

Responsabilité Sociétale d'Entreprise

ACDMISQNFGBBCVGTUOPRSELSAFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPKNMLS
FIVGTUOPKNMLSAFINKDACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLTUOPKNMLSAFIWD
ACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJM**COLLABORATION**VCKVGTUOPKNMLS
FIVGTUOPKNMLSA**STRATÉGIE**ACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLTUOPKNMLSABCY
TUOPKNMLSA**ETHIQUE**GTUOPKNMLSAFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPKNMLS
FIV**VALEURS**PKNMLSAFINKDACDMISQNA**ACTIONAIRES**PKNMMLTUOPKNMLSAVGTUOPKNM
SAFINKDJMWMSISQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPRSELS
AFINKDACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLTUOPKNMLSAFIWVGTUOPKNMLS
FINKDJMWMSISQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPKNMLS
ACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJMWXO**ENTREPRISE**CKVGTUOPKNMLS
FIVGTUOPKNMLSAFINKDA**en**SA**Ensemble**DEFIOPKNMLSAFIWD
C**en**SA**Ensemble**DEFIOPKNMLSAFIWD
ACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJM**PLATFORME**UOPKNMLSABC
TUOPKNM**TOUTES LES PARTIES PRENANTES**AFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPKNMLS
FIVGTUOPKNMLSAFINKDACDMISQNFGBBCVGTUO**RSE**MLTUOPKNMLSAVGTUOPKNM



Rapport annuel
2017

Toute une banque
pour vous



Sommaire

Préambule	5
L'année 2017 en bref.....	7
Partie I. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste pour marquer notre différence	8
I.1 Une banque coopérative, un modèle à part entière	8
I.2 Reconnaître et valoriser les clients sociétaires pour renforcer le modèle coopératif.....	9
I.2.1 L'amplification du rayonnement mutualiste	9
I.2.2 Des produits et services réservés aux sociétaires.....	9
I.2.3 Les élus en action.....	10
Partie II. Un nouveau projet client	12
II.1 Un nouveau modèle organisationnel : la banque universelle de proximité.....	13
II.2 Un nouveau modèle de distribution : la banque multicanale de proximité.....	14
II.3 Un nouveau modèle relationnel : la banque de la relation client	15
II.3.1 Optimiser la connaissance clients.....	15
II.3.2 Devenir la banque préférée des jeunes.....	16
II.3.3 La banque qui répond aux attentes spécifiques des clients patrimoniaux	17
II.4 Une banque responsable et loyale vis-à-vis de ses clients	18
II.4.1 Promouvoir une culture déontologique et éthique.....	18
II.4.2 Protéger les clients	19
II.4.3 Prévenir les risques.....	19
II.4.4 Valider la conformité des nouveaux produits ou services commercialisés	20
Partie III Une banque au service de l'économie réelle de sa région.....	21
III.1 Favoriser le développement économique au cœur des territoires.....	21
III.1.1. Le Crédit Agricole Nord de France, financeur de premier plan de l'économie régionale	22
III.1.2. Une épargne doublement utile	22
III.2 Le développement du tissu entrepreneurial.....	22
III.3 L'agriculture et l'agroalimentaire, des domaines d'excellence.....	23
III.4 L'accompagnement des collectivités et institutionnels et l'accès au logement social	25
III.5 La santé et le vieillissement	25
III.6 Les synergies avec le réseau d'agences immobilières.....	26
III.7 L'assurance et la prévention, deux attentes fortes des clients	26
Partie IV Des actions en faveur de l'économie de l'environnement.....	28
IV.1 Les engagements « carbone »	28
IV.1.1. les émissions de gaz à effet de serre liées à l'activité	28
IV.1.2. La promotion de l'éco mobilité.....	29
IV.1.3. La réduction de nos consommations	30
IV.1.4. Notre contribution à l'économie circulaire et à la lutte contre le gaspillage.....	30
IV.2 La commercialisation de produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental.....	31
IV.2.1. Des moyens de paiement éco-conçus	31
IV.2.2. L'accompagnement des projets d'énergies renouvelables ou respectueux de l'environnement	32
IV.2.3. La collecte « verte »	33
IV.3 La promotion de l'agriculture durable.....	33
IV.4 Les actions en faveur de la biodiversité.....	34
Partie V Rechercher l'excellence dans la relation avec les salariés	35
V.1 Un employeur régional qui recrute et innove	35
V.2 Un employeur qui accompagne et valorise ses salariés	35
V.3 Un employeur qui promeut la diversité.....	37
V.4 Un employeur qui dialogue avec ses parties prenantes	37
V.5 Un employeur qui s'engage vis-à-vis des jeunes de la région.....	38
Partie VI Notre responsabilité vis-à-vis des territoires	40

VI.1 Un réseau bancaire, des produits et services accessibles à tous	40
VI.2 La commercialisation de produits socialement responsables	40
VI.3 Une banque qui accompagne les projets locaux	41
VI.3.1. La Fondation Crédit Agricole Nord de France	41
VI.3.2. Le soutien des manifestations locales	41
VI.3.3. La monnaie solidaire Tookets	42
VI.3.4. Le village by CA, un lieu de fertilisation croisée	42
VI.4 Le soutien envers la population.....	43
VI.4.1. L'association Point Passerelle	43
VI.4.2. L'éducation budgétaire	45
Annexe 1 : Note méthodologique	46
Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale au 31/12/2017	49
Annexe 3 : Table de concordance	53

Préambule

Riches de plus de 100 ans 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 de nombreux atouts avec une situation idéale de « carrefour européen », des opportunités transfrontalières, un enseignement supérieur reconnu, une population jeune et surtout un tissu économique diversifié bénéficiant de 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 fière de ses savoir-faire.

La région joue un rôle économique majeur grâce à une industrie très présente, au développement de la logistique plus important qu'ailleurs (3^{ème} région de France) et à son leadership dans la construction ferroviaire. Sa façade maritime génère des activités diversifiées (tourisme littoral, produits de la mer, transport maritime et fluvial, production d'énergies...) portées par les trois ports de la région : Boulogne sur Mer (1^{er} port de pêche français), Calais (port à vocation transmanche) et Dunkerque (3^{ème} port français pour le tonnage total de marchandises).

En tant qu'acteur bancaire de premier plan du Nord et du Pas-de-Calais, le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) consistant à agir favorablement et durablement sur les impacts économiques, environnementaux, sociaux et sociétaux de son activité. En menant une politique RSE volontariste, la Caisse régionale, forte de ses 777 élus et de ses 2 972 collaborateurs, s'attache à être un acteur économique responsable proche de ses clients (près de 1,1 million en 2017 dont 54 467 nouveaux) et de ses 408 387 sociétaires en plaçant leur satisfaction au cœur de son action. Cette politique constitue un facteur de performance globale, un vecteur d'innovation, une aide à l'anticipation et à la réduction des risques ainsi qu'une source d'engagement et de motivation des salariés. Elle permet aussi d'attirer de nouveaux talents et de travailler en confiance avec diverses parties prenantes. La politique RSE du Crédit Agricole Nord de France est pilotée par un comité présidé par le Directeur général adjoint. Elle 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.

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 ses 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 2017 s'inscrivent dans une volonté d'utilité au territoire et démontrent l'efficacité de la banque multicanale de proximité.

L'année 2017 en bref

1/ Le projet d'entreprise 2016 - 2020 « Tous acteurs de la relation »

Tous acteurs
de la relation client

Tous acteurs
d'une relation agile
et innovante

En janvier 2016, le plan à moyen terme du Crédit Agricole Nord de France était lancé : un projet de développement, à la fois porteur d'utilité pour les clients et de croissance pour l'entreprise. Il se décline dans trois projets fondamentaux que sont la banque universelle de proximité, la banque multicanale de proximité et la banque de la relation client, regroupés dans un slogan « toute une banque pour vous ».

Depuis le lancement du projet d'entreprise, des preuves concrètes et innovantes de sa mise en œuvre ont été délivrées comme le démontrent les pages qui suivent. Elles recensent les projets emblématiques menés à bien ou déjà lancés.

Tous acteurs
de la relation au
territoire

Tous acteurs d'une
relation gagnante

2/ Des projets majeurs achevés

- L'ouverture de l'agence Cœur de Lille,
- Le déploiement de la nouvelle Charte d'Éthique,
- La création d'une filière « mer »
- Le village by CA Nord de France



3/ Des projets innovants en cours de déploiement

- La poursuite du développement du nouveau Projet Client, basé sur des nouveaux modèles d'organisation, de distribution et de relation
- Le lancement des nouveaux services digitaux (Digi Conso, Access Banking...)
- Le renforcement de la culture digitale et multicanale pour favoriser l'émergence du collaborateur et du manager 2.0

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

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.

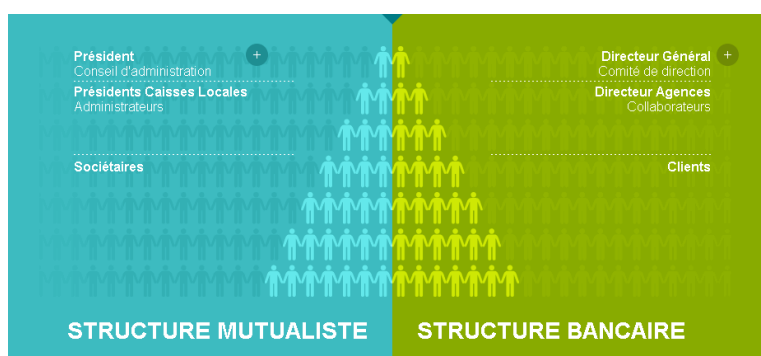
I.1 Une banque coopérative, un modèle à part entière

Lorsque plus de 408 000 clients d'une banque sont également ses sociétaires, soit près d'un client majeur sur deux, cette banque n'est pas tout à fait une banque comme les autres et se doit de développer une proximité renforcée avec ses clients.



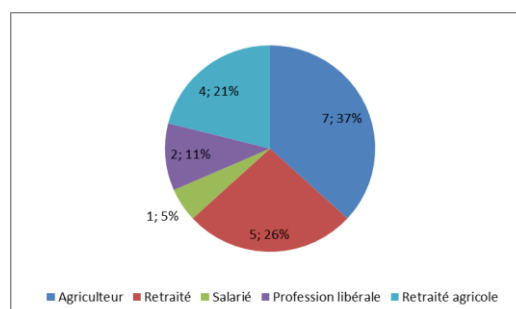
Dans un contexte socio-économique en constante évolution, le Crédit Agricole Nord de France s'organise en vue de répondre au mieux aux attentes de ses clients et sociétaires. S'appuyant sur son modèle coopératif et mutualiste caractérisé par une gouvernance originale, la banque associe au regard professionnel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



Le Conseil d'administration est composé de 20 membres, dont 7 femmes représentant diverses catégories socio-professionnelles.

Le Comité de direction compte, quant à lui, 14 membres, dont deux femmes. L'âge moyen des membres est de 52 ans au 31 décembre 2017.



CHIFFRES CLES 2017

Près d'**1** client majeur sur **2** sociétaire

70 Caisses locales

777 élus

15 femmes présidentes de Caisses locales

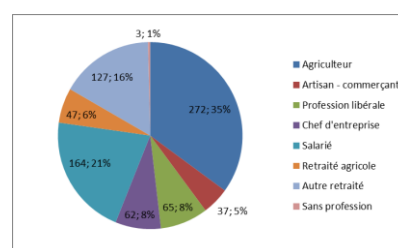
I.2 Reconnaître et valoriser les clients sociétaires pour renforcer le modèle coopératif

I.2.1 L'amplification du rayonnement mutualiste



Les sociétaires sont la base et l'expression du modèle coopératif et mutualiste. Pour devenir sociétaire, il suffit de souscrire des parts sociales dans la Caisse locale à laquelle son agence est rattachée. Un mémo parts sociales remis lors de la souscription décrit clairement les caractéristiques de cet instrument de capital non coté en bourse. En 2017 (au titre de l'exercice 2016), les parts sociales souscrites par les sociétaires ont donné droit, à la perception d'un intérêt de 2,20 %.

Etre sociétaire, c'est être un coopérateur, acteur de la banque. A ce titre, le sociétaire peut faire entendre sa voix. Chaque année, les sociétaires participent, au travers de l'assemblée générale de leur Caisse locale, 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 répartis sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais, ils étaient 777 en 2017, 67 % d'hommes et 35 % d'agriculteurs en activité, avec un taux de présidence féminine des conseils d'administration de 21%.



Chaque Caisse locale représente ses sociétaires à l'assemblée générale de la Caisse régionale du Crédit Agricole Nord de France et participe à l'élection des membres du Conseil d'administration de la Caisse régionale. En 2017, pour la première fois, grâce aux équipes e-commerce du Crédit Agricole Nord de France, une assemblée générale de Caisse locale a été retransmise en direct sur la page Facebook de la Caisse régionale. 2 736 personnes se sont connectées durant la retransmission et 500 fans y ont accédé en mode « replay ».

A fin 2017, le rayonnement mutualiste du Crédit Agricole Nord de France s'est amplifié comme le prouve la hausse du nombre de sociétaires (+ 4,3% vs 2016).

I.2.2 Des produits et services réservés aux sociétaires



LES AVANTAGES RÉSERVÉS AUX CLIENTS 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 pour l'accès à des monuments historiques ou des lieux de culture, 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 » et leurs représentants élus participent aux grandes décisions de l'entreprise,
- rencontrent chaque année les dirigeants de la banque.

(*) cf. p 42 du présent rapport

I.2.3 Les élus en action

Les élus reçoivent une information et une formation en vue de leur permettre d'exercer leur mandat et contribuer aux actions mutualistes sur leur territoire. Des parcours dédiés leurs sont proposés. 231 élus ont été formés en 2017.

Les secrétaires de Caisse locale, directeurs d'agence sur la circonscription, assistent le Président dans la préparation et la tenue des réunions et l'organisation des événements 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 permet aux conseils d'administration d'échanger instantanément l'information et, s'ils le souhaitent, de faire part en temps réel des actions à l'ensemble des 777 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 administrateurs de Caisses locales développent des synergies avec leur territoire :

- au travers des actions de développement local qui permettent d'accompagner les projets d'associations,
- en orientant les projets les plus importants vers la Fondation du Crédit Agricole Nord de France et/ou les Fondations nationales du Crédit Agricole,
- par le recensement des porteurs de projets susceptibles de faire appel au financement participatif (plateforme MIIMOSA) ou de bénéficier d'actions nationales ("Déserts Médicaux" sous l'égide de Crédit Agricole Solidarité Développement, "appel à projets aidant" de Crédit Agricole Assurances, ...),
- en proposant aux start-up locales de rencontrer les responsables du Village by CA Nord de France pour les accompagner dans leur développement et aux entrepreneurs locaux souhaitant embaucher de jeunes salariés d'utiliser la plate-forme professionnelle pour l'emploi Wizbii,
- en restant attentifs aux projets d'installation ou d'investissement sur le secteur de l'agriculture, des professionnels et des collectivités,
- et plus généralement par la mise à disposition du territoire et de la banque de "leur connaissance 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.

En 2017, des actions de sensibilisation à des thématiques telles que la santé et le bien vieillir ont été organisées par les Caisses locales. Les sociétaires ont pu assister à des conférences comme celle organisée le 26 septembre par la Caisse locale d'Haubourdin-Ronchin animée par le professeur François Delecourt, praticien chef de service diabétologie-endocrinologie au sein des centres hospitaliers Saint Philibert de Lomme et Saint Vincent de Paul de Lille.

Enfin, les Caisses locales proposent des sorties pédagogiques, comme la visite de « l'Expo Patate » à Villeneuve d'Ascq, près de 1000 enfants ont pu ainsi la visiter, ou des sorties en forêts domaniales organisées par l'ONF.

Une journée portes-ouvertes sociétaires a été organisée en juin 2017, durant laquelle les élus de Caisses locales et les équipes commerciales ont valorisé le modèle coopératif et mutualiste de la banque. Cette année, une animation sur les applications digitales a été menée dans plus d'une centaine d'agences.



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.

CHIFFRES CLES 2017

2,20% rémunération des parts sociales	191 038 cartes sociétaires	+ 12% livrets sociétaires	231 élus formés
---	--------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------

Partie II. Un nouveau projet client

Le Crédit Agricole Nord de France fait de la satisfaction de ses clients une priorité en leur offrant le meilleur de la relation bancaire. Pour cela, il a développé un nouveau projet client basé sur trois piliers qui s'articulent entre eux : la banque universelle de proximité, la banque multicanale 100% humaine 100% digitale et la banque de la relation client. Ce projet ambitieux, amplifié par la révolution digitale, lui permet de devenir un véritable partenaire de ses clients, sachant leur simplifier la vie, les aider à bien décider et les accompagner dans la durée de manière globale et personnalisée.



De plus, parce qu'une réclamation est toujours l'expression de l'insatisfaction d'un client, le Crédit Agricole Nord de France attache une grande importance à la qualité de leur traitement. En 2017, la banque a élaboré et

diffusé auprès des conseillers des bagages de sensibilisation leur permettant chaque mois de se familiariser avec un nouveau sujet de réclamation.

En 2017, les réclamations reçues par le service Qualité Clients sont restées stables (1869 en 2017 contre 1862 en 2016). Il est à noter que l'outil de recensement des réclamations a évolué. Son périmètre de collecte a été élargi à l'ensemble des réclamations reçues par les services du siège et les agences. Il tient désormais compte de toutes les insatisfactions adressées à la banque. Les données chiffrées relatives à cette mise à jour sont en cours de traitement.

II.1 Un nouveau modèle organisationnel : la banque universelle de proximité



Parce que l'agence de proximité reste le pivot de la relation, en 2017, le Crédit Agricole Nord de France a ouvert l'agence Cœur de Lille, lieu d'expertise et d'innovations technologiques et relationnelles. Différente des agences traditionnelles, laboratoire technologique, elle propose de nouveaux parcours clients. Elle permet de tester l'adaptation des services et des espaces aux attentes locales des clients.

Dans cette droite ligne, les agences de Saint Pol Verdun, Béthune Ville, Condé sur Escaut et Pérenchies ont été transformées en agences collaboratives, des agences dont le concept modulable répond aux évolutions des usages et des attentes des clients



Ces agences préfigurent des nouveaux formats d'agences qui seront ensuite déployés. Le Crédit Agricole Nord de France met l'accent sur la co-création et l'écoute client pour mieux comprendre les parcours de vie et encourager l'innovation.



CA-LAB

809 IDÉES ET COMMENTAIRES
POSTÉS SUR « MON
PATRIMOINE »

Associer nos clients
et partenaires

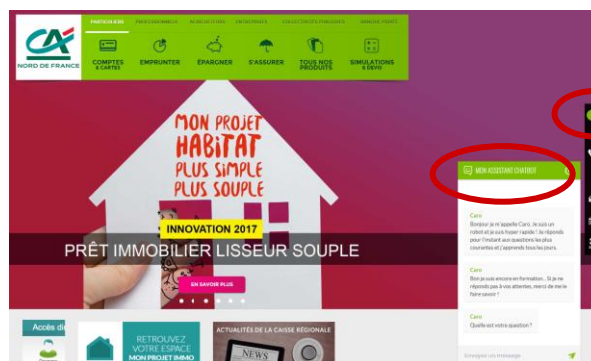
ADICODE® : co création Client



Défi Open'Com

Les agences deviennent collaboratives, tout comme le siège qui accueille un "Lab" d'innovation où collaborateurs, clients, étudiants, partenaires pourront co-créer pour repenser ou concevoir un produit bancaire.

Pour être au plus proche de ses clients et à leur écoute, la banque expérimente CARO, un chatbot (robot de chat) innovant au service des clients, accessible sur canorddefrance.fr. Disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, il s'appuie sur l'intelligence artificielle pour répondre de façon instantanée aux questions des internautes les plus fréquentes concernant la banque au quotidien, le crédit, l'assurance, l'épargne et le sociétariat et les accompagner dans leur simulation de crédit à la consommation.



Dans la droite ligne de son modèle de banque coopérative et mutualiste et en tant que banque de proximité, le Crédit Agricole Nord de France est pro actif vis-à-vis de ses clients et des habitants de son territoire. En mobilisant toute une journée l'ensemble des conseillers pour aller à la rencontre, en dehors des agences bancaires, des hommes et des femmes du Nord et du Pas de Calais, il réaffirme son engagement à contribuer à l'investissement des entrepreneurs, à la confiance des ménages et aux projets collectifs, pour la réussite de tous.



II.2 Un nouveau modèle de distribution : la banque multicanale de proximité



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.

La banque souhaite poursuivre la digitalisation de ses transactions en s'appuyant sur des process assurant ergonomie et fluidité.



Dans l'optique de rendre accessibles tous les services et produits bancaires sur les smartphones, le Crédit Agricole Nord de France a lancé une application dédiée, « Ma carte ». A partir de cette application, est proposé PAYLIB sans contact, un nouveau service de paiement qui permet de régler des achats en magasin avec un smartphone.

Au-delà de l'entrée en relation digitalisée, la banque s'attache à assurer une gestion proactive de la relation à distance en développant notamment 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.



Fluidité



Le Crédit Agricole Nord de France



est une banque connectée.

II.3 Un nouveau modèle relationnel : la banque de la relation client



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, en assurant la qualité de l'écoute et l'utilité du conseil pour viser une relation globale et durable.

Pour accompagner la nouvelle démarche relationnelle le Crédit Agricole a déployé une nouvelle Charte de communication clients. Tout comme la nouvelle signature « Toute une banque pour vous », elle a pour objectif d'affirmer la banque comme vrai partenaire de ses clients.

UNE CHARTE UNIQUE POUR
TOUTES LES COMMUNICATIONS

II.3.1 Optimiser la connaissance clients

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 Caisse régionale a proposé un Challenge Big Data à 27 étudiants en master « système d'informations et d'aide à la décision » et en économie appliquée de l'Université de Lille 1. L'objectif de ce challenge est de faire émerger des idées pour le développement de nouveaux outils pour optimiser la connaissance client.



Ce challenge s'inscrit dans la droite ligne de la chaire Big Data – Digital Banking de l'IESEG à laquelle la banque apporte son soutien financier et opérationnel pour faire de la recherche appliquée sur les apports du Big Data dans la relation clients.

II.3.2 Devenir la banque préférée 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.



Cette offre comprend une carte jeune et un service personnalisé d'accompagnement à la recherche d'emploi.

Banque des jeunes, le Crédit Agricole Nord de France entend les aider à mettre le pied à l'étrier sur le marché du travail. Avec son partenaire Wizbii, plateforme en ligne spécialisée dans l'emploi et l'entrepreneuriat des juniors, le Crédit Agricole Nord de France a

lancé les premiers rendez-vous « premier stage premier job ». Une dizaine d'entreprises mobilisées y ont proposé des offres d'emploi, des stages et des contrats en alternance pour des métiers divers tels que chef de projet, ingénieur commercial...

Au-delà de ces rencontres, les jeunes peuvent également retrouver sur la plateforme en ligne l'ensemble des offres des entreprises partenaires.

The graphic consists of a dark green rectangular area on the left and a white smartphone on the right. The green area contains the 'eko' logo (with 'by CA' underneath) and a list of benefits: 'L'offre EKO :', 'Compte courant accessible par téléphone et réseau d'agences', 'Carte bancaire', and 'Faible tarification'. The smartphone screen displays the text: 'Au Crédit Agricole, avec Eko, c'est une carte, une appli et une agence pour 2€ par mois. Sans condition de ressources.' and 'Détails et conditions sur eko-by-ca.fr'. The phone's status bar at the top shows 'Crédit Agricole' and 'Like Page'.

Le 8 novembre 2017, le Groupe Crédit Agricole a présenté officiellement à la presse sa nouvelle offre bancaire EKO « une carte, une appli, une agence, pour 2 euros par mois », pensée en co-création avec 2000 clients. Cette offre forfaitaire sans découvert est ouverte à tous et permet au client d'avoir accès à l'essentiel de la banque sur la banque en ligne ou en agence. Sa souscription est simple et rapide.

Pour rester en contact avec des étudiants étrangers et des étudiants partis à l'étranger (programme Erasmus, échange international), 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 ces étudiants pour leur proposer des offres répondant à leurs besoins : carte gratuite, prêt étudiant, assurance habitation gratuite pendant 3 mois.



La banque a poursuivi en 2017 la commercialisation de la gamme de crédits dédiés aux jeunes pour financer leurs besoins spécifiques (studio, études, voiture), celle de l'offre globe-trotter qui facilite les séjours à l'étranger et celle de l'offre spéciale pour les bacheliers. Depuis cette année elle leur propose une carte bancaire avec un visuel personnalisé.



II.3.3 La banque qui répond aux attentes spécifiques des clients patrimoniaux

Les agences Banque Privée du Crédit Agricole Nord de France visent à offrir aux clients patrimoniaux une relation sur mesure et une expertise avec des offres performantes et différenciantes, associées à un haut niveau d'excellence opérationnelle. Elles permettent d'établir une stratégie personnalisée de développement patrimonial avec des interlocuteurs multiples et parfaitement complémentaires du Crédit Agricole Nord de France et en synergie avec les filiales du Groupe Crédit Agricole (Amundi, Indosuez Private Banking, CA Assurances...).

En 2017 la banque a consolidé sa filière banque privée, en créant une quatrième agence au Touquet, en développant des synergies avec les métiers de la banque d'affaires et en enrichissant son conseil sur la vente d'immobilier locatif avec Square Habitat Patrimoine.

En fin d'année, la banque a lancé son site Banque Privée. Il offre aux clients patrimoniaux une présentation de la Banque Privée et des solutions patrimoniales adaptées à leurs projets (banque au quotidien, transmission, investissement, retraite, financement, etc.). Un fil d'actualités complète l'information sur les thèmes fiscalité, économie et services haut de gamme...



Le Crédit Agricole Nord de France accueille depuis septembre le Digital Lab du Groupe Crédit Agricole, un nouvel espace d'innovation et de co-création avec des clients. L'objectif est de proposer de nouveaux parcours clients intégrant de nouvelles applications et de nouveaux outils améliorant les processus.



Les premiers travaux ont été dédiés à la démarche conseil global patrimonial sur tablette. Le nouveau modèle relationnel créé vise à donner un conseil plus performant, plus transparent et plus pédagogique. Il permet de donner aux clients, une vision globale de leur patrimoine et un accompagnement personnalisé (solutions épargne, immobilier, transmission, prévoyance).

CHIFFRES CLES 2017

Déploiement des **4** premières agences collaboratives

Lancement du **1^{er}** chatbot

Commercialisation de l'offre **EKO**

II.4 Une banque responsable et loyale vis-à-vis de ses clients

II.4.1 Promouvoir une culture déontologique et éthique

Le Crédit Agricole Nord de France exerce son activité bancaire dans le respect des principes de transparence et d'intégrité conformément aux normes légales, aux valeurs du Groupe et aux documents de référence internes.



En 2017, la banque a adopté la charte éthique du Groupe. Elle traduit sa volonté de faire encore plus pour servir au mieux ses clients, d'être la banque loyale, ouverte à tous et multicanale qui permet à chacun des clients d'être accompagné dans le temps et de pouvoir décider en toute connaissance de cause. Cela suppose un engagement personnel de chacun des salariés de la banque pour adopter un comportement éthique et responsable avec notamment la préservation de la confidentialité et de l'intégrité des informations, la préservation des conflits d'intérêts et le respect des réglementations et procédures en vigueur. En 2017, 95% des salariés ciblés ont été formés à la déontologie.

La banque fait de la primauté de l'intérêt des clients une préoccupation permanente. En 2017, 4 conflits d'intérêts potentiels ont été portés à la connaissance du responsable de la conformité et 8 avis relatifs à l'exercice d'une seconde activité professionnelle ont été émis.

Par ailleurs, concernant l'utilisation des données clients, le groupe Crédit Agricole a pris un engagement fort début 2017 en publiant une Charte d'utilisation des données clients. Protéger les données



personnelles des clients est une priorité. Leur utilisation encadrée a pour seul objectif l'amélioration du service apporté aux clients.

II.4.2 Protéger les clients

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 des clients usagers de la banque en ligne. Un nouveau process de traitement de ces alertes a été déployé au sein de la Caisse régionale, permettant une prise en charge six jours sur sept, avec des plages horaires élargies.

La Caisse Régionale Nord de France dispose d'outils de lutte contre la fraude basés sur l'émission d'alertes, elles-mêmes issues d'un ensemble de règles combinatoires permettant de détecter des transactions potentiellement frauduleuses. Ces alertes sont mises à disposition des gestionnaires pour analyse et contact éventuel du client :

- Un premier outil outils de gestion du risque (GDR) permet d'analyser les autorisations relatives aux transactions réalisées avec les cartes des clients. Depuis novembre 2017, pour renforcer l'efficacité du dispositif, la majorité des alertes donne lieu, en simultané, à l'émission de SMS d'information aux clients 24h/24 – 7j/7 et possibilité pour eux d'avoir un interlocuteur à tout moment.
- Un deuxième outil d'analyse des autorisations cartes issues de transactions enregistrées chez les commerçants est également en place. En fonction du scoring donné par le GDR (pertinence de la probabilité de fraude), l'autorisation est acceptée ou refusée et une alerte est émise.
- Le dernier outil permet d'analyser le risque sur des virements émis à partir des comptes de la clientèle et via les canaux de la Banque en ligne, l'agence et l'EDI (échanges de données informatiques). Cet outil de gestion du risque intègre également les remises de chèques proches d'un virement émis. Chaque alerte émise bloque l'envoi du virement pour analyse par le gestionnaire.

II.4.3 Prévenir les risques

Le système de contrôle au sein de la Caisse régionale est construit sur trois pôles de contrôle : contrôle périodique, contrôle conformité, risques et contrôles permanents.

Au moins deux fois par an, l'organe de surveillance procède à l'examen de l'activité et des résultats du contrôle interne ainsi que des éléments essentiels et des enseignements dégagés de la mesure et de la surveillance des risques.



Une information semestrielle et un rapport annuel sont établis, sur la base des prescriptions réglementaires, des recommandations du Secrétariat général de l'ACPR (Autorité des Contrôles Prudentiel et de Résolution) et de l'autoévaluation du dispositif de contrôle interne au moyen de la démarche ICAAP qualitatif.

Après validation par le Directeur général et examen par le comité des risques et le Conseil d'administration, ce rapport est transmis à Crédit Agricole S.A. et envoyé par cette dernière au Secrétariat Général de l'ACPR.

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 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 2017, l'unité sécurité financière de la banque a analysé à ce titre plus de 12 000 opérations douteuses.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, la banque a enrichi ses outils (GDR Flux et GDR Carte) et renforcé ses procédures. Le plan Groupe de mise en conformité des clients Banque Privée et Personnes Politiquement Exposées (PEE) a par ailleurs fait l'objet de nombreux travaux en 2017 dans le cadre de la mise en œuvre de la 4ème Directive européenne de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Le Plan de remédiation sanctions internationales / OFAC a été également poursuivi avec un deuxième exercice annuel d'auto-évaluation des risques sanctions (EWRA -Enterprise Wide Risk Assessment), faisant apparaître un risque résiduel faible.

De nombreuses campagnes de formation des salariés et des administrateurs ont été menées au cours de l'année 2017 dans les domaines réglementaires.

Le Groupe a obtenu la certification de son dispositif de lutte contre la corruption. Il 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.

II.4.4 Valider 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 2017, 51 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 : 7 dysfonctionnements ont été déclarés en 2017.

CHIFFRES CLES 2017

9 formations démultipliées concernant la conformité et la sécurité financière

51 avis de conformité émis

plus de **12 000** 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 représentatifs ont été retenus, la création de richesse et la génération d'emplois, car malgré le recul en région du nombre de jeunes inscrits à Pôle emploi, le chômage en Nord et Pas de Calais demeure supérieur à la moyenne nationale.

Il résulte de cette empreinte que la Caisse régionale a généré plus de 118 000 emplois en France dont 60% dans le Nord et le 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 près de 5 Mrds€ de nouveaux crédits, dont 3,3 Mrds€ de crédits à l'habitat, le Crédit Agricole Nord de France affiche une année 2017 historique et confirme ainsi son rôle de partenaire majeur au sein de la région.

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. En 2017, l'épargne clientèle affiche une belle dynamique, avec un encours de 28 Mrds€ et une croissance de 3,8% sur un an. L'encours de crédits à la clientèle affiche, quant à lui, une forte progression de 8,6% sur un an pour s'établir à 22,2 Mrds€, dont 13,6 Mrds€ sur l'habitat (+11,5%).

A titre d'exemple, en souscrivant des parts des huit 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. L'encours global des fonds était environ de 54 M€ au 31 décembre 2017.

La société de capital-risque, Nord Capital Investissement (filiale de la Caisse) qui apporte des fonds à des PME des départements du Nord et du Pas de Calais, a quant à elle, réalisé en 2017, 6 opérations pour un montant global de 9,1 M€. Le montant total investi par cette société au 31/12/2017 est de 77 M€.



III.2 Le développement du tissu entrepreneurial

Des TPE aux leaders internationaux, la Caisse régionale Nord de France accompagne les professionnels, les artisans, les professions libérales et les entrepreneurs en leur proposant des solutions court, moyen ou long termes adaptées à leur besoin en trésorerie, leurs financements et leur développement. Dans le cadre de son projet « Tous acteurs de la relation », la banque a l'ambition de devenir un partenaire incontournable des professionnels.



En 2017, de nouveaux produits, services et prêts leur ont été proposés :

- « Ma Banque Pro », qui leur permet de suivre leurs comptes privés et professionnels sur une seule et même application digitale tout en donnant accès à des fonctionnalités spécifiques propres à la clientèle professionnelle,
- Le prêt Express Pro qui permet la consultation de leurs lignes de crédits pré-attribués et la réalisation en quelques clics d'une demande de prêt depuis l'espace sécurisé sur la banque en ligne,
- Une carte professionnelle à autorisation systématique destinée aux auto-entrepreneurs et aux salariés d'entreprises,
- Un pack e-Commerce pour répondre au besoin des professionnels de disposer d'une vitrine internet (e-Vitrine) pour développer leur notoriété, ou d'une boutique en ligne pour commercialiser leurs services et productions (e-boutique),
- Le service « Allô Info Pro » qui vient enrichir les cartes bancaires business des professionnels. Il permet d'obtenir par exemple des informations juridiques ou fiscales,
- De nouveaux services d'assistance et assurance dans la nouvelle gamme de cartes business, comme l'assurance prolongation de la garantie constructeur.



Pour poursuivre l'accompagnement des nouveaux entrepreneurs, créateurs d'emploi et de richesses dans la région, le Crédit Agricole Nord de France a renouvelé en 2017 sa convention de partenariat avec les Réseaux Entreprendre du Nord et du Pas de Calais. Il a pour la neuvième année consécutive parrainé le Salon CREER et a ainsi contribué à relancer la dynamique de la création d'entreprise en mettant l'accent sur le développement des jeunes entreprises.



La banque a également maintenu en 2017 « les Cafés de la Création » dédiés aux créateurs d'entreprises. Lancés en 2016, ils proposent un rendez-vous régulier dans un lieu fixe et convivial pour des entretiens courts et gratuits avec des experts de l'accompagnement (Crédit Agricole Nord de France, avocats, notaires, experts comptables, CCI...).

Enfin, la Caisse régionale pour accompagner tous ses clients professionnels a lancé une filière Mer. Sa première opération a été de financer une série de trois bateaux d'artisans pêcheurs étaplois (Côte d'Opale).

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

Partenaires du monde agricole depuis plus de 120 ans, le Crédit Agricole Nord de France est présent auprès des exploitants pour les accompagner dans leur développement mais aussi les aider aux moyens de dispositifs adaptés lorsqu'ils sont fragilisés par la mauvaise conjoncture des filières élevages et céréales.



Très impliquée dans le développement de l'agriculture, la banque accompagne chaque année l'installation de jeunes agriculteurs, pour certains engagés dans des circuits courts.

En septembre 2017, une convention de partenariat entre le Crédit Agricole Nord de France et les Jeunes Agriculteurs Nord Pas-de-Calais a été signée pour le lancement de la nouvelle offre « Install

by CA », destinée au financement de la reprise d'une exploitation agricole. ☒

« Install by CA » propose une grande souplesse de remboursement afin de tenir compte des problématiques de volatilité et de variations des rendements auxquelles doivent faire face les agriculteurs. Cette offre met l'accent sur la prévention et la gestion des risques, avec des réductions importantes consenties pour inciter les clients à protéger leur famille et leurs biens, et anticiper les phénomènes climatiques grâce aux assurances grêle et récolte. Enfin, pour permettre au jeune agriculteur de gérer son exploitation dans un monde toujours plus digital, l'offre comprend un matériel informatique offert (au choix smartphone, tablette ou ultra-portable).



En signant une convention en avril 2017, la banque a été l'un des premiers partenaires à apporter son soutien pour l'organisation du congrès national des jeunes agriculteurs qui s'est déroulé à Dunkerque les 6, 7 et 8 juin 2017. Elle a également été présente aux nombreuses manifestations agricoles qui rythment la vie des territoires du Nord et du Pas de Calais (Le salon Food Connection à Arras, Place Nature au Touquet, Ferme en ville à Orchies...)

La banque contribue au financement participatif de l'agriculture régionale.



Elle s'est associée à la startup Miimosa, plateforme de crowdfunding dédiée à l'agriculture et à l'alimentaire, qui permet aux citoyens de soutenir à partir de dons le développement de projets agricoles de petites structures misant sur les produits du terroir. L'objectif du Crédit Agricole Nord de France est de promouvoir, en résonance avec ses valeurs mutualistes, le financement participatif et ainsi d'aider les petites et moyennes exploitations agricoles qui souhaitent développer une activité complémentaire. En 2017, cinq jeunes entrepreneurs ont lancé avec succès leur campagne de financement participatif sur Miimosa avec le soutien du Crédit Agricole.

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 et du 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...).

Le Crédit Agricole Nord de France a participé aux Trophées de l'Industrie 2017. Parrain de la catégorie Industrie Agroalimentaire, il a remis le trophée à la Brasserie Castelain implantée à Bénifontaine.

III.4 L'accompagnement des collectivités et institutionnels et l'accès au logement social

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 le territoire et améliorer le cadre de vie de ses habitants.

La banque souhaite répondre aux enjeux fondamentaux de son territoire et l'accompagner dans ses mutations économiques. En 2017, dans un contexte de baisse des investissements publics, la banque a mis en place près de 250 dossiers de financement pour un montant supérieur à 230 millions d'euros.



A titre d'exemple, le Crédit Agricole Nord de France a accompagné la Région, les départements du Nord et du Pas de Calais et les intercommunalités en permettant au syndicat mixte « Fibre numérique 59/62 » de souscrire un emprunt auprès de plusieurs entités du Groupe Crédit Agricole pour déployer le Très Haut Débit afin de fournir sur l'ensemble du territoire un accès internet performant. Il s'agit d'un enjeu vital pour les zones rurales. L'implantation d'habitations de particuliers ou le développement d'activités d'entreprises est conditionnée par l'accès au Très Haut Débit.

La Caisse régionale a aussi participé au financement d'autres projets : le centre de valorisation organique à Vitry en Artois, le développement du bus à Haut Niveau de Service Artois Gohelle, la rénovation de l'école de Hinges ou la création d'un ensemble scolaire à Somain...

Le Crédit Agricole Nord de France accorde une attention toute particulière au logement social afin d'apporter des solutions aux difficultés rencontrées par notre population pour accéder à la propriété et plus généralement au logement. Dans ce cadre la Caisse régionale accompagne les bailleurs sociaux dans la mise en place de prêts « location-accession (PSLA) qui permettent aux familles du Nord et du Pas de Calais d'accéder à la propriété dans des conditions sécurisées.

III.5 La santé et le vieillissement

Selon l'Agence Régionale de la Santé, le territoire du Nord et du Pas de Calais apparaît systématiquement au dernier rang de tous les classements sanitaires, tant sur l'état de santé de ses habitants (espérance de vie, diabète, addictions, AVC...) que sur son offre de soins. Dans son ambition d'être utile au développement de son territoire, la Caisse régionale Nord de France s'est engagée dans une orientation « Santé et Bien vieillir ».



Cet engagement se traduit par l'accompagnement de nombreux projets menés par des établissements de santé (CH, CHRU, Instituts de santé) et des associations. Des financements ont ainsi été accordés pour la construction

de nouveaux bâtiments (psychiatrie au CH Valenciennes, médecine nucléaire au CH Dunkerque, maison de retraite à Trélon). D'autres sont dédiés à la rénovation (Institut Calmette à Camiers, urgences CHRU Lille). Enfin, des EHPAD ont sollicité le Crédit Agricole Nord de France pour mener des travaux d'extension et de réhabilitation (EHPAD à Wignehies et du CH de Bapaume, résidence séniors à Bouchain).

III.6 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. En 2017, le maillage des agences s'est renforcé avec l'ouverture de 11 nouvelles agences à Saint Omer, Lillers, Pérenchies, Lens Basly ou encore Berck sur Mer, portant le nombre des agences Square Habitat à 75.



Pour toujours mieux accompagner les clients dans leur projet habitat, les synergies entre la banque et ses filiales se sont renforcées grâce à un nouvel outil de recommandations immobilières. Il améliore la transmission d'informations entre les agences bancaires et les entités Square Habitat, NDFI et Square Habitat Patrimoine qui poursuivent leur développement.

Une nouvelle offre a été lancée, la Square Box Vendeur. Grâce à cette box, le client bénéficie d'un engagement de vente de son bien en 90 jours ou encore d'une garantie de revente du bien acquis durant sept ans. Elle est proposée par les 285 négociateurs présents dans les agences Square Habitat du territoire.

Il est à noter qu'en 2017, 430 lots neufs ont été vendus, en progression de 16% par rapport à 2016.



Dans la continuité du salon Immotissimo qui a mobilisé 43 conseillers, quatre journées Immodays orchestrées par Square Habitat Patrimoine ont été organisées à Lille, Arras, Hardelot et Valenciennes.

III.7 L'assurance et la prévention, deux attentes fortes des clients

La banque a renforcé son image et son professionnalisme 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 auprès de ses clients.

Elle a recruté un ingénieur en prévention qui coordonne l'ensemble des actions de prévention, contribue à la montée en compétence des conseillers en assurance professionnelle et veille à faciliter le conseil.

En 2017, la Caisse régionale a mis à disposition de ses conseillers agricoles un nouvel outil de cartographie qui facilite les mesures des bâtiments agricoles en assurant un relevé automatique des mesures lors de la souscription d'une assurance multirisques agricole

Après une année 2016 orientée plus particulièrement sur les risques routiers (signature d'une convention de partenariat avec l'Association Prévention Routière des Hauts de France) et les gestes de premiers secours les actions de prévention 2017 ont porté sur la « Santé et le Bien Vieillir » :

- un jeu sous forme de quizz sur la santé a été proposé aux clients utilisateurs de la banque en ligne,
- quatre animations initiées par les Caisses locales ou les agences ont été organisées avec l'appui de l'Institut Pasteur,
- trois actions dédiées à la nutrition et aux risques liés à la sédentarité ont concerné les salariés de la banque.



CHIFFRES CLES 2017

Plus de **300 M€** de crédits
accordés aux agriculteurs

Près de **250** dossiers de financement pour
accompagner les collectivités territoriales

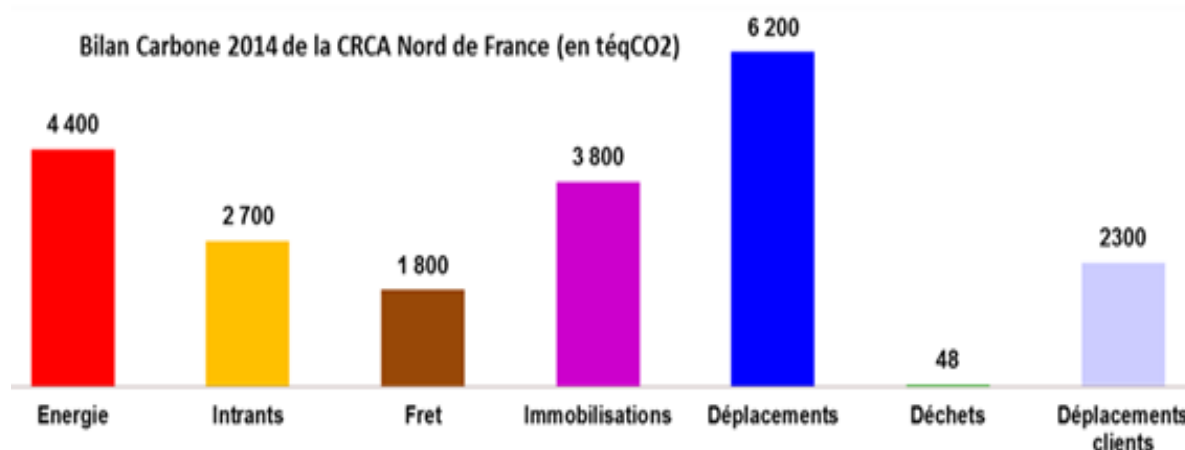
plus de **71000** emplois générés
dans le Nord et le Pas de Calais

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

IV.1 Les engagements « carbone »

IV.1.1. les émissions de gaz à effet de serre liées à l'activité

Le dernier bilan carbone réalisé a mis en évidence que les émissions de GES liées à notre fonctionnement ressortent à 21 300 TeqCO₂ sur périmètre global et 19 000 TeqCO₂ sur périmètre d'exploitation. Les émissions produites par salarié ont baissé de plus de 5%. Suite à ce bilan carbone un plan d'action a été mis en place, il devrait permettre de réduire de 6% les émissions de GES. Le prochain bilan sera réalisé en 2019.



En 2017, les consommations d'énergies (scope 1 et 2) ont généré des émissions de gaz à effet de serre de 1 704 TeqCO₂ pour le gaz, 282 TeqCO₂ pour le fioul et 1 027 TeqCO₂ pour l'électricité, en diminution par rapport à 2016. Les trajets professionnels (scope 3) réalisés en véhicules personnels et en véhicules de service sont restés stables, représentant une émission de 1033 TéquCO₂.

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.



La loi sur la transition énergétique et la croissance verte dans son article 173, demande aux établissements financiers d'estimer les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES) générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et des services qu'elle produit. Cette estimation devra être publiée dans le rapport RSE 2018 (sur résultats 2017). Un groupe de travail constitué de Crédit Agricole SA, CACIB, 6 Caisses régionales et LCL a travaillé sur la manière de réaliser cette estimation.

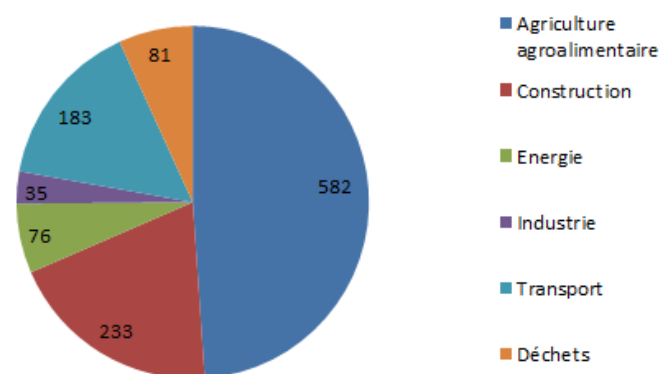
Les travaux se sont appuyés sur une méthodologie développée dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB). Cette méthode a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de GES liées aux financements et aux investissements. Cette méthode est désormais ouverte à tous et est publiée dans un Guide Ademe qui a pour but d'aider les différents acteurs de la finance à estimer leurs GES.

Les émissions mesurées par les inventaires nationaux sont réparties en 9 macro-secteurs, regroupant 23 filières.

Les émissions sont affectées, par convention, aux agents économiques possédant les principaux leviers d'action pour les réduire.

Par convention, les émissions sont totalement affectées au financement de la production et non de la consommation. Ainsi, par exemple, les émissions liées à l'usage de l'automobile sont allouées à l'industrie automobile (macro secteur des transports) et non pas à l'utilisation des véhicules par les particuliers.

L'estimation des émissions porte sur l'encours des prêts au 31 décembre 2016, à l'exception des prêts aux particuliers. Elle s'élève à 1 190 kt équivalent CO₂. Sa répartition (en Kt éq CO₂) est la suivante :



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 et mis en place des actions (site de co-voiturage, développement des visio-conférences, véhicules électriques, parking à vélos, places de parking dédiées au covoiturage...). Le site de covoiturage mis en place fin 2013 compte désormais plus de 432 utilisateurs et propose la réservation de véhicules de service, dont deux véhicules électriques, pour la réalisation des déplacements professionnels. En 2017, les trajets réalisés en covoiturage ont permis d'économiser 6 987 km.

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

En 2017, une expérimentation sur le télétravail de 6 mois a été menée puis reconduite. Des salariés cadres et non cadres ont pu tester une journée de travail à domicile dans la semaine. Ce pilote devrait être élargi à un plus grand nombre. La Caisse régionale développe des méthodes agiles (télétravail, nomadisme, portabilité) pour optimiser les déplacements liés à son activité et diminuer son empreinte carbone.

IV.1.3. La réduction de nos consommations

Pour diminuer les consommations de papier à destination de ses clients, la banque a mis en place la signature électronique dans les agences bancaires et promeut auprès de ses clients l'e-relevé. La diminution de la consommation de bobines utilisées dans les automates et l'augmentation du nombre de clients ayant opté pour l'e-relevé ont entraîné une diminution du coût de la taxe ecofolio en 2016. Cette tendance devrait se confirmer en 2017.

Il est à noter qu'en raison d'une forte activité commerciale en 2017, la consommation de ramettes de papier est passée de 26 ramettes par salarié en 2016 à 28 en 2017.



La Caisse régionale accompagne l'évolution des comportements. Pour rappeler à ses salariés les éco-gestes à adopter dans le cadre de leur activité professionnelle (imprimer recto verso, éteindre la lumière, trier le papier...), la banque a fait appel durant la semaine du développement durable à une artiste magicienne faisant du théâtre d'improvisation. Cette ambassadrice hors du commun a su faire passer les messages en toute bonne humeur. Les consommations d'énergies (électricité gaz et fioul) ont diminué en 2017.

Enfin, la Caisse régionale s'est engagée courant 2017 dans un processus de dématérialisation des factures fournisseurs et des fiches de salaires.

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 2017, près de 120 000 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, elle 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. Près de 160 tonnes de papier et 308 kg de piles ont ainsi été recyclées en 2017. Le recyclage du papier a permis d'économiser la consommation énergétique de 368 foyers par an.

La banque a engagé des travaux pour mieux prendre en compte les enjeux sociaux et environnementaux dans ses achats et dans ses relations avec les fournisseurs. A titre d'exemples, 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, un peu moins de dix tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques, ainsi que des ampoules, du mobilier de bureau et de l'électroménager ont été pris en charge par des partenaires pour recyclage via des filières dédiées.



Dans le cadre de la semaine du développement durable, les salariés de la Caisse régionale et les clients ont contribué à l'économie circulaire en participant à la collecte de livres destinés à l'association la Bouquinerie du Sart. Cette association collecte des livres auprès des particuliers et les transforme en emplois solidaires. Grâce aux salariés et clients de la banque, plus de 2000 livres ont ainsi été collectés pour être recyclés.

Il est à noter que certains d'entre eux ont été valorisés (revente ou dons à des bibliothèques associatives) et que pour assurer l'activité de tri, l'association embauche des hommes et des femmes logés dans des centres d'hébergement avec pour principal objectif leur réinsertion économique et sociale.

Le Crédit Agricole Nord de France s'est associé à l'opération « Hauts de France propres » qui s'est fixée comme ambition de mobiliser le plus grand nombre de volontaires sensibles à l'environnement pour ramasser et trier un maximum de déchets. Une action de nettoyage organisée par le Conseil régional des Hauts de France et les cinq fédérations départementales de chasse et de pêche.



CHIFFRES CLES 2017

Baisse généralisée des consommations d'énergies : électricité, gaz et fioul

près de **120 000** cartes éco-conçues recyclées

6987 kms évités grâce au 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 chèquiers responsables !

Depuis juin 2016, le Crédit Agricole Nord de France commercialise auprès de ses clients des chèquiers 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.

En 2017, un peu plus de 645 000 chéquiers responsables ont été expédiés aux clients de 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). En 2017, plus de 47 000 cartes bancaires éco-conçues ont été commandées et remises aux clients.

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 permet d'améliorer 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 ou respectueux de l'environnement

Les départements du Nord et du Pas de Calais, qui comptent une forte densité de productions végétales, d'élevages ainsi que de nombreuses entreprises agroalimentaires avec 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 et dans l'étude de rentabilité des projets. En 2017, 6 nouveaux projets ont été financés. Ils représentent un investissement global de 14M€.



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.

Autres exemples, la Caisse régionale a également accompagné des projets de flotte de camions GPL et de développement de ventes de vélos électriques haut de gamme.

La Troisième Révolution Industrielle en Nord et 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. Il a été financé grâce aux apports financiers du Feder (fonds européens), de Groupama, de la Banque européenne d'investissement et du Crédit Agricole Nord de France. Il permet 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 2017 a notamment été marqué par la rencontre de nombreux porteurs de projets et la finalisation de trois investissements.



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 2017, la banque détenait dans ses livres plus de 295 000 LDD.

L'investissement socialement responsable dans des fonds thématiques environnementaux contribue favorablement aux enjeux du développement durable. A titre d'exemple, en décembre 2017, l'encours du fonds "atout valeur durable" détenu en direct par les clients de la banque était de 2 937 K€ en augmentation de 70% par rapport à 2016.

IV.3 La promotion de l'agriculture durable



Le Crédit Agricole Nord de France est partenaire financier du projet de création d'une zone maraîchère et horticole de 35 hectares dans la métropole sud de Lille dédiée à la production de légumes bio. Sept jeunes agriculteurs y produisent et vendent en direct des tomates, des courgettes, des salades et autres légumes de saison.

La banque a également participé au financement d'une coopérative de producteurs labellisés agriculture biologique, d'un groupe de négoce de fruits et légumes bio et d'un groupement de producteurs de carottes qui ont lancé une marque collective visant à promouvoir une filière de produits de qualité et systématiquement contrôlés.

IV.4 Les actions en faveur de la biodiversité

En 2017, 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 2017, 246 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 en gestion écologique et ludique qui favorisent la biodiversité.



La banque a soutenu l'exposition « Croc'expo » à Cité Nature à Arras dont l'objectif est d'inciter les enfants de 3 à 12 ans à consommer des légumes et des fruits de saison.

CHIFFRES CLES 2017

6 projets de méthanisation financés
pour un investissement global de **14M€**

3 projets de la 3^{ème}
révolution industrielle soutenus

246 écoliers invités à des
« animations nature »

Partie V Rechercher l'excellence dans la relation avec les salariés

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 répondre aux besoins croissants de recrutement, la Caisse régionale construit son nouveau site de recrutement. Après le développement sur les réseaux sociaux (Viadeo, Linked'In) et Jobboard (Job Teaser, Nordjob), elle a entrepris la refonte de son site de recrutement dans la volonté de rendre le Crédit Agricole Nord de France plus attractif pour attirer les talents de demain.

V.2 Un employeur qui accompagne et valorise ses salariés

Pour accompagner les femmes et les hommes qui, au quotidien, travaillent à la satisfaction de ses clients et à sa performance, le Crédit Agricole Nord de France a consacré, en 2017, plus de 6% de la masse salariale à leur formation, ce qui représente en moyenne 34 heures de formation pour chacun d'entre eux.

Parce que 74% de ses salariés déclarent ne pas en savoir assez sur les enjeux de l'innovation et de la transformation digitale, la banque a décidé de les accompagner en mettant à leur disposition un parcours de formation intitulé DIGITALL. Lancé en juin 2017, il aborde, aux moyens de vidéos et de quizz, les thématiques de la cybercriminalité, de l'e-santé, des média sociaux, de l'économie participative ou encore des consommateurs connectés.



Le Printemps du Digital



Parallèlement, la banque propose un dispositif de formations en accès libre depuis l'espace e-learning grâce auquel les salariés apprennent et se forment comme ils en ont envie. Ils développent leurs connaissances des outils numériques à partir de tutoriels mis à leur disposition dans le cadre de l'offre VODECLIC.

Un nouvel outil de formation digitale a été mis à disposition des conseillers en gestion de patrimoine pour une mise à jour permanente de leurs compétences et de leurs connaissances sur des thèmes précis au travers de quiz, de vidéos et de jeux accessibles sur smartphone ou tablette via la plateforme de formation Pangone.



La banque valorise ses salariés en leur proposant d'être partie prenante dans la création de nouveaux outils, la proposition de nouveaux usages clients ou encore l'amélioration de process pour améliorer la commercialisation de certains prêts.



Au-delà de l'expérimentation menée sur le télétravail dans le cadre d'une réflexion sur la qualité de vie au travail, le Crédit Agricole Nord de France a innové en mettant à la disposition de ses salariés un réseau collaboratif d'entreprise leur permettant de s'entraider à titre privé en échangeant des compétences, des savoirs, des bons plans ou de se prêter du matériel, des objets, sans contrepartie financière. La plateforme accessible sur smartphone et tablettes compte près de 800 membres six mois après son lancement.

La banque a relayé auprès de ses salariés l'application « bien être » de Crédit Agricole Assurance qui définit le profil bien être de chacun à partir de son environnement, de l'ensemble de ses comportements de vie et de toutes leurs interactions. L'application propose des contenus adaptés à chaque profil (coaching, conseils, vidéos, recettes, articles...) et des programmes originaux pour mieux manger, bien dormir, bouger ou se détresser.



V.3 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 2017, les femmes représentaient plus de 55 % de l'effectif en CDI et 37% des cadres de l'entreprise. Les séniors de plus de 55 ans représentaient 11% de l'effectif de la banque et les jeunes de moins de 25 ans, 8%.

Au 31 décembre 2017, le taux d'emploi de collaborateurs travailleurs handicapés est estimé à 4,4%. (vs 4,25 en 2016)

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. Depuis 2012, la banque a mis à disposition des collaborateurs en situation de handicap, des CESU 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 et 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 2017, présence à Berck et Noeux Les Mines).

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, réalisation d'un test auditif lors de la semaine pour l'emploi de personnes handicapées).

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

V.4 Un employeur qui dialogue avec ses parties prenantes



Une enquête « qualité et engagement de vie au travail » a été lancée en septembre 2017 auprès 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. Ce dispositif annuel permet d'être à l'écoute de chaque salarié pour mettre en œuvre des actions adaptées afin de mieux accompagner la transformation des métiers mais aussi améliorer l'ensemble des

performances de l'entreprise.

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 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 2017, 7 accords ou avenants ont été signés, concernant :



- la rétribution globale
- les modalités d'intéressement
- la fixation du règlement du PERCO
- la négociation des salaires 2017
- le droit à la déconnexion
- l'égalité professionnelle (avenant)
- l'accord PEE (avenant)

En 2017, il n'y a pas eu d'accord de signé en matière de santé et sécurité. Le CHSCT s'est réuni 15 fois.

V.5 Un employeur qui s'engage vis-à-vis des jeunes de la région



Accompagner les étudiants dans leur parcours de professionnalisation et favoriser les synergies entre les universités, les écoles et le Crédit Agricole Nord de France, tel est l'engagement de la banque vis-à-vis des jeunes du Nord et du Pas-de-Calais. Pour se donner les moyens de cette ambition, la Caisse régionale a signé en septembre 2017 une convention de partenariat avec l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambresis. Elle a un double objectif : favoriser l'accueil des étudiants dans le cadre de leur parcours universitaire et permettre à des salariés de la banque d'accéder à des formations diplômantes.

Cette convention s'inscrit dans la droite ligne des conventions déjà signées d'autres structures :



UNIVERSITÉ
CATHOLIQUE
DE LILLE 1875

L'alternance est une conviction historique du Crédit Agricole Nord de France qui s'est traduite en 2017 par la signature de 73 contrats en alternance, apprentissage ou de professionnalisation. Ce dispositif favorise l'employabilité des jeunes de la région par l'entreprise.

En 2017, une animation « EDHEC Open Net Working » a été organisée sur le campus de Roubaix. Dans le cadre de ce dispositif pédagogique de co-crédation et co-construction les éléves ont phosphoré sur le thème « comment devenir un partenaire quotidien des étudiants grâce au contenu de la marque ? ».

La Caisse régionale a contribué au Défi Open Com qui a permis aux étudiants de 10 campus Sup de Com de France de proposer des concepts de communication innovants pour que le Crédit Agricole devienne la banque préférée des jeunes. Ils ont défendu leur projet devant un jury lors d'un grand oral, une expérience unique pour ces futurs professionnels de la communication.

CHIFFRES CLES 2017

37% des cadres
sont des femmes

plus de **6%** de la masse
salariale dédiée à la formation

Une **8^{ème}** convention
signée avec une université

Partie VI Notre responsabilité vis-à-vis des territoires

VI.1 Un réseau bancaire, des produits et services accessibles à tous

Avec ses 243 points de vente et ses 620 automates, 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. La mise aux normes « personnes à mobilité réduite » des agences se fait progressivement conformément plan de mise en conformité approuvé par arrêté préfectoral (hauteur des points d'accueil, élévateur, accès extérieurs, place de stationnement, dimensionnement des portes, bouton avec voyant lumineux...). Pour ses clients souffrant d'un handicap auditif, la banque a mis en place un service de visio-interprétation en langue des signes.

Entretien Conseil en langue des signes

CLIENTS SORDS ET MALENTENDANTS, ECHANGEZ PLUS FACILEMENT AVEC VOTRE CONSEILLER.

Realiser l'ensemble des échanges avec votre conseiller de chez vous, en langue des signes.

UN ACCES SIMPLIFIE VIA UNE TABLETTE OU UN ORDINATEUR.

Vous prenez rendez-vous sur le site de l'agence à distance du Crédit Agricole Nord de France bit.ly/2a0k6l8

Le jour convenu, votre conseiller vous contacte via une connexion FaceTime ou Skype™. Il est accompagné par un interprète diplômé qui traduit l'ensemble de vos échanges.

Ce service gratuit est accessible uniquement sur rendez-vous.

Direct

Client sord et malentendant, échangez gratuitement, de chez vous, avec votre conseiller du Crédit Agricole Nord de France.

CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

Client sord et malentendant, échangez gratuitement, de chez vous, avec votre conseiller du Crédit Agricole Nord de France.

CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE

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. A fin 2017, l'encours ISR détenu sur les plans d'épargne entreprise est supérieur à 22 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 investi dans le 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.

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 en décembre 2015. Elle intervient dans cinq domaines-clés pour les habitants du Nord et du Pas de Calais : santé, insertion économique, inclusion sociale, éducation et patrimoine. Elle vise à aider des projets utiles, répondant à des besoins peu ou non satisfaits sur son territoire, mais aussi pérennes et à impact pour leurs bénéficiaires.

En 2017, la Fondation a soutenu près de 35 projets, répartis sur l'ensemble de son territoire et dans tous ses axes d'intervention. Ils sont principalement portés par des associations, mais aussi par des Institutions médicales ou des musées.

Les projets soutenus sont pour la plupart socialement innovants, comme la Ferme urbaine du Hainaut portée par Les Cols verts, à Valenciennes, ou encore la formation numérique assurée par Compéthance sur la métropole lilloise, destinée à l'insertion professionnelle d'autistes de haut niveau, première en France.

La Fondation accompagne également des projets majeurs en recherche médicale (détection précoce des cancers du poumon et de la plèvre par l'odorat, équipement pédiatrique innovant pour le Centre hospitalier de Calais) ou encore des initiatives redonnant de l'attractivité à des territoires délaissés, comme le musée de Desvres avec l'acquisition d'une collection exceptionnelle de faïences.



En 2017, la Fondation a lancé son premier appel à projets thématique « Logement et Précarité », avec le bailleur social Vilogia et la Fondation RUP AnBer, afin de favoriser les projets à impact collectif avec d'autres acteurs majeurs de son territoire.

50 projets ont été analysés et 13 lauréats seront financés et promus par les trois partenaires.

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 2017, 8 projets identifiés par les Caisses locales ont été soutenus par la Fondation.

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'exemples :

- L'exposition « Le mystère Le Nain »,
- L'exposition « Patate »,
- Le prix plume,
- Le LAM (Lille Métropole Musée d'Art Moderne),
- Le salon des Métiers d'Art à Lens,
- La 63^{ème} édition des 4 jours de Dunkerque,



- Ferme en ville 2017 à Orchies,
- L'exposition Napoléon au musée des Beaux-Arts à Arras,
- Le concours « un des meilleurs ouvriers de France »,
- Talents gourmands,
- Le challenge Metha'morphose.



VI.3.3. La monnaie solidaire Tookets



Pour soutenir les projets ayant trait à l'insertion sociale, au médico-social, à la culture au patrimoine ou encore à l'environnement, portés par les associations de son territoire, la banque attribue depuis octobre 2014 à ses sociétaires, détenteurs d'un compte sur livret sociétaire, une monnaie virtuelle appelée Tookets, qu'ils distribuent aux associations de leur choix parmi celles référencées par la banque sur le site Tookets. Fin 2017, les

Tookets de 48 associations ont été convertis en euros par le Crédit Agricole Nord de France dans le cadre de sa politique de mécénat financier. Ainsi plus de 26 000 euros ont été distribués par la Banque.

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

COOPERER POUR INNOVER !



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.

Ouvert en mars 2016, le Village by CA Nord de France compte aujourd'hui 33 start-ups. 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. Certaines d'entre elles sont en phase d'incubation, tandis que les autres sont déjà en accélération et ont déjà commencé à faire parler d'elles. Les partenaires sont désormais au nombre de 23.

On y retrouve notamment IBM, SODEXO, Bonduelle, OVH, EDF Hauts de France, Kéolis Lille, CERFRANCE Nord Pas de Calais, le Groupe de BTP Robot Dutilleul, le groupe Rossel Voix du Nord ou encore l'Université Catholique de Lille.

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 les meilleures décisions au quotidien,
- E-Lamp, un réseau collaboratif d'entreprise permettant l'entraide,
- Macaution.fr, site mobile apportant une solution immédiate de financement des frais d'emménagement aux futurs locataires,
- 4KAST, plateforme de simulation numérique pour faire un prévisionnel financier probabiliste

Le village by CA innove au travers d'appels à projet :

A l'horizon 2050, la planète devra nourrir 9 milliards d'êtres humains. L'augmentation de la demande mondiale en protéines est estimée à 40% dès 2030. Lors du salon international de l'agriculture à Paris en février 2017, un appel à projets européen a été lancé pour innover autour de la protéine végétale au service de l'alimentation humaine. Initié par le Village by CA Nord de France et ses partenaires, cet appel à projets a permis de retenir quatre lauréats qui vont bénéficier de la fertilisation croisée des start-up du Village, de ses partenaires et des structures d'accompagnement. Un deuxième appel à candidature a été lancé en septembre pour innover afin d'« augmenter la part de protéines végétales dans les assiettes ».



CHALLENGE ÉTUDIANT

« INNOVER AUTOUR DE LA PROTÉINE VÉGÉTALE AU SERVICE DE L'ALIMENTATION HUMAINE »

À l'horizon 2050, la planète devra nourrir 9 milliards d'êtres humains. L'augmentation de la demande mondiale en protéines est estimée à 40% dès 2030.



CHIFFRES CLES 2017

Près de **35** projets financés par la Fondation

33 start-up hébergées au Village by CA

48 associations soutenues dans le cadre du dispositif Tookets

VI.4 Le soutien envers la population



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...).

Par ailleurs, la banque avec son agence « tutelles » développe des relations avec les mandataires judiciaires à la protection des majeurs et les associations tutélaires qui assurent la représentation de plusieurs milliers de 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, Boulogne, Lille et Valenciennes, vient en aide aux habitants du Nord et du 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 leurs démarches administratives et les conseillent dans la gestion de leur budget, gratuitement.

En 2017, ce sont 1382 dossiers qui ont été traités, en progression de plus de 13% par rapport à 2016. 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. 86% des dossiers traités en 2017 sont résolus ou en cours de résolution. Parmi les solutions proposées en partenariat avec le Crédit Agricole Nord de France, 318 micro crédits personnels, d'un montant moyen de 2 400 euros, ont permis à des personnes n'ayant plus accès au crédit bancaire de se réinsérer professionnellement et socialement.



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.

SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

Au-delà des partenariats signés avec EDF ENGIE, Renault Mobiliz, ou encore 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, l'association Point Passerelle, le Crédit Agricole Nord de France et le réseau

SOLIHA ont signé en 2017 une convention de partenariat pour lutter contre l'habitat indigne et la précarité énergétique. La mobilisation de SOLIHA, réseau associatif qui agit pour l'amélioration des conditions de logement et d'habitat, se traduit par des offres de logements issus du parc de gestion de l'association. La mobilisation de la banque se manifeste, quant à elle, par l'octroi de micro crédits habitat aux requérants de l'association Point Passerelle.

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

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 2017 une convention avec les CCAS d'Ardres, Arras, Bruay, Carvin, Hesdin, Laventies, Marchiennes, Sailly sur la Lys, Tourcoing, Wattignies-Hamage et Wingles portant à 58 le nombre de CCAS partenaires.

Dans le cadre du partenariat conclu 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, les conseille, les oriente et les finance, un financement de 400 K€ d'avance sur les micro- crédits octroyés par l'ADIE a été accordé par la Caisse régionale.

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". Près d'une dizaine de classes de CM1-CM2 du Nord et du Pas de Calais ont pu bénéficier de programmes ludo-pédagogiques qui s'appuient sur un jeu plateau pour sensibiliser les enfants de 8 à 11 ans à la gestion de leur budget.

Par ailleurs, neuf sessions de formation avec la FBF ont eu lieu en 2017 durant lesquelles 116 travailleurs sociaux des CCAS ont été formés.

CHIFFRES CLES 2017

1 382 dossiers
traités par les Points Passerelle

86% de clients
remis en selle (ou en cours)

318
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 2018 contribueront à renforcer son efficacité économique et plus que jamais son utilité au territoire. Dans un environnement 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 ».

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 Nord de France. 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 2017. Certains indicateurs d'utilité territoriale peuvent présenter des variations atypiques, entre 2016 et 2017, elles s'expliquent par des éléments précisés 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:

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

Nombre d'embauches	Le nombre d'embauches concerne les recrutements de personnes en CDI hors retour de congés sans solde, CDD, alternance/professionnalisation, stage, effectuées au cours de l'année. Le passage d'un CDD à un CDI est considéré comme une nouvelle embauche.
Nombre de licenciements	Le calcul du nombre de licenciements prend en compte les licenciements et les ruptures conventionnelles en CDI.
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 : 0,0647 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 2017 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 2017. »

En raison des délais restreints impartis à la publication du rapport de gestion, les indicateurs suivants sont communiqués sur la période du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2016 :

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

Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale au 31/12/2017

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2015	2016	2017	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA GOUVERNANCE					
Les administrateurs					
composition du conseil d'administration de la Caisse régionale - nombre et répartition - catégorie socio-professionnelle - âge moyen	16H - 8F cf rapport p.6 59,2 ans	16H - 8F cf rapport p.7 60,2 ans	13H - 7F (5) cf rapport p.8 59 ans	LA13	1s1
taux de présence des administrateurs au Conseil d'administration de la CR	87%	83%	87%		
nombre de caisses locales	70	70	70	FS13	
typologie des administrateurs des Caisses locales : - nombre et répartition - catégorie socio-professionnelle - taux de présidence féminine	542H - 227F cf rapport p.7 12,8%	507H - 267F cf rapport p.8 17%	521H - 256F cf rapport p.3 21,4%	LA13	1s1
Les sociétaires					
pourcentage de sociétaires	34,8%	36,3%	38%		
taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses	6,1%	3,7% (2)	3,5%		
dispositif de reconnaissance et de valorisation des clients sociétaires - rémunération des parts sociales et montant (en millions d'euros) - nombre de cartes sociétaires - nombre de livrets sociétaires	1,89% - 3,62 114 392 60 053	1,8% - 4,2 145 771 71 338	2,2% - 5,5 131 038 79 903	F87	
Les membres du comité de direction					
composition du comité de direction - nombre et répartition (hors absence maladie et détachement) - âge moyen	12H - 1F 51,59	11H - 2F 50,62	12H - 2F 52,22	LA13	1s1
La solidité financière					
part du résultat conservé (en % du résultat net)	78,68%	73,16%	77,55%	EC1	
LA RELATION CLIENTS					
La satisfaction clients					
nombre de réclamations - délai de traitement (en jours ouvrés)	2 184 - 13	1862 - 8	1863 (3) - 12,2	PR5	3d2
La protection des investisseurs					
taux de réponse au questionnaire de qualification Marché Instrument	37,57%	38%	38%	FS15	3d2
La primauté de l'intérêt du client					
nb de salariés formés à la déontologie / conformité	1840	2 635	413 (1)	S03	3d1
La lutte contre le blanchiment et la fraude					
nb de salariés formés aux procédures anti-corruption	2 745	2 372	473 (1)	S03	3d1
nombre d'opérations analysées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment	11 793	11 503	12 108	S02	3d1

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2015	2016	2017	réf GRI G3.1	réf décret 225
LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES					
Impact territorial économique					
produit net bancaire (en millions d'euros)	603	562	561	EC1	3a1
résultat net (en millions d'euros)	135	147	152	EC1	3a1
ratio crédit / collecte bilan	123	125	130	EC1	3a1
masse salariale + intéressement + participation / PMB	19,59%	21,20%	22,16%	EC1	3a1
impôts locaux (impôts locaux, taxe foncière, contribution économique en k€)	8 336	8 556	8 408		
Le financement des projets locaux					
encours crédits (en milliards d'euros)	19,4	20,4	22,2	F57	3a1
L'épargne utile localement					
encours livret sociétaires (en millions d'euros)	173	181	199	F57	

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2015	2016	2017	réf GRI G3.1	réf décret 225
L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT					
Changement climatique : prise en compte dans le fonctionnement de l'entreprise					
Bilan carbone :					
- 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)	5 417 349	4 499 191 - 1034	4 491 838 - 1033	EN18	2a1 + 2d1 + 2d2 + 2a3
kilomètres parcourus par les salariés en train et en avion (en km et TéquCO2)	1029	803 283 - 19	945 080 - 19,3		
Utilisation durable des ressources : énergies consommées					
consommation d'énergies					
- électricité (en kWh, en kWh/m2 et en TeqCO2)	15 442 719 243 - 1266	16 245 172 265 - 1332	15 870 065 282 - 1027	EN3	2a3 + 2c3
- gaz (équivalent kWh, en eqkwh/m2 et en TeqCO2)	7 679 795 150 - 1866	9 339 218 206 - 1998	7 963 983 155 - 1704		
- fioul (en litres, en l/ m2 et en TeqCO2)	101 553 15 - 330	116 466 19 - 378	86 627 13 - 282		
consommation d'eau (m3/salarié)	8,5	9,11	9	EN8	2c1
Pollution et gestion des déchets					
consommation de papier A4 exprimée en tonne et en ramette par salarié	220 - 30	197 - 26	209 - 28	EN1	2c2
tonnage taxe ecofolio	205	189	NC	EN1	2c2
nombre de conventions de communication en e-document	210 382	247 760	302 568	EN22	2a3 + 2b2
quantité de papier recyclée (en tonne)	206	181	159	EN22	2a3 + 2b2
quantité de cartouches recyclées (en kg)	3 013 (2)	3 829	3 875	EN22	2a3 + 2b2
quantité de cartes bancaires éco-conçues recyclées		123 000	119 231	EN22	2a3 + 2b2
quantité de matières consommées provenant de matières recyclées (en tonne)	190	172	201	EN2	2c2
Politique générale en matière environnementale : les produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental					
nb livrets développement durable	296 929	293 264	295 610	F58	2a1
encours prêts économie d'énergie (en M€)	65	62	58	F58	2a1
encours fonds Atout valeur durable (en milliers d'euros)	1 562	1 730	2 937	F58	2a1
nb de contrats fournisseurs intégrant des clauses environnementales	0	1	4	F58	2a1

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2015	2016	2017	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA POLITIQUE SOCIALE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES					
Emploi : le recrutement pérenne d'emplois localisés sur le territoire					
effectif total au 31/12 (à partir 2015 : CDI CDD et ajout des stagiaires)	2972 dont 225 CDD et 90 stg	2975 dont 203 CDD et 102 stg	2972 dont 215 CDD et 86 stg	LA1	1a1
% de cadres	21,50%	21,48%	21,77%	LA1	1a1
% de techniciens	47,75%	49,35%	50,84%	LA1	1a1
% d'agents	27,73%	25,75%	24,49%	LA1	1a1
% de stage école	3,02%	3,43%	2,89%	LA1	1a1
effectif Siège	1034	1025	1055	LA1	1a1
effectif Réseau	1938	1950	1917	LA1	1a1
nb d'embauches en CDI	221	175	150	LA2	1a2
nb de licenciements (licenciements et ruptures conventionnelles)	56	39	36	LA2	1a2
turn over :	1,36%	1,31%	NC	LA2	1a2
rémunération annuelle brute moyenne (hors intéressement et participation)	38 578	38 703	39 056	LA12	
Organisation du travail : l'absentéisme					
taux d'absentéisme	4,06%	4,27%	4,04%	LA7	1b2
Nb de jours d'absence pour maladie et longue maladie	29004	30627	29583	LA7	1b2
Nb de jours d'absence pour accidents du travail et de trajet	1270	1260	646		
Nb de maladies professionnelles	0	0	0	LA7	1d3
Santé et sécurité : les conditions d'hygiène et de sécurité					
Nb d'accidents du travail déclarés	25	24	NC	LA7	1d1
Formation : la valorisation des salariés et des jeunes de la région					
Nb d'heures de formation par salarié	49	38	34	LA10	1e1
coût de la formation / masse salariale	> 7% (4)	> 6% (4)	> 6% (4)	LA10	1e1
nb et taux de salariés en CDI promus	nc	369 soit 13,8%	469 soit 17%	LA12	1e1
nb et taux de bénéficiaires d'une augmentation salariale	nc	944 soit 35,3%	761 soit 28,5%	LA3	1a3
taux de salariés évalués	nc	95%	97%	LA12	
nb de stages école (stagiaires présents au cours de l'année)	399	562	486	LA1	1a1
nb d'emplois d'été	nc	318	311	LA1	1a1
nb d'apprentis et d'alternants	70	157	172	LA1	1a1
Egalité de traitement : la promotion de la diversité					
taux d'emploi de personnes handicapées	4,8% (4)	4,25% (4)	4,4% (4)		
taux de femmes dans l'effectif CDI et dans l'encadrement au 31/12	54,5% et 34,1%	55,4% et 35,2%	55,4% et 35,7%	LA1	1a1
taux de séniors de plus de 55 ans (CDI et CDD)	11,24%	11%	11,19%	LA1	1a1
taux de salariés de moins de 25 ans (CDI et CDD)	9,30%	8,90%	8,28%	LA1	1a1
Relation sociales : le dialogue social					
Nb de consultations des représentants du personnel (réunions de négociati	8	10	15		1c1
Nb d'accords signés	5	7	7		1c2

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2015	2016	2017	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA RESPONSABILITE SOCIETALE					
L'accessibilité à tous					
nb d'agences pour 10 000 habitants	0,665	0,65	0,61	FS13	
nb d'automates GAB/DAB/DIB pour 10 000 habitants	1,67	1,65	1,52	FS13	
Le soutien aux territoires					
montant relatif à l'accompagnement du développement local, parrainage et subventions (en KI)	2 398	2 146	1 834		3b2
L'accompagnement des personnes fragilisées					
nb de dossiers Points Passerelle traités - taux de sortie du dispositif avec	1110 - 87%	1218 - 90%	1382 - 86%	FS14	
nb de micro crédits accordés et montant en KI	291 - 517	326 - 619	318 - 766	FS14+FS7	

Indicateurs d'utilité territoriale de Square Habitat					
DESCRIPTION DES INDICATEURS	2015	2016	2017	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA GOUVERNANCE					
Les membres du comité de direction					
nombre et répartition	5H	7H - 3F	7H - 3F	LA13	1s1
LA RELATION CLIENTS					
La satisfaction clients					
nombre de réclamations	10	23	47	PR5	3d2
La primauté de l'intérêt du client					
pourcentage de salariés formés à la déontologie	94%	89%	100%	S02	3d1
La lutte contre le blanchiment et la fraude					
pourcentage de salariés formés aux procédures anti-corruption	94%	89%	100%	S02	3d1
nombre d'opérations analysées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment	3	4	2	S03	3d1
LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES					
Impact territorial économique					
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	27,9	28,8	32,3	EC1	3s1
résultat net (en millions d'euros)	-3	-2,7	0,3	EC1	3s1
nombre de transactions réalisées	2 726	2 660	2 557		
montant des transactions réalisées (en millions d'euros)	17,7	17,3	18,6		
L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT					
Changement climatique : prise en compte dans le fonctionnement de l'entreprise					
nombre moyen de kilomètres parcourus par salarié	2 783	2 676	2 426	EN18	2s1 + 2d1 + 2d2
Pollution et gestion des déchets					
consommation de papier (ramettes A4)	11 898	10 712	10 933	EN1	2c2
nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé	2 567	2 650	NC		
quantité de cartouches recyclées	100%	100%	100%	EN22	2s3
LA RESPONSABILITE SOCIETALE					
L'accessibilité à tous					
Nombre d'agences pour 100 000 habitants	1,80	1,80	1,85		
DESCRIPTION DES INDICATEURS	2015			réf GRI G3.1	réf décret 225
LA POLITIQUE SOCIALE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES					
Emploi : le recrutement pérenne d'emplois localisés sur le territoire					
effectif total	451	436	464	LA1	1s1
turn over (hors CDD)	NC	26,00%	37,00%	LA2	1s2
Organisation du travail : l'absentéisme					
Nombre de jours d'absence	NC	7 626	8 026		
Formation : la valorisation des salariés					
Nb d'heures de formation par salarié	18	10,5	9	LA10	
coût de la formation / masse salariale	NC	0,46%	0,28%	LA10	
Egalité de traitement : la promotion de la diversité					
taux de séniors de plus de 50 ans	14,20%	17,43%	18,43%		
taux de salariés de moins de 30 ans	18,40%	15,37%	19%		

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

(1) fin du programme de formation démarré en 2016

(2) amélioration du processus de traçabilité

(3) prise en compte des seules réclamations reçues par le service Qualité Clients

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

(5) un administrateur est décédé en fin d'année

Annexe 3 : Table de concordance

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 :		
EMPLOI	p. 35 à 39	
Effectif total et répartition des salariés par sexe, âge et zone géographique		
Embauches et licenciements		
Rémunération et leur évolution		
ORGANISATION DU TRAVAIL		
Organisation du temps de travail		
Absentéisme		
RELATIONS SOCIALES		
Organisation du dialogue social		
Bilan des accords collectifs		
SANTE ET SECURITE		
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		
FORMATION		
Politiques mises en œuvre en matière de formation		
Nombre total d'heures de formation par salarié		
EGALITE DE TRAITEMENT	p.28 à 34	
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		
PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DES CONVENTIONS FONCADMENTALES DE L'OIT		
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		
POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE		
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		
POLLUTION		
Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement		
ECONOMIE CIRCULAIRE		
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		
CHANGEMENT CLIMATIQUE	p.21 à 27	
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		
PROTECTION DE LA BIODIVERSITE		
Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité		
PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DE L'OIT		
Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective		
Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession		
IMPACT TERRITORIAL ECONOMIQUE ET SOCIAL		
Impact en matière d'emploi et de développement régional		
Impact territorial sur les populations riveraines ou locales		
RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES ASSOCIATIONS D'INSERTION, LES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT, LES ASSO DE DEFENSE DE L'ENVIRONNEMENT, LES ASSO DE CONSOMMATEURS, LES		p.37 p.41 à 44
Les condition du dialogue avec ces personnes ou organisation		
Actions de partenariat ou de mécénat		
SOUS TRAITANCE ET FOURNISSEURS		p.30
Prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux		
Importance de la soustraitance - Prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous traitants de leur responsabilité sociale		
LOYAUTE DES PRATIQUES	p.18 à 20	
Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs		
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

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

ACDMISQNFGBBCVGTUOPRSELSAFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPKNMLS
 FIVGTUOPKNMLSAFINKDACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLTUOPKNMLSAFIWD
 ACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJM**COLLABORATION**VCKVGTUOPKNMLS
 FIVGTUOPKNMLSA**STRATÉGIE**ACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLTUOPKNMLSABCY
 TUOPKNMLSA**ETHIQUE**GTUOPKNMLSAFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPKNMLS
 FIV**VALEURS**PKNMLSAFINKDACDMISQNA**ACTIONAIRES**PKNMMLTUOPKNMLSAVGTUOPKNM
 SAFINKDJMWMSQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPRSELS
 AFINKDACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLTUOPKNMLSAFIWVGTUOPKNMLS
 FINKDJMWMSQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPKNMLS
 ACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJMWXO**ENTREPRISE**ECKVGTUOPKNMLS
 FIVGTUOPKNMLSAFINKDACDMISQNFGBBCVGTUOPKN**DEFI**OPKNMLSAFIWD
 CDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJM**PLATEFORME**UOPKNMLSABC
 ACDMISQNFGBBCVGTUOPKNMLSAFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPKNMLS
 FIVGTUOPKNMLSAFINKDACDMISQNFGBBCVGTUOPKN**TOUTES LES PARTIES PRENANTES**AFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPKNMLS
 TUOPKNM**TOUTES LES PARTIES PRENANTES**AFINKDJMWXOEIVCKVGTUOPKNMLS
 FIVGTUOPKNMLSAFINKDACDMISQNFGBBCVGTUO**RSE**MLTUOPKNMLSAVGTUOPKNM

faiRe enSEmble



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 BP369, 59020 Lille Cedex, 440 676 559 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).