :

CCI Nord de France :
+ 14,52%

CASA :
+ 8,27%

CAC 40 :
+ 4,86%

ÉLÉMENTS MARQUANTS DE 2016

Volume moyen de titres
échangés par jour
7 444

Nombre de titres
échangés au 30/12/2016 :
1 913 094

Capitalisation boursière
au 30/12/2016 :
303,5 M€

CCI NORD DE FRANCE

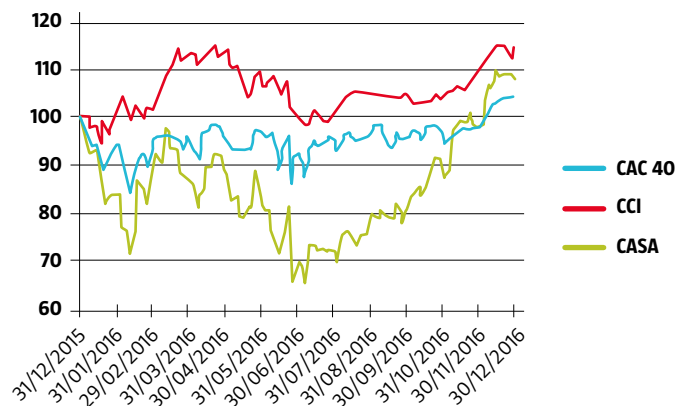
Cours le plus haut :
18,45€
le 22/04/2016

Cours le plus bas :
15,05€
le 18/01/2016

Cours de clôture :
18,30€
30/12/2016

Dividende proposé :
1€ PAR TITRE

ÉVOLUTION DU COURS DE L'ACTION EN BASE 100





GROUPE CRÉDIT AGRICOLE : TOUTE UNE BANQUE POUR VOUS

Grâce à son **modèle de banque universelle de proximité** - l'association étroite de ses banques de proximité avec ses métiers spécialisés -, réaffirmé par sa nouvelle 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.

Au service de 52 millions de clients dans le monde, il se distingue également par son modèle distributif, la **banque multicanale de proximité**, et la mobilisation de ses 138 000 collaborateurs qui font du Crédit Agricole la banque de la relation client. Fort de ses fondements coopératifs et mutualistes, portés par ses 9,3 millions de sociétaires et près de 31 000 administrateurs de Caisses locales et régionales, le Crédit Agricole dispose d'un modèle d'organisation qui lui assure stabilité et pérennité. Il puise également sa force dans ses valeurs de **transparence, proximité, responsabilité** et ouverture sur le monde et les territoires, qu'il cultive depuis 120 ans.

La politique de responsabilité sociale d'entreprise du Crédit Agricole est au cœur de son identité de banque utile et loyale dans la durée. Elle s'intègre à son offre et irrigue tous ses métiers. Elle est un facteur clé de performance globale et un puissant vecteur d'innovation. 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 deuxième acteur mondial en financements verts.

1^{ER} FINANCEUR
de l'économie
française

1^{ER} BANCASSEUR
en Europe

1^{ER} GESTIONNAIRE
d'actifs européen

52 MILLIONS
de clients

138 000
collaborateurs

9,3 MILLIONS
de sociétaires

31 000
administrateurs

50
pays



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



CA_NDF



RAPPORT D'ACTIVITÉ ET RAPPORT RSE 2016

Une publication du pôle Communication Crédit Agricole Nord de France

Contact : 03 20 63 81 08

Directeur de la publication

François Macé

Coordination

Valentine Rondelez, Catherine Filonczuk

Crédit photographique

Couverture : Philippe Frutier, la plage de Merlimont (62)

Sarah Saadi : Conseillère en gestion de patrimoine, Valenciennes

Jean-Marc Bouffe : Président de la Caisse locale du Haut-Pays

Page 3 : Le Lac Bleu - Rœux

Page 9 : Le Parc des Îles - Hénin-Beaumont

Page 16 : Lin et Blé - Bellone

Page 24 : Stockage de Blé - Aubigny-en-Artois

Page 30 : Travail des champs - Cambrésis

Page 34 : Récolte des choux - Bienvillers-au-Bois

Yves Delattre, Valéry Bellengier, Alexandre Duytsche, Thinkstock, Fotolia, Getty image, NepTV

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.

