





## Sommaire

Préambule .....	5
L'année 2016 en bref.....	6
Partie I. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour marquer notre différence .....	7
I.1 Une banque coopérative, un modèle à part entière .....	7
I.2 Reconnaître et valoriser les clients sociétaires pour renforcer le modèle coopératif.....	8
I.2.1 L'amplification du rayonnement mutualiste .....	8
I.2.2 Des produits et services réservés aux sociétaires.....	9
I.2.3 Les élus en action.....	10
I.3 La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) .....	11
Partie II. Toute une banque pour vous.....	12
II.1 Intensifier la relation sur un mode multicanal .....	12
II.1.1 Adopter la digitale attitude et innover .....	12
II.1.2 Enrichir la connaissance globale que la banque a de ses clients .....	14
II.1.3 Devenir la banque de référence des jeunes .....	14
II.1.4 Répondre aux attentes spécifiques des clients patrimoniaux .....	15
II.2 Maîtriser les risques liés à la sécurité financière et à la conformité .....	16
II.2.1 La déontologie.....	16
II.2.2 La prévention du risque de blanchiment, de terrorisme et de fraude .....	16
II.2.3 La prévention du risque lié au respect des sanctions internationales .....	17
II.2.4 La formation des salariés .....	17
II.2.5 La validation de la conformité des nouveaux produits ou services commercialisés .....	18
Partie III. Une banque au service de l'économie réelle de sa région.....	19
III.1 Favoriser le développement économique au cœur des territoires .....	19
III.1.1. Le Crédit Agricole Nord de France, financeur de premier plan de l'économie régionale .....	20
III.1.2. Une épargne doublement utile .....	20
III.2. Le soutien aux entreprises .....	20
III.3. L'agriculture et l'agroalimentaire, des domaines d'excellence.....	21
III.4. L'accompagnement des collectivités et institutionnels .....	23
III.5. L'accès au logement social.....	23
III.6. La santé et le vieillissement .....	24
III.7. Les synergies avec le réseau d'agences immobilières .....	24
III.8. L'assurance, une attente forte de nos clients .....	25
Partie IV. Des actions en faveur de l'économie de l'environnement .....	26
IV.1. Nos engagements « carbone » .....	26
IV.1.1. les émissions de gaz à effet de serre liées à notre activité .....	26
IV.1.2. La promotion de l'éco mobilité .....	27
IV.1.3. La réduction de nos consommations .....	27
IV.1.4. Notre contribution à l'économie circulaire et à la lutte contre le gaspillage .....	27
IV.2. La commercialisation de produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental.....	28
IV.2.1. Des moyens de paiement éco-conçus .....	28
IV.2.2. L'accompagnement des projets d'énergies renouvelables .....	29
IV.2.3. La collecte « verte » .....	30
IV.3. La promotion de l'agriculture durable.....	31
IV.4. Notre engagement pour sensibiliser les enfants à la biodiversité.....	31
Partie V. La politique sociale du Crédit Agricole Nord de France .....	32
V.1. Un employeur régional qui recrute et innove .....	32
V.2. Un employeur qui s'engage vis-à-vis des jeunes de la région .....	32
V.3. Un employeur qui accompagne et valorise ses salariés .....	33
V.4. Un employeur qui promeut la diversité .....	34
V.5. Un employeur qui dialogue avec ses parties prenantes .....	35

Partie VI. Notre responsabilité vis-à-vis des territoires .....	36
VI.1. Un réseau bancaire accessible à tous .....	36
VI.2. La commercialisation de produits socialement responsables .....	36
VI.3. Une banque qui accompagne les projets locaux .....	37
VI.3.1. La Fondation Crédit Agricole Nord de France .....	37
VI.3.2. Le soutien des manifestations locales .....	37
VI.3.3. La monnaie solidaire Tookets .....	38
VI.3.4. Le village by CA, un lieu de fertilisation croisée .....	38
VI.3.5. Le financement participatif de l'agriculture régionale.....	39
VI.3.6. Le mécénat de nature .....	39
VI.4. La clientèle fragile.....	39
VI.4.1. L'association Point Passerelle .....	39
VI.4.2. L'éducation budgétaire .....	41
CONCLUSION .....	41
Annexe 1 : Note méthodologique .....	42
Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale .....	44
Annexe 3 : Table de concordance .....	48

## Préambule

Riches de 120 années d'histoire, les Caisses régionales du Crédit Agricole mettent en œuvre au quotidien leur savoir-faire pour contribuer au développement, au dynamisme et à l'accompagnement personnalisé de ceux qui vivent, travaillent et entreprennent sur leurs territoires. Fortes de leurs fondements coopératifs et mutualistes, elles concilient croissance économique et progrès social et mettent en pratique la notion « d'entreprise responsable » pour un développement durable de leurs territoires.

Banque de référence de sa région, le Crédit Agricole Nord de France est implanté sur un territoire dynamique qui présente, dans un contexte difficile, de nombreux atouts avec une situation idéale de « carrefour européen » et des opportunités transfrontalières, un enseignement supérieur reconnu, une population jeune et surtout un tissu économique diversifié et des secteurs performants : des entreprises industrielles leaders mondiaux, une agriculture dynamique, un puissant secteur agroalimentaire, un leadership européen de la distribution, des pôles de compétitivité qui en font une terre d'investissements étrangers fière de ses savoir-faire.

Première région française pour les secteurs de la vente à distance, de l'automobile et du secteur ferroviaire, deuxième région pour le textile et troisième pour l'agroalimentaire et la biologie-santé, la Région occupe la quatrième place pour le secteur des éco entreprises et de l'économie verte avec 700 entreprises et 80 équipes de recherche.

Acteur bancaire de premier plan du Nord et du Pas-de-Calais, la banque mène une politique de responsabilité sociale et environnementale volontariste pour soutenir les acteurs de son territoire et réaffirme ses valeurs et son engagement vis-à-vis de ses clients, plus de 1,1 million dont 54 000 nouveaux en 2016, de ses 391 000 sociétaires, de ses 774 élus et de ses 2 900 collaborateurs en plaçant leur satisfaction au cœur de son action. Cette politique se traduit par une démarche de progrès illustrée par des indicateurs chiffrés.

Conformément au décret 225 de la loi Grenelle II relative à l'environnement, à l'article L 225-102-1 du Code de commerce, au décret 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale et à la loi 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, le présent rapport témoigne des engagements pris en la matière par la banque.

Dans la droite ligne du Pacte coopératif et territorial du Groupe Crédit Agricole, qui traduit et amplifie la démarche de responsabilité sociale et environnementale de chacune des entités du Groupe, le Crédit Agricole Nord de France a renforcé ses actions de soutien avec une ambition d'exemplarité.

Cette traduction des pratiques coopératives et mutualistes à l'égard de l'ensemble des parties prenantes du Crédit Agricole Nord de France repose sur cinq domaines d'engagements :

- l'excellence dans la relation avec nos clients,
- le développement économique de son territoire et l'environnement,
- la gouvernance coopérative et mutualiste,
- les pratiques sociales,
- la responsabilité sociétale sur son territoire.

Dans chacun de ces domaines, les actions mises en œuvre ou poursuivies par la banque au cours de l'année 2016 s'inscrivent résolument dans la perspective de l'utilité et démontrent l'efficacité de la banque multicanale de proximité.

## L'année 2016 en bref

### 1/ Des projets majeurs achevés

- la création du Village by CA
- le lancement des cafés de la création
- le partenariat avec la plateforme de crowdfunding : Miimosa
- la réalisation de l'empreinte socio-économique de la Caisse régionale
- la digitalisation des entrées en relation

### 2/ Des projets innovants en cours

- l'intensification de la relation client en mode multicanal
- la poursuite du déploiement de la nouvelle culture managériale : projet Manag'In
- le développement de la prévention des risques
- l'ouverture à venir de l'agence du futur
- l'accueil du Digital Lab

### 3/ L'an 1 du projet d'entreprise 2016 - 2020

Porté par cinq valeurs phares que sont l'utilité, la proximité, l'universalité, la transparence et la responsabilité, l'an 1 du projet d'entreprise du Crédit Agricole Nord de France a été marqué par la construction des fondations, sur tous les marchés, d'une relation clients proactive agile et innovante et par le soutien d'un mutualisme en action en phase avec la responsabilité sociétale de la banque.



## Partie I. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour marquer notre différence

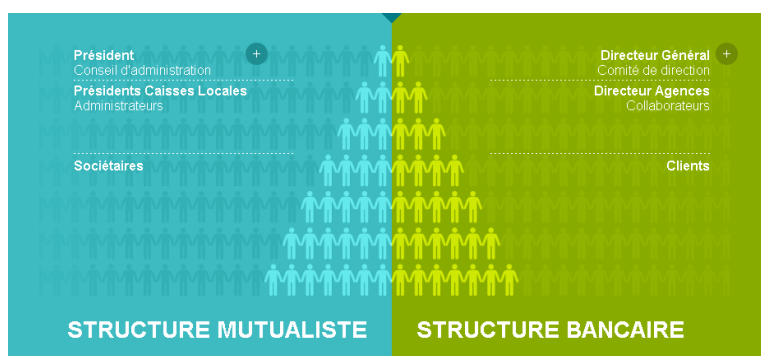
### I.1 Une banque coopérative, un modèle à part entière

Le mutualisme et la coopération sont aujourd'hui en phase avec les aspirations de la société française que sont la démocratie, la solidarité, la valeur de l'humain et la proximité.

Lorsque près de 400 000 clients d'une banque sont également ses sociétaires, cette banque n'est pas tout à fait une banque comme les autres et se doit, avant tout, d'être proche de ses clients sociétaires.

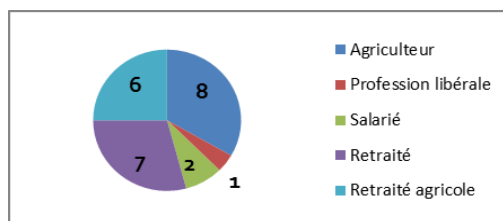
Dans un contexte socio-économique en constante évolution, le Crédit Agricole Nord de France s'organise en vue de répondre du mieux possible aux attentes de ses clients sociétaires. S'appuyant sur son modèle coopératif et mutualiste et la gouvernance originale qui caractérise ce statut, la banque associe au regard professionnel de ses salariés, celui des élus, représentants des territoires et porte-paroles des clients sociétaires.

Cette gouvernance, bicéphale, repose sur deux structures qui coexistent et travaillent ensemble, d'une part, le Conseil d'administration conduit par le Président et, d'autre part, le Comité de direction dirigé par le Directeur Général (cf. rapport du Président du Conseil d'administration au titre de la Loi de Sécurité Financière).



Focus sur ces deux structures :

Le Conseil d'administration est composé de 24 membres, dont 8 femmes. Les catégories socio professionnelles se répartissent comme suit



Le Comité de direction compte, quant à lui, 13 membres, dont deux femmes : une Directrice générale adjointe (Entreprises, filiales et support) et une Directrice commerciale (Littoral et Sud). L'âge moyen des membres est de 50 ans au 31 décembre 2016.

#### CHIFFRES CLES 2016

Plus de **1** client sur **3** sociétaires

**70** caisses locales

**774** élus

**34%** de femmes administratrices de caisses locales

## I.2 Reconnaître et valoriser les clients sociétaires pour renforcer le modèle coopératif

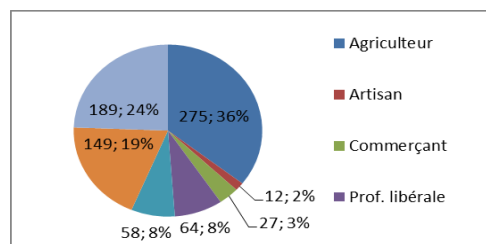
### I.2.1 L'amplification du rayonnement mutualiste

Les sociétaires, clients du Crédit Agricole Nord de France, sont la base et l'expression du modèle coopératif et mutualiste. Pour devenir sociétaire, il suffit de souscrire des parts sociales du capital de sa caisse locale. Un mémo parts sociales remis lors de la souscription décrit simplement et clairement les caractéristiques de ce titre financier non coté en bourse.

Etre sociétaire, c'est être un coopérateur, acteur et copropriétaire de la banque. A ce titre, le sociétaire peut faire entendre sa voix.

Chaque année, les sociétaires participent, au travers de leur Assemblée générale, à la vie démocratique de l'entreprise et élisent les administrateurs des 70 caisses locales selon le principe « un homme une voix ». Ces administrateurs sont des hommes et des femmes engagés dans la vie locale. Ils informent les instances décisionnelles de la banque des principales évolutions qu'ils observent sur leur territoire. Ils ont un rôle d'ambassadeur du Crédit Agricole Nord de France mais aussi d'observateur de l'économie locale et d'accompagnement des projets en faveur de leur territoire.

Répartis sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais, ils étaient 774 en 2016, 65 % d'hommes et 36 % d'agriculteurs en activité, avec un taux de présidence féminine des conseils d'administration de 17%.



Chaque caisse locale représente ses sociétaires à l'assemblée générale de la Caisse régionale du Crédit Agricole Nord de France durant laquelle les membres du Conseil d'administration de la Caisse régionale sont élus. Le Président du Conseil d'administration de la Caisse régionale est élu ou réélu chaque année parmi les membres du Conseil d'administration.

Ainsi, le vote des sociétaires lors des assemblées générales de caisses locales assure la représentativité des territoires dans les organes de gouvernance du Crédit Agricole Nord de France. Les sociétaires font la force et la légitimité du modèle coopératif.

A fin 2016, le rayonnement mutualiste du Crédit Agricole Nord de France s'est amplifié comme le prouve la hausse du nombre de sociétaires (+ 6,8% vs 2015).



## I.2.2 Des produits et services réservés aux sociétaires

Dans le cadre de leur démarche de valorisation du sociétariat, le Groupe Crédit Agricole et le Crédit Agricole Nord de France ont pris des engagements vis-à-vis des sociétaires pour donner davantage de visibilité aux fondements coopératifs et mutualistes et démontrer leur différence positive.

Ainsi les clients sociétaires :

- bénéficient de solutions et services qui leur sont réservés : carte bancaire, livret, réductions tarifaires, monnaie virtuelle Tookets (\*),
- sont informés des actions qui témoignent de notre engagement près de chez eux,
- contribuent à ce que les solutions et services soient les plus adaptés à leurs besoins,
- disposent d'un droit de vote selon le principe « un homme une voix » quel que soit le nombre de parts sociales détenues et leurs représentants élus participent aux grandes décisions de l'entreprise,
- rencontrent chaque année les dirigeants de la banque.

(\* cf. p 38 du présent rapport

Des produits et services leur sont réservés :

1/ La carte sociétaire présente un avantage mutualiste et solidaire puisqu'à chaque transaction réalisée par le sociétaire, le Crédit Agricole Nord de France verse 0,01€ à l'association Points Passerelle, qui accueille écoute accompagne et conseille les victimes d'un accident de la vie (chômage, décès, divorce, accidents...). En 2016, ce sont plus de 263 000 euros qui ont ainsi été versés à l'association.



2/ Le livret sociétaire permet aux sociétaires de participer au développement de la région car les fonds collectés sur les livrets sociétaires du Groupe Crédit Agricole sont utilisés pour soutenir les projets régionaux et notamment pour financer les entreprises de moins de cinq ans. En décembre 2016, le nombre de livrets sociétaires a augmenté de près de 19 % (vs 2015).

3/ Les parts sociales souscrites par les sociétaires ont donné droit, en 2016 (au titre de l'exercice 2015), à la perception d'un intérêt de 1,80 %.

L'ensemble de ces produits est proposé aux sociétaires dans l'offre à composer qui leur est dédiée.

Afin d'accueillir les nouveaux sociétaires, un programme relationnel a été mis en place. Dès leur souscription de parts sociales, un courrier d'information leur est adressé.



## LES AVANTAGES RÉSERVÉS AUX CLIENTS SOCIÉTAIRES :

Les réductions tarifaires proposées aux sociétaires pour l'accès à des monuments historiques ou des lieux de culture sont consultables sur le site sociétaire accessible à partir de la vitrine du Crédit Agricole Nord de France ou sur l'application Ma Banque disponible gratuitement chez Appstore – IOS et Google play – Android



### 1.2.3 Les élus en action

Les élus sont formés afin qu'ils puissent exercer leur mandat et contribuer à la mise en œuvre de la politique mutualiste de la Caisse régionale. Des parcours dédiés leurs sont proposés. Ils doivent a minima suivre deux formations obligatoires tous les trois ans. 388 élus ont été formés en 2016.

Les secrétaires de caisses locales, très souvent directeurs d'agence, assistent le Président dans la préparation et la tenue des réunions et opérations qui rythment la vie de la caisse locale. Ils assurent un relais d'information entre la Caisse régionale et les caisses locales.

Un Extranet Elus mis en place en 2016 (250 Elus et Secrétaires formés) permet aux Conseils d'Administration d'échanger plus rapidement l'information et, s'ils le souhaitent, de faire part en temps réel de leurs principales actions à l'ensemble des 774 Elus.

L'actualité des caisses locales est consultable sur le site sociétaire accessible à partir du site internet du Crédit Agricole Nord de France.

Les caisses locales développent des synergies avec leur territoire :

- au travers des actions de développement local qui permettent d'accompagner les projets d'associations,
- en dirigeant les porteurs de projet éligibles vers la Fondation du Crédit Agricole Nord de France, et/ou vers la Fondation nationale des Pays de France,
- par le recensement des porteurs de projets susceptibles de faire appel au financement participatif (plateforme MIIMOSA) ou de bénéficier d'actions nationales (action "Déserts Médicaux" sous l'égide de Crédit Agricole Solidarité Développement),
- en proposant à des start-up locales de rencontrer les responsables du Village by CA Nord de France pour les accompagner dans leurs projets,
- par l'écoute attentive du terrain au moment où des tensions se produisent, à l'instar des difficultés de l'agriculture,
- et plus généralement par la mise à la disposition du territoire et de la banque de "leur intelligence de terrain".

Ces synergies renforcent la participation active aux assemblées générales de caisses locales d'acteurs socio-économiques de renom, qui augmentent l'attractivité des assemblées générales et font des caisses locales des promoteurs actifs de l'entrepreneuriat régional.

Six commissions composées de présidents de caisse locale font le relais entre le territoire et la Caisse régionale. Observatoire des préoccupations du territoire, elles sont le fondement des valeurs mutualistes de la banque.

Une journée portes-ouvertes sociétaires est organisée chaque année, durant laquelle les élus de caisses locales et les équipes commerciales du Crédit Agricole Nord de France valorisent le modèle coopératif et mutualiste de la banque.

### I.3 La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)



Depuis mars 2012, la politique RSE enrichie d'année en année, est pilotée, conformément aux orientations validées par le Comité de Direction, par un comité dédié. Ce comité, présidé par le directeur général adjoint du Crédit Agricole Nord de France est animé trimestriellement par le responsable de l'animation et de la promotion de la démarche RSE. Les résultats de cette politique sont présentés aux Conseil d'administration et communiqués à l'ensemble des salariés, des sociétaires et clients.

La promotion de la démarche RSE est assurée en interne afin d'améliorer les compétences mises en œuvre par les salariés pour respecter les procédures environnementales et sociales et commercialiser les produits et services ayant trait à la RSE. Les jeunes embauchés reçoivent une formation dédiée. Les sessions organisées au cours de l'année 2016 ont permis de sensibiliser plus de 120 nouveaux salariés.

En juin 2016, la banque a organisé les journées nationales RSE des Caisses régionales de Crédit Agricole. L'occasion pour elle de présenter ses travaux et les projets menés notamment en lien avec la Troisième Révolution Industrielle qui caractérise la Région Hauts de France.

Lors de la journée portes-ouvertes sociétaires du 18 juin, elle a mis à disposition de ses sociétaires une application sur tablette leur permettant de découvrir de manière ludique et digitale les principales actions menées en faveur du développement durable.



Dans le cadre de sa politique RSE, le Crédit Agricole Nord de France s'attache à améliorer de manière continue sa performance sociale et environnementale et veille comme en témoigne la suite de ce rapport.

#### CHIFFRES CLES 2016

<b>1,80%</b> rémunération des parts sociales	<b>146 000</b> cartes sociétaires	<b>+ 19%</b> livrets sociétaires	<b>388</b> élus formés
---	--------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------

## Partie II. Toute une banque pour vous



Telle est la nouvelle signature de marque du Crédit Agricole qui vient renforcer le logo de la banque ! Cette signature accompagne le projet Client « Ambition Stratégique 2020 » et exprime la volonté du Groupe d’être au service de ses clients dans la durée, de façon globale et personnalisée, en s’appuyant sur la coopération de tous ses métiers et sur ses valeurs coopératives et mutualistes. Elle met l’accent sur l’ambition de la banque d’être un partenaire qui se réinvente en permanence pour simplifier et faciliter les projets de ses clients.

### II.1 Intensifier la relation sur un mode multicanal

Le Crédit Agricole Nord de France souhaite offrir à ses clients le meilleur de la relation bancaire, en combinant les modes de communication physiques, téléphoniques et numériques. Ce concept de Banque Multicanale de Proximité met la satisfaction clients au cœur des priorités du Crédit Agricole Nord de France qui développe un modèle de distribution physique et digital favorisant les interactions. Ce nouveau mode de distribution vise l’excellence opérationnelle et relationnelle en privilégiant le conseil à la vente, en facilitant l’accès à l’information et en laissant le client acteur de ses choix tout en lui conservant la capacité d’être accompagné lorsqu’il le souhaite.



Il est à noter que le nombre de réclamations reçues a baissé de 15% en 2016 (vs 2015) et que le délai moyen du traitement d’une réclamation est passé de 13 jours ouvrés à 8. En 2016, la banque a signé une nouvelle convention avec le Médiateur, élaboré une nouvelle Charte de la médiation et lancé les « Instants Qualité » qui permettent au responsable Qualité d’échanger une fois par mois avec les conseillers sur une problématique qui fait l’objet de réclamations récurrentes.

#### II.1.1 Adopter la digitale attitude et innover

### Un conseil 100 % humain 100 % digital

La banque modernise son modèle de distribution dans l’objectif de créer une expérience clients différenciante, associant humanité, accessibilité et utilité. Les transformations portées par la Banque Multicanale de Proximité permettent de construire une banque à distance enrichie qui garde, comme pivot de la relation, l’agence en fonctionnement multicanal.

Pour moderniser la relation et les parcours clients, le Crédit Agricole Nord de France prépare l’ouverture d’une nouvelle agence baptisée « Cœur de Lille ». Elle sera un lieu d’expertise et d’innovations technologiques et relationnelles, différent des agences traditionnelles.

L'agence à distance, créée il y a deux ans, est désormais au service d'un peu moins de 3 000 clients hors région ou à l'international, grâce à une équipe de conseillers formés aux outils digitaux.

La digitale attitude, c'est aussi une entrée en relation digitalisée en moins de dix minutes. Son objectif est de simplifier la procédure d'ouverture de compte grâce à un processus d'entrée en relation réalisé à partir d'une tablette et à l'élargissement du périmètre des contrats pouvant faire l'objet d'une signature électronique (contrats Assurances, cartes et titres).



La banque a développé un processus Habitat dématérialisé grâce auquel le client peut en agence et en ligne, réaliser des simulations, obtenir un accord de principe, déposer et gérer ses justificatifs, consulter l'avancement de son dossier, signer à distance son prêt et son assurance...

Pour enrichir l'interaction entre le client et son conseiller et personnaliser le parcours client en agence, la banque a testé en 2016 un nouveau dispositif baptisé Beacon qui consiste à envoyer sur le smartphone du client qui entre dans son agence un message de bienvenue avec des informations personnalisées.



Les clients du Crédit Agricole Nord de France sont de plus en plus nombreux à consulter les services et produits bancaires proposés sur leur smartphone. Pour eux, l'application Ma Banque a été créée. Elle s'est enrichie en 2016 d'une application baptisée « Ma carte » qui donne de l'autonomie aux clients pour personnaliser leur carte en fonction de leurs besoins et permet de mieux communiquer sur les services additionnels souvent mal connus.

Des web conférences sont organisées tout au long de l'année par la banque et les filiales spécialisées du Groupe Crédit Agricole pour traiter de thématiques abordées par les clients et ainsi répondre à leurs questions. Par exemple, la thématique « investir autrement : concilier assurance-vie et immobilier » a été animée de concert avec Amundi et Crédit Agricole Assurance.



L'évolution du site commercial de la banque a permis la mise en place d'un service permettant à tout client ou prospect de solliciter à tout moment de son parcours digital l'accompagnement d'un conseiller sur différents canaux.

Afin d'optimiser la gestion des courriels clients et leur satisfaction, la banque a testé en agence un nouvel outil appelé Eptica permettant d'améliorer et harmoniser le traitement des mails avec notamment une mailthèque, un dispositif de filtrage ou encore la mise en page des courriels.

## II.1.2 Enrichir la connaissance globale que la banque a de ses clients



L'approche globale d'un client permet de mieux identifier ses projets et ses situations de vie.

Les flux financiers, les moyens de paiement et les services associés sont une préoccupation constante, inscrite dans le plan moyen terme de la banque et le projet PRO 2020 du Groupe. L'objectif des travaux est de simplifier la circulation de l'argent (e-transactions, e-commerce, webEDI, smart TPE..) et d'améliorer la sécurité des flux, tout en ayant une connaissance plus précise de ces derniers.

Une meilleure connaissance des flux créditeurs ou débiteurs d'un client offre au conseiller ou chargé d'affaires la possibilité d'apporter les solutions les plus adaptées aux attentes du client pour l'accompagner efficacement dans ses projets ou son développement. Un premier outil appelé OAV Flux Pro a été mis en place sur le marché des professionnels pour faciliter la détection de leurs besoins.

En partenariat avec IBM et l'institut Louis Pasteur, la banque a proposé un Challenge Big Data à 27 étudiants en master « système d'informations et d'aide à la décision » et en économie appliquée. L'objectif de ce challenge est de faire émerger des idées pour le développement de nouveaux outils pour optimiser la connaissance client.

## II.1.3 Devenir la banque de référence des jeunes

Devenir la banque préférée des jeunes est une des ambitions du Crédit Agricole Nord de France. Pour cela la banque a lancé des offres jeunes en partenariat avec des écoles ou encore avec Apple : 3 produits phares de la gamme Apple proposés à des tarifs préférentiels et financés avec un prêt Mozaic projet à 0%.



En octobre 2016, au sein de l'école HEI (Hautes Etudes Industrielles), le Crédit Agricole Nord de France et le Groupe Yncréa (HEI, ISA, ISEN) ont signé une convention de partenariat. Elle permet à l'e-agence de contacter des étudiants étrangers et des étudiants partis à l'étranger (programme Erasmus, échange international) pour leur proposer des offres répondant à leurs besoins : carte gratuite, prêt étudiant, assurance habitation gratuite pendant 3 mois.

En 2016, la banque a proposé une gamme de crédits jeunes pour financer 3 types de besoin et une offre spéciale pour les bacheliers.

1% TAEG fixe

1% TAEG fixe

1% TAEG fixe

Crédit Agricole Nord de France

Welcome BAC 2016 OFFRE SPÉCIALE BACHELIERS

CARTE MOZAIC OFFERTE DE 12 A 24 MOIS<sup>(1)</sup>

+ JUSQU'À 100€ EN BONS D'ACHAT<sup>(2)</sup>

## II.1.4 Répondre aux attentes spécifiques des clients patrimoniaux



Acteur majeur de la gestion de patrimoine, la banque a organisé en septembre à l'atrium d'Euratechnologies à Lille la septième édition des Patrimoniales, rendez-vous incontournable pour ses clients haut de gamme qui peuvent échanger avec leurs conseillers experts mais aussi avec les filiales spécialisées du Groupe Crédit Agricole ou assister à des conférences thématiques sur l'optimisation fiscale ou encore comment investir autrement. Une soirée patrimoniale a par ailleurs été organisée au Palais des congrès du Touquet, 250 personnes présentes ont pu échanger sur des thématiques telles que les solutions d'assurance vie ou l'optimisation des contrats d'investissement locatif.

Le Crédit Agricole Nord de France accueille depuis septembre le Digital Lab du Groupe Crédit Agricole, un nouvel espace d'innovation dédié à la démarche conseil global patrimonial sur tablette. L'objectif est de proposer de nouveaux parcours clients intégrant de nouvelles applications, de nouveaux outils améliorant les processus.



En 2016, une vente privée « Crédit à la Consommation » a été réservée aux clients patrimoniaux et aux clients à potentiel Haut de Gamme. La banque a développé la gestion accompagnée sur les contrats d'assurance vie et facilité la transmission des encours d'assurance vie. Une carte super Prémium a été proposée en exclusivité aux clients patrimoniaux.

Square Habitat Patrimoine, la Promotion Immobilière et la Banque Privée de la banque se sont associés pour la mise en marché d'une opération immobilière. Situé en plein cœur de Lille cet ensemble de logements de haut standing, commercialisés depuis le 6 octobre en loi Pinel ou en démembrement, est proposé aux clients Haut de Gamme.

### CHIFFRES CLES 2016

Baisse de **15%**  
de réclamations en 2016 (vs 2015)

**1 950**  
salariés au service direct des clients

presque **3 000**  
clients à l'e-agence

## II.2 Maîtriser les risques liés à la sécurité financière et à la conformité

### II.2.1 La déontologie



Le Crédit Agricole Nord de France exerce son activité bancaire dans le respect des principes de transparence et d'intégrité conformément aux normes légales et aux valeurs éthiques et citoyennes du Groupe. Une Charte relative à la confidentialité a été diffusée par le Groupe.

Les obligations relatives au secret professionnel, à la discrétion et à l'usage des informations professionnelles sont détaillées dans le règlement intérieur et dans les fiches « rappel des règles de déontologie » et « Secret professionnel Discrétion », documents applicables par tous en fonction des responsabilités exercées.

La banque fait de la primauté de l'intérêt de ses clients une préoccupation permanente. Ainsi, elle s'attache à prévenir les conflits d'intérêts, notamment ceux susceptibles de survenir dans le cadre de la commercialisation d'instruments financiers ou ceux liés à la situation personnelle de salariés. Un dispositif spécifique est mis en place pour détecter et traiter les conflits d'intérêts potentiels. En 2016, cinq conflits d'intérêts potentiels ont été portés à la connaissance du responsable de la conformité. Un outil a également été mis en place pour détecter les opérations suspectes en matière d'abus de marché.



Il est à noter que le Crédit Agricole Nord de France a finalisé le plan d'actions Groupe relatif à la mise en conformité des dossiers personnes physiques professionnelles et des personnes morales.

### II.2.2 La prévention du risque de blanchiment, de terrorisme et de fraude



Pour maîtriser au mieux les risques liés au blanchiment d'argent, au terrorisme, à l'escroquerie et à la fraude, le Crédit Agricole Nord de France s'attache à connaître ses clients et surveille les opérations réalisées sur les comptes ouverts dans ses livres.

A cette fin, il a mis en place un dispositif de contrôle et des procédures internes adaptés. Il s'est doté d'un outil de détection des opérations douteuses, opérations qu'il déclare à la cellule de renseignement financier lorsque le doute n'est pas levé. En 2016, l'unité sécurité financière de la banque a analysé à ce titre plus de 11 500 opérations douteuses.

Le Groupe Crédit Agricole s'est doté, depuis 2006, d'une structure dénommée CERT (Computer Emergency Response Team) chargée entre autres d'assurer la prévention et le suivi des risques pesant sur les services bancaires et financiers sensibles en ligne. Afin de sensibiliser son personnel et sa clientèle, cette unité alerte régulièrement la banque notamment en cas de vagues de phishing massif ou de détection de malwares ayant pu infecter les ordinateurs de nos clients usagers de notre banque en ligne. Fin 2015, un nouveau processus de traitement de ces alertes a été déployé au sein du Crédit Agricole, permettant une prise en charge six jours sur sept, avec des plages horaires élargies.



Enfin, le plan Groupe de mise en conformité des clients professionnels personnes physiques et morales, a été finalisé au 30 juin 2016 au sein de la banque.

Il est à noter que le Groupe Crédit Agricole a obtenu la certification de son dispositif de lutte contre la corruption. Le Groupe est ainsi la première banque française à se voir délivrer cette certification qui reconnaît la détermination du Groupe et la qualité de son programme de prévention de la corruption.

L'obtention de cette certification s'inscrit dans la démarche de recherche d'excellence et dans la maîtrise de l'ensemble des risques, y compris extra-financiers.

Cette certification est le fruit d'un travail engagé de longue date et témoigne de l'engagement du Groupe de placer la conformité et l'éthique au cœur de son développement.

### II.2.3 La prévention du risque lié au respect des sanctions internationales

Dans le cadre de l'accord passé par le Groupe Crédit Agricole avec cinq autorités américaines en octobre 2015, un plan de remédiation est en cours de déploiement au sein du Crédit Agricole Nord de France.

Cette démarche a notamment permis la réalisation d'une cartographie des risques au titre des sanctions internationales (EWRA) faisant apparaître pour le Crédit Agricole Nord de France un risque résiduel modéré du fait d'une exposition aux activités sensibles modérée (banque domestique).

Une équipe « Sanctions internationales » a par ailleurs été mise en place en juin 2016 au sein du service DRC/CSF et un Comité Sanctions Internationales a été officialisé.

### II.2.4 La formation des salariés



L'ensemble des collaborateurs est formé périodiquement aux règles de déontologie, de bonnes pratiques et de conformité. Ainsi, les formations « Sanctions internationales », « Parcours des Iles/conformité », « Commercialisation des parts sociales », « Fraude » et « Clientèle en situation de fragilité financière » ont été déployées et suivies respectivement par les collaborateurs concernés. A titre d'exemple, 2 635 salariés ont été formés à la déontologie.

Dans le cadre de sa lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la banque applique le principe d'une formation biennale, la nouvelle campagne de formation débutant début 2017. Cependant, 2 372 salariés ont été formés à la fraude en 2016.

Enfin, le Conseil d'administration de la Caisse régionale a suivi, en présentiel, les formations « Sanctions Internationales », « Conflits d'intérêts, Abus de Marché et MAR/MAD 2 » et « Professions réglementées et mandat d'Administrateur ».

## II.2.5 La validation de la conformité des nouveaux produits ou services commercialisés

Toute commercialisation de nouveaux produits ou services reçoit préalablement et systématiquement un avis de conformité émis de manière concertée par le responsable du contrôle de la conformité, le directeur des risques, le chef du service juridique et le responsable des risques opérationnels qui peuvent ainsi émettre des conditions de mise en marché, ou s'opposer à une commercialisation. En 2016, 47 avis ont ainsi été émis.

En cas de dysfonctionnement de conformité dans un processus de commercialisation, un dispositif de traitement centralisé a été mis en place. Il permet de prendre au plus haut niveau de la banque les mesures correctrices qui s'imposent : 8 dysfonctionnements ont été déclarés en 2016.

### CHIFFRES CLES 2016

---

<b>2 372</b> salariés formés à la sécurité financière	<b>47</b> avis de conformité émis	plus de <b>11 500</b> opérations analysées au titre de la sécurité financière
--	--------------------------------------	--

---

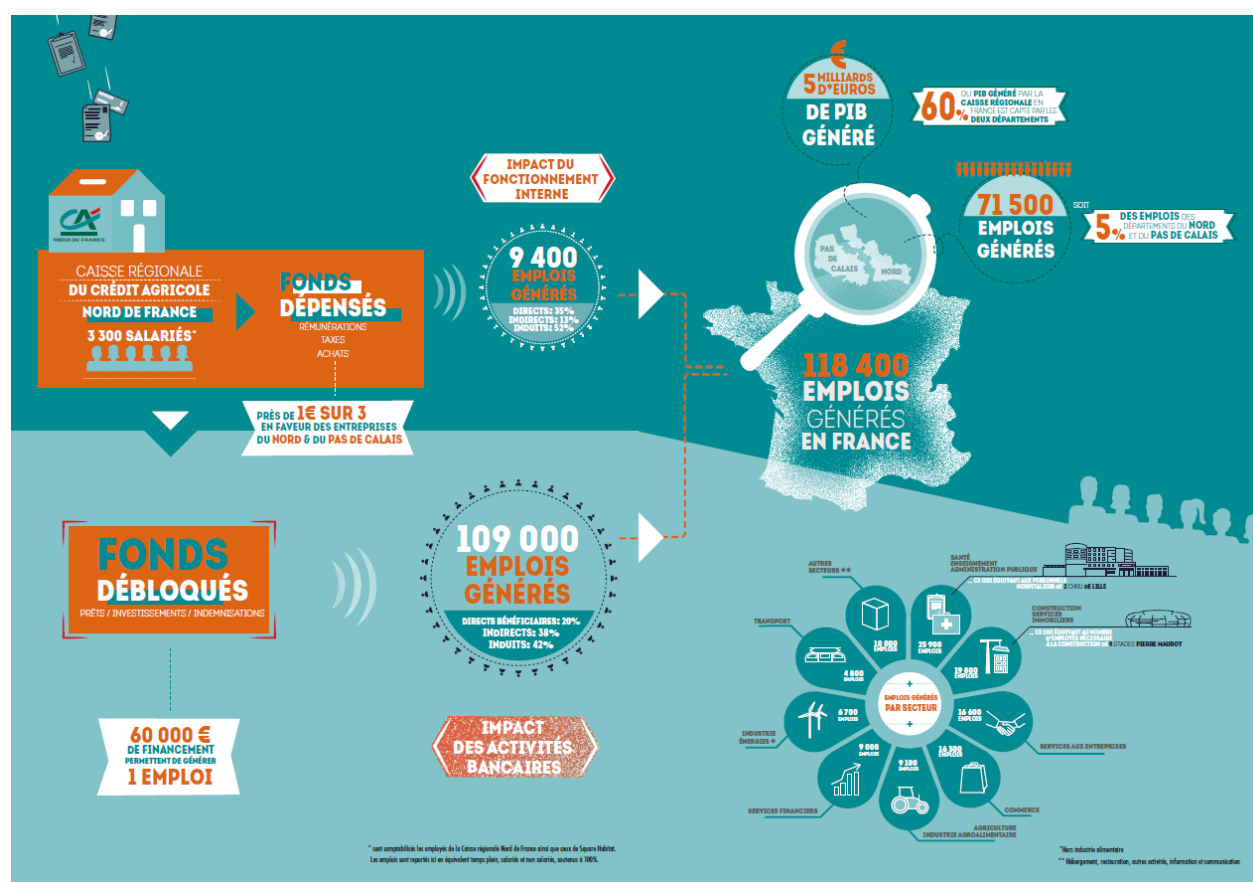
## Partie III. Une banque au service de l'économie réelle de sa région

### III.1. Favoriser le développement économique au cœur des territoires

Avec un ratio de solvabilité bien au-delà des minima réglementaires, le Crédit Agricole Nord de France est une banque solide qui mobilise ses savoir-faire et expertises pour accroître son soutien aux acteurs économiques de sa région et pour accompagner le développement de son territoire notamment en favorisant les investissements qui nourrissent la croissance.

En 2016, la banque a réalisé son empreinte socio-économique pour prouver à ses parties prenantes l'importance de son impact sur le territoire et son ancrage local. Ainsi les retombées socio-économiques dans l'économie réelle de son activité ont été évaluées en utilisant une méthodologie éprouvée. Deux critères ont été retenus, la création de richesse (PIB) et la génération d'emplois, car malgré le recul en région de 5% du nombre de jeunes inscrits à Pole emploi, le chômage en Nord pas de Calais demeure en 2016 supérieur de près de trois points à la moyenne française.

Il résulte de cette empreinte que la Caisse régionale a créé ou maintenu plus de 118 000 emplois en France dont 60% dans le Nord Pas de Calais et généré 8 236 M€ dont près de 5 000 M€ sur les deux territoires de la banque.



### III.1.1. Le Crédit Agricole Nord de France, financeur de premier plan de l'économie régionale

La banque est un prêteur responsable qui relève les défis économiques. En finançant dans la durée les projets de ses clients, elle permet des retombées économiques positives pour les entreprises, la consommation des ménages, l'emploi et les salaires.

Avec l'octroi de 3,9 Mrds€ de nouveaux crédits en 2016, dont 1,4 Mrds€ auprès de l'entrepreneuriat, le Crédit Agricole Nord de France s'inscrit comme le principal acteur bancaire de l'économie du Nord-Pas-de-Calais. La banque a ainsi financé plus de 1 projet immobilier sur 4 en accordant 2,5 Mrds€ de crédits à l'habitat. A fin décembre 2016, le ratio des crédits rapportés à la collecte de bilan s'établit à 125,3% en hausse de 1,7 points par rapport à 2015.

### III.1.2. Une épargne doublement utile



En choisissant d'épargner localement, les clients du Crédit Agricole Nord de France contribuent au développement économique de leur région puisque la banque accorde des crédits à ses clients en s'appuyant sur l'épargne bilancielle collectée. L'épargne clientèle à 26,9 Mrds€ progresse de +3,9% sur un an. Les encours de crédits à la clientèle s'établissent à plus de 20,4 Mrds€, en hausse de +5,4%, dont 12,2 Mrds€ sur l'habitat, en forte croissance (+7,9%).

En souscrivant des parts des six fonds d'investissement de proximité commercialisés par la banque et gérés par Nord Capital Partenaires, sa filiale, les clients du Crédit Agricole Nord de France ont contribué au soutien de 49 PME de la région. La valorisation globale des fonds était environ de 45 M€ au 30 juin 2016.

La société de capital-risque, Nord Capital Investissement, a quant à elle, réalisé en 2016, 44 opérations. La valorisation du portefeuille au 31/12/2016 est de 80 M€.



## III.2. Le soutien aux entreprises

Le Crédit Agricole Nord de France est la banque de près d'une entreprise sur trois. Des TPE aux leaders internationaux, elle accompagne les professionnels, les artisans et les entrepreneurs en leur proposant des solutions court, moyen ou long termes adaptées à leur besoin en trésorerie, leurs financements et leur développement.

En 2015, la création d'entreprises, hors micro-entrepreneurs a baissé en région de 6,3% par rapport à 2014 avec un peu plus de 22 000 entreprises créées en Nord Pas-de-Calais. Dans le cadre du projet PRO 2020 mené par le Groupe Crédit Agricole, la banque a l'ambition de devenir un partenaire incontournable des professionnels.



Lancés en septembre 2016, les cafés de la création sont dédiés aux entrepreneurs. Ils proposent aux créateurs d'entreprises un rendez-vous régulier dans un lieu fixe et convivial pour des entretiens courts et gratuits avec des experts de l'accompagnement (conseillers Crédit Agricole Nord

de France, avocats, notaires, experts comptables, CCI, réseau Initiatives...). Le premier Café de la Création a accueilli une quarantaine d'entrepreneurs.

***Vous êtes concernés, intéressés ? Rendez-vous au café de l'Abbaye, 1 place Rihour à Lille, le 1<sup>er</sup> jeudi de chaque mois de 9h à 11h30.***

En 2016, le Crédit Agricole Nord de France a renouvelé son partenariat avec Val Initiatives du réseau France Initiatives dédié à l'accompagnement des créateurs d'entreprise au travers d'aides financières. Il a mis en place un partenariat avec l'association pour le droit à l'initiative économique (ADIE) qui aide les personnes n'ayant pas accès au crédit bancaire à créer leur entreprise. Elle les conseille, les oriente et les finance grâce à l'attribution de micro crédits.



La banque, aux côtés des autres Caisses régionales de Crédit Agricole et de LCL, est entrée au capital de France Active Garantie, acteur clé de l'économie sociale et du développement économique des territoires qui facilite l'accès au crédit bancaire des créateurs d'entreprises demandeurs d'emploi et des entreprises solidaires.

En 2016, le pôle Entreprises a accompagné des clients en accordant des financements, il a notamment participé au financement du projet de déploiement de la fibre optique dans les zones rurales des départements du nord et du Pas de Calais.



Enfin, la banque a pour la huitième année consécutive parrainé le Salon CREER dont l'objectif est de relancer l'esprit d'entrepreneuriat dans la région. Il a accueilli 174 exposants et partenaires, quelques 150 ateliers d'information et plus de 1 000 experts de l'accompagnement. La banque a également été partenaire de l'Université des Entrepreneurs 2016.

### **III.3. L'agriculture et l'agroalimentaire, des domaines d'excellence**

#### **UN PLAN DE SOUTIEN AUX AGRICULTEURS**



La crise persistante des filières lait et élevage et les rendements très faibles des récoltes 2016 dans un contexte mondial peu rémunérateur en terme de prix, ont des impacts lourds sur les revenus d'un grand nombre d'agriculteurs.



Partenaire de l'agriculture depuis plus de 120 ans, le Crédit Agricole Nord de France s'est mobilisé à compter d'août 2016 pour associer toute la filière (producteurs, coopératives, négoce, organisations professionnelles agricoles, administration, ...) dans la mise en place d'un plan de soutien aux agriculteurs, une démarche collective qui vise à soutenir la trésorerie des exploitants pour faire face aux prochaines échéances et préparer la campagne 2017.

Un important travail de cartographie a été réalisé pour mesurer la sensibilité des exploitants aux intempéries 2016 et apporter une réponse adaptée et personnalisée à chaque situation. La banque a eu un contact direct avec chacun de ses clients concernés, avec une attention particulière et prioritaire pour les jeunes agriculteurs et les récemment installés. Elle a mis en place des solutions bancaires et d'assurances souples, réactives et mobilisé une enveloppe de plus de 100 millions d'euros. Cette action d'ampleur fait suite pour rappel aux Plan d'urgence Récolte de 2014/2015 (2 100 exploitations accompagnées avec 60 M€ injectés) et plus récemment au plan de soutien à l'élevage (plus de 350 élevages soutenus pour près de 15 M€).



La banque a été partenaire du Congrès national des producteurs de Pommes de terre, rendez-vous où tous les acteurs de la filière débattent de thèmes économiques et techniques. Cette année, le thème retenu était « les producteurs de pommes de terre, des acteurs économiques et responsables en région ».

La Caisse Régionale a été présente à de très nombreuses autres manifestations qui rythment notre environnement agricole et la vie de nos territoires : Ferme en ville, Graines d'avenir, Concours régional du labour de Réty, fête du lait, foire d'Hazebrouck. L'évènement Terres en Fête qui s'est déroulé tout début juin a également constitué un important temps fort de nos animations avec plus de 250 jeunes agriculteurs et futurs jeunes agriculteurs rassemblés avec les élus et collaborateurs dans le jeu "défendez les couleurs de vos cantons" ou encore la conférence sur les innovations en matière de financement de l'Agriculture et de l'Installation (présentation de la plateforme de crowdfunding Miimosa ou encore du Livret Projet Agri).

L'ancrage historique des activités agricoles dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais a permis l'implantation d'établissements agroalimentaires parmi lesquels des fabricants de produits amylacés, des brasseurs ou encore des industriels du poisson. L'agroalimentaire est le premier secteur industriel du Nord Pas-de-Calais par son chiffre d'affaires.

Fort de son pôle Industries Agroalimentaires créé en mars 2013, de son pôle Investissement avec Nord Capital Investissement et Nord Capital Partenaires, la banque s'est fixée comme objectif de renforcer son rôle de « banque conseil » et de devenir la banque de référence de l'agroalimentaire. Elle développe une relation de confiance et de proximité avec les entreprises agroalimentaires régionales et les accompagne en tant que prêteur de fonds et conseil pour leurs développements stratégiques (innovation, international, sécurité alimentaire, nutrition, santé...).

A titre d'exemple, en 2016, aux côtés de Crédit Agricole CIB, elle a accompagné un groupe agroalimentaire implanté dans plus de 50 pays en lui proposant une solution mixte et innovante de financement lui permettant de diversifier ses sources de financement tout en optimisant sa structure financière.

La banque est également intervenue aux côtés de LCL et de 11 autres Caisses régionales de Crédit Agricole pour financer la stratégie de croissance externe d'un groupe international acteur majeur à l'export de produits dérivés du lait.

Chaque année les trophées de l'Industrie récompensent des entreprises régionales les plus performantes. En 2016, le Directeur des Entreprises et de l'International du Crédit Agricole Nord de France a remis le trophée Crédit Agricole Nord de France des entreprises agroalimentaires au dirigeant du groupe Ménissez.



Enfin, la banque accompagne le projet KING TREE, retenu parmi les plus innovants labellisés par BPI France et l'Etat Français au titre du Programme d'Investissement d'Avenir, dans le domaine de la nutrition santé animale et humaine, en ayant cofinancé la création d'une unité industrielle d'extraits aqueux de tannins de châtaigniers, aux côtés d'acteurs régionaux emblématiques tels que Marc ROQUETTE, Président du Conseil de Surveillance du groupe ROQUETTE, et Pierre DESREUMAUX, gastro-anthérologue de réputation mondiale exerçant au sein de l'Institut Pasteur de Lille.

### III.4. L'accompagnement des collectivités et institutionnels

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les collectivités territoriales, des communes rurales aux grandes collectivités, le Conseil Régional ou les Conseils Départementaux ainsi que les métropoles et les grandes infrastructures régionales qu'elles soient portuaires ou consulaires, dans leurs projets afin de développer la région et améliorer le cadre de vie de ses habitants.

En 2016, il a mis en place près de 300 dossiers de financement pour un montant supérieur à 400 millions d'euros.

A titre d'exemples, la banque a participé au financement des projets suivants :

- le déploiement de la Fibre Numérique en Nord Pas de Calais,
- la mise en place d'un financement BEI « Optimisation Energétique des Bâtiments Publics » auprès de la Communauté de Communes des Vertes Collines du Saint Polois dans le cadre de sa politique d'investissement (Maison de Santé, Maison de la petite enfance),
- les travaux de réhabilitation de la Maison d'Accueil Spécialisée de l'EPSM Albert Calmette
- le nouveau siège social d'une Mutuelle Régionale,
- le financement de plus de 100 logements étudiants en accompagnant une mutuelle dédiée,
- la construction d'un internat et d'un nouveau collège dans l'enseignement privé.

### III.5. L'accès au logement social

Le Crédit Agricole Nord de France accorde une attention toute particulière au logement afin d'apporter des solutions aux difficultés rencontrées par la population du Nord Pas-de-Calais pour accéder à la propriété et plus généralement au logement.



Dans le cadre de son partenariat avec la SA NOREVIE, la banque a mis en place un dispositif d'accompagnement spécifique de la part des structures et équipes commerciales du Crédit Agricole Nord de France (agences bancaires et Square Habitat

Nord de France) à destination des futurs acquéreurs des logements sociaux de la SA NOREVIE. Son objectif est de faciliter l'accèsion à la propriété. Ce dispositif se concrétise par un accueil personnalisé en agence de proximité, des prêts immobiliers à taux réduits, des frais de dossier calculés au plus juste et une possibilité d'assurance logement.

### III.6. La santé et le vieillissement



Le Crédit Agricole Nord de France accompagne la silver économie. La banque et la Foncière de l'érable, filiale immobilière du Crédit Agricole Nord de France, ont inauguré en juin 2016 les nouvelles Sylphides, une résidence à Tourcoing totalement rénovée qui offre des logements et des services adaptés aux séniors autonomes (services d'accueil et d'animation, restauration, présence d'auxiliaire de vie 24/24) qui souhaitent rester indépendants. Au sein de l'ensemble immobilier dont est copropriétaire la Foncière de l'érable, des locaux sont loués à des professions médicales et paramédicales.

La banque accompagne également les associations du médico-social de son territoire dans les domaines de l'inclusion sociale, du médico-social, de la protection de l'enfance et de l'addictologie. Elle soutient les hôpitaux publics et privés PSPH pour leurs besoins d'investissements. De même, elle finance des établissements de soins, de séjours, des ESAT et des EHPAD sur l'ensemble du Nord Pas-de-Calais.

Crédit Agricole Leasing & Factoring et le Crédit Agricole Nord de France sont les partenaires financiers du futur établissement d'hébergement pour personnes âgées et dépendantes (EHPAD) de Wattlelos. Ce partenariat conclu avec le centre hospitalier de Wattlelos prévoit dans le cadre d'un contrat de partenariat public privé le financement, la conception, l'entretien et la maintenance du futur EHPAD. Il accueille depuis mars 2016, 80 personnes dans un lieu de vie de qualité et adapté aux personnes âgées et dépendantes.



### III.7. Les synergies avec le réseau d'agences immobilières



Fin 2015, le regroupement des réseaux immobiliers du Crédit Agricole Nord de France donnait naissance à Square Habitat Nord de France, un acte fondateur du troisième métier de la banque : l'immobilier. Durant l'année 2016, les équipes commerciales ont développé des synergies entre les agences bancaires et celles de Square Habitat faisant d'elles des acteurs de premier plan de la transaction dans l'ancien et dans le neuf.

Autre synergie entre la promotion immobilière, Square Habitat et le réseau bancaire, un ensemble immobilier de logements de haut standing situé en plein de cœur de Lille est commercialisé depuis octobre 2016.



Une trajectoire dynamique pour la foncière de l'érable, filiale immobilière du Crédit Agricole Nord de France, avec la réalisation en 2016 de trois investissements à :

- Arras, place des héros : acquisition d'un immeuble et aménagement d'une agence Square Habitat
- Tourcoing Gare : acquisition d'un immeuble de bureaux loués à Pôle emploi
- Lille, rue de Douai : acquisition d'un immeuble de bureaux et commerces



### III.8. L'assurance, une attente forte de nos clients

La banque a renforcé son image de Banquier Assureur en s'appuyant sur les 78 ambassadeurs assurances du réseau d'agences bancaires et développe un nouvel axe « Prévention » pour diminuer la survenance de risques. Un nouveau portail SESAME NET, plus fluide disposant d'une arborescence simplifiée pour la souscription des contrats d'assurance PACIFICA a été mis en place et le processus d'adhésion aux assurances vie PREDICA a été amélioré.



L'engagement des équipes commerciales du Crédit Agricole Nord de France pour répondre au besoin assurantiel de leurs clients a été récompensé puisque la banque régionale, a été classée première des Caisses régionales du Groupe Crédit Agricole sur le marché des particuliers.

En 2016, les clients ont notamment pu bénéficier de la box reflex conduite (stage poste permis), de l'offre tranquillité obsèques, de l'offre néo sénior ou encore de la garantie gobs

Le Crédit Agricole Nord de France a encore renforcé son conseil pour promouvoir les solutions de sécurisation du revenu agricole, en proposant aux exploitants des diagnostics précis en termes d'assurances notamment assurances récoltes adaptées à leur exploitation. Ces diagnostics sont réalisés à partir du nouvel simulateur « assurances récoltes ». Cette assurance permet de garantir les pertes en quantité et en qualité causées par la grêle ou une tempête sur les cultures assurées.



#### CHIFFRES CLES 2016

**100 M€**  
Plan de soutien aux agriculteurs

**1ère place** des Caisses régionales  
en assurance des particuliers

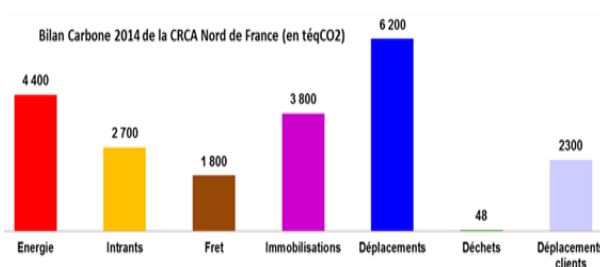
**plus de 1 projet immobilier sur 4**  
financé

## Partie IV. Des actions en faveur de l'économie de l'environnement

### IV.1. Nos engagements « carbone »

#### IV.1.1. les émissions de gaz à effet de serre liées à notre activité

En 2015, sur la base des données 2014, le Crédit Agricole Nord de France a réalisé son troisième bilan carbone qui ressort à 21 300 TeqCO<sub>2</sub> sur périmètre global (-10% vs 2011) et 19 000 TeqCO<sub>2</sub> sur périmètre d'exploitation (inchangé). Les émissions produites par salarié sont passées de 7,1 TeqCO<sub>2</sub> en 2011 à 6,7 en 2014, soit une baisse de plus de 5%. Le prochain bilan sera réalisé en 2018.



Suite à la réalisation de ce bilan carbone, un nouveau plan d'actions triennal a été mis en place. Il doit permettre à la banque de diminuer ses émissions de gaz à effet de serre de 6% à horizon 2017. Il concerne les postes les plus émissifs et notamment les déplacements des salariés, la consommation d'énergies ou encore les immobilisations.

En 2016, les consommations de gaz et de fioul (scope 1) et d'électricité (scope 2), ont généré des émissions de gaz à effet de serre respectivement de 1 998 TeqCO<sub>2</sub>, 378 TeqCO<sub>2</sub> et 1 332 TeqCO<sub>2</sub> en augmentation par rapport à 2015. Les trajets professionnels (scope 3) réalisés en véhicules personnels et en véhicules de service ont baissé de près de 8%, représentant une émission de 1 034 TeqCO<sub>2</sub>.

En signant fin 2016 un nouveau contrat avec EDF, la banque soutient le développement des énergies renouvelables. En effet, le cadre de cette convention, EDF s'est engagé à produire et injecter dans le réseau électrique une quantité d'énergie renouvelable principalement d'origine hydraulique, équivalente à la quasi-totalité de la consommation en électricité de la banque. A travers ce contrat et en anticipant les réglementations futures, le Crédit Agricole Nord de France réaffirme son souci permanent d'évoluer dans un environnement plus propre.



Concernant les estimations de CO<sub>2</sub> liées aux financements, le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO<sub>2</sub>. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole SA et 6 Caisses régionales a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales. Ce travail en lien avec des experts externes devrait aboutir avant la fin

d'année 2017 afin que toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leur financement en accord à l'article 173.

#### IV.1.2. La promotion de l'éco mobilité



Le Crédit Agricole Nord de France a pris des engagements en matière d'éco-mobilité pour agir en faveur de l'environnement. Le site de covoiturage mis en place fin 2013 compte désormais plus de 400 utilisateurs et propose la réservation de véhicules de service, dont deux véhicules électriques, pour la réalisation des déplacements professionnels. En 2016, les trajets réalisés en covoiturage ont permis d'économiser 7 130 km.

Pour la quatrième année consécutive, la banque a mis à disposition de ses salariés 11 vélos à assistance électrique pour réaliser leurs trajets domicile-travail.

#### IV.1.3. La réduction de nos consommations

A la baisse des consommations d'énergies et du nombre de kilomètres parcourus par les salariés de la banque s'ajoute la diminution de la consommation de papier, moins 10% en 2016 (vs 2015).

Trois éléments clés ont contribué à cette diminution :

- l'adoption des éco-gestes,
- la mise en place de la signature électronique dans les agences bancaires qui outre le gain de temps important, l'amélioration de la praticité et la simplification de l'archivage, a permis une économie substantielle de papier,
- l'engagement de la banque depuis mars 2016 dans un processus de dématérialisation des factures fournisseurs. Cette dématérialisation permet de réduire de manière significative les échanges papier tant en interne qu'avec les fournisseurs.



#### IV.1.4. Notre contribution à l'économie circulaire et à la lutte contre le gaspillage

Dans le cadre d'une démarche du Groupe Crédit Agricole, la banque a mis en place un dispositif responsable et innovant de récupération et de recyclage des cartes bancaires impliquant la valorisation des métaux précieux et leur réutilisation pour la fabrication de nouveaux produits dans d'autres secteurs. En 2016, plus de 123 000 cartes ont ainsi été recyclées.



La banque s'est engagée à limiter le gaspillage des matières premières et des sources d'énergies non renouvelables. A cette fin, la banque a mis en place une procédure interne de collecte sélective et a signé un contrat avec la société Elise pour le tri de ses déchets (papier, cartouche d'encre, piles...) et leur recyclage. Un peu plus de 200

tonnes de papier et 147 kg de piles ont ainsi été recyclées en 2016. Le recyclage du papier a permis d'épargner 3 072 arbres.

La banque tient compte également des enjeux sociaux et environnementaux dans sa politique d'achat et dans ses relations avec les fournisseurs. Les appels d'offres ayant trait aux enjeux du développement durable sont soumis au responsable RSE afin d'y intégrer des clauses appropriées.

A titre d'exemple, le papier acheté est un papier responsable et éco labellisé, les imprimeurs sont labellisés imprim vert, les enveloppes utilisées sont fabriquées à partir de matières recyclées.

Enfin, plus de dix tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques, des ampoules, du mobilier de bureau et de l'électroménager ont été pris en charge par des partenaires pour recyclage via des filières dédiées.



## CHIFFRES CLES 2016

Baisse de **10%**  
de la consommation de papier

**123 000**  
cartes éco-conçues recyclées

plus de **400**  
utilisateurs du site de covoiturage

## IV.2. La commercialisation de produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental

### IV.2.1. Des moyens de paiement éco-conçus

Des dispositifs qui témoignent de l'engagement continu de la banque en faveur de l'environnement.

### Des chéquiers responsables !

Depuis juin 2016, le Crédit Agricole Nord de France est l'une des premières Caisses régionales du Groupe Crédit Agricole à distribuer à ses clients des chéquiers certifiés PEFC, une marque qui garantit que le papier qui permet de fabriquer les chèques est issu de forêts gérées durablement. Le groupe Crédit Agricole a travaillé avec l'ensemble de ses prestataires pour obtenir une chaîne de fabrication et de commercialisation ininterrompue d'entreprises certifiées. Cette initiative permet à la banque de s'inscrire dans une démarche de développement de la forêt, qui joue un rôle primordial dans la lutte contre le réchauffement climatique et de soutien à la filière forêt-bois-papier qui emploie près de 450 000 personnes en France.



Depuis juin 2016, c'est un peu plus de 300 000 chéquiers responsables qui ont été fabriqués par la banque.

## La carte bancaire écologique : une démarche unique en Europe !



Dans le cadre de la démarche « carte environnement » mise en place par le Groupe Crédit Agricole qui vise une gestion durable du parc de cartes bancaires sur l'ensemble du cycle de vie, le Crédit Agricole Nord de France remplace progressivement le support plastique (PVC) de ses cartes par un support éco-conçu fabriqué à partir de matériaux d'origine 100% végétale (PLA). Fin 2016, les cartes bancaires éco-conçues représentaient 29% du parc de cartes de la banque.

D'ici fin 2017, et au gré des renouvellements automatiques, les cartes en PLA devraient se substituer à l'ensemble du parc de cartes de la banque.

## Des enveloppes respectueuses de l'environnement !



En partenariat avec l'entreprise Pochéco, entreprise régionale qui a développé le concept de l'Économie et qui fournit les enveloppes postales à la banque, le Crédit Agricole Nord de France a adopté l'enveloppe Apostrophe qui lui permettra d'améliorer en 2017 le bilan environnemental des envois postaux réalisés pour adresser tout au long de l'année leurs relevés de comptes aux clients de la banque (plus d'un million) qui ne sont pas encore passés au e-relevé.

### IV.2.2. L'accompagnement des projets d'énergies renouvelables

Les départements du Nord et du Pas de Calais, qui comptent une forte densité agricole et d'élevages, de nombreuses entreprises agroalimentaires et présentent une proximité avec les zones d'habitation, ont un environnement géoéconomique favorable aux implantations d'unités de méthanisation. Les spécialistes de la banque apportent une expertise dans le montage du financement, dans l'étude de rentabilité des projets d'installations, mais également dans toutes les solutions assurantielles et alarme.

Une vingtaine de sites d'injection de biogaz dans le réseau existe en France. Le Crédit Agricole Nord de France a participé de manière significative au financement des sites régionaux (unités agricoles et unité de traitement des ordures ménagères). En 2016 ce sont plus 4 000 foyers qui ont vu leurs besoins -hors chauffage- couverts grâce à cette énergie verte.



Aux côtés d'Unifergie, filiale de Crédit Agricole Leasing&Factoring spécialisée dans les énergies renouvelables, les chargés d'affaires du Crédit Agricole Nord de France apportent leur expertise pour le financement de projets photovoltaïques ou éoliens ou plus généralement liés à la maîtrise de l'énergie et à la protection de l'environnement. Neuf mois après avoir obtenu son visa AMF, Amundi Transition Énergétique (ATE), la société de gestion co-détenue par Amundi et EDF, a procédé à l'acquisition, auprès de Dalkia, d'une participation majoritaire d'un portefeuille de 132 installations françaises de cogénération produisant à la fois de l'électricité et de la chaleur pour les besoins de clients industriels ou publics. Pour le financement de ce portefeuille, le Crédit Agricole Nord de France et deux autres caisses régionales du Groupe Crédit Agricole se sont engagées derrière Unifergie, co-arrangeur de l'opération.

La banque a participé au financement d'une centrale de cogénération au gaz pour la production d'électricité revendue à EDF. La chaleur produite est utilisée pour chauffer des serres horticoles. Elle a également participé au financement de travaux de construction de 3 projets éoliens.

La Troisième Révolution Industrielle en Nord Pas-de-Calais est en marche avec une ambition clairement affichée : inventer un nouveau modèle économique pour faire du Nord et du Pas-de-Calais, à horizon 2050, l'une des régions les plus efficaces, productives et durables en matière d'utilisation des ressources. Toute la région s'est ainsi lancée dans une démarche à fort potentiel d'efficacité énergétique, d'innovations technologiques et d'évolutions sociétales.



Pour soutenir les projets de cette Troisième Révolution Industrielle, rebaptisée Rev3, un fonds d'investissement a été créé. Ce fonds sera financé grâce aux apports financiers du Feder (fonds européens), de la Caisse des Dépôts, de la Banque européenne d'investissement et du Crédit Agricole Nord de France. Il permettra de soutenir financièrement des entreprises ayant un projet significatif (1 à 5 millions d'euros) en lien avec tout ou partie des huit piliers de la Troisième Révolution Industrielle : l'efficacité énergétique, le passage aux énergies renouvelables, les bâtiments producteurs d'énergie, le stockage de l'énergie, l'internet de l'énergie, la mobilité durable des personnes et des biens, l'économie circulaire et l'économie de la fonctionnalité.

L'exercice 2016 a notamment été marqué par la rencontre de plus de 80 porteurs de projets, l'arrivée de nouveaux souscripteurs et la finalisation de deux investissements en fin d'exercice.



La Région a montré une fois de plus son engagement contre le réchauffement climatique en créant la SEM Nord Energie. Cette société d'économie mixte contribue à multiplier la production d'énergie d'origine renouvelable en région. En investissant en fonds propres aux côtés de porteurs de projets, la SEM Nord Energie apporte sa participation aux projets de production et fournit une aide technique aux collectivités locales pour faire émerger de nouveaux projets. A terme, la Région vise l'accompagnement de 500 M€ d'investissements dans les énergies renouvelables. Le Crédit Agricole Nord de France est partenaire privé de la SEM Nord Energie.

#### IV.2.3. La collecte « verte »

L'épargne collectée sur les livrets de développement durable (LDD) favorise la distribution de prêts d'économie d'énergie qui permettent la réalisation de travaux de rénovation énergétique. En décembre 2016, la banque détenait dans ses livres plus de 293 000 LDD.

L'investissement socialement responsable dans des fonds thématiques environnementaux contribue favorablement aux enjeux du développement durable. A titre d'exemple, en décembre 2016, l'encours du fonds "atout valeur durable" détenu en direct par les clients de la banque était de 1 730 K€ en augmentation de 13% par rapport à 2015.

### IV.3. La promotion de l'agriculture durable

Chaque année, les trophées de l'Agriculture Durable, rebaptisés Trophées de l'agro-écologie, sont organisés en partenariat avec le Crédit Agricole. Ces trophées distinguent des démarches régionales innovantes individuelles et collectives, exemplaires d'une agriculture dite agro-écologique, à la fois productive et particulièrement respectueuse de l'environnement et donc performante sur le plan économique, environnemental et sociétal.

### IV.4. Notre engagement pour sensibiliser les enfants à la biodiversité

En 2016, la banque a poursuivi son action de sensibilisation des jeunes écoliers de la région, qui invités par les caisses locales du Crédit Agricole Nord de France participent à des journées de découverte du milieu forestier en compagnie de personnels de l'ONF. En 2016, 233 écoliers de primaires et maternelles ont participé à ces journées « animation nature ».

Avec l'implantation d'un hôtel à abeilles en forêt de Phalempin et d'un hôtel à insectes au niveau de son siège à Lille, la banque agit en faveur de la biodiversité pour la protection des abeilles sauvages et des insectes dont la disparition menace la flore et les écosystèmes. Dans ce même souci, elle réalise, dans le cadre de la gestion de ses espaces verts, des plans de tonte de certaines de ses pelouses en gestion différenciée, gestion écologique et ludique qui favorisent la biodiversité.



## Partie V. La politique sociale du Crédit Agricole Nord de France

### V.1. Un employeur régional qui recrute et innove



Le groupe Crédit Agricole a lancé en 2016 sa nouvelle signature employeur. Cette marque vise autant à développer l'attractivité du Groupe vis-à-vis de l'extérieur que le sentiment d'appartenance et l'engagement de ses salariés.



Pour attirer de nouveaux profils, le Crédit Agricole Nord de France et sa filiale immobilière Square Habitat ont innové en organisant à Lille, à Valenciennes, à Dunkerque et à Arras des entretiens d'un nouveau genre : avec ou sans CV, assis ou debout, à l'aveugle, les candidats ont été les propres acteurs de leur entretien.

L'équipe des ressources humaines a également participé au forum 24 heures pour l'emploi de Valenciennes et au forum de recrutement de Dunkerque organisés par la société L4M. Elle a été présente lors de la soirée Plug et Work organisée par MooviJob dédiée aux étudiants et jeunes diplômés de la région, qui emprunte son format original au networking professionnel sans CV. Un job dating dédié aux métiers de la vente à distance a mobilisé les équipes des centres d'appels de la banque.

### V.2. Un employeur qui s'engage vis-à-vis des jeunes de la région



Après la signature d'une convention de partenariat avec l'Université Lille 1 et l'Université d'Artois, la banque a signé en septembre dernier une convention avec l'Université du Littoral Côte d'Opale qui a pour objectif, d'une part, d'accueillir des étudiants en master Management PME PMI pour une formation en alternance, et d'autre part, de donner accès aux salariés à une certification de professionnalisation sur le marché des professionnels.



L'alternance est une conviction historique du Crédit Agricole Nord de France qui s'est traduite en 2016 par la signature de 76 contrats en alternance, apprentissage ou de professionnalisation. Ce dispositif met l'accent sur l'employabilité des jeunes de la région par l'entreprise.

### V.3. Un employeur qui accompagne et valorise ses salariés



En 2015, le Crédit Agricole Nord de France a lancé son nouveau projet managérial pour développer une nouvelle culture (management plus collaboratif, émergence du manager 2.0...).

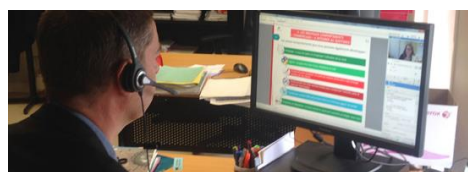
Un an après, des missions repères ont été définies, une charte du manager a été signée, un portail riche de contenus a été créé, les premiers pas de l'académie du management ont été réalisés (Impulsion management, programme dédié aux nouveaux managers ou manager coach, pour accompagner les managers dans le développement des compétences de leurs collaborateurs).

La banque a également mis en place un mode de communication nouveau et original qui s'intègre dans le projet Manag'In pour expliquer la stratégie de l'entreprise en toute convivialité : le Directeur général de la banque invite périodiquement une douzaine de managers à un petit déjeuner Manag'In.



Afin que chaque salarié soit autonome face à ses préoccupations informatiques, le Crédit Agricole Nord de France a développé le portail Selfcare, un self dépannage en cas de dysfonctionnement des outils informatiques courants.

Un nouveau portail collaborateurs a été déployé dans les agences du Crédit Agricole Nord de France. Il est ergonomique, intuitif et permet l'obtention simplifiée de nombreuses informations dans un même univers de données.



Dans le cadre du développement de l'agence multicanale, la banque a formé ses conseillers à la vente par téléphone au travers de classes virtuelles et digitales permettant à l'apprenant de s'adapter aux spécificités propres aux entretiens commerciaux par téléphone.

Pour accompagner les salariés impactés par le changement des horaires inhérent à la nouvelle organisation distributive, la banque a maintenu pour la troisième année consécutive le « Pass CESU enfants horaires » à destination des salariés ayant des enfants en bas âge.



Pour informer ses salariés de manière ludique sur les innovations de leur entreprise ou sur leur métier, la banque a mis en place TV'net, une chaîne « Youtube » interne au Crédit Agricole Nord de France sur laquelle des vidéos professionnelles sont postées.

La semaine du développement durable a été consacrée en 2016 à la sensibilisation des salariés aux gestes de premier secours. Plus de 100 personnes ont participé aux ateliers animés par la Croix Rouge.



En 2016, l'accord sur le don de jours de congés a été signé par les partenaires sociaux. En parfaite adéquation avec les valeurs du Crédit Agricole Nord de France, ce dispositif permet l'absence prolongée de tout salariés au-delà de ses droits pour accompagner un membre de sa famille dans un parcours de soin.

Enfin, pour accompagner et valoriser les femmes et les hommes qui, au quotidien, travaillent à la satisfaction de ses clients et à sa performance, la banque a consacré plus de 6% de la masse salariale à leur formation, ce qui représente en moyenne 38 heures de formation pour chacun d'entre eux.

#### V.4. Un employeur qui promeut la diversité

Le Crédit Agricole Nord de France a signé la Charte de la Diversité depuis 2008.

Dans cette droite ligne, fin 2016, les femmes représentaient 54 % de l'effectif en CDI et 34% des cadres de l'entreprise. Les séniors de plus de 55 ans représentaient 12,4% de l'effectif de la banque.

Plus de 70 alternants sont en contrat de professionnalisation et d'apprentissage chaque année au sein du Crédit Agricole.



Au 31 décembre 2016, le taux d'emploi de collaborateurs travailleurs handicapés est estimé à 4,25%. La mission HECA a accompagné de nombreux salariés dans l'obtention d'une reconnaissance RQTH et poursuivi l'aménagement des postes de travail pour améliorer les conditions de travail (aménagement du poste de travail, financement de prothèses auditives, rapprochements géographiques, etc.). Depuis 2012, la banque mis à disposition des CESU Handicap auprès des collaborateurs en situation de handicap (1 000 € par an financé en totalité par l'entreprise).

Elle contribue à l'employabilité des personnes handicapées en faisant régulièrement appel aux établissements et services d'aide par le travail (ESAT) de la région.

Le Crédit Agricole Nord de France participe à des forums dédiés au recrutement de personnes en situation de handicap organisé par les associations Cap Emploi et Emploi et Handicap (en novembre 2016, présence à Berck et Arras, organisation d'un jobdating en partenariat avec Start people auprès d'un public de candidats en situation de handicap).

Le Crédit Agricole continue à sensibiliser en interne les collaborateurs à l'insertion des personnes handicapées dans l'entreprise (journal d'entreprise, comédie musicale en partenariat avec Music'All faisant intervenir des enfants à efficience mentale limitée, jeu concours pendant la semaine du handicap).

Un correspondant handicap anime au quotidien la Mission Handicap en local et est l'interlocuteur privilégié des collaborateurs sur la thématique du handicap.

## V.5. Un employeur qui dialogue avec ses parties prenantes



La banque dialogue avec ses salariés. Une enquête « qualité et engagement de vie au travail » a été menée en 2016 auprès de la moitié des salariés de la banque. Son objectif était de recueillir leur ressenti sur l'organisation, les conditions et les relations au travail, la communication, la stratégie et les valeurs de l'entreprise.

Par rapport au baromètre social réalisé en 2015, des points forts sont toujours en progression. Il s'agit de la compréhension de la stratégie de l'entreprise, les perspectives d'évolution professionnelles, ou encore la confiance dans les dirigeants. Des points d'attention s'améliorent comme l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle ou la reconnaissance des contributions collectives. Les attentes exprimées par les collaborateurs sont, par exemple, la mise en place du télétravail, la modernisation des sièges ou encore l'amélioration de la reconnaissance par les managers.

La banque dialogue également avec les instances représentatives du personnel dans le cadre des réunions obligatoires mais également dans le cadre de réunions exceptionnelles. Le CHSCT s'est par exemple réuni 10 fois en 2016.

Le dialogue social s'effectue en toute transparence, les comptes rendus des réunions avec les délégués du personnel, le comité d'entreprise, le CHSCT et la direction sont publiés et accessibles par l'ensemble des salariés.

Lors des négociations annuelles de 2016, 7 accords ont été signés, concernant :



le protocole préélectoral des élections des représentants du personnel,  
l'utilisation du vote électronique lors des élections des représentants du personnel,  
la fixation des enveloppes de rémunération,  
l'évolution de la rémunération extra conventionnelle,  
le Plan d'Epargne Entreprise,  
les personnes en situation de handicap,  
le contrat de génération.

En 2016, il n'y a pas eu d'accord de signé en matière de santé et sécurité.

## Partie VI. Notre responsabilité vis-à-vis des territoires

### VI.1. Un réseau bancaire accessible à tous

Avec ses 264 points de vente et ses 670 automates, distributeurs de billets, le Crédit Agricole Nord de France offre à ses clients un service de proximité sur l'ensemble du territoire. La majorité des automates sont équipés d'un guidage vocal pour aider les clients malvoyants. Les agences sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (rampe fixe, élévateur, modification d'escalier, dimensionnement des portes, bouton avec voyant lumineux...).

### VI.2. La commercialisation de produits socialement responsables



Aux côtés d'Amundi, et de Crédit Agricole Assurance, respectivement filiales d'asset management et d'assurances du Groupe Crédit Agricole, le Crédit Agricole Nord de France commercialise des fonds ISR (Investissement Socialement Responsable) généralistes, thématiques ou solidaires. L'encours ISR détenu sur les plans d'épargne entreprise est proche de 15 millions d'euros.

Les entreprises qui composent les fonds ISR sont sélectionnées de manière rigoureuse par les analystes qui évaluent classent et notent le comportement et la cohérence des entreprises au regard de critères extra financiers tels que la politique de ressources humaines, les relations avec les fournisseurs, ou encore le respect de l'environnement, le tout intégrant, le cas échéant, le dialogue avec les émetteurs.

Le Crédit Agricole Nord de France a lui-même investi dans un fonds solidaire « finance et solidarité » créé et géré par Amundi. En investissant un million d'euros dans ce fonds à fort impact social, il confirme son engagement pour le dynamisme de l'économie locale et le financement d'entreprises solidaires de son territoire. Le fonds soutient notamment des projets liés à l'insertion par l'emploi et le logement, à la protection de l'environnement ou encore à la santé et la dépendance.

Dans les départements du Nord et du Pas de Calais, le fonds « finance et solidarité » a, par exemple, participé au financement de :

- deux logements sociaux accessibles aux personnes à mobilité réduite par la Foncière Chênelet qui utilise des matériaux de construction locaux et écologiques (bois, paille, argile, chaux, terre..) ainsi que des équipements très performants écologiquement (récupération d'eau, toiture végétalisée, ventilation innovante, etc.),
- l'association Artois Ternois Récupération Emploi (ATRE) qui favorise l'insertion sociale et professionnelle de personnes en exclusion par la collecte et la revente d'encombrants,
- l'entreprise Terrateck Conçoit qui fabrique et commercialise du matériel de maraichage spécifique à une agriculture sans intrant chimique, adapté aux pratiques de l'agriculture biologique,
- l'association Orme Activités qui a pour objectif de permettre à des jeunes ayant une faible qualification de décrocher un premier emploi,

- Talent de Fermes qui permet aux agriculteurs d'ouvrir des magasins pour vendre leur propre production labellisée bio ou agriculture « très raisonnée »,
- la construction d'une résidence intergénérationnelle de 25 logements par Habitat et Humanisme à Arras.

### VI.3. Une banque qui accompagne les projets locaux

#### VI.3.1. La Fondation Crédit Agricole Nord de France



Le Crédit Agricole Nord de France a lancé sa Fondation d'Entreprise fin 2015. Elle intervient dans cinq domaines correspondant à des enjeux-clés pour les habitants du Nord et du Pas de Calais : santé, insertion économique, inclusion sociale, enseignement et patrimoine. Elle vise à soutenir des projets utiles, qui répondent à des besoins peu ou non satisfaits, mais aussi pérennes et à impact pour leurs bénéficiaires.

En 2016, la Fondation a soutenu près de 40 projets, répartis sur l'ensemble de son territoire et touchant tous ses axes d'intervention. Portés par des associations, des institutions médicales ou de nouveaux acteurs de l'ESS, certains sont socialement innovants : comme la Bouquinerie du Sart qui veut désengorger, sur la Métropole lilloise, les centres d'hébergement d'urgence en redonnant formation, travail et logement à ses employés, ou encore la Clé, qui met en place un outil d'apprentissage de la langue orienté sur la parentalité dans les quartiers très sensibles. La Fondation a aussi décidé de soutenir des projets majeurs en recherche médicale, sur des enjeux de santé publique (suicide ou maladies cardio-vasculaires par exemple).

En 2017, la Fondation veut lancer un premier appel à projets thématique et favoriser les projets à impact collectif, avec d'autres acteurs de son territoire.

Les Caisses locales sont des acteurs essentiels du développement local. En proposant des projets éligibles à la Fondation, elles contribuent au soutien des associations locales, indispensables au développement de l'économie sociale et solidaire, créatrice de vie sociale et de liens entre individus.

En 2016, 10 projets soutenus par la Fondation ont été identifiés par les Caisses locales.

#### VI.3.2. Le soutien des manifestations locales

La banque soutient de nombreux événements qui ont lieu sur son territoire tout au long de l'année en valorisant ses partenaires. A titre d'exemple :

- La 62<sup>ème</sup> édition des 4 jours de Dunkerque,
- Ferme en ville qui a organisé sa 17<sup>ème</sup> édition en 2016,
- Terre en Folie 2016,
- 12<sup>ème</sup> édition de Terres en Fête (2016),
- Partenaire de l'EURO 2016.



### VI.3.3. La monnaie solidaire Tookets

Pour soutenir les projets ayant trait à l'insertion sociale, au médico-social, à la culture et au patrimoine ou encore à l'environnement, développés par les associations de son territoire, la banque attribue à ses sociétaires, détenteurs d'un compte sur livret sociétaire, depuis octobre 2014 une monnaie virtuelle appelée Tookets, qu'ils distribuent aux associations de leur choix parmi celles référencées par la banque sur le site Tookets (46 à fin 2016). En 2016, un montant de presque 100 000 euros a ainsi été attribué.



### VI.3.4. Le village by CA, un lieu de fertilisation croisée



La banque a implanté au cœur d'Euratechnologies à Lille, le premier village by CA du Crédit Agricole en région. Il permet aux « jeunes pousses » sélectionnées d'accélérer leur business en profitant de l'accompagnement d'un réseau d'experts et de prestations spécifiques. Le Village by CA Nord de France accueille 17 startups, et ce n'est qu'un début. Elles viennent de secteurs d'activité très variés, avec une attention spécifique portée aux relais de croissance du Crédit Agricole (agriculture et agroalimentaire, énergie et environnement, logement, santé et bien-vieillir) ainsi qu'aux Fintechs. La moitié d'entre elles sont en phase d'incubation, tandis que les autres sont déjà en accélération et certaines ont déjà commencé à faire parler d'elles.

Les partenaires sont désormais au nombre de seize. On y retrouve IBM, Microsoft, Bonduelle, EDF Hauts de France, Kéolis Lille, le Groupe de BTP Rabot Dutilleul ou encore le groupe Rossel Voix du Nord.

Quelques exemples de start-up accompagnées :

- Sencrop qui développe des stations agro-météo avec capteurs connectés permettant aux agriculteurs et à leurs partenaires de prendre de meilleures décisions au quotidien,
- Easy Price, un multi-tarificateur, qui permet aux courtiers d'établir en moins de 2 minutes une offre complète,
- Asmodine, qui accompagne des personnes à morphologie spécifique dans leur choix vestimentaire,
- CALM, qui développe un système de dispensation du médicament raisonné durable responsable et agile,
- E-Lamp, un réseau collaboratif d'entreprise permettant l'entraide,
- Energic, qui développe une solution innovante de coaching énergétique ludique et communautaire,
- Connectagri, qui développe des objets connectés permettant de supprimer les carnets de notes utilisés par le monde agricole en automatisant la capture d'informations et leur centralisation pour tracer les interventions et mutualisation du matériel,
- Macaution.fr, site mobile apportant une solution immédiate de financement des frais d'emménagement aux futurs locataires.

### VI.3.5. Le financement participatif de l'agriculture régionale

La banque s'est associée à la startup Miimosa, plateforme de crowdfunding dédiée à l'agriculture et à l'alimentaire, pour lancer un appel à projets sur le Nord et le Pas de Calais. L'objectif du Crédit Agricole Nord de France est de promouvoir, en résonance avec ses valeurs mutualistes, le financement participatif par le don et ainsi d'aider les petites et moyennes exploitations agricoles qui souhaitent développer une activité complémentaire.



### VI.3.6. Le mécénat de nature

Le Crédit agricole Nord de France réalise des dons de matériels informatiques devenus obsolètes pour son activité ou de véhicules vieillissants afin qu'ils soient réparés et remis en circulation. Ainsi, l'association « les restos du cœur » de Raimes a pu bénéficier de 70 écrans qui ont permis d'informatiser les centres de distribution pour la campagne d'hiver 2016-2017. Deux véhicules ont été donnés à des garages auto-solidaires.

#### CHIFFRES CLES 2016

Près de **40** projets  
soutenus par la Fondation

**17** start up  
hébergées au village by CA

près de **100 000** euros versés à  
des associations dans le cadre des Tookets

## VI.4. La clientèle fragile

Pour accompagner la clientèle fragile, la banque a mis en place des offres dédiées. Par exemple, l'offre de crédit « avance coup de main », vient en aide aux clients qui subissent un accident de la vie (divorce, décès du conjoint, licenciement). L'offre « budget protégé » destinée aux clients en situation de fragilité financière, leur permet de mieux gérer leur budget (carte à autorisation systématique, alerte solde disponible...).

Il est à noter que la banque avec son agence « Tutelles » développe également des relations avec les mandataires judiciaires à la protection des majeurs et les associations tutélaires qui assurent la représentation de 6 600 majeurs protégés clients du Crédit Agricole Nord de France.

### VI.4.1. L'association Point Passerelle



Le Crédit Agricole Nord de France, acteur solidaire de son territoire, s'engage auprès des publics fragiles grâce à l'association Point Passerelle dont il est l'unique mécène. L'association Point Passerelle, qui compte quatre points d'accueil à Arras, à Boulogne à Lille et à Valenciennes, vient en aide aux habitants du Nord Pas-de-Calais en difficultés financières ou sociales, suite à un accident de la vie (chômage divorce décès maladie...). Dans chaque Point Passerelle, des conseillers et des accompagnants bénévoles issus des caisses locales du Crédit Agricole Nord de France, écoutent les

requérants, réalisent un diagnostic de leur situation personnelle et financière, les accompagnent dans leur démarches administratives et les conseillent dans la gestion de leur budget, gratuitement.

En 2016, ce sont 1 218 dossiers qui ont été traités, en progression de plus de 10% par rapport à 2015. Cette augmentation témoigne des difficultés croissantes rencontrées par les foyers de la région. Dans la plupart des cas un seul rendez-vous permet de trouver des solutions rapides aux difficultés rencontrées. 90% des dossiers traités en 2016 sont résolus ou en cours de résolution. Parmi les solutions proposées en partenariat avec le Crédit Agricole Nord de France, 326 micro crédits personnels, d'un montant moyen de 1 900 euros, ont permis à des personnes n'ayant plus accès au crédit bancaire de se réinsérer professionnellement et socialement.

Depuis octobre 2016, l'association Point Passerelle propose à ses requérants un micro crédit dédié aux travaux pour les propriétaires occupants en difficulté et/ou aux revenus modestes, souhaitant améliorer leur habitat et leurs conditions de vie. Ces travaux concernent la rénovation énergétique du logement pour réduire les charges, le maintien à domicile par l'adaptation du logement occupé par une personne âgée, dépendante ou handicapée ou encore la réhabilitation d'un habitat insalubre.

Dans le cadre des partenariats signés avec EDF et ENGIE, le développement des actions communes de médiation sociale et énergie, permet de lutter contre la précarité énergétique des ménages fragiles détectés par l'association Point Passerelle. Les engagements pris concernent l'information et l'orientation des personnes en difficulté, la lutte contre les impayés et le réaménagement de la dette, l'accès aux tarifs sociaux de l'énergie et la formation de conseillers et bénévoles.

Signataire d'une convention avec Renault pour son programme Renault Mobiliz, l'association facilite l'accès à la mobilité des personnes démunies et favorise la réinsertion sociale et professionnelle des ménages en situation de précarité. En effet, une offre à prix réduits d'entretien/réparation de leur véhicule et une offre de véhicules d'occasion ou en location à petit prix sont proposées aux requérants de Point Passerelle.

Elle permet également dans le cadre d'un partenariat avec Crédit Agricole Consumer Finance le réaménagement de la dette de clients ayant souscrits des crédits consommation et n'étant plus en capacité de les rembourser en raison de la survenance d'un accident de la vie.

En 2016, 103 personnes ont bénéficié de ces partenariats.

Enfin, pour aller encore plus loin dans l'accompagnement pragmatique des ménages en situation de précarité sociale, l'association Point Passerelle et la banque ont signé en 2016 :

- une convention avec les CCAS d'Audruicq, Fresnicourt le Dolmen, Frévent, Lambres-lez-Douai, Saint Omer, portant à 47 le nombre de CCAS partenaires,
- ainsi qu'un partenariat avec l'association pour le droit à l'initiative économique (ADIE) qui aide les personnes n'ayant pas accès au crédit bancaire à créer leur entreprise. Elle les conseille, les oriente et les finance grâce à l'attribution de micro crédits.

Il est à noter que l'association Point Passerelle a été labellisée en janvier 2016 Points Conseil Budget de niveau 2 (PCB 2) pour le Nord et le Pas-de-Calais. Alors que les PCB 1 assurent une mission de prévention du surendettement en informant et orientant, les PCB 2 mettent en place des démarches d'accompagnements et de traitement curatives notamment dans le cadre d'une médiation avec les créanciers.





#### VI.4.2. L'éducation budgétaire

La banque relaie l'opération de la FBF "un banquier dans ma classe". Plus d'une dizaine de classes du Nord et du Pas de Calais ont pu bénéficier de cette prestation en 2016, près de 300 élèves ont ainsi été sensibilisés. Par ailleurs, cinq sessions de formation avec la FBF ont eu lieu en 2016 durant lesquelles une soixantaine de travailleurs sociaux des CCAS ont été formés.

#### CHIFFRES CLES 2016

**1 218** dossiers  
traités par les Points Passerelle

**90%** de clients  
remis en selle (ou en cours)

**326**  
micro crédits accordés

## CONCLUSION

Le Crédit Agricole Nord de France, acteur bancaire de premier plan, responsable et solidaire, a inscrit sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise dans une démarche de progrès qui vise à agir en faveur du dynamisme économique de son territoire et de l'amélioration de la qualité de vie des habitants du Nord et du Pas-de-Calais.

Les orientations fixées par la banque pour l'année 2017 contribueront à renforcer son efficacité économique et plus que jamais son utilité au territoire. Dans un environnement persistant de taux bas, marqué par l'arrivée de nouveaux concurrents, le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé à faire la différence par la performance de ses outils, le professionnalisme de ses conseillers et experts ainsi que par son engagement au quotidien auprès de ses sociétaires et clients. La banque poursuivra sa transformation vers un modèle plaçant l'agence bancaire multicanale au cœur de la relation clients, avec l'ambition d'offrir le « meilleur de l'humain et du digital ».

Le Directeur Général,  
François Macé

## Annexe 1 : Note méthodologique

Des indicateurs factuels d'utilité territoriale ont été définis par le Groupe Crédit Agricole et déclinés au sein du Crédit Agricole Nord de France après validation du Comité RSE. Ils s'inscrivent dans la démarche d'information entreprise par le Crédit Agricole Nord de France concernant sa contribution aux enjeux globaux du développement durable.

Un travail d'optimisation de ces indicateurs a été réalisé. Sur les 43 thématiques définies par le décret 2016-1138 du 19 août 2016, 36 items sont traités dans le rapport, les 7 autres étant considérés comme non pertinents au regard de l'activité du Crédit Agricole Nord de France :

- élimination du travail forcé ou obligatoire,
- abolition effective du travail des enfants,
- montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement,
- prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité,
- actions de lutte contre le gaspillage alimentaire (tickets restaurant et prestataire de restauration),
- utilisation des sols,
- autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.

Dans le cadre du déploiement du Pacte coopératif et territorial du Groupe Crédit Agricole, des indicateurs économiques et liés à la vie mutualiste de la banque ont été ajoutés. Ils sont présentés dans les tableaux des indicateurs. La méthode de calcul de chaque indicateur est définie.

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

Le périmètre couvert par le rapport est celui de la Caisse régionale Nord de France, de ses caisses locales, et de Square Habitat. Sont exclues les sociétés qui ne sont pas consolidées selon la méthode globale, celles qui ne comportent pas de bureaux d'exploitation et celles pour lesquelles l'effectif est peu significatif (moins de 20 salariés). Les indicateurs chiffrés présentés sont publiés sur le périmètre de l'activité bancaire, qui représente 85% des effectifs du Crédit Agricole Nord de France. Les indicateurs relatifs à l'activité immobilière sont présentés dans le tableau intitulé « les indicateurs d'utilité territoriale de Square Habitat ».

Les données chiffrées retranscrites sont celles collectées au cours de l'exercice 2016. Certains indicateurs d'utilité territoriale peuvent présenter des variations atypiques, entre 2015 et 2016, elles s'expliquent par le changement de méthode de calcul de l'indicateur, précisé sous les tableaux des indicateurs.

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

Les travaux de vérification de la présence et de la sincérité des informations sociales environnementales et sociétales publiées ont été confiés au commissaire aux comptes KPMG.

Précisions concernant certains indicateurs de performance:

<b>indicateurs</b>	<b>méthodologie de calcul</b>
Effectifs fin de période	Le calcul des effectifs inscrits en fin de période prend en compte les contrats CDI, CDD, les contrats de stage, les contrats d'apprentissage/professionnalisation et les contrats suspendus. Les salariés en congés sans solde sont pris en compte dans l'effectif. Pour le calcul des ETP, seuls les effectifs payés sont pris en compte.

Nombre d'embauches	Le nombre d'embauches concerne les recrutements de personnes en CDI hors retour de congés sans solde, CDD, alternance/professionnalisation, stage, effectuées au cours de l'année. Le passage d'un CDD à un CDI est considéré comme une nouvelle embauche.
Nombre de licenciements	Le calcul du nombre de licenciements prend en compte les licenciements et les ruptures conventionnelles en CDI.
Taux d'absentéisme	Il s'agit du nombre de jours ouvrés d'absences pour maladies, longues maladies et accidents travail trajet pour l'année divisé par 260 (52 semaines et 5 jours). L'effectif « personnes absentes » obtenu est ensuite divisé par l'effectif moyen de l'année.
Nombre d'heures de formation par salarié	Le calcul du nombre d'heures de formation par salarié en CDI repose sur les heures de formation imputables et non imputables au titre de la formation professionnelle continue.
Emissions de CO2 associées aux consommations énergétiques des bâtiments et aux déplacements professionnels en voiture	« Facteurs d'émissions : Déplacements professionnels en voiture : 0,23 kgCO2e/km (Source : base carbone, véhicules gazole < 5CV) Electricité : 0,082 kgCO2e/kWh (Source : base carbone) Gaz naturel : 0,214 kgCO2e/kWh PCS (Source : base carbone) Fioul domestique : 3,25 kgCO2e/litre (Source : base carbone) »

La rémunération moyenne brute publiée en 2016 est une estimation. Elle correspond aux CDI en contrat toute l'année avec un brut soumis supérieur à 20 000 Euros. Cette méthodologie permet de neutraliser en grande partie les abattements de rémunération liés aux absences pour maladie ou congé parental ou congé sans solde. Une donnée complète de la rémunération moyenne brute, incluant les abattements pour absence non rémunérée sera publiée dans le bilan social du groupe, en avril 2016. »

En raison des délais restreints impartis à la publication du rapport de gestion, les indicateurs suivants sont communiqués sur la période du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015 :

- Nombre d'accidents de travail déclarés
- Taxe eco-folio
- Turnover

## Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2014	2015	2016	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>LA GOUVERNANCE</b>					
<b>Les administrateurs</b>					
<b>composition du conseil d'administration de la Caisse régionale</b> - nombre et répartition - catégorie socio-professionnelle - âge moyen	16H - 8F cf rapport p.5 58,2 ans	16H - 8F cf rapport p.6 53,2 ans	16H - 8F cf rapport p.7 60,2 ans	LA13	1s1
<b>taux de présence des administrateurs au Conseil d'administration de la CR</b>	84%	87%	89%		
<b>nombre de caisses locales</b>	70	70	70	FS13	
<b>typologie des administrateurs des Caisses locales :</b> - nombre et répartition - catégorie socio-professionnelle - taux de présidence féminine	538H - 217F cf rapport p.6 11,4%	542H - 227F cf rapport p.7 12,8%	507H - 267F cf rapport p.8 17%	LA13	1s1
<b>Les sociétaires</b>					
<b>pourcentage de sociétaires</b>	31,7%	34,8%	36,9%		
<b>taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses</b>	6,6%	6,1%	3,7% (6)		
<b>dispositif de reconnaissance et de valorisation des clients sociétaires</b> - rémunération des parts sociales et montant (en millions d'euros) - nombre de cartes sociétaires - nombre de livrets sociétaires	2,46€ - 4,55 51 066 48 018	1,89€ - 3,62 114 392 60 053	1,8€ - 4,2 145 771 71 338	FS7	
<b>Les membres du comité de direction</b>					
<b>composition du comité de direction</b> - nombre et répartition (hors absence maladie et détachement) - âge moyen	11H - 1F 51,57	12H - 1F 51,59	11H - 2F 50,62	LA13	1s1
<b>La solidité financière</b>					
<b>part du résultat conservé (en % du résultat net)</b>	78,70%	78,68%	79,16%	EC1	

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2014	2015	2016	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>LA RELATION CLIENTS</b>					
<b>La satisfaction clients</b>					
<b>nombre de réclamations - délai de traitement (en jours ouvrés)</b>	2 467 - 14	2 184 - 13	1862 - 8	PR5	3d2
<b>La protection des investisseurs</b>					
<b>taux de réponse au questionnaire de qualification Marché Instrument</b>	nc	97,57%	98%	FS15	3d2
<b>La primauté de l'intérêt du client</b>					
<b>nb de salariés formés à la déontologie / conformité</b>	1860	1840	2 635	SO3	3d1
<b>La lutte contre le blanchiment et la fraude</b>					
<b>nb de salariés formés aux procédures anti-corruption</b>	2 593	2 745	2 372	SO3	3d1
<b>nombre d'opérations analysées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment</b>	12 793	11 793	11 503	SO2	3d1

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2014	2015	2016	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES</b>					
<b>Impact territorial économique</b>					
produit net bancaire (en millions d'euros)	562	603	562	EC1	3a1
résultat net (en millions d'euros)	125	135	147	EC1	3a1
ratio crédit / collecte bilan	121(5)	123	125	EC1	3a1
masse salariale + intéressement + participation / PMB	20,60%	19,59%	21,20%	EC1	3a1
impôts locaux (impôts locaux, taxe foncière, contribution économique en k	10 656	8 336	8 556		
<b>Le financement des projets locaux</b>					
encours crédits (en milliards d'euros)	18,6	19,4	20,4	FST	3a1
<b>L'épargne utile localement</b>					
encours livret sociétaires (en millions d'euros)	159	173	181	FST	

<b>L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT</b>					
<b>Changement climatique : prise en compte dans le fonctionnement de l'entreprise</b>					
<b>Bilan carbone :</b>					
- Emission totale Teq CO2 sur périmètre d'exploitation		19 000		EN16	2a1 + 2d1 + 2d2
- Emission Teq CO2 par salarié		6,7			
kilomètres parcourus par les salariés en véhicule (en km et TéquCO2)	4 147 750 (2) 788	5 417 349 1029	4 439 191 1034	EN18	2a1 + 2d1 + 2d2 + 2a3
kilomètres parcourus par les salariés en train (en km et TéquCO2)			803 283 19		
<b>Utilisation durable des ressources : énergies consommées</b>					
<b>consommation d'énergies</b>					
- électricité (en kwh, en kwh/m2 et en TeqCO2)	15 129 957 234 - 1180	15 442 719 243 - 1266	16 245 172 265 - 1332	EN3	2a3 + 2c3
- gaz (équivalent kwh, en eqkwh/m2 et en TeqCO2)	9 444 320 188 - 2276	7 679 795 150 - 1866	9 339 218 206 - 1338		
- fioul (en litres, en l/ m2 et en TeqCO2)	77 782 11 - 253	101 553 15 - 330	116 466 19 - 378		
consommation d'eau (m3/salarié)	3,6	8,5	3,11	EN8	2c1
<b>Pollution et gestion des déchets</b>					
consommation de papier A4 exprimée en tonne et en ramette par salarié	200 - 28	220 - 30	197 - 26	EN1	2c2
tonnage taxe ecofolio	216	205	nc	EN1	2c2
nombre de conventions de communication en e-document	180 544	210 382	247 760	EN22	2a3 + 2b2
quantité de papier recyclée (en tonne)	200	206	181	EN22	2a3 + 2b2
quantité de cartouches (en kg)	32	3 013 (6)	3 829	EN22	2a3 + 2b2
quantité de cartes bancaires éco-conçues recyclées			123 000	EN22	2a3 + 2b2
quantité de matières consommées provenant de matières recyclées (en tonn	198	190	172	EN2	2c2
<b>Politique générale en matière environnementale : les produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental</b>					
nb livrets développement durable	300 403	296 929	293 264	FS8	2a1
encours prêts économie d'énergie (en M€)	70	65	62	FS8	2a1
encours fonds Atout valeur durable (en milliers d'euros)	1387	1 562	1730	FS8	2a1
nb de contrats fournisseurs intégrant des clauses environnementales	0	0	1	FS8	2a1

LA POLITIQUE SOCIALE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES					
<b>Emploi : le recrutement pérenne d'emplois localisés sur le territoire</b>					
effectif total au 31/12 (à partir 2015 : CDI CDD et ajout des stagiaires)	2803 dont 190 CDI	2972 dont 225 CDD et 90 stg	2975 dont 203 CDD et 102 stg	LA1	1a1
% de cadres	21,80%	21,50%	21,48%	LA1	1a1
% de techniciens	48,90%	47,75%	49,35%	LA1	1a1
% d'agents	29,30%	27,73%	25,75%	LA1	1a1
% de stage école		3,02%	3,43%	LA1	1a1
effectif Siège	991	1034	1025	LA1	1a1
effectif Réseau	1818	1938	1950	LA1	1a1
nb d'embauches en CDI	168	221	175	LA2	1a2
nb de licenciements	47 (2)	56	39	LA2	1a2
turn over :	1,10%	1,36%	nc	LA2	1a2
rémunération annuelle brute moyenne (hors intéressement et participation)	38 400	38 578	38 703	LA12	
<b>Organisation du travail : l'absentéisme</b>					
taux d'absentéisme	4,54%	4,06%	4,27%	LA7	1b2
Nb de jours d'absence pour maladie et longue maladie	31266	29004	30627	LA7	1b2
Nb de jours d'absence pour accidents du travail et de trajet	1710	1270	1260		
Nb de maladies professionnelles	0	0	0	LA7	1d3
<b>Santé et sécurité : les conditions d'hygiène et de sécurité</b>					
Nb d'accidents du travail déclarés	36	25	nc	LA7	1d1
<b>Formation : la valorisation des salariés et des jeunes de la région</b>					
Nb d'heures de formation par salarié	38	49	38	LA10	1c1
coût de la formation / masse salariale	7,36%	> 7% (4)	> 6%	LA10	1c1
nb et taux de salariés en CDI promus	410	nc	369 soit 13,8%	LA12	1c1
nb et taux de bénéficiaires d'une augmentation salariale	1144	nc	944 soit 35,3%	LA3	1a3
taux de salariés évalués	89%	nc	95%	LA12	
nb de stages école (stagiaires présents au cours de l'année)	558	399	562	LA1	1a1
nb d'emplois d'été	286	nc	318		
nb d'apprentis et d'alternants	59	70	157	LA1	1a1
<b>Egalité de traitement : la promotion de la diversité</b>					
taux d'emploi de personnes handicapées	4,78%	4,8% (4)	4,25% (4)		
taux de femmes dans l'effectif CDI et dans l'encadrement au 31/12	54,2% et 32,9%	54,5% et 34,1%	55,4% et 35,2%	LA1	1a1
taux de séniors de plus de 50 ans (55 ans à partir de 2014 hors stagiaire)	12,8% (2)	11,24%	11%	LA1	1a1
taux de salariés de moins de 30 ans (25 ans à partir de 2014 hors stagiaire)	5% (2)	9,30%	8,90%	LA1	1a1
<b>Relation sociales : le dialogue social</b>					
Nb de consultations des représentants du personnel (réunions de négociati	7	8	10		1c1
Nb d'accords signés	9	5	7		1c2

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2014	2015	2016	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>LA RESPONSABILITE SOCIALE</b>					
<b>L'accessibilité à tous</b>					
nb d'agences pour 10 000 habitants	0,667	0,665	0,65	FS13	
nb d'automates GAB/DAB/DIB pour 10 000 habitants	1,65	1,67	1,65	FS13	
<b>le soutien aux territoires</b>					
montant relatif à l'accompagnement du développement local, parrainage et	1 087 (2)	2 398	2 146		3b2
<b>L'accompagnement des personnes fragilisées</b>					
nb de dossiers Points Passerelle traités - taux de sortie du dispositif avec succès (ou en cours)	1022 - 31%	1110 - 87%	1218 - 30%	FS14	
nb de micro crédits accordés et montant en KI	255 - 403	231 - 517	326 - 619	FS14+FS7	

Indicateurs d'utilité territoriale de Square Habitat					
DESCRIPTION DES INDICATEURS	2014	2015	2016	réf GRI G3.1	réf décret 225
<b>LA GOUVERNANCE</b>					
<b>Les membres du comité de direction</b>					
nombre et répartition	4H - 1F	5H	7H - 3 F	LA13	1s1
<b>LA RELATION CLIENTS</b>					
<b>La satisfaction clients</b>					
nombre de réclamations	17	10	23	PR5	3d2
<b>La primauté de l'intérêt du client</b>					
pourcentage de salariés formés à la déontologie	66%	94%	83%	S02	3d1
<b>La lutte contre le blanchiment et la fraude</b>					
nb de salariés formés aux procédures anti-corruption	66%	94%	83%	S02	3d1
nombre d'opérations analysées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment	3	3	4	S03	3d1
<b>LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES</b>					
<b>Impact territorial économique</b>					
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	25,9	27,9	28,8	EC1	3s1
résultat net (en millions d'euros)	-5	-3	-2,7	EC1	3s1
nb de transactions réalisées	2 457	2 726	2 660		
montant des transactions réalisées (en millions d'euros)	16,6	17,7	17,3		
<b>L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT</b>					
<b>Changement climatique : prise en compte dans le fonctionnement de l'entreprise</b>					
kilomètres parcourus	2819	2783	2676	EN18	2s1 + 2d1 + 2d2
<b>Pollution et gestion des déchets</b>					
consommation de papier (ramettes A4)	9 860	11 898	10 712	EN1	2c2
nombre de clients bénéficiaire d'un e-relevé	2 500	2 567	2 650		
quantité de cartouches recyclées	100%	100%	100%	EN22	2s3
<b>LA RESPONSABILITE SOCIALE</b>					
<b>L'accessibilité à tous</b>					
Nb d'agences pour 100 000 habitants	2,05	1,80	1,80		
<b>DESCRIPTION DES INDICATEURS</b>					
<b>LA POLITIQUE SOCIALE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>					
<b>Emploi : le recrutement pérenne d'emplois localisés sur le territoire</b>					
effectif total	476	451	436	LA1	1s1
turn over Arcodim	34,00%			LA2	1s2
Imm-nord	44,70%	nc (Square Habitat)	26% (Square Habitat)		
MSI	20%				
<b>Organisation du travail : l'absentéisme</b>					
Nombre de jours d'absence	5 037	nc (square habitat)	7 626		
<b>Formation : la valorisation des salariés</b>					
Nb d'heures de formation par salarié	9	18	10,5	LA10	
coût de la formation / masse salariale	0,74%	nc (square habitat)	0,46%	LA10	
<b>Egalité de traitement : la promotion de la diversité</b>					
taux de seniors de plus de 50 ans	11,2% - 20,3%	14,20%	17,43%		
taux de salariés de moins de 30 ans	25,7% - 20,3%	18,40%	15,37%		

NC : information non disponible à la date de rédaction du rapport

(2) changement de la méthode de calcul de l'indice en 2014

(4) donnée en cours de fiabilisation au moment de la rédaction du rapport

(5) pro forma 2013 du reclassement de la participation CRELAN en actifs destinés à être cédés

(6) amélioration du processus de traçabilité

## Annexe 3 : Table de concordance

Conformément aux dispositions du cinquième alinéa de l'article L 225-102-1et R 225-105, les informations suivantes sont contenues dans le rapport :		
<b>EMPLOI</b>	Effectif total et répartition des salariés par sexe, âge et zone géographique	p. 32 à 35
	Embauches et licenciements	
	Rémunération et leur évolution	
<b>ORGANISATION DU TRAVAIL</b>	Organisation du temps de travail	
	Absentéisme	
<b>RELATIONS SOCIALES</b>	Organisation du dialogue social	
	Bilan des accords collectifs	
<b>SANTE ET SECURITE</b>	Conditions de santé et de sécurité au travail	
	Bilan des accords signés avec les OS ou les RP en matière de santé et de sécurité au travail	
	Accident du travail	
<b>FORMATION</b>	Politiques mises en œuvre en matière de formation	p. 26 à 31
	Nombre total d'heures de formation par salarié	
<b>EGALITE DE TRAITEMENT</b>	Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	
	Mesures prises en faveur de l'emploi et l'insertion des personnes handicapées	
	Politique de lutte contre les discriminations	
<b>PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DES CONVENTIONS FONCADMENTALES DE L'OIT</b>	Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	
	A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	
<b>POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE</b>	Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et le cas échéant démarche d'évaluation ou de	
	Actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	
	Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	
<b>POLLUTION</b>	Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	p. 19 à 25
<b>ECONOMIE CIRCULAIRE</b>	Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	
	Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	
	Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	
	Consommation d'énergies et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	
<b>CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>	Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et	
	Adaptation aux conséquences du changement climatique	
<b>PROTECTION DE LA BIODIVERSITE</b>	Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	
<b>PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DE L'OIT</b>	Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	
	Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	
<b>IMPACT TERRITORIAL ECONOMIQUE ET SOCIAL</b>	Impact en matière d'emploi et de développement régional	p. 35 p. 36 à 41
	Impact territorial sur les populations riveraines ou locales	
<b>RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES ASSOCIATIONS D'INSERTION, LES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT, LES ASSO DE DEFENSE DE L'ENVIRONNEMENT, LES ASSO DE CONSOMMATEURS, LES</b>	Les condition du dialogue avec ces personnes ou organisation	p. 27
	Actions de partenariat ou de mécénat	
<b>SOUS TRAITANCE ET FOURNISSEURS</b>	Prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux	p. 16 à 18
	Importance de la soustraitance - Prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous traitants de leur responsabilité sociale	
<b>LOYAUTE DES PRATIQUES</b>	Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	p. 16 à 18
	Actions engagées pour prévenir la corruption	

Conformément aux dispositions du cinquième alinéa de l'article L 225-102-1, les informations suivantes sont été exclues du rapport car jugées non pertinentes

<b>PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DE L'OIT</b>	Elimination du travail forcé ou obligatoire
	Abolition effective du travail des enfants
<b>POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE</b>	Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement
<b>POLLUTION</b>	Prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité
<b>ECONOMIE CIRCULAIRE</b>	Action de lutte contre le gaspillage alimentaire
	Utilisation des sols
<b>AUTRES ACTIONS ENGAGEES EN FAVEUR DES DROITS DE L HOMME</b>	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme







Toute une banque  
pour vous



Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France, Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de Crédit, dont le siège social est : 10 avenue Foch BP 348, 59 020 Lille Cedex, 440 676 669 RCS LILLE METROPOLE. Société de courtage d'assurance immatriculée au registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (ORIAS) sous le n° 07 019 406 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).