

PACTE TERRITORIAL 2016



La Banque de votre Territoire

Rapport de Responsabilité Sociétale de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est - 2016

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU NORD EST

Société coopérative à capital variable - Etablissement de crédit - Société de courtage d'assurances agréée et contrôlée par l'Autorité de contrôle Prudential et de Résolution : 61 rue Taitbout 75436 Paris cedex 09 - Siège social : 25, rue Libergier - 51088 REIMS Cedex - Tél. : 03 26 83 30 00
Télécopie : 03 26 83 30 09 - N° SIREN : 394 157 085 RCS Reims - N° ORIAS : 07 022 663 - T.V.A. : FR42 394 15 7085 - www.ca-nord-est.fr

SOMMAIRE

01.	CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT P.164 L'image des banques françaises Le Groupe Crédit Agricole Le Crédit Agricole du Nord Est Notre politique RSE
02.	PARTAGER UNE RELATION D'EXCELLENCE P.170 Votre satisfaction est notre plus grande fierté Toute une banque pour vous servir Une banque à la fois humaine et digitale La banque connectée, pour décliner toutes les proximités
03.	ACTEUR DU TERRITOIRE P.176 100% bénéfice client L'agriculture La viticulture Les artisans, commerçants et professions libérales Entreprises et collectivités locales Écouter ce que disent nos clients La médiation pour une relation durable de qualité L'éthique dans les affaires : la conformité au service de la qualité
04.	RELAIS DE CROISSANCE P.194 Relais de croissance
05.	GOVERNANCE P.196 Coopératif et compétitif : ça marche ! Une banque engagée sur son territoire Une gouvernance proche des préoccupations de sa région Des comités et commissions où élus et dirigeants se rencontrent Des présidents de caisses locales régulièrement tenus informés Des élus formés Nos engagements envers les sociétaires Les avantages « sociétaires »
06.	LES HOMMES P.202 Valoriser l'Humain investir sur les talents Le Crédit Agricole du Nord Est : un employeur de premier rang Un employeur qui valorise ses salariés Un investissement formation élevé et continu pour la qualité du conseil et l'évolution des collaborateurs Le programme de la formation du Crédit Agricole du Nord Est pour 2016 Un employeur régional qui recrute et innove : capter tous les talents Le dialogue social comme moteur du développement du pacte social Un employeur qui place la qualité de vie au travail au premier rang de ses priorités Un employeur qui agit de façon responsable
07.	RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE P.215 Mettre en œuvre une responsabilité sociétale forte sur nos territoires Zoom sur quelques projets en 2016... Éviter l'exclusion suite aux accidents de la vie : le dispositif Passerelle Limiter notre empreinte environnementale Les résultats de l'audit énergétique Illustrations sur ce sujet en 2016
08.	ANNEXE MÉTHODOLOGIQUE P.228
09.	RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES (organisme tiers indépendant) P.236
10.	GLOSSAIRE P.241



Établir un pacte territorial constitue un acte fort. Cela reflète les engagements pris par le Crédit Agricole du Nord Est dans le cadre de sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise, en cohérence avec ses valeurs mutualistes et coopératives.

S'impliquer au profit de notre territoire ainsi que de ses habitants est la raison d'être du Crédit Agricole du Nord Est. A cette fin, collaborateurs et élus œuvrent au quotidien pour rendre concrètes et partager nos valeurs fondatrices de responsabilité, de solidarité, d'utilité et de proximité.

Nous voulons pratiquer un mutualisme actif et créer de la valeur économique. La vocation d'une banque coopérative n'est pas seulement de travailler à son développement propre, mais aussi de s'investir dans des actions qui servent l'intérêt de nos clients et qui favorisent l'essor de nos 3 départements: l'Aisne, les Ardennes et la Marne.

Nous accompagnons dans la durée l'ensemble de nos clientèles professionnelles et privées. Ainsi, face à la crise de l'élevage et aux mauvaises récoltes 2016, nous avons, en amont des mesures gouvernementales, et ce, dès 2014, accompagné les éleveurs et les agriculteurs en difficulté. En 2016, nous avons mobilisé 200 millions d'euros (dont 59 millions d'euros ont été accordés au 31 décembre 2016 et 92 millions d'euros au 28 février 2017) pour soutenir notre agriculture régionale.

Nous sommes aussi particulièrement attentifs à tous ceux qui, fragilisés par un accident de la vie, viennent chercher de l'aide auprès de nos 5 points Passerelle. Ce dispositif, créé par notre Caisse régionale et adopté par beaucoup d'autres depuis, fête ses 20 ans cette année. Nous sommes très fiers de ce témoignage de solidarité qui prend tout son sens en période économique difficile.

Par une influence politique forte et déterminée, nous avons toujours veillé à cultiver cet engagement en faveur de tous les acteurs de nos trois départements.

Cette année, au mois de mars, je mettrai fin à mon mandat de Président du Conseil d'Administration. Celui-ci élira alors mon successeur. Je suis sûr qu'il poursuivra notre mission : promouvoir et animer les valeurs du mutualisme pour continuer à construire avec vous la banque coopérative de demain.

Jean-Pierre LAPORTE
Président

Notre environnement change et les avancées numériques modifient profondément nos métiers de banquier et d'assureur. Pour accompagner les attentes sociétales et les nouveaux usages, le Crédit Agricole du Nord Est poursuit ses transformations. Ainsi, en 2016, nous avons pratiquement finalisé la rénovation de nos agences et le déploiement de nos centres d'affaires agriculture, viticulture, professionnels, entreprises et banque privée pour vous accueillir dans un cadre convivial et équipé des dernières technologies.

Au quotidien, tous nos collaborateurs se mobilisent pour vous apporter des conseils individualisés et à forte valeur ajoutée. Parallèlement, nous intensifions la digitalisation de nos processus pour être encore plus réactifs et accroître le temps dédié à la relation client.

Garder votre confiance est notre objectif majeur. Aussi, mesurons-nous régulièrement votre satisfaction ; elle progresse depuis plusieurs années. En 2016, nous sommes allés au-delà et avons réalisé une enquête de notoriété. Vous avez été plus de 75% à citer spontanément le Crédit Agricole du Nord Est comme « LA banque de votre territoire » et 84% à nous reconnaître à la fois « banque locale ET digitale », nous plaçant ainsi en 1^{ère} place des établissements bancaires de notre région.

L'implantation de nos centres de décision, au plus près des acteurs locaux, constitue un atout différenciant pour répondre aux enjeux spécifiques de nos différentes clientèles. Pour preuve, vous êtes 70% à estimer que le Crédit Agricole du Nord Est soutient l'économie et les acteurs de son territoire.

Notre force réside aussi dans notre sens de l'intérêt collectif et notre solidité financière. En partenariat avec des grands groupes leaders de notre région, nous investissons pour l'avenir. Fin 2017, le Village by CA accueillera des start-up et des jeunes entreprises qui seront soutenues dans leur croissance par une aide tant sur le plan humain que logistique.

Au fil des pages, nous vous proposons de partager les actions réalisées par notre Entreprise pour accompagner le développement d'un territoire en mouvement.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

Thierry AUBERTIN
Directeur Général

01.

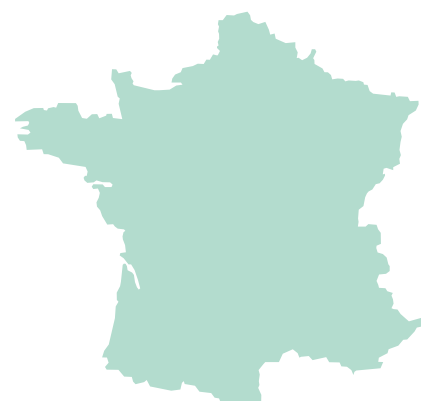
CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT



Contexte et Environnement

2016 a été marquée par le phénomène d'accroissement des taux bas, l'incertitude provoquée par le vote du Brexit et l'entrée en vigueur (ou la publication) d'un certain nombre de textes législatifs et réglementaires concernant le monde bancaire.

Depuis le début des années 2010, les modifications appliquées à la réglementation bancaire sont de plus en plus fréquentes. Certaines dispositions de lois générales (finances, consommation, etc.) ont fait évoluer le Code Monétaire et Financier ainsi que des lois plus spécifiques, comme la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013, la loi relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence du 13 juin 2014 ou encore la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques dite « Loi Macron » du 06/08/2015 qui a prévu notamment une évolution du service d'aide à la mobilité bancaire. A compter du 6 février 2017, un mandat de mobilité pourra être signé par un client dans sa nouvelle banque et lui permettra de faire transférer depuis l'ancienne, ses virements et prélèvements, de manière automatisée.



L'image des banques françaises est à son meilleur niveau depuis 10 ans

Avec 68 % de bonnes opinions, l'image des banques françaises est à son niveau le plus élevé depuis 10 ans et confirme son amélioration régulière avec un gain d'opinions favorables de 16 points depuis 2010*.

L'image que chaque Français a de sa banque reste stable à un bon niveau de 78 % d'opinions favorables. Parmi les éléments constitutifs de l'image positive des banques françaises : la proximité (à la fois fondée sur la compétence du conseiller et la performance des services digitalisés mis à disposition), la confiance (la sécurité est reconnue comme un atout des banques), le financement de l'économie (où le rôle clé des banques est largement confirmé).

* Le Baromètre de l'image des banques a été réalisé par l'institut BVA. L'enquête a été menée en face à face auprès de 1058 français représentatifs des 15 ans et plus, selon la méthode des quotas entre le 12 et le 27 mai 2016.

La proximité : le rôle du conseiller confirmé et un usage des services bancaires digitalisés en forte hausse

- **L'importance et la compétence du conseiller confirmées**

Avec un niveau élevé de 70 % de bonnes opinions, le conseiller reste fortement apprécié des clients des banques. Plus d'1 client sur 2 souhaite disposer d'un conseiller attiré qui le suit personnellement. Le conseiller est jugé compétent (78 %) et répondant bien aux questions (75%). Six personnes interrogées sur dix estiment que les banques conseillent des produits adaptés aux besoins de leurs clients (+ 6 points par rapport à 2015).

La tendance à la baisse de fréquentation physique des agences se confirme (20 % la fréquentent plusieurs fois par mois, contre 52 % en 2010) et s'explique par le développement et la richesse des services digitalisés proposés par les banques : pour plus d'1 Français interrogé sur 2 (54 %, + 8 points par rapport à 2015), l'offre digitale de services proposés par les banques lui permet de se rendre moins fréquemment dans son agence.

- **Un usage croissant des services bancaires digitalisés**

En réponse à la demande de leurs clients, les banques proposent depuis plusieurs années de nombreux services digitalisés. Ainsi, l'usage digital de la banque se développe fortement dans tous les services au quotidien, qu'il s'agisse de consulter son compte bancaire (79 % des personnes interrogées, + 5 points), d'effectuer des paiements en ligne (67 %, + 2 points) et des virements (63 %; + 5 points) ou de pouvoir souscrire des produits (49 %, + 6 points).

La sécurité : un atout des banques

La banque est créditée par les personnes interrogées d'un fort avantage en termes de sécurité.

Par différence, seuls 21 % des Français sont disposés à remettre leurs identifiants bancaires à un établissement de paiement autre qu'une banque.

Moins d'1 Français sur 2 accorde sa confiance aux fournisseurs d'accès internet ou aux réseaux sociaux pour effectuer des paiements et assurer la sécurité de ses données personnelles.

Seules 10 % des personnes interrogées (19 % chez les 18-35 ans) sont prêtes à ouvrir un compte via un réseau social.

Le financement de l'économie : une priorité reconnue des banques

Le rôle central des banques dans le financement de l'économie et des entreprises est reconnu par 73 % des personnes interrogées qui estiment qu'elles en sont des acteurs clés.

Enfin, 58 % des Français considèrent que les banques fournissent aux entreprises les moyens de se développer (+3 points par rapport 2015), et plus d'1 Français sur 2, qu'elles aident les créateurs d'entreprises.

Source : Communiqué de presse FBF 05/09/2016

Le Groupe Crédit Agricole



Toute une banque
pour vous

La force d'un grand Groupe

Première banque mutualiste française, avec plus de **9,3 millions de sociétaires**, le Crédit Agricole est une **banque utile et responsable**, qui place l'intérêt de ses clients particuliers et professionnels au centre de toutes ses actions.

Son modèle de **banque de proximité** et ses **filiales spécialisées** à travers le monde lui permettent d'accompagner ses clients dans leurs projets en France et à l'étranger : assurances, immobilier, moyens de paiement, gestion d'actifs, crédit-bail et affacturation, crédits à la consommation, banque de financement et d'investissement...

La culture de l'innovation, partagée au sein du Crédit Agricole, le positionne au rang de **premier groupe bancaire sur les services digitaux en France**.

Le concept «**Village by CA**», qui essaime désormais à travers le territoire et en Europe, vise à favoriser l'émergence de nouvelles entreprises et de start up qui créeront les emplois de demain.

Premier financeur de l'économie, le Crédit Agricole est reconnu pour sa capacité à stimuler la croissance. **Acteur engagé**, il se distingue aussi par sa **politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale** dynamique et créative, qui motive et anime chacun de ses collaborateurs.

*Le Crédit Agricole est résolument
tourné vers l'avenir.*

▷ LA PREUVE PAR LES FAITS

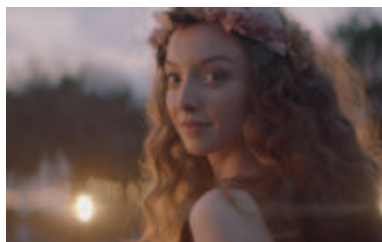
En France, le Crédit Agricole est la banque de :

- 1 particulier sur 3
- 9 agriculteurs sur 10
- 1 entreprise sur 2
- 2 collectivités locales sur 3
- 1^{er} financeur de l'économie
- 1^{er} assureur des Français

En Europe, leader de la banque universelle de proximité :

- 1^{er} gestionnaire d'actifs en Europe
- 1^{er} bancassureur

- 2^{ème} acteur **mondial** en financements verts



«**Toute une banque pour vous**»



Retrouvez la vidéo sur

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

Capitaux propres
part du groupe

98,6 Mds €

Produit
Net Bancaire

30,4 Mds €

Ratio de
solvabilité Bâle III

14,5 %

(exigence réglementaire : 9,5 %)

138 000

collaborateurs
dans le monde,
dont plus des
2/3 en France

11 100

agences
dans le monde

52

millions de clients
dans le monde

Le Crédit Agricole du Nord Est



La Banque de votre Territoire

L'énergie d'une grande banque régionale

Acteur économique de premier plan, le Crédit Agricole du Nord Est conjugue **solidité financière et performance durable** pour accompagner toutes les forces vives de son territoire dans la réalisation de leurs projets et leur recherche de création de valeur.

Sa parfaite connaissance des grandes filières agricoles, viticoles et industrielles, associée à l'implantation de ses **centres de décision au plus près du tissu local**, lui confère le statut de **banque de référence dans sa région**.

Sa **gouvernance équilibrée**, fondée sur des valeurs mutualistes, démontre chaque jour sa **pertinence** et sa **performance durable** dans un contexte de mutations sociétales importantes.

En investissant simultanément dans la création de **centres d'affaires spécialisés** et dans les outils numériques, le Crédit Agricole du Nord Est construit, pour ses clients, la **première banque régionale digitale de proximité**.

Pour accompagner des projets novateurs, le Crédit Agricole du Nord Est crée, en partenariat avec des groupes leaders de sa région, une **pépinière d'entreprises** qui accueillera prochainement des startup et des jeunes entreprises innovantes.

Nos **2 184** collaborateurs (dont 20 intérimaires) travaillent chaque jour pour accompagner nos **808 000** clients (dont **194 000** sociétaires).

L'expression de votre satisfaction croissante est notre plus grande fierté.

▷ LA PREUVE PAR LES FAITS

Dans sa région, le Crédit Agricole du Nord Est est la banque de :

- 1 particulier sur 2
- 9 agriculteurs et viticulteurs sur 10
- 1 professionnel sur 3
- 2 entreprises sur 3
- 7 collectivités locales sur 10

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

Produit Net
Bancaire

431 M€

Total Bilan

21 Mds €

Résultat Brut
d'Exploitation

175 M€

Résultat Net

93 M€

Capitaux propres sociaux

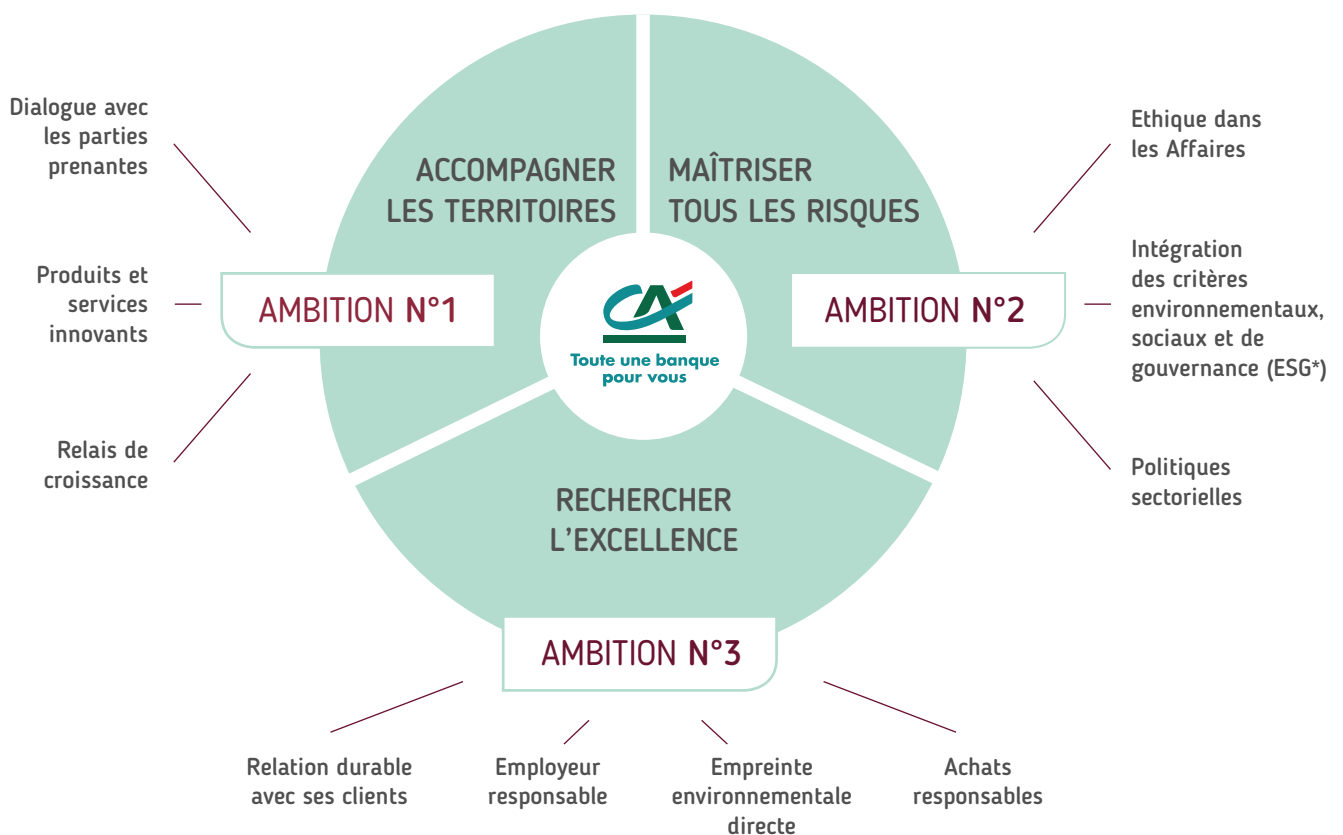
2,2 Mds €

Ratio de solvabilité
Bâle III

14,4 %

NOTRE POLITIQUE RSE

Créatrice de valeur pour l'ensemble des métiers



Le Groupe Crédit Agricole **affirme sa démarche sociale, sociétale et environnementale dans tous ses métiers** et dans son fonctionnement d'entreprise. Elle est portée depuis 2014 par une stratégie RSE déclinée en 3 ambitions et 10 axes. Cette stratégie, sur la base d'une consultation des collaborateurs et des parties prenantes externes, a permis d'identifier des enjeux prioritaires.

* Voir glossaire

3 AMBITIONS, DES ENJEUX PRIORITAIRES

AMBITION N° 1

Accompagner les territoires dans leurs enjeux de développement durable



Contribuer au développement économique des territoires



Financer une économie bas carbone



Accompagner les transformations du secteur agricole et soutenir le développement d'une agriculture responsable

AMBITION N° 2

Rechercher l'excellence dans les relations avec nos clients, nos collaborateurs et dans notre fonctionnement



Viser une relation durable avec nos clients, en protégeant leurs intérêts



Favoriser l'inclusion financière



Favoriser le bien-être au travail



Garantir l'équité et promouvoir la diversité



Enrichir la gouvernance



Encourager le développement et l'employabilité des salariés



Maîtriser notre empreinte environnementale

AMBITION N° 3

Maîtriser l'ensemble des risques, y compris extra-financiers



Respecter l'éthique dans les affaires



Maîtriser l'ensemble des risques, y compris ESG*



Renforcer la prise en compte des critères ESG* dans nos produits et services

02.

PARTAGER UNE RELATION D'EXCELLENCE



Votre satisfaction est notre plus grande fierté

808 000 clients, soit 808 000 raisons pour les 2 184 collaborateurs (dont 20 intérimaires) du Crédit Agricole du Nord Est de travailler chaque jour à mériter votre confiance et à conserver votre préférence.

Promesse client

Pour répondre à vos attentes et à vos besoins de conseils personnalisés, nous plaçons très haut notre **exigence de qualité**. Nos collaborateurs adoptent en permanence une **démarche de progrès et d'innovation** pour vous apporter toute satisfaction. Régulièrement, nous adaptons aussi notre organisation et nos process pour vous offrir plus de réactivité et de souplesse.

La confiance se mérite

Chaque semestre, la société Aviso* (institut d'études marketing) évalue votre **niveau de satisfaction**.

L'**IRC** (Indice de **R**ecommandation **C**lient) mesure votre attachement au Crédit Agricole du Nord Est et votre envie de nous recommander. En 2016, **ces indicateurs ont encore progressé**.

Nous portons une attention toute particulière aux réclamations que vous nous adressez en agence, par courrier, mail, auprès de notre service client ou encore sur le site **CA-parlons-en.fr**. Elles nous aident à définir nos axes d'amélioration.



*Les résultats de l'enquête de notoriété**, démontrent votre capacité à nommer spontanément, à + de 75 % (soit 26 pts devant la banque suivante), le Crédit Agricole du Nord Est comme le 1^{er} acteur bancaire sur son territoire.*

▷ LA PREUVE PAR LES FAITS

- Responsables de l'avenir de notre planète, nous mettons en place des solutions durables visant à limiter notre empreinte énergétique, y compris dans notre relation au quotidien.

Signature électronique en agence :

- - 9 % de papier consommé en 2016
- 1 240 000 signatures SEA

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

30 000
nouveaux clients

92,4%*
de nos clients
sont satisfaits

(22 000 personnes interrogées
chaque année et depuis 8 ans)

Plus de
1 000
clients interrogés dans
le cadre de l'enquête
de notoriété

48 heures
délai d'accusé
de réception
d'une réclamation

73%*
des clients sont satisfaits
de la réponse apportée
à leur réclamation






* Aviso : enquête réalisée en octobre 2016

** Enquête de notoriété réalisée fin 2016
menée par Opinion Way - Paris

Toute une banque pour vous servir



LE PLUS GRAND NOMBRE D'AGENCES SUR NOTRE CIRCONSCRIPTION

-  Agences de proximité
-  Centres d'affaires entreprises
-  Centres d'affaires Banque privée
-  Centres d'affaires professionnels
-  Centres d'affaires agriculture et viticulture

“ *L'esprit Nord Est : une banque implantée sur son territoire, à taille humaine et proche de ses clients.* ”

175 agences et centres d'affaires dont :

127 AGENCES :

- 121** agences de proximité
- 4** centres de relation clients
- 1** agence e-conseil
- 1** agence habitat

48 CENTRES D'AFFAIRES :

- 17** centres d'affaires agriculture et viticulture
- 14** centres d'affaires professionnels
- 10** centres d'affaires entreprises et collectivités locales
- 7** centres d'affaires Banque privée

Une banque à la fois humaine et digitale

Plus connectés et plus mobiles, vous avez changé. Nous évoluons avec vous ! Aussi, nous proposons une **banque accessible à tous, partout et à tout moment**.

Notre engagement : un interlocuteur dédié pour chaque client

En complément de notre **réseau d'agences** (le plus important sur notre circonscription), nous continuons de spécialiser nos **centres d'affaires** (professionnels, agriculture, viticulture, entreprises, Banque privée). Ces centres regroupent, dans un environnement convivial, **l'ensemble des compétences et des synergies** nécessaires pour tenir notre **rôle de conseil**.

Le bon choix au bon moment

Dans nos centres d'affaires Banque privée, des **conseillers, régulièrement formés**, vous apportent toute l'**expertise** attendue en matière d'**optimisation de patrimoine, gestion d'actifs, fiscalité et transmission**.

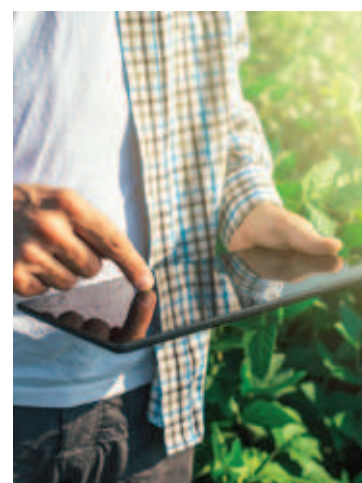
Dans un environnement économique fragile, un contexte de taux bas et un retour à la confiance qui semble se profiler, le Crédit Agricole a invité ses clients à **diversifier leur épargne** et à s'orienter, en 2016, vers l'assurance vie et le PEA.

Pour vous informer, nous avons proposé tout au long de l'année des **webconférences** sur des sujets variés comme la fiscalité, l'assurance vie, la retraite...

Une relation partagée et interconnectée

En 2016, nous avons ouvert **4 centres de relation clients** localisés à Reims, Laon, Châlons en Champagne et Charleville-Mézières pour **faciliter les échanges et l'expérience** de nos clients tout au long de leurs parcours. En « 1 clic », par « tchat », téléphone, mail ou encore depuis ca-nord-est.fr (accessible sur PC, tablette et smartphone), nos E-conseillers vous informent et vous accompagnent jusqu'à la signature et la conservation de vos contrats en ligne.

Quel que soit le canal que vous choisissiez, nous vous assurons de trouver l'écoute, le conseil et l'expertise recherchée.

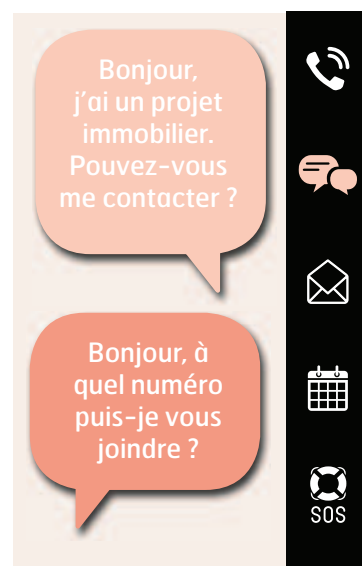


▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

75%
des collaborateurs
au service direct
de la clientèle

— ZOOM —

Sur le site ca-nord-est.fr



Horaires élargis :
du lundi au vendredi de 9h à 19h
et le samedi de 9h à 12h30

Ma banque connectée, pour

PROXIMITÉ



- AGENCES
- CENTRES D'AFFAIRES
- SIÈGE SOCIAL À REIMS
- CENTRES DE DÉCISION EN RÉGION

DISPONIBILITÉ



- CENTRES DE RELATION CLIENTS
- AGENCE E-CONSEIL
(Horaires élargis)



Vous êtes + de 70%
à considérer l'implantation
de nos centres de décision
en région comme un
atout différenciant*



Vous êtes 84% à considérer
le Crédit Agricole du Nord Est,
comme une banque
traditionnelle et digitale*



* Source : Étude de notoriété réalisée fin 2016
par Opinion Way - Paris

décliner toutes les proximités

ACCESSIBILITÉ



- CA-NORD-EST.FR :



- APPLIS :



- SIMULATEURS :

épargne, crédits, immobilier, retraite...

- DÉPOSE CONTRAT ET E-DOC :

valider et conserver vos contrats en ligne et en toute sécurité

FACILITÉ



- RÉSEAUX SOCIAUX



Notre agence de Reims Saint Marceaux est la 1^{ère} à ouvrir sa page facebook pour partager avec ses clients et les habitants du quartier une relation à la fois locale et digitale. N'hésitez pas à liker leur page.



03. ACTEUR DU TERRITOIRE



Flash back

Au niveau mondial, 2016 a été une année de transition. La contribution positive des pays émergents a compensé la faible dynamique des « vieilles » économies. Des incertitudes demeurent au niveau politique, social et économique. Cette année se sera aussi singularisée, sur le plan international, par les résultats inattendus des grandes consultations en Angleterre, aux Etats-Unis ou encore en Italie.

En France, après 3 ans de croissance faible, l'activité a légèrement progressé, grâce à la tendance baissière du prix du pétrole en début d'année, la dépréciation de l'euro et des taux d'intérêts historiquement bas. La consommation des ménages est restée le principal moteur de l'activité grâce à la hausse du pouvoir d'achat associée à une faible inflation.

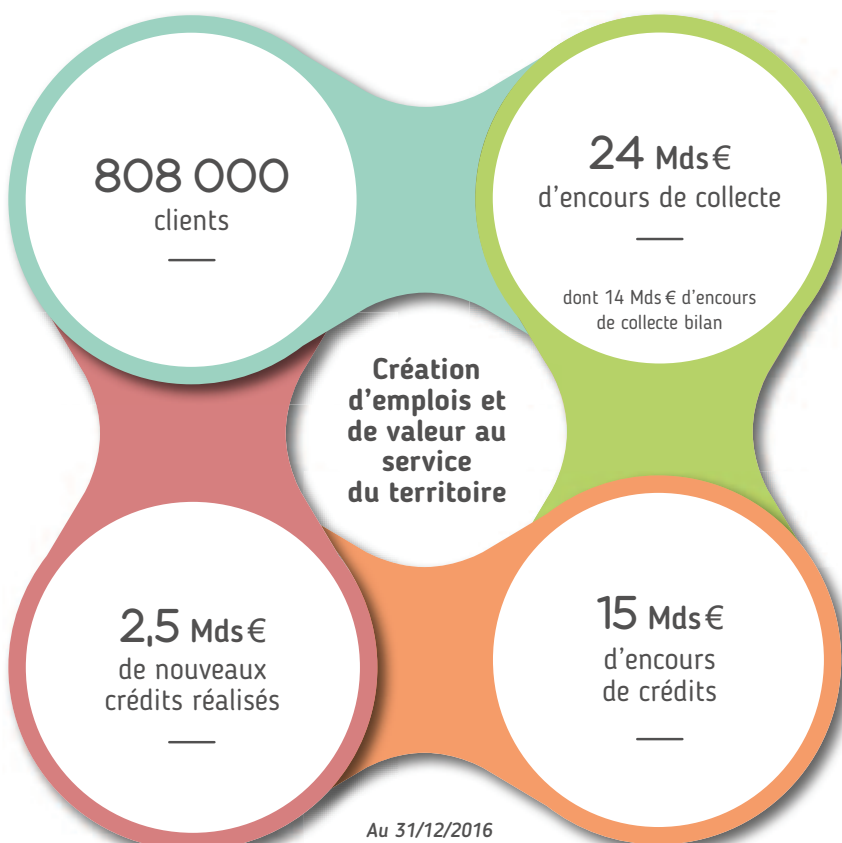
Pour notre territoire, 2016 a été contrastée, avec une conjoncture atone et un taux de chômage qui reste élevé. L'activité industrielle est stable et globalement satisfaisante. Les indicateurs de chiffres d'affaires du commerce et des services se sont améliorés. Les conditions météorologiques exceptionnelles, qui ont affecté les récoltes en volume et en qualité, ont durement touché les filières élevage et les grandes cultures. Les effets négatifs devraient encore être ressentis en 2017. Après un excellent cru, les expéditions de champagne sont en léger recul, pour partie du fait de la morosité du marché français et des premiers effets du Brexit.

100 % territoire

Notre parfaite connaissance des grandes filières, nos centres de décision implantés au plus près de nos clients et la **solidité de nos fonds propres**, nous permettent de **financer durablement la croissance des acteurs économiques et les projets de vie des familles**. Tout au long de l'année, nous réemployons la totalité de l'épargne bilancielle que vous nous confiez, au profit du développement de notre région.

Entreprendre pour demain

En complément de nos activités de banque assurance, nous poursuivons nos investissements dans de nouveaux **relais de croissance, porteurs d'innovation et de progrès**, en phase avec les attentes sociétales.



Notre utilité à l'économie

Plus de 80 % de notre résultat net est mis en réserve pour assurer le développement de notre entreprise sur son territoire



*Vous êtes 70% * à estimer que nous accompagnons l'économie et les acteurs de notre territoire*

* Source : Opinion Way
(enquête de notoriété réalisée fin 2016)

100% bénéfice client

Vous accompagner partout où vous allez

L'agence demeure **au cœur de la relation**. Tous les postes de travail de nos collaborateurs sont équipés des **technologies les plus innovantes** pour répondre aux enjeux de qualité, performance, conformité, dans le respect de l'environnement.

Nous intensifions la **dématérialisation** de nos contrats et de nos process. Pour nos conseillers, cela se concrétise dans les faits par un allègement des tâches administratives au profit de temps dédié au **conseil à forte valeur ajoutée**.

Nos clients, autonomes, réalisent de plus en plus leurs **opérations en ligne et en toute sécurité**.

Nous leur offrons des services pour **accompagner et faciliter leur mobilité**.

Votre carte vous obéit au doigt et à l'œil !

L'appli Ma Carte permet de :

- Visualiser les paiements et les retraits
- Modifier les plafonds de paiements et de retraits
- S'informer sur les assurances et l'assistance incluses
- Dématérialiser les cartes de fidélité
- Paylib : payer sur internet avec son smartphone, sans saisir les données de sa carte.



Avec l'appli Ma Banque (ou de votre espace sécurisé sur ca-nord-est.fr), vous pouvez désormais prendre rendez-vous avec votre conseiller en 1 clic.

Le service Facilit :

- Vous déménagez ? Nous vous accompagnons vers votre nouvelle Caisse régionale de Crédit Agricole en toute sérénité.

Vous aider à réaliser vos rêves

Vous avez un **projet habitat** ? Au Crédit Agricole du Nord Est, c'est simple et pratique.

Nous mettons notre expérience, nos métiers et nos expertises au service de vos projets. Nous proposons une **réponse complète** à votre parcours immobilier.

De la recherche d'un logement (ou de sa construction), du financement personnalisé à l'assurance et à la sécurisation de votre bien, nous avons la formule qui vous convient.

Tout au long de l'année, le Crédit Agricole du Nord Est a accompagné ses clients en leur proposant des solutions de financement avec **des offres compétitives et des taux attractifs**, en agence et sur ca-nord-est.fr.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

1 Md€

de nouveaux crédits habitat réalisés

269 M€

de nouveaux crédits à la consommation réalisés (+7 %)

10 M€

de prêts étudiants

Plus de

10 000

fans et followers sur



12 400

prêts logement

23 500

prêts à la consommation

Sécuriser ceux qui comptent pour vous

Nous proposons des **assurances «sur mesure»** pour **protéger votre famille et vos biens**. En 2016, nous avons renforcé notre **offre de télésurveillance** dans un contexte de recrudescence des vols.

Parce que la perte d'autonomie et la dépendance peuvent entraîner des changements de vie importants pour soi et pour son entourage, nos **services de téléassistance** contribuent au **maintien des personnes à domicile**.

*Vous avez élu le Crédit Agricole,
1^{er} assureur* des Français. Merci !*



* D'après le classement des 20 premiers groupes d'assurance en France par le chiffre d'affaires 2015, établi par l'Argus de l'Assurance du 16 décembre 2016

L'avenir en cadeau

L'avenir appartient aux générations futures. Aussi, le Crédit Agricole du Nord Est affirme sa **présence forte aux côtés des jeunes**. De la naissance à l'entrée dans la vie active, nous leur réservons **des offres et des services spécifiques à tarifs privilégiés**.

En France comme à l'étranger, nous restons proches des étudiants. Avec le **Pass Student Expat**, les jeunes bénéficient d'**un interlocuteur dédié** et d'**une palette de services utiles et faciles d'accès**.

Notre **prêt Booster à 1%** a permis à des jeunes de financer tout ou partie de leurs études ou d'acheter leurs premiers biens d'équipement. Un vrai coup de pouce pour commencer dans de bonnes conditions.

▷ LA PREUVE PAR LES FAITS

- **40 événements** : jeux concours, soirées privées cinéma, concerts, sport ... pour créer une dynamique de rencontres avec les jeunes de notre territoire.
- Depuis plus de 10 ans, le Crédit Agricole du Nord Est s'implique dans le **Forum Avenir Etudiants** de Reims. Plus de 9 000 jeunes sont venus y chercher des conseils pour leur orientation post bac.





Parce que les consommateurs sont désormais « hyper connectés » et « hyper sollicités », nous proposons à nos clients des **solutions e-commerce et de paiement sécurisé**. En mobilité, nos clients utilisent aussi nos offres d'encaissement sur smartphone.





ASSURANCES RÉCOLTES

Protéger la pérennité de l'exploitation et préserver les revenus futurs de l'exploitant



LA PROXIMITÉ RÉINVENTÉE



La Ferme des 4 saisons de Benjamin Courot, agriculteur à Malmy. Découvrez la vidéo (+ de 26 000 vues) sur notre page  et sur 



« Nous vendons la totalité de notre production dans un rayon de 50 km. Nos clients achètent sur place, ou commandent en ligne (livraison dans les 24H) ».



lafermedes4saisons.com et aussi sur 

L'agriculture

L'année agricole a été marquée par des conditions météorologiques exceptionnelles qui ont impacté les filières grandes cultures et élevage, déjà affaiblies par une crise durable.

Première banque de l'agriculture

Le Crédit Agricole du Nord Est a, dès 2014 (bien avant les dispositifs gouvernementaux), soutenu ses clients par des **mesures de financement et d'aménagement exceptionnelles** (neutralisation partielle ou totale des échéances, allongement de durée, consolidation des crédits avec différé possible, taux privilégié...).

Les exploitations fragilisées ont bénéficié d'un **accompagnement personnalisé** en relation avec les experts des centres d'affaires agriculture et viticulture.

Pour protéger les récoltes futures et les revenus des exploitants, nous avons proposé des **offres d'assurances climatiques** dédiées.

Banque de toutes les agricultures

La diversité de notre agriculture en fait aussi sa richesse. Le Crédit Agricole du Nord Est accompagne le développement de toutes les formes économiques individuelles ou sociétales, et toutes les productions (grandes cultures, élevage, circuits courts...). Nous finançons les besoins courants jusqu'aux investissements plus complexes (croissance organique ou externe, augmentation de l'outil de production...), de l'installation à la transmission. Nous nous engageons à promouvoir l'essor des circuits courts aux côtés des agriculteurs en recherche de diversification.

Partenaire de la transition énergétique

Le Crédit Agricole du Nord Est est reconnu comme le **partenaire bancaire de référence des grands projets dans les énergies renouvelables** (méthanisation, culture biomasse, photovoltaïque...). Nous croyons en une **agriculture performante, responsable et durable** qui intègre les enjeux sociétaux et environnementaux. Nous sommes persuadés que notre région a un rôle à jouer dans l'agriculture de demain.

▷ LA PREUVE PAR LES FAITS

- **200 M€** mobilisés (dont 59 M€ accordés au 31 décembre 2016 et 92 M€ au 28 février 2017) pour aider les filières élevage et grandes cultures à faire face aux baisses de revenus
- **98 %** des agriculteurs et éleveurs ont été contactés entre le 1^{er} septembre et le 31 décembre pour établir un diagnostic, mesurer les impacts et mettre en œuvre les solutions les plus adaptées
- Près de **3 800** mesures de reports d'échéances ont été mises en œuvre
- **1** exploitation sur **3** est assurée au Crédit Agricole Nord Est
- **+ 680** nouveaux contrats d'assurances climatiques (récolte, prairie, grêle)

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

Banque de
+ de **9** agriculteurs
sur **10**

208

installations de jeunes agriculteurs financées (dont 100 dans le cadre d'un parcours aidé)

298

grands projets financés dont :

9 projets de méthanisation
64 projets photovoltaïques

93,8 % *

des agriculteurs et des viticulteurs sont satisfaits

* Enquête Aviso 2016





En réponse aux attentes digitales des clients, nous avons intensifié nos solutions e-commerce et l'acceptation des paiements par carte sur smartphone.

CRÉDIT AGRICOLE DU NORD EST

ESPACE *Champagne*



ca-espace-champagne.com est destiné à tous ceux qui veulent s'informer et/ou approfondir leurs connaissances sur l'actualité champenoise



— ZOOM —

UNE JOURNÉE DE VENDANGES EN CHAMPAGNE



Les vendanges sont toujours synonymes de convivialité et d'échanges. Nous sommes allés à la rencontre de Jean-Baptiste Geoffroy, récoltant manipulant à Ay. Retrouvez la vidéo (+ de 9 000 vues) sur notre page  et sur 



La viticulture

Les expéditions 2016 baissent de 2% en volume pour atteindre 306 millions de bouteilles. Le chiffre d'affaires, de 4,7 milliards d'euros, reste pratiquement stable et confirme la capacité de la filière champagne à mieux valoriser le prix de la bouteille, notamment sur le «grand export».

Le marché européen baisse de 3,5% en volume et de 4,3% en valeur, conséquence directe de l'effet Brexit sur le marché anglais, premier pays importateur de champagne qui voit sa consommation baisser de près de 10%.

Le «grand export» est stable en volume mais progresse de + 2,4% en valeur, ouvrant des perspectives de croissance sur l'Asie et les Amériques.

L'avenir est-il ailleurs ?

Le marché français qui représente 51% de la consommation mondiale de Champagne, se contracte pour la 10^{ème} année consécutive. La concurrence croissante des vins effervescents et la forte pression sur les prix en grande distribution impactent directement les vignerons et les coopératives qui commercialisent principalement dans l'hexagone.

«L'aire d'appellation Champagne» étant limitée, la capacité de production se trouvera naturellement contrainte dans les années à venir. Aussi, les vignerons disposant d'un réseau de distribution souvent direct, doivent revisiter leur stratégie de développement, en intégrant à la fois les nouveaux comportements d'achat des consommateurs et en recherchant une meilleure valorisation de leurs bouteilles.

Relever collectivement le défi de la création de valeur

La **filiale Champagne** du Crédit Agricole du Nord Est a régulièrement été sollicitée lors des assemblées générales de coopératives pour **partager son analyse économique des marchés et sa vision prospective**.

Au cours de l'année, nous avons aussi organisé des **réunions thématiques** avec les vignerons sur le **rôle croissant du digital et des réseaux sociaux** dans les mécanismes d'achats.

Ici et ailleurs...

Les experts de notre **centre d'affaires internationales implanté à Reims** réalisent et sécurisent les transactions en euros ou en devises, apportent leurs connaissances des marchés étrangers et accompagnent les exploitants dans leurs missions export, en relation avec notre réseau de délégations à l'étranger.

Le Crédit Agricole du Nord Est a soutenu tous les acteurs champenois, de l'installation à la transmission, financé les besoins d'exploitation comme les investissements techniques et technologiques liés à l'outil de production, optimisé les opérations bancaires en France comme à l'étranger.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

Banque de
+ de **9** viticulteurs
sur **10**

17
centres d'affaires
agriculture et viticulture

628 M€
de nouveaux crédits
d'investissements
réalisés en viticulture
et en agriculture

2016 aura aussi permis de finaliser le déploiement des 17 centres d'affaires viticulture et agriculture, en regroupant toutes les expertises au service de la satisfaction client.





En 2017, le Crédit Agricole sera le partenaire officiel de ce concours prestigieux qui distingue l'excellence des savoir-faire des métiers de l'artisanat, de l'industrie et des services. Informations et inscription sur : meilleuouvrierdefrance.org

▷ LA PREUVE PAR LES FAITS

MA BANQUE PRO

Du bout des doigts, l'appli simplifie :



- l'accès entre les comptes professionnels et privés (sans saisir de code)
- le pilotage des comptes professionnels
- la commande de chèquiers
- la prise de rendez-vous avec son conseiller

— ZOOM —

LES CAFÉS DE LA CRÉATION

Un véritable tremplin vers la réussite !

Ils permettent à des porteurs de projets, créateurs ou repreneurs d'entreprise de rencontrer les acteurs incontournables de la création d'entreprise (experts comptables, avocats, fiscalistes, Chambre de Commerce et d'Industrie, Chambre des Métiers et de l'Artisanat, Plateforme Initiatives, Banque). Au cours d'une matinée et dans un même lieu, les participants challengent leurs projets et bénéficient d'informations (démarches à accomplir, contraintes réglementaires, aides...).

Découvrez la vidéo sur notre page  et sur 



Les artisans, commerçants et professions libérales

« Serial entrepreneurs »

Le marché des professionnels est en pleine mutation. Dans un environnement concurrentiel croissant et des usages sociétaux qui évoluent, apparaissent des nouveaux modèles : Start-Up, Ubérisation, co-working...

Parallèlement, les contraintes réglementaires s'intensifient. Après la complémentaire santé en janvier 2016 et l'immatriculation des auto-entrepreneurs devenue obligatoire, la généralisation du tiers payant sera effective fin 2017.

Sur notre territoire, le nombre de professionnels progresse légèrement et se concentre essentiellement autour de 3 segments : le commerce de détail, les professions libérales de santé et le bâtiment.

Créateurs de vie

Dans ce contexte, les commerces de proximité s'adaptent et jouent la carte de la proximité et du service. Ils illustrent aujourd'hui le **dynamisme local d'un territoire**.

Au Crédit Agricole du Nord Est, nous avons continué de proposer aux artisans, commerçants et professions libérales de notre territoire une **relation fondée sur l'expertise, la confiance, la réactivité et l'accessibilité de nos services**.

Partenaire de référence, nous avons regroupé l'ensemble de nos expertises au sein de **14 centres d'affaires professionnels** (en complément de nos agences de proximité) pour répondre à leurs besoins croissants de conseils, de manière pertinente, efficace et innovante.

La digitalisation s'accélère

En 2016, 35 millions** de personnes ont effectué un achat en ligne et 7 millions l'ont fait via un mobile.

A partir du 1^{er} avril 2017, les artisans intervenant à domicile (plombier, serrurier...) devront afficher leurs prix sur un site internet dédié***. Dans cette dynamique, le Crédit Agricole du Nord Est propose des solutions qui permettent aux professionnels de gagner en visibilité sur internet tout en intensifiant l'acceptation des paiements sur mobiles.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

Banque d'¹
professionnel sur ³

90%*
des professionnels
sont satisfaits

2,7 Mds€
d'encours de crédits

* Enquête Aviso 2016

** Source FEVAD : Fédération du E-commerce et de la Vente A Distance

*** http://www.lepoint.fr/les-artisans-a-domicile-devront-annoncer-leurs-tarifs-sur-internet-28-01-2017-2100740_23.php



L'Agence Patrimoine et Développement apporte toute son expertise en ingénierie financière pour optimiser le patrimoine professionnel et privé des chefs d'entreprise et cadres dirigeants.

▷ LA PREUVE PAR LES FAITS



En 2016, le Crédit Agricole du Nord Est a accompagné des collectivités territoriales par des financements dédiés :

- A Vic sur Aisne (02), des travaux dans les écoles et la création de 2 micro-crèches
- A Suippes (51), la construction d'une cantine scolaire et d'un accueil périscolaire
- A Rilly la Montagne (51), la construction d'un « pôle santé » regroupant 10 professionnels présents sur la commune (5 médecins, 2 infirmières, 1 orthophoniste, 1 dentiste)

 ZOOM

COCOON CENTER

Découvrez la success story de Cocoon Center avec Paul Musset, co-fondateur de cette entreprise E-commerce implantée à Châlons-en-Champagne, qui, en quelques années, est arrivée dans le top 3 des parapharmacies en ligne.

Retrouver la vidéo (+ de 6 000 vues) sur notre page  et sur 



Entreprises et collectivités locales

Le climat des Affaires a globalement progressé notamment grâce à l'amélioration des marges, la baisse des taux et les effets du Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi.

En région, le Crédit Agricole du Nord Est a continué d'accompagner tous les acteurs économiques par des financements compétitifs et des solutions d'assurances adaptées qui lui ont aussi permis de conquérir de nouveaux clients.

L'esprit d'entreprendre

Notre forte présence tient à la **qualité de la formation** et à l'**expertise reconnue de nos conseillers**. La **proximité géographique de nos centres d'affaires** (et de décisions) constitue aussi un **atout majeur différenciant**.

Tout au long de l'année, nous avons accompagné les TPE (Très Petites Entreprises), comme les grands groupes leaders, dans leurs stratégies de développement. De la reprise à la cession d'entreprise, de la gestion des flux à la structuration de dettes, nous capitalisons sur les compétences de nos services experts en région et sur la force d'un grand Groupe.

Notre service **Épargne Salariale et Retraite** accompagne les PME (Petites et Moyennes Entreprises) dans leur démarche d'ingénierie sociale et de motivation des salariés.

Notre Centre d'affaires internationales, situé à Reims, dispose de toute la technicité pour assister les entreprises dans leurs opérations d'import-export, la sécurisation des paiements ou encore la réalisation de crédits en devises. Il accompagne 2 entreprises exportatrices sur 3 de notre territoire.

Un fleuron régional : les industries agroalimentaires

En 2016, les marchés mondiaux du sucre ont amorcé une reprise vigoureuse après plusieurs années de baisse continue.

Premier partenaire financier, le Crédit Agricole du Nord Est a renforcé son accompagnement auprès des leaders sucriers français afin de pérenniser et de développer une activité essentielle dans notre économie agricole et industrielle.

Nous avons également mis en place un dispositif spécifique, en parallèle des mesures d'accompagnement agricole, pour soutenir les entreprises de collecte de grains.

Collectivités locales : le sens du bien commun

À l'heure où les dotations de l'Etat sont en baisse, le Crédit Agricole du Nord Est poursuit sa mission de **1^{er} financeur de l'économie**. Aux côtés des communes, nous **encourageons l'émergence des projets** qui contribuent au développement économique et social, et à la qualité de vie des habitants de notre territoire. En collaboration avec notre partenaire la Société Mutuelle des Assurances des Collectivités Locales (SMACL), nous avons continué d'apporter des **solutions adaptées** aux besoins des collectivités.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

3,6 Mds €
d'encours de crédits

403 M €
de nouveaux crédits
d'investissements réalisés

288 M €
d'encours épargne
salariale et retraite,
dont **192 M €**
sur le marché
des entreprises

Écouter ce que disent nos clients

Nous procédons, chaque année, via un cabinet extérieur, Aviso Conseil*, à une **enquête de satisfaction auprès de plus de 20 000 de nos clients**, traduisant l'intérêt que nous portons à leur avis. L'Indice de **Recommandation Client** permet d'en mesurer l'évolution et nous permet d'adapter nos orientations. Nous portons aussi une attention particulière aux réclamations.

Parce qu'une réclamation est toujours l'expression de l'insatisfaction d'un client, le Crédit Agricole du Nord Est attache une grande importance à la qualité de son traitement et s'est doté d'un nouvel outil de suivi qui lui permet d'être encore plus réactif.

Les clients disposent d'une information sur les modalités à suivre en cas de réclamation dans les contrats, en agences, et sur le site internet du Crédit Agricole du Nord Est.

En 2016, 7 603 réclamations ont été traitées, dont 1 921 par le Service Clients du Crédit Agricole du Nord Est. Toutes les réclamations reçues font l'objet d'une prise en compte immédiate avec lettre accusé de réception adressée au client dans les 48 heures.

En 2016, elles ont été traitées dans un délai moyen de 12 jours pour le Service Clients et 21 jours pour l'ensemble de la Caisse régionale.

L'enquête Aviso*, réalisée en fin d'année 2016, a révélé que **73,3% des clients étaient satisfaits de la qualité des réponses apportées** et **80,6%** l'étaient du délai de traitement (vs 80,1% en 2015).



* Aviso Conseil : société anonyme Installée à LYON 2EME (69002), elle est spécialisée dans le secteur d'activité du conseil pour les affaires et autres conseils de gestion, 11 quai Rambaud - 69002 Lyon

La médiation pour une relation durable de qualité

Depuis 1997, bien avant l'obligation réglementaire de 2008, le Crédit Agricole du Nord Est a mis en place un dispositif de médiation **gratuit à destination de sa clientèle**.

La médiation en France a connu des changements notoires en 2015. En application de la directive européenne sur la Résolution Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (directive RELC), les Pouvoirs Publics ont publié en août 2015 une ordonnance qui définit les règles relatives à la médiation de la consommation en l'étendant à tous les professionnels. Elle introduit la création d'une Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation chargée de tenir à jour la liste des médiateurs de la consommation qui seront notifiés auprès de la Commission Européenne. Elle instaure pour le médiateur de la consommation un statut spécifique avec notamment des critères stricts de sélection et la possibilité de le saisir en ligne sur un site dédié.

La tutelle de cette activité est dévolue à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.



Le site « Parlons-en » s'est enrichi de nouvelles rubriques. Il affiche désormais les engagements du Crédit Agricole du Nord Est en matière de satisfaction :

- être à l'écoute des besoins pour proposer des solutions adaptées
- des interlocuteurs dédiés
- une transparence des prix et des services
- une mesure régulière du niveau de satisfaction
- sans incitation financière à proposer une offre plutôt qu'une autre

Des informations y sont données sur le processus de traitement des réclamations, sur le dispositif de la médiation ainsi que des résultats du dernier baromètre de satisfaction client.

La médiation de la consommation désigne une procédure alternative à l'action judiciaire, par laquelle deux parties, un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable d'un litige les opposant, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Elle constitue un recours amiable entre le client et sa banque après épuisement des deux premiers niveaux de dialogue (le responsable de l'agence et le service Relations clientèle de l'établissement). Ainsi, elle ne se substitue pas aux dispositifs de traitement des réclamations des banques mais offre un ultime recours avant une éventuelle action en justice.

Le médiateur est choisi en fonction de sa compétence et de son impartialité. Il est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel. Le médiateur de la Caisse régionale est M. Gilbert Patierno (17 place de l'Etameur, 76 000 Rouen). Si le désaccord persiste au terme de la médiation, le client et/ou la banque restent libres d'engager une action en justice.

À la demande de l'une des parties, le médiateur, dont la compétence, l'impartialité et l'indépendance sont garanties, intervient en dernier ressort lorsqu'un litige apparaît concernant le fonctionnement des comptes de dépôt des particuliers, les produits d'épargne, les opérations de crédit ou les opérations sur instruments financiers. Le médiateur nous a accompagnés dans le dénouement de dossiers sensibles en poursuivant son action après émission de sa recommandation (en étant présent lors du rendez-vous du directeur d'agence avec les clients).

La médiation est devenue une véritable alternative aux règlements des conflits entre la clientèle des particuliers et le Crédit Agricole du Nord Est (sur 8 ans, seuls 4 dossiers se sont soldés par une action judiciaire). Parallèlement, l'action du dispositif **Passerelle** a permis de résoudre des dossiers de clients en situation de fragilité, non éligibles à la médiation.

L'éthique dans les affaires : la conformité au service de la qualité

Déployer une démarche de conformité responsable

La conformité est le respect des dispositions législatives et réglementaires propres aux activités bancaires et financières. Elle contribue à préserver la confiance des parties prenantes (clients, collaborateurs, investisseurs, régulateurs, fournisseurs...) à l'égard de la banque. Le Crédit Agricole du Nord Est met en œuvre une politique de prévention de risques de non-conformité définie par le Groupe Crédit Agricole, tels que des risques de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme, de violation des embargos, d'abus de marché, de conflits d'intérêts, de protection insuffisante des données à caractère personnel des clients et collaborateurs, ou de défaut de conseil. Tous ces dispositifs contribuent à réduire le risque de réputation.

Afin de s'assurer de la correcte mise en œuvre de ces dispositifs de conformité, la Caisse régionale s'est dotée des moyens adaptés et a constitué un Département dédié à l'exercice de ces activités sous la responsabilité de la Direction Pilotage et de la Filière Risques qui a en charge le contrôle de la conformité et qui comprend 10 collaborateurs spécialisés dans les différents domaines ci-dessus.

Le médiateur joue un rôle de facilitateur et contribue à maintenir une relation durable de qualité.

Être en conformité avec les intérêts des clients : commercialiser les produits et services en toute transparence.

La validation de la conformité des nouveaux produits ou services commercialisés

Tout nouveau produit lancé par le Groupe Crédit Agricole fait l'objet d'un avis préalable avant sa commercialisation.

A ce titre, des vérifications informatiques, juridiques et de conformité sont réalisées via un Comité « Nouvelles Activités, nouveaux Produits » appelé « NAP producteur » (filiale du Groupe CASA) puis via un Comité « NAP façtier » de Crédit Agricole SA.

Ces comités sont composés de représentants des Directions de la conformité, du juridique, des risques et des contrôles permanents.

La Caisse régionale, en tant que banque de plein exercice, a mis en place un circuit de validation interne ainsi qu'un Comité « NAP distributeur » afin de s'assurer que :

- les préconisations « NAP » nationales sont bien prises en compte
- les cibles de clients sont respectées
- le canal de distribution est adapté, les vendeurs formés aux caractéristiques, aux risques et aux enjeux
- les procédures et modalités de gestion sont mises en place
- les contrôles ont été définis.

En 2016, 54 avis « NAP » ont été donnés (vs 65 en 2015 et 34 en 2014).

Le Crédit Agricole du Nord Est veille particulièrement à la qualité du service apporté et à la protection des intérêts de tous ses clients.

Conformité et Sécurité financière : avoir une éthique irréprochable

Le Crédit Agricole du Nord Est s'est doté d'une organisation structurée afin de répondre à ses obligations en matière de respect de la réglementation de lutte contre le blanchiment et de financement du terrorisme, de la prévention de la fraude.

La réglementation du secteur bancaire impose à tous les collaborateurs de se conformer à un ensemble de règles encadrant leur comportement professionnel.

Des pratiques éthiques

- **Mise en œuvre d'un système de contrôle des opérations**, intégrant notamment des dispositifs de prévention des risques de non-conformité, de la fraude et de la corruption, ainsi que des règles déontologiques.
- **Mise en œuvre d'une politique de prévention et de lutte contre la fraude interne et externe** par la déclinaison d'un dispositif intégrant une procédure dédiée à destination des unités opérationnelles et des agences.
- **Prévention des conflits d'intérêts potentiels et des obligations en matière d'informations privilégiées** avec, en 2015 et 2016 notamment, une revue complète du registre et des chartes des initiés permanents et du personnel dit « sensible ». Sur la base de la politique de prévention des conflits d'intérêts du Groupe Crédit Agricole, le Crédit Agricole du Nord Est a mis en place une politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts.
- **La protection des clients passe par le respect de la réglementation Informatique et Libertés** avec réalisation des déclarations auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) de ses nouveaux traitements informatiques. La Caisse régionale en contrôle la conformité et s'assure de l'absence de « mots interdits » dans son système d'information.
- **Suivi et contrôle des dysfonctionnements et des pratiques commerciales inadaptées** détectés au travers des réclamations clients qui font l'objet d'une vigilance soutenue avec une contribution de tous à ce dispositif.

La formation des salariés

Le Crédit Agricole du Nord Est a déployé un dispositif permanent de formation de ses collaborateurs.

Tout salarié de l'entreprise est formé et régulièrement sensibilisé aux risques liés au non-respect de la conformité, à la fraude et à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

- **Formation des jeunes embauchés** : tous les nouveaux entrants, en contrat d'une durée supérieure à 2 mois, et les salariés en CDI, reçoivent quelle que soit leur affectation, une formation en présentiel d'une journée et/ou une formation distancielle personnalisée en fonction de leur affectation. Lors de cette formation sont rappelées, notamment, les consignes conformité / déontologie / sécurité informatique.
- **Formation « sécurité des biens et des personnes »** : tous les salariés présents en agence sont formés à la sécurité des biens et des personnes afin d'acquérir les réflexes « sécurité » inhérents à leur métier.

A l'issue de cette formation, les participants sont capables :

- de décrire les risques d'agression liés à l'activité bancaire
 - d'appliquer les consignes de sécurité à respecter face à un événement tel que le vol à main armée, l'agression verbale d'un client ou encore un incendie (comportements, gestes...)
 - de présenter les spécificités sécurité de son entité
- **Formation des collaborateurs aux règles de conformité et de sécurité financière.** En 2016, le Crédit Agricole du Nord Est a formé et sensibilisé ses collaborateurs au travers de programmes de formation tels que la « prévention de la fraude », la « lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme » et « les sanctions internationales ».

- **Formation «FIDES»** : tous les collaborateurs (98 % en 2016) sont formés au corpus «FIDES», qui rassemble un ensemble de procédures de conformité décliné par le groupe Crédit Agricole. Le parcours de formation «FIDES» couvre 14 enjeux principaux :
 - préserver la réputation du Groupe
 - initier et gérer les relations avec les tiers
 - remplir son devoir de conseil
 - gérer les réclamations des clients
 - maîtriser les risques liés aux nouveaux produits et nouvelles activités
 - traiter les données à caractère personnel
 - contribuer à la sécurité financière
 - prévenir la fraude
 - lutter contre la corruption
 - traiter une information privilégiée
 - réagir en situation de conflits d'intérêts
 - prévenir et encadrer les conflits d'intérêts relatifs aux instruments financiers (MIF)
 - s'assurer du respect des règles de la concurrence
 - participer à la remontée des dysfonctionnements
- **Formation «sanctions internationales» suivie par tous les collaborateurs du Crédit Agricole du Nord Est** : les sanctions internationales (embargos et gels d'avoir) sont au cœur des métiers de la Banque. Elles font peser des risques de sanctions financières et disciplinaires particulièrement importants en cas de non-respect. Une formation réglementaire a été dispensée en E-learning à l'ensemble des collaborateurs. Les objectifs de cette formation annuelle sont les suivants :
 - Avoir la capacité de mesurer les risques et les enjeux pour la banque comme pour les collaborateurs et les clients
 - S'approprier l'existence de règles multiples et complexes
 - Mobiliser les bons réflexes
- **Formation adaptée en fonction des mobilités professionnelles des collaborateurs** sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
- **Formation spécifique à la prévention de la fraude** pour les managers à la prise de fonction
- **Formation spécifique dédiée aux clientèles en difficulté** avec deux formations, l'une concernant le respect du droit au compte et la seconde visant la clientèle en situation de fragilité bancaire
- **Formation à la culture risques** : tous les collaborateurs du Crédit Agricole du Nord Est ont été inscrits en 2016 à une formation en E-learning destinée à parfaire leur culture risques
- **Sensibilisation régulière** pour tous les collaborateurs CDI (contrat à durée indéterminée) présents dans l'entreprise.

98 % des salariés ont été formés à la lutte contre la fraude externe, 99 % au risque de sanctions internationales et à la lutte contre le blanchiment / lutte contre le terrorisme

Lutte contre la fraude - Dématérialisation et sécurité financière

La lutte contre la fraude a pris une importance grandissante au fil des années.

Elle vise à protéger :

- les clients contre les tentatives de piratage de leurs comptes (pouvant conduire au détournement de fonds), d'usurpation d'identité...
- l'Entreprise, contre des agissements de clients malintentionnés ou de pirates, pouvant générer des pertes significatives.

Le développement des nouvelles technologies informatiques et digitales conduit à une montée en puissance de nos services de banque en ligne. Cette dématérialisation croissante des services bancaires s'accompagne de nouveaux risques : attaque et piratage en ligne des comptes clients, virements frauduleux et autres actes malveillants. Pour déjouer ces fraudes, l'unité Conformité mène en permanence des actions de sécurisation des process et dispositifs afin de garantir au mieux la sécurité financière des flux financiers des clients.

La Caisse régionale sensibilise régulièrement les clients «Entreprises» afin de les informer des nouvelles typologies de fraude notamment informatique ainsi que des risques encourus et des précautions utiles à mettre en œuvre pour déjouer les tentatives de fraude.

Ainsi en 2016, 418 tentatives de fraudes ont pu être déjouées, soit 78 % du montant brut de la fraude. Les enjeux financiers, en euros, restent limités.

04.

RELAIS DE CROISSANCE



Relais de croissance

Booster l'économie de notre territoire

Pour accompagner les évolutions sociétales, le Crédit Agricole du Nord Est s'engage dans les secteurs porteurs d'innovation. En complément de ses activités traditionnelles de banque, il s'appuie sur les 4 relais de croissance que sont l'immobilier, l'assurance, le capital investissement et l'innovation.

Bâtisseur d'avenir :

Nord Est Aménagement Promotion & Nord Est Immo

A travers ses différents métiers d'aménageur foncier, co-promoteur, vente de programmes neufs, le Crédit Agricole du Nord Est se positionne comme un opérateur immobilier incontournable de son territoire et le 1^{er} financeur de l'habitat.

La reprise, amorcée fin 2015 dans le secteur du bâtiment, s'est poursuivie sous l'effet des taux bas, et des dispositifs en faveur du logement (prêt à taux zéro, loi Pinel...). L'accession à la propriété et l'investissement dans le neuf ont nettement progressé. L'investissement public, quant à lui, est reparti modérément à la hausse.

Nord Est Aménagement Promotion a poursuivi son activité de lotisseur aménageur, à la fois dans le respect des nouvelles normes environnementales, et des attentes des habitants. Les opérations en périphérie proche des pôles d'attractivité de notre circonscription ont contribué à ce succès.

Programmes sur : nordestamenagementpromotion.fr

► LA PREUVE PAR LES FAITS

- Le programme immobilier « Live in Saint-Thomas », bâti sur une ancienne friche industrielle au cœur de Reims, favorise la mixité sociale (primo accession, investisseurs, jeunes travailleurs, logement social, commerces de proximité)
- Poursuite des opérations de Nord Est Aménagement Promotion à Bezannes avec des logements et des bureaux destinés au secteur tertiaire
- Près de 100 parcelles vendues par Nord Est Aménagement Promotion à des candidats à l'accession à la propriété

L'activité de Nord Est Immo, spécialisée dans la vente d'immobilier neuf a été particulièrement riche grâce à la sélection de ses biens situés en région mais aussi dans toute la France. Son agence implantée au 29 Cours Langlet à Reims a proposé des biens adaptés aux différents besoins d'accession à la propriété, d'investissement locatif, de défiscalisation (LOI PINEL) ou de complément de revenus immobilier (LMP/LMNP). Programmes sur : nordestimmo.com

Au service du développement : Nord Est Partenaires

Spécialiste en Capital Investissement et en structuration d'opérations financières de haut de bilan, notre filiale facilite les projets de développement des entreprises régionales. Son expertise de proximité, sa parfaite connaissance des grandes filières, les moyens financiers et humains mobilisés, permettent à Nord Est Partenaires d'être présent en tant qu'investisseur lors des étapes-clés de la vie des entreprises que sont le développement organique, la croissance externe, la recombinaison de l'actionariat ou encore la transmission du capital.

Anticiper, prévoir, assurer : Nord Est Assur

En 2016, Nord Est Assur a largement contribué à la généralisation de l'assurance santé collective avec des offres compétitives et dynamiques. Nos conseillers assurance ont aussi accompagné les agriculteurs et les éleveurs touchés par des conditions météorologiques exceptionnelles. En 2017, nous poursuivons notre démarche pour que prévoir soit toujours un acte important dans la gestion des entreprises. Enfin, dans un contexte de vieillissement de la population, nous intensifions les solutions de prévoyance et de téléassistance pour « bien vieillir chez soi ».

Les collaborateurs de Nord Est Assur réalisent régulièrement des bilans «prévention» pour adapter les contrats de protection des biens et des personnes à chaque client.

Accélérateur de projets : Nord Est Start Up

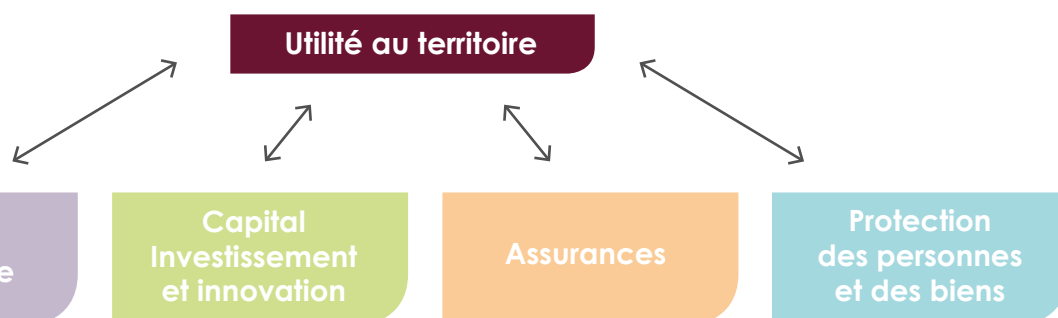
Cultiver l'innovation est dans nos gènes. Associés à des partenaires majeurs de l'économie de notre territoire, nous allons réunir dans un même lieu des start-up et jeunes entreprises porteuses de projets à fort potentiel. En plus de son infrastructure très innovante et de son réseau d'expertises, Nord Est Start Up mettra à disposition un éventail de services et de technologies pour accélérer la croissance de ces entreprises. Nord Est Start Up donne de l'élan aux projets innovants.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

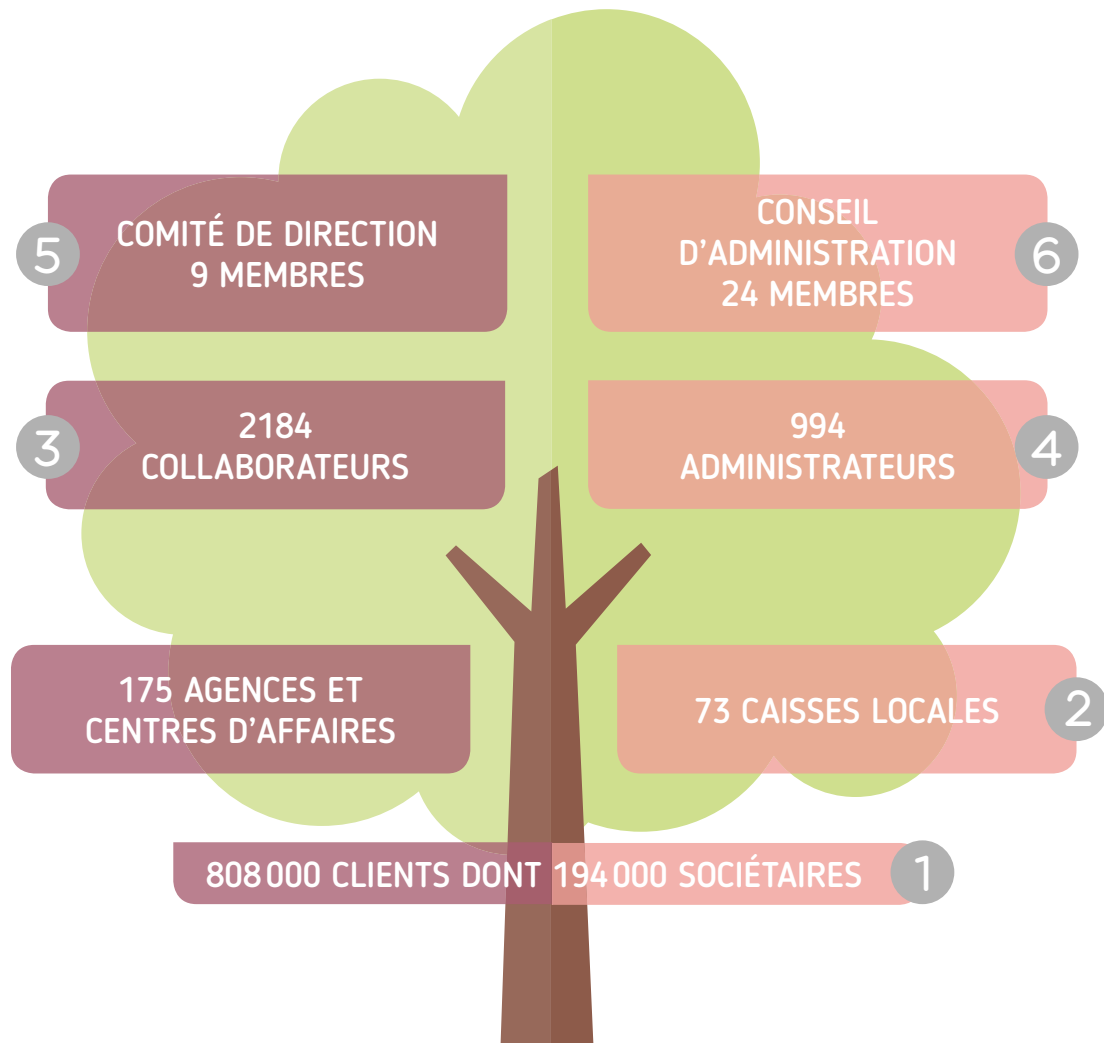
Plus de
700
exploitations agricoles
ou viticoles assurées
par Nord Est Assur

Plus de
500
assurances climatiques
souscrites en 2016

500
clients professionnels
assurés en IARD
(Incendie, Accidents
et Risques Divers)



Coopératif et compétitif : ça marche !



1. SOCIÉTAIRES

Clients détenteurs de parts sociales, ils participent à la vie de la banque en élisant leurs représentants selon le principe « 1 homme = 1 voix ».

2. CAISSES LOCALES

Socle de l'organisation mutualiste, observatoire de la vie sociale et économique grâce à la diversité de leurs administrateurs, les caisses locales soutiennent les initiatives qui animent leurs territoires.

3. 2 184 COLLABORATEURS*

au service de notre clientèle dont 75 % en contact direct.

* dont 20 intérimaires

4. ADMINISTRATEURS DE CAISSES LOCALES

Ils représentent les sociétaires. Ce sont des élus impliqués sur leurs secteurs. Ils sont des relais privilégiés qui confèrent à la Caisse régionale une bonne connaissance du tissu économique local.

5. COMITÉ DE DIRECTION

Il définit la stratégie et les politiques de la Caisse régionale. Il en assure la mise en œuvre. Il gère au quotidien la Caisse régionale.

6. CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il est garant du système coopératif et mutualiste. Il valide la stratégie, les orientations et les politiques de la Caisse régionale établies par le Comité de Direction.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

En 2016,

23

réunions sociétaires ont eu lieu à l'initiative des caisses locales.

Le mutualisme en action

Banque contemporaine et novatrice, le **Crédit Agricole du Nord Est** reste **fidèle à ses valeurs d'utilité, responsabilité, solidarité et proximité**. Elles ont fait leurs preuves par le passé et sont les fondamentaux mêmes du mutualisme et les bases de notre organisation. Nous plaçons **l'Homme au centre de nos priorités** et exerçons démocratiquement notre gouvernance. C'est sur ce socle solide que nous construisons notre avenir et participons au développement de notre territoire.

Notre organisation

- Un modèle fondé sur des valeurs mutualistes
- Une finalité d'utilité centrée sur le service apporté à nos sociétaires et clients
- Un attachement marqué au territoire
- Une gouvernance équilibrée
- La recherche de rentabilité durable, une gestion saine et prudente
- La volonté d'assurer la pérennité de l'entreprise par un investissement régulier dans les hommes et les technologies au service de la compétitivité
- Des salariés acteurs de la réussite collective

Ce partage des compétences et des responsabilités se traduit dans les faits par des décisions prises au plus près des acteurs économiques locaux.

Au Crédit Agricole du Nord Est, être sociétaire, c'est être plus qu'un client. Nous leur avons donné la parole.



« Être sociétaire c'est s'engager, échanger, participer et être informé sur la vie de la banque.

Pascal GOCEK
Agent immobilier, sociétaire de la Caisse locale du Sud de l'Aisne (02)



« Sociétaire depuis 15 ans, je ne rate jamais une assemblée générale de ma caisse locale. J'y exerce mon droit de vote pour élire les administrateurs. C'est toujours très intéressant.

Cécile LAUNOIS
Agricultrice, sociétaire de la Caisse locale de Château-Porcien (08)

« Chaque année, les assemblées générales de caisses locales et de la Caisse régionale constituent un moment d'échanges et d'écoute privilégiés entre la Direction, les élus et les clients sociétaires »



« Mon rôle d'administrateur ? Etre un relai entre les usagers et la banque et participer au développement économique de mon territoire.

Sandrine SIMON
Pharmacienne, Administrateur de la Caisse locale de Signy l'Abbaye (08)



« Je suis devenu administrateur il y a un an pour apporter ma vision locale. J'aimerais qu'à l'avenir plus de jeunes s'investissent dans cette mission.

Jean-Baptiste BROCHOT
Agriculteur Viticulteur Eleveur, Administrateur de la Caisse locale d'Esternay (51)

Une banque engagée sur son territoire

Les valeurs mutualistes qui nous animent chaque jour (**utilité, responsabilité et solidarité**) sont les fondamentaux de notre organisation où l'Homme prime sur le capital et où la gouvernance s'applique démocratiquement. Banque coopérative, nous tenons à porter ces valeurs et à les transmettre aux générations futures. C'est de cette manière que nous entendons rester la banque de référence de notre territoire.

Une gouvernance proche des préoccupations de sa région

Notre organisation s'appuie sur le principe d'une gouvernance partagée. Ce partage des compétences et des responsabilités se traduit dans les faits par des décisions prises au plus près des acteurs économiques.

Le Conseil d'Administration est composé de 24 membres dont 4 femmes. Le Comité de Direction est quant à lui constitué de 8 hommes et 1 femme pour une moyenne d'âge de 46 ans.

Les **caisses locales** organisent chaque année des assemblées générales. Ce sont près de **13 000 sociétaires** qui assistent à ces réunions.

Au niveau de la Caisse régionale, les caisses locales, constituant la quasi-totalité du sociétariat, sont représentées par leurs Présidents qui élisent les membres du Conseil d'Administration. Ce Conseil est renouvelé annuellement par tiers.

Le Conseil d'Administration procède ensuite à l'élection de son Président, de ses Vice-Présidents et de son Bureau composé de 8 membres. Chaque département est représenté par un Vice-Président.

Des comités et commissions où élus et dirigeants se rencontrent

Afin de lui permettre d'exercer pleinement ses missions de surveillance et dans le respect des dispositions du Code Monétaire et Financier, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a créé un certain nombre de comités spécialisés parmi lesquels figurent :

- le Comité d'Audit
- le Comité des Risques
- le Comité des Rémunérations
- le Comité des Nominations



LES 7 PRINCIPES DE LA BANQUE COOPÉRATIVE

- un modèle fondé sur des valeurs mutualistes
- une finalité d'utilité centrée sur le service apporté aux sociétaires et clients
- un lien marqué à son territoire
- une gouvernance co-assurée par les représentants des sociétaires
- une recherche de rentabilité à long terme, saine et sage
- une volonté d'assurer la pérennité de l'entreprise par un investissement régulier dans les hommes et les technologies au service de la compétitivité
- des salariés acteurs de la réussite collective

Le **Comité d'Audit** est composé de 4 administrateurs du Conseil d'Administration.

Lors de ces réunions interviennent le Directeur Financier, le Directeur du Pilotage et de la Filière risques et les Commissaires aux Comptes.

En 2016, ce Comité s'est réuni pour examiner principalement les comptes sociaux et consolidés de la Caisse régionale et les travaux/diligences des Commissaires aux Comptes.

Le **Comité des Risques**, également composé de 4 administrateurs, a pour principale mission de conseiller le Conseil d'Administration sur la stratégie risques de l'établissement et l'appétence en matière de risques actuels et futurs. Lors de ces réunions, interviennent le Directeur du Pilotage et de la Filière risques et le Responsable du contrôle périodique. En 2016, ce Comité s'est réuni pour examiner principalement le dispositif de contrôle interne (permanent et périodique) et la situation/évolution des principales expositions aux risques portés par la Caisse régionale.

Le **Comité des Nominations** agit sous la responsabilité exclusive et collective des membres du Conseil d'Administration et a pour objectifs principaux, l'analyse des candidatures à la fonction d'Administrateur de la Caisse régionale (qui seront proposées lors de l'Assemblée Générale de la Caisse régionale) et l'analyse de la « qualité » du Conseil d'Administration dans son ensemble.

Concernant le **Comité des Rémunérations**, en application des dispositions prévues par le Groupe Crédit Agricole, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale du Nord Est a confié à la Commission Nationale des Rémunérations des Cadres de Direction de Caisses régionales, les missions et responsabilités dévolues au Comité des Rémunérations.

Des présidents de caisses locales régulièrement tenus informés

Chaque mois, par département, est organisée une réunion d'échanges entre les présidents de caisses locales, le Vice-Président du Conseil d'Administration, représentant le département et un membre de la Direction Générale (8 réunions dans chaque département et 2 réunions regroupant les 3 départements en 2016).

Des élus formés

En 2016, 13 sessions de formation sur 6 thèmes ont été menées et **166 élus** ont été formés. Chaque année, les nouveaux présidents élus ainsi que les nouveaux administrateurs bénéficient d'une journée d'accueil au cours de laquelle ils rencontrent le Président de la Caisse régionale et les Vice-Présidents.

Chaque nouvel accédant à la fonction d'Administrateur bénéficie en outre d'une formation « **Connaître le Crédit Agricole** ».



Par ailleurs, un certain nombre de commissions fonctionne chaque année :

la **Commission Formation des administrateurs**, composée de présidents de caisses locales, dresse le bilan du plan de formation de l'année et arrête les formations de l'année à venir.

la **Commission Mutualiste**, composée de 18 présidents de caisses locales, qui arrête les actions mutualistes à mettre en œuvre.

6 présidents de caisses locales participent au **Conseil d'Administration de la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est**.

Les formations dispensées en 2016 ont été les suivantes :

ADMINISTRATEURS	PRÉSIDENTS/ VICE-PRÉSIDENTS
Bien décider, bien analyser en comité des prêts	Bien décider, bien analyser en comité des prêts
Être référent Fondation	ABC du Président de caisse locale
Connaître le Crédit Agricole : du national au local	Prendre la parole en public (IFCAM)
	Connaître les logiques bancaires et financières

▶ LA PREUVE PAR
LES CHIFFRES

166

élus formés

Nos engagements envers les sociétaires

Les sociétaires, clients souscripteurs de parts sociales du capital de caisses locales :

- élisent leurs représentants (administrateurs)
- participent à la vie de la banque lors des assemblées générales selon le principe « 1 Homme = 1 Voix » (quel que soit le nombre de parts sociales détenues)

Les administrateurs, sociétaires, hommes et femmes engagés dans la vie de leurs secteurs :

- regroupés au sein des caisses locales (socle de l'organisation mutualiste)
- élisent leurs représentants au Conseil d'Administration de la Caisse régionale
- confèrent au Crédit Agricole du Nord Est une parfaite connaissance des projets, des difficultés et des spécificités locales

L'intérêt que nous portons à notre région **donne du sens au statut de sociétaire** reconnu et valorisé par des offres dédiées qui lui permettent de contribuer financièrement à des actions sociales, culturelles et économiques.

Dans un environnement mouvant, notre solidité financière est le meilleur garant de notre capacité à investir et à innover pour accompagner les évolutions sociétales et faire vivre la Banque au cœur de notre territoire.



ZOOM

En 2016, 23 réunions sociétaires ont eu lieu à l'initiative des caisses locales.

- Les thématiques abordées ont été les suivantes :
- L'urgence médicale : les gestes qui sauvent, comment l'identifier?
 - COP 21 : et si on parlait d'environnement !
 - Enjeux et risques des outils numériques,
 - Internet et réseaux sociaux, bien les utiliser... pièges à éviter

Les avantages «sociétaires»

Le Groupe Crédit Agricole a pris des engagements qui donnent davantage de visibilité aux fondements coopératifs et mutualistes :

- des solutions et services réservés
- une information privilégiée sur les actions qui témoignent de l'engagement du Crédit Agricole du Nord Est en proximité
- un droit de vote et des représentants élus qui participent aux décisions majeures de l'entreprise
- une information sur la gestion, les résultats et les orientations du Crédit Agricole du Nord Est
- une rencontre annuelle avec les dirigeants de la Banque
- la carte sociétaire présente un avantage mutualiste et solidaire puisqu'à **chaque transaction réalisée, le Crédit Agricole du Nord Est reverse un montant forfaitaire à la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est**. Ainsi, 106 000 € ont été versés pour soutenir des initiatives locales sur notre territoire, en 2016.

Les 62 200 **cartes sociétaires** détenues par les clients du Crédit Agricole du Nord Est, **témoignent de l'intérêt porté par les sociétaires à l'engagement de solidarité pris par leur banque.**

- Le **livret sociétaire** permet aux sociétaires de **participer au développement de la Région**, les fonds collectés étant utilisés pour financer les projets du territoire. En décembre 2016, l'encours des livrets sociétaires s'élève à plus de **158,2 M€**, contre 147,2 M€ en 2015
- Les **parts sociales** souscrites par les sociétaires ont donné droit, en 2016, (au titre de 2015) à la perception d'un intérêt de 1,07 %.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

62 200
cartes

34 939
livrets sociétaires pour
158,2 M€
d'encours de collecte



06. LES HOMMES



Valoriser l'Humain, investir sur les talents

Dans un contexte législatif foisonnant en 2015 et 2016 marqué notamment, pour ce qui concerne les mesures sociales, par l'adoption de 3 lois, la loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite loi «Macron», la loi du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi dite loi «Rebsamen» et la loi du 8 août 2016 dite «loi Travail» le Crédit Agricole du Nord Est poursuit une politique active de recrutement et de développement de ses Ressources Humaines.

Les femmes et les hommes sont au cœur du projet d'entreprise du Crédit Agricole du Nord Est et représentent l'atout essentiel pour son développement.

Le Crédit Agricole du Nord Est : un employeur de premier rang

Avec une politique de Ressources Humaines ambitieuse et dynamique, le Crédit Agricole du Nord Est est l'un des premiers employeurs sur les 3 départements (Aisne, Ardennes et Marne).

La fierté d'appartenance est importante, marquée par une culture d'entreprise forte, à l'égal de l'identité de son territoire. Le Crédit Agricole Nord Est offre des possibilités de carrière nombreuses, dans un cadre sécurisé et favorable à la prise d'initiatives : 93 % des salariés (hors contrats d'alternance) sont en CDI (contrat à durée indéterminée).

Attirer des talents constitue un enjeu majeur pour l'avenir du Crédit Agricole du Nord Est, afin de maintenir un haut niveau d'expertise au bénéfice de ses clients.



Un employeur qui valorise ses salariés

Développer le potentiel de chacun par la formation

Grâce à une **politique de formation active et diplômante**, le Crédit Agricole du Nord Est témoigne de son ambition à garantir à ses salariés, compétences et employabilité tout au long de leur parcours professionnel. Son offre de formation profite ainsi à leur **perfectionnement continu**, notamment sur les métiers commerciaux, où la clientèle est en demande de conseils de plus en plus experts et personnalisés.

▷ LA PREUVE PAR
LES CHIFFRES

7,53 %
de la masse salariale
consacrée à la formation
professionnelle

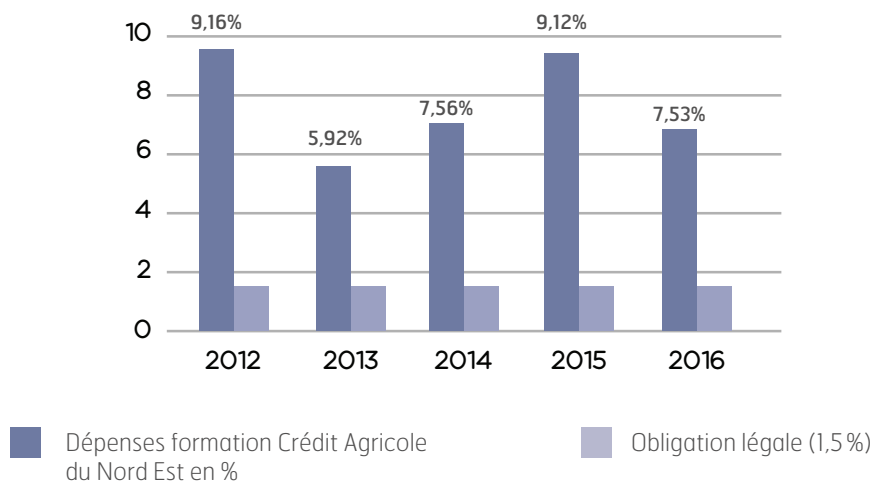
10 495 jours de formation (dont 2 049 jours dédiés aux filières métiers) soit un total de 81 861 heures de formation ont été dispensées en 2016, principalement pour accroître l'excellence relationnelle de nos collaborateurs et accompagner le déploiement des centres d'affaires agriculture-viticulture et professionnels, en donnant aux chargés d'affaires une dimension patrimoniale plus accentuée via des formations appropriées. Le Crédit Agricole du Nord Est a aussi poursuivi les formations dédiées à la Banque privée dans le domaine de la gestion de la clientèle patrimoniale ainsi que les formations nécessaires à l'adaptation au nouveau modèle d'organisation.

Les formations réglementaires ont été dispensées au titre de la certification **Autorités des Marchés Financiers (AMF)**, de l'assurance et des dispositifs de prévention de la fraude, du blanchiment d'argent, du financement du terrorisme (basées sur les 3 principes de connaissance du client, vigilance constante et déclaration).

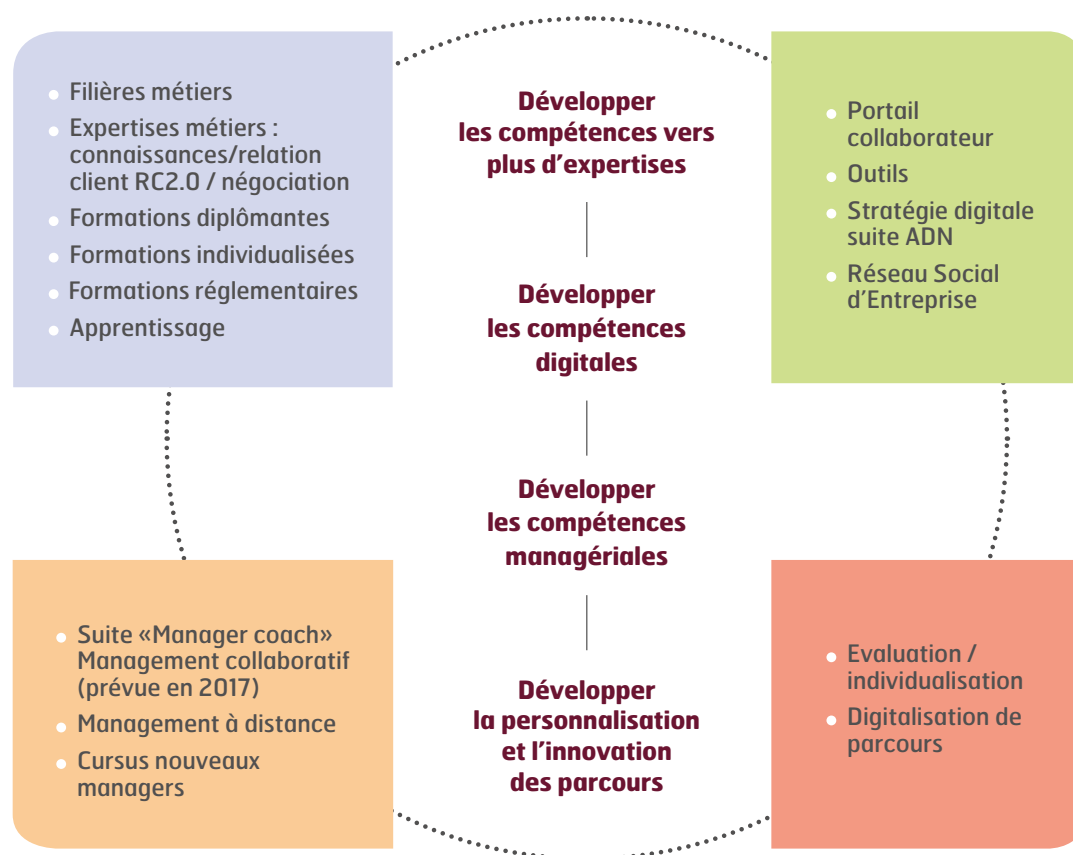
Parallèlement, 106 collaborateurs se sont inscrits à une formation diplômante pour acquérir des compétences et des aptitudes supplémentaires (50 collaborateurs pour la session 2015/2016 et 56 sur 2016/2017).

Un investissement formation élevé et continu pour la qualité du conseil et l'évolution des collaborateurs

7,53% de la masse salariale investis dans la formation professionnelle



Le programme de la formation du Crédit Agricole du Nord Est pour 2016



Un dispositif de formation adapté et utilisant des modalités pédagogiques et des outils modernes, adapté aux besoins de chacun.

Formation spécifique pour une bonne utilisation du chat



Le Chat : un nouveau canal développé par le Crédit Agricole du Nord Est.

Des classes virtuelles ont été organisées en 2016 en lien avec l'IFCAM*, d'une durée d'1h30 pour les collaborateurs concernés par ce nouvel outil de communication.

Objectifs : Découvrir les usages et les bonnes pratiques du chat

A l'issue de la formation, les apprenants sont capables d'identifier :

- l'intérêt du chat
- les bonnes pratiques du chat
- les règles de sécurité à respecter lors d'un échange par chat
- les fonctionnalités de l'outil

Un projet stratégique et transversal pour former tous les collaborateurs en relation avec la clientèle

Aujourd'hui, la digitalisation génère une baisse de fréquentation des agences tant dans les zones rurales que dans les zones urbaines. Dans un environnement multicanal, les exigences des clients s'accroissent notamment en ce qui concerne la simplification des opérations, la personnalisation de la relation et le niveau de conseil.

Dans ce contexte, certains outils, tels que le téléphone, s'avèrent précieux pour satisfaire les clients.

Le canal téléphone occupera donc une grande partie de l'activité du conseiller de demain, c'est pourquoi la Caisse régionale a souhaité mettre en place le dispositif de formation FRED (Formation Relation à Distance) en utilisant les nouvelles techniques de formation dont le MOOC (Massive Open Online Course en anglais).

MOOC : cet outil né au sein des universités américaines, permet aux apprenants de se former en ligne et d'interagir avec d'autres. Les MOOC sont fondés sur la théorie de la connectivité et sur une pédagogie ouverte qui s'appuie sur des réseaux de contenus et d'individus.



MOOC

Un Mooc comprenant des chapitres d'une durée spécifique (20/30 mn chacun environ).

Un chapitre est constitué d'une vidéo, d'une fiche pratique et d'un exercice sous forme de quiz ou cas pratique.



PODCASTS

Un accès en toute autonomie aux fiches pratiques sous forme de podcasts pour faciliter la pérennisation des bonnes pratiques et l'ancrage des acquis dans le temps.

Un podcast est un enregistrement audio sous forme d'émission radio d'une durée de quelques minutes.



TÉLÉTRAINING

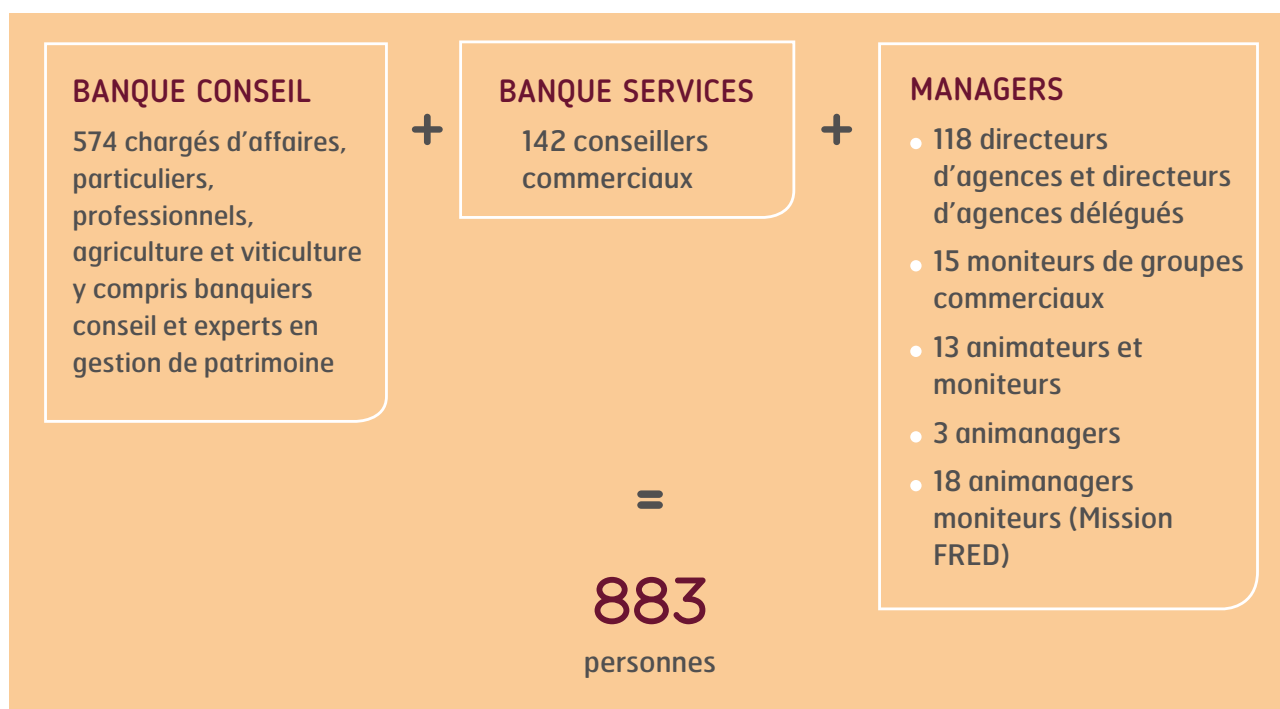
Des appels individuels (45 mn) pour permettre de s'entraîner dans des conditions au plus proche du réel sur des situations de vente à distance selon des cas clients prédéfinis.

Un consultant incarne alors le rôle du client.

A l'issue de la simulation de l'entretien, le consultant réalise son débriefing en donnant sa vision en tant que client puis en tant qu'expert sur chacune des étapes de l'entretien.

Une proposition d'inscription et la séance sont alors planifiées.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES



Un projet stratégique et transversal pour former tous les collaborateurs en relation avec la clientèle

Alors que de nouveaux outils apparaissent presque tous les jours, faisant de la digitalisation de l'économie et des organisations une des bascules les plus signifiantes de ces dernières décennies, le management, longtemps perçu comme une activité stable, doit lui aussi aujourd'hui opérer une mutation, et même devenir un acteur clé, un levier de ce changement. Il porte la stratégie de l'entreprise et accompagne le changement auprès de ses équipes et des clients.

Soucieux de la qualité de vie au travail, le Crédit Agricole du Nord Est a continué sa démarche de transformation managériale au cours de l'année 2016, en formant ses managers au coachig des équipes et en proposant également des solutions de coaching aux managers qui en faisaient la demande spécifique via un dispositif à distance auprès d'une société partenaire Moov'One*.

* Moov'One : propose une plateforme de formation à distance d'accompagnement individualisé des managers de proximité pour renforcer l'efficacité d'action de développement des compétences - 55 rue de la Boétie - 75008 Paris

Un employeur régional qui recrute et innove : capter tous les talents

Toujours à la recherche de futurs talents, le Crédit Agricole du Nord Est innove sans cesse dans ses pratiques de recrutement en s'appuyant sur la puissance des réseaux sociaux mais également en nouant de nombreux partenariats avec les écoles et les universités de son territoire.

Banque territoriale créative et digitale, résolument tournée vers l'avenir, nous rencontrons chaque année de nombreux candidats dans le cadre de nos Jobdating, ainsi que dans les forums et évènements auxquels nous participons activement. C'est ainsi que 227 alternants et stagiaires ont été accueillis au sein du Crédit Agricole du Nord Est et que 158 recrutements en CDI* ont été réalisés au cours de l'année 2016, plaçant le Crédit Agricole du Nord Est comme l'un des premiers recruteurs sur son territoire.

Ces nouveaux talents, aux profils et aux expériences très diversifiés, font la richesse de notre entreprise et nous permettent de continuer à exceller dans nos différents domaines d'activités avec comme point commun, le souci constant de la satisfaction de nos clients.

Pour faire connaître les métiers de la Banque et les valeurs du Crédit Agricole aux étudiants, le Crédit Agricole du Nord Est établit des relations avec les écoles et les universités régionales, encourageant ainsi la **formation** et **l'insertion professionnelle** des jeunes diplômés. Les contrats en alternance constituent également un canal privilégié de recrutement.

* CDI : contrat à durée indéterminée



Le Crédit Agricole du Nord Est, via sa Direction des Ressources Humaines a organisé un évènement de recrutement le jeudi 13 octobre 2016 à l'agence Libergier, dans un nouveau format, décontracté et convivial, avec un objectif affiché de « casser tous les codes traditionnels de recrutement ».

La campagne de communication sur les réseaux sociaux en amont de l'évènement, a permis d'informer et d'attirer les profils ciblés.

Lors du « **Live de l'emploi** », les candidats ont pu s'imprégner de « l'esprit Nord Est » : une banque implantée au cœur de son territoire, à taille humaine et proche de ses clients.

L'atelier selfie CV a séduit les candidats et s'est révélé un bon support pour illustrer son talent.



« Avec 31 candidats, dont la moitié pourrait potentiellement intégrer la Caisse régionale, cette journée a été très fructueuse. » indique Frédéric Allaux, Directeur des Ressources Humaines. « Le format a été plébiscité par nos participants qui ont découvert notre Entreprise sous un autre jour, renforçant ainsi notre marque employeur et notre notoriété en tant que Banque du territoire. »

Octobre 2016

Tout au long de l'année, le Crédit Agricole du Nord Est participe à une trentaine de forums école ou emploi (NEOMA, Pôle Emploi, Forum Jobs, ...).

Les équipes de la Direction des Ressources Humaines ont notamment collaboré aux « Forums Jobs » à Reims et à Charleville-Mézières. Chaque année, ces forums permettent à plus de 3 500 visiteurs (lycéens, étudiants, demandeurs d'emploi, stagiaires, salariés...) de s'informer et de venir à la rencontre des principaux acteurs de l'emploi !



Le Crédit Agricole du Nord Est est présent sur les manifestations étudiantes importantes (Forum Avenir Etudiant, Forum, Nuit de l'Orientation à Reims...). Ces salons permettent aux jeunes, en recherche d'orientation et de conseils, de rencontrer des professionnels et de mieux définir ainsi leurs projets. Ils constituent pour le Crédit Agricole du Nord Est une opportunité pour présenter la diversité de ses métiers et capter des jeunes talents à haut potentiel.

Le Crédit Agricole du Nord Est, partenaire historique de ces événements avec le **CRIJ** (Centre Régional d'Information Jeunesse), accompagne les jeunes dans leur vie étudiante et professionnelle.

L'édition rémoise, qui a eu lieu le 30 mars au Stade Auguste Delaune (comme celle de Charleville-Mézières) a été une vraie réussite ! Au cours de la journée, 38 employeurs d'horizons variés ont présenté leurs offres et plus de 3500 jeunes ont pu recueillir informations et conseils.

Le Crédit Agricole du Nord Est était présent sur 4 pôles :

- **1 pôle Atelier Rédac CV** : avec mise à disposition d'outils (5 postes informatiques) et du savoir-faire en conseil et rédaction de CV et lettres de motivation, en partenariat avec l'association étudiante « Master StratégiQ'RH » du Campus Croix-Rouge, que le Crédit Agricole du Nord Est accompagne depuis plus de 10 ans avec la Responsable du Master.
- **1 pôle RH entretiens d'embauche** : toujours en partenariat avec l'association étudiante « Master StratégiQ'RH ». Les entretiens ont été réalisés dans les loges du Stade Auguste Delaune.
- **1 pôle Employeur** Crédit Agricole du Nord Est avec la Direction des Ressources Humaines du Crédit Agricole qui, au-delà des propositions de stages - présente également son CFA, Centre de Formation des Apprentis (investissement dans l'enseignement depuis plus de 20 ans et qui aujourd'hui prépare de futurs diplômés à une Licence et un Master 2 Banque Finance).
- Et enfin **1 Bar à Projets** afin d'animer cette journée du 30 mars sous le signe de la convivialité.

Sur ce stand innovant et apprécié de tous, des tablettes et un affichage numériques étaient à disposition pour un **quiz prévention**.



Vendredi 25 et Samedi 26 novembre 2016 s'est déroulée la 21^{ème} édition du Forum Avenir Etudiant au Parc des Expositions de Reims.

Plus de 10.000 jeunes se sont rendus à ce rendez-vous de l'orientation post-bac. 14 collaborateurs dynamiques du Crédit Agricole du Nord Est se sont mobilisés pour accueillir les jeunes, promouvoir les offres et apporter leurs conseils pour bien commencer leurs études supérieures (prêt à taux 0 %, «Student Expat», assurance jeune conducteur...).

Un employeur qui s'engage vis à vis des jeunes de la Région

Le Crédit Agricole Nord Est réalise de multiples actions à l'attention des jeunes.

De nombreux collaborateurs du Crédit Agricole du Nord Est sont sollicités par l'université ou les écoles d'enseignement supérieur pour intervenir dans les cours de type magistral ou travaux dirigés.

Parmi les actions les plus significatives on trouve la participation à des initiatives dont l'objectif est de permettre à certains jeunes issus de milieux défavorisés d'accéder à l'enseignement supérieur.

De même, des étudiants ont pu finaliser leurs parcours universitaire et renforcer leur expérience professionnelle en effectuant leur stage de fin d'études au Crédit Agricole du Nord Est.

Nous sommes aussi en relation avec les associations étudiantes pour leur apporter des informations sur l'offre existante mais aussi co-construire de nouvelles offres adaptées aux besoins des étudiants.

Un employeur ouvert à des profils diversifiés

L'objectif : Accompagner tous les collaborateurs

Pour accompagner les attentes et évolutions de ses clients, le Crédit Agricole du Nord Est accueille des talents aux profils variés (âge, sexe, handicap, origine sociale, culturelle, formation, expériences antérieures...), afin que la **pluralité des parcours** soit conforme à la diversité de la société.

Au Crédit agricole du Nord Est, 32% des salariés ont moins de 34 ans et près de 15% ont plus de 55 ans. En 2016, 62,5% des salariés sont des femmes.

Le Crédit Agricole du Nord Est mène une politique volontariste en faveur des salariés handicapés. Une cellule, pilotée par un collaborateur dédié des Ressources Humaines, a pour mission de coordonner les actions de formation, recrutement, maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

Principales actions :

- aide à la reconnaissance du handicap pour les salariés,
- financement de l'adaptation de l'équipement au milieu du travail pour les personnes qui en ont besoin,
- partenariats avec des ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail) et plusieurs entreprises et associations du secteur protégé.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

158

embauches en CDI

227

Stagiaires, apprentis et alternants

245

jeunes ont travaillé pendant l'été leur assurant ainsi une expérience professionnelle

▷ LA PREUVE PAR LES FAITS

10
ans

La mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole a fêté ses 10 ans !

10 ans d'engagement et d'actions qui ont permis aux caisses régionales de Crédit Agricole d'être des acteurs majeurs de l'emploi des personnes handicapées en France.

3 000 collaborateurs handicapés travaillent ainsi chaque jour au service de nos clients partout en France, un nombre qui a triplé en 3 ans. Une belle évolution due à l'engagement de chacun dans l'Entreprise et aux nombreuses actions de terrain menées dans le cadre des 2 accords de branche successifs.

Ainsi, en 10 ans plus de :

- 1 000 personnes ont été recrutées en CDI,
- 2 000 personnes ont suivi des formations diplômantes pour devenir attachés de clientèle,
- 5 000 aménagements ont été effectués pour soutenir les collaborateurs handicapés le nécessitant (aménagement de postes, d'horaires...).

De nombreuses synergies avec les acteurs du territoire de l'emploi (Pôle Emploi, Cap Emploi) ont été mises en place ainsi que des partenariats avec des associations locales...

Notre Caisse régionale a participé fortement à cette ambition collective et est une des caisses régionales les plus actives dans le domaine de l'emploi des personnes handicapées. En 10 ans, plus de 130 salariés ont engagé la démarche de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé, 119 collaborateurs handicapés ont été recrutés, nous en avons formés plus de 75 en alternance et nous avons effectué plus de 360 aménagements de poste.

Depuis 10 ans, 22 personnes handicapées ont été recrutées en CDI et 89 se sont vues proposer un CDD. Pendant le même temps, 134 salariés ont obtenu une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

Le dialogue social comme moteur du développement du pacte social

En conséquence d'un dialogue régulier, nourri et responsable, de nombreux accords d'entreprise sont signés dans le cadre de nos négociations annuelles avec le souci, partagé, d'une amélioration constante de notre pacte social.

Lors des négociations annuelles de 2016, 8 accords ont été signés afin d'améliorer notre politique sociale interne.

Un nombre important de réunions avec les partenaires sociaux

IRP	Nombre en 2016
Réunions Comité d'Entreprise	16
Réunions Délégués du personnel	11
Réunions CHSCT* départementales	13
Réunions CHSCT* plénières	7
Réunions délégués syndicaux	19

* Voir Glossaire

LISTE DES ACCORDS ET DES AVENANTS	SYNTHÈSE
Avenant n°25 au règlement du PEE (Plan d'Épargne Entreprise du 22 décembre 1994)	Ajout de 3 fonds supplémentaires permettant aux salariés de diversifier les placements de leur épargne salariale
Avenant n°3 au règlement du Plan d'Épargne pour la Retraite Collective (PERCO) de la Caisse régionale	Ajout de nouveaux fonds et mise en conformité du PERCO Piloté : La gestion « PERCO Piloté » est une technique d'allocation automatisée d'actifs entre plusieurs supports de placement qui vise à sécuriser progressivement l'épargne de chaque bénéficiaire en fonction d'un profil d'évolution d'allocation et d'un horizon de placement choisi par lui
Accord sur la prévention du harcèlement moral et sexuel à la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est	Reconduction et extension du dispositif et des moyens : <ul style="list-style-type: none"> • Garantie de protection aux victimes et témoins • Ajout des délégués syndicaux et du préventeur MSA comme contact possible en cas de harcèlement • Extension du dispositif d'alerte à tout collaborateur
Accord sur la reconduction du Compte Épargne Temps Solidaire à la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est	<ul style="list-style-type: none"> • Reconduction et extension du dispositif à d'autres situations
Accord sur les salaires et les périphériques de rémunération à la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est	<ul style="list-style-type: none"> • Reconduction des planchers minimums d'attribution de RCI et RCP • Augmentation des garanties conventionnelles en cas d'évolution professionnelle permettant de maintenir une attractivité financière lors d'une prise de responsabilité • Evolution de la rémunération dès la prise de poste
Avenant n°25 au règlement du PEE (Plan d'Épargne Entreprise du 22/12/1994)	Création du fond spécifique ACR 2016
Accord sur le cadre de désignation des membres du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est	<ul style="list-style-type: none"> • Réorganisation des CHSCT au sein de la Caisse régionale • Définition d'un CHSCT unique pour la Caisse régionale (précédemment 3 CHSCT départementaux) • Durée du mandat 3 ans
Accord sur la durée des mandats des représentants du personnel de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est	Accord sur la durée des mandats des représentants du personnel (3 ans)



A titre d'illustration, la Caisse régionale a mis en place un Compte Epargne Temps Solidaire (CET Solidaire) suivant accord signé avec les organisations syndicales le 27 Mai 2013, prorogé suivant accord signé en 2016.

Partageant la volonté de mettre en place un dispositif d'accompagnement reposant sur la solidarité entre les salariés de la Caisse régionale, il a été décidé de créer un Compte Epargne Temps Solidaire afin d'apporter une réponse collective aux salariés qui devraient faire face à la maladie, au handicap ou à un accident d'une particulière gravité d'un enfant ou de leur conjoint, partenaire ou concubin.

La campagne de dons vers le CET Solidaire a permis de l'alimenter de 97,47 jours, abondés par la Caisse régionale à hauteur de 9 jours. 6 collaborateurs ont bénéficié du CET Solidaire en 2016.

Un employeur qui place la qualité de vie au travail au premier rang de ses priorités

La qualité de vie au travail tient une place centrale dans notre dispositif de gestion des Ressources Humaines et se traduit par des conditions de travail facilitées, dans un cadre propice à la performance et à l'épanouissement de chacun. Régulièrement des enquêtes de climat social sont effectuées afin de mesurer la satisfaction et l'engagement des équipes.

Le Crédit Agricole du Nord Est poursuit le plan de rénovation de ses agences et de son siège social de Reims pour offrir aux clients et aux collaborateurs des locaux agréables dotés des dernières technologies.

Des ergonomes, en lien avec le CHSCT, interviennent dans le réaménagement pour apporter des solutions adaptées et fonctionnelles.

La satisfaction des collaborateurs sur leurs conditions de travail est évaluée régulièrement par des enquêtes internes visant à apporter les améliorations nécessaires et à prévenir les risques psychosociaux.



Fédérer autour de l'entreprise, de ses valeurs et de son développement (enquête IER)

Pas de clients satisfaits durablement sans collaborateurs engagés !

L'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole du Nord Est a été invité à participer à la réalisation d'une enquête sociétale pour le compte du Groupe Crédit Agricole sur 3 semaines, à l'automne 2016. Cette enquête a été menée par l'entreprise Towers Watson, cabinet international de conseil en ressources humaines et en gestion des risques sur l'ensemble des entités du Groupe.

Cette enquête a permis de mesurer un **Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)** pour chacune des entités du Groupe (Caisses régionales, filiales,...) en France et à l'international.

L'IER s'inspire directement de la démarche d'amélioration de la satisfaction client associée à un Indice de Recommandation Client et montre la volonté du Groupe de dupliquer cette démarche aux collaborateurs dans le cadre de la symétrie des attentions.

La finalité de la mesure de l'IER est donc de permettre d'améliorer la mobilisation des salariés et la performance commerciale des entités.

Chaque collaborateur du Crédit Agricole du Nord Est a donc été invité à donner son avis, de manière anonyme et confidentielle au moyen du questionnaire « IER » sur 21 items concernant le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale de Crédit Agricole du Nord Est.

Il résulte de cette enquête menée au Crédit Agricole du Nord Est, que l'indice IER est l'un des meilleurs parmi les Caisse régionales (pour 77 % des collaborateurs), les composantes principales étant :

- la fierté d'appartenance
- la connaissance et le partage des ambitions et de la stratégie
- la facilitation du travail et l'accomplissement professionnel

▷ LA PREUVE PAR
LES CHIFFRES

1 446

collaborateurs ont
répondu à cette enquête
d'opinion (soit un taux de
participation de 67 %).

Un employeur qui agit de façon responsable

Le Crédit Agricole du Nord Est a encore diminué ses déplacements et ainsi réduit l'impact sur l'environnement, en instaurant durablement **l'utilisation des technologies numériques** : Lync (chat) et la visio-conférence. Ces outils favorisent plus de disponibilité pour plus de réactivité et assurent la continuité relationnelle, tout en réduisant les coûts, les risques routiers et la fatigue.

Le Crédit Agricole du Nord Est a opté pour **les titres de restaurant dématérialisés**. Le décret du 2 avril 2014 autorise désormais l'extension des titres-restaurant à d'autres supports.

Les tickets restaurant sont remplacés par la « carte Pass restaurant ».

En 2015, Le Crédit Agricole du Nord Est a proposé cette carte aux collaborateurs de son site de Reims avant généralisation à l'ensemble des salariés prévue courant 2017.

La date de validité d'une carte est de 3 ans, supprimant ainsi les commandes régulières de chèquiers, les frais d'expédition, les retards ou pertes dans l'acheminement. La gestion de stock, le comptage et le pointage disparaissent également.

La carte restaurant, c'est aussi une économie de papier non négligeable : un geste pour la planète !



L'objectif du Crédit Agricole du Nord Est est de limiter et réduire son empreinte environnementale directe, notamment en matière d'énergie, de papiers et de déchets.

07.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

01. ENVIRONNEMENT

02. RELATION CLIENTS

03. ACTEUR DU TERRITOIRE

04. RELAIS DE CROISSANCE

05. GOUVERNANCE

06. LES HOMMES

07. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Mettre en œuvre une responsabilité sociale forte sur nos territoires

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

L'éthique mutualiste, son souci de donner du sens à ses performances commerciales et financières et sa légitime préoccupation d'un marché limité que la montée de phénomènes d'exclusion et de marginalisation ont encore tendance à restreindre, ont incité le Crédit Agricole du Nord Est à réfléchir depuis plusieurs années sur sa responsabilité et sur ce qu'il devrait entreprendre pour concrétiser sa volonté d'être une entreprise au service de sa région et des hommes qui la composent.



La Fondation du Crédit Agricole du Nord Est

Le Crédit Agricole du Nord Est et ses 73 caisses locales mènent depuis toujours une politique de mécénat active pour soutenir les projets régionaux.

Depuis sa création

418 projets accompagnés pour

5,7 M€

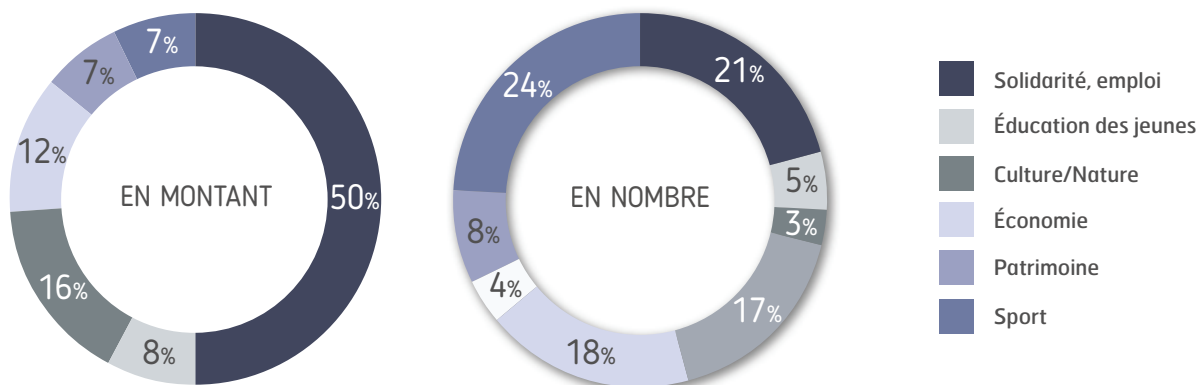
En 2016,

79 dossiers acceptés pour

859 000 €

Le Crédit Agricole du Nord Est a créé en 2010 la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est. Dotée d'1 million d'euros par an, la Fondation fédère clients, sociétaires et salariés du Crédit Agricole du Nord Est, autour de projets d'intérêt général concourant au développement du territoire. Son action s'inscrit dans le prolongement naturel du métier de banquier en soutenant des projets de développement et d'initiative locale porteurs de vie dans ses territoires. Elle concerne l'éducation, le patrimoine, les activités socio-économiques et socioculturelles, l'humanitaire, sans oublier l'insertion sociale.

Depuis 2010, 418 projets ont été accompagnés pour 5,7 M€ dont



En 2016, 79 dossiers ont été acceptés pour 859 000 €.

Zoom sur quelques projets en 2016...

Participer à la création de nouveaux lieux d'accueil sur notre territoire :

La Fondation accompagne l'Association Elan Argonnais dans son projet de réhabilitation d'anciens espaces afin de les aménager en bureaux suite à l'autorisation d'ouverture d'un nouveau service à Sainte-Menehould pour accueillir 64 nouvelles personnes et 8 salariés.



Au travers des 11 établissements rattachés à l'association, les professionnels ont pour mission d'accompagner et de conduire les enfants vers la connaissance, les adolescents vers l'apprentissage et les adultes sur le chemin de l'autonomie et de l'insertion sociale, en tenant compte de leur équilibre psychique.

Contribuer à l'égalité des chances en matière d'éducation

- **Soutien aux jeunes compagnons** pour compléter l'aide aux apprentis via les Chambres des Métiers.
- **Un partenariat historique et fondateur avec le Campus Universitaire de Reims** : la Fondation du Crédit Agricole du Nord Est en est le premier partenaire. L'impact régional du partenariat est fort : le nombre d'admis en provenance de lycées d'enseignement professionnel champardennais a doublé grâce à cet accompagnement
- **Engagement auprès de NEOMA Business School et sa Fondation** dans le cadre du dispositif labellisé «Cordées de la Réussite» depuis 2008 par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- **Soutien aux Maisons Familiales Rurales de Champagne Ardennes** qui accompagnent les jeunes et leurs familles en incapacité de faire face aux charges de scolarité et assurent le maintien des jeunes en formation pour éviter tout décrochage et exclusion sociale



Ce nouveau soutien accordé en 2016 vient compléter l'aide aux apprentis via les Chambres des Métiers et les Compagnons et permet d'accompagner un plus grand nombre d'étudiants ne passant pas par le CROUS* et capter ainsi tous les jeunes étudiants des 3 départements en situation de grande précarité.

* Voir glossaire

Réhabiliter des logements pour contribuer à un meilleur accueil et une meilleure insertion sociale de jeunes filles mineures ou majeures, étudiantes ou jeunes travailleuses : le foyer Home Saint Louis

Le projet de rénovation prévoyait la réhabilitation de 61 logements devenus très vétustes et insusceptibles d'être loués ce qui réduisait d'autant l'offre immobilière de ce type sur la ville de Reims.

Le foyer assure aux jeunes filles de 15 à 25 ans un accueil chaleureux, sécurisant, afin de poursuivre leurs études dans des conditions favorables à la réussite : écoute, présence éducative, entraide, respect mutuel, partage autour de thèmes de formation (humain, culturel, social et récréatif...).

Accueil aussi des jeunes en difficulté (d'origine familiale, économique et autre type de pauvreté) pour les aider dans leur insertion sociale et professionnelle.

Le projet de rénovation intégrait une complète remise aux normes des locaux pour accueillir de nouveau 61 jeunes filles. Les travaux se sont terminés en septembre 2016 et l'inauguration a eu lieu en décembre.



Offrir un toit aux personnes en grande difficulté : le projet « Solid'Air » de l'Armée du Salut à Reims

La Fondation du Crédit Agricole du Nord Est a soutenu, aux côtés de la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement la reconstruction de ce centre d'accueil qui reçoit chaque jour 300 personnes pour quelques heures ou quelques jours.

Le jeudi 12 mai 2016, a été posée à Reims, la première pierre du Centre d'hébergement d'urgence Le Toit Solid'Air qui a ouvert ses portes à l'automne 2016 pour accueillir 21 femmes et hommes. L'inauguration a eu lieu le 25 novembre.

L'accueil des résidents est assuré 24 heures sur 24, sans remise à la rue le matin, condition essentielle pour offrir un accueil digne et pouvoir proposer un vrai suivi social. 7 logements ont été construits, destinés chacun à 3 personnes, ainsi qu'un bâtiment central destiné aux repas, aux échanges et aux entretiens avec les travailleurs sociaux. Ce nouveau local propose ainsi des conditions de vie plus dignes en garantissant l'intimité de chaque personne accueillie, grâce à des chambres individuelles de 9 m².



Contribuer au maintien du lien familial et aider à la réinsertion des personnes en fin de séjour carcéral sur le territoire du Nord Est

La Fondation a décidé de soutenir le projet de l'association de la ferme de Moyembrie dans l'Aisne. Il s'agit de la seule structure de ce type en France qui accueille des détenus en fin de peine qui veulent reconstruire un projet de vie suite à leur incarcération au travers de 2 grandes activités : le maraîchage et l'élevage. Le besoin identifié était l'achat d'un tracteur et d'une herse rotative.

L'association offre un hébergement et un accompagnement social dans un cadre familial.

La durée moyenne d'accueil d'un résident est de 9 mois.

Elle a décidé également d'accompagner l'UDAF 02 dans l'achat d'une navette qui permet d'emmener les familles des détenus dans les prisons de Saint-Quentin et de Laon. L'objectif poursuivi est de maintenir les liens familiaux et de faciliter l'accès au parloir pour les familles de détenus (aller-retour Saint-Quentin/Laon en train + bus = 26 € contre 5 € avec la navette).

En 2016, 551 voyages pour 409 adultes et 142 enfants. Ce service existe depuis 11 ans.



Lutter contre l'exclusion

La Fondation a décidé de soutenir l'association Saint-Quentin Solidaire, association qui œuvre en milieu semi rural pour les personnes en grande précarité et/ou les personnes âgées, en participant à l'achat d'un véhicule pour l'enlèvement de meubles et objets encombrants. Ceux-ci constituent le fonds de commerce de l'association pour les brocantes et vestiaires. Ce véhicule est également destiné à apporter une aide aux déménagements des personnes en situation précaire ainsi que des livraisons.



Informier et prévenir la maltraitance des enfants

La Fondation a décidé de soutenir le projet de l'association Enfance et Partage de Charleville Mézières en participant à l'achat d'équipements et matériels pour présentation en écoles primaires.



Soutenir les associations sur notre territoire

La Fondation soutient les projets des restaurants du cœur sur les 3 départements de l'Aisne, de la Marne et des Ardennes, en matière d'équipement : réfrigérateurs et congélateurs, véhicule frigorifique, chambre froide, véhicule de transport pour aller chercher la nourriture puis la livrer dans les 10 centres de la Marne par les salariés en insertion, véhicule alimentaire et caisson frigorifique...



Éviter l'exclusion suite aux accidents de la vie : le dispositif Passerelle

Suite à un accident de la vie (maladie, décès d'un proche, divorce, perte d'emploi), des personnes voient leur équilibre financier et social compromis. Pour tenter d'éviter l'exclusion, nous avons été les premiers en France à créer le dispositif Passerelle, il y a près de 20 ans.

Au travers de nos 5 points Passerelle de Châlons-en-Champagne, Charleville-Mézières, Laon, Reims et Saint-Quentin, 10 collaborateurs spécialement formés accompagnent et mettent en place un suivi personnalisé pour que chaque requérant (client ou non) puisse essayer de retrouver une situation financière stable. Notre accompagnement passe aussi par l'apprentissage de la gestion de son budget.

En 2016, 1 320 personnes ont été accueillies

Dans la plupart des cas, un seul rendez-vous permet de trouver des solutions rapides aux difficultés rencontrées.

En 2014, le Crédit Agricole du Nord Est, via sa Banque Solidaire a décidé de distribuer le microcrédit social. Parmi les solutions proposées en partenariat avec le Crédit Agricole du Nord Est, **48 microcrédits personnels**, d'un montant moyen de 2 109 €, ont permis à des personnes n'ayant plus accès au crédit bancaire de « reprendre pied ».

Ce sont aussi **140 crédits solidaires** accompagnés d'un montant moyen de 11 559 € qui ont été réalisés.

En 2014, l'association Point Passerelle et le Crédit Agricole du Nord Est ont décidé d'aller plus loin dans le dispositif de solidarité et de mettre en place des **actions d'éducation budgétaire** dans l'objectif de favoriser l'insertion professionnelle pérenne de jeunes de son territoire en quête d'une formation et d'un premier emploi.

Ainsi ont été signées en 2014, des conventions avec différentes structures (toutes ces conventions ont été renouvelées) :

- Convention avec EDF afin de sensibiliser les ménages sur la précarité énergétique
- Convention de partenariat avec l'École de la Seconde Chance autour d'ateliers sur l'éducation budgétaire
- Convention de partenariat avec la Maison de l'Emploi et de la Formation du Laonnais également sur la sensibilisation à l'éducation budgétaire



L'outil pédagogique utilisé est un parcours de type « jeu de l'oie » dont l'objectif est de réaliser son projet avec l'épargne constituée au cours du jeu et d'acquérir 10 points « plaisir ». Deux quiz individuels de connaissance en matière budgétaire sont effectués, le 1^{er} avant le jeu et le 2nd après le jeu, pour mesurer le niveau d'appropriation des mécanismes.

Le Crédit Agricole du Nord Est et l'association Point Passerelle ont poursuivi dans cette voie en 2015 en animant 59 ateliers budgétaires (contre 49 en 2015) : 575 jeunes de notre région ont reçu cette formation.

Passerelle aura 20 ans en 2017 !

20
ans

20 ans de construction du dispositif solidaire du Crédit Agricole du Nord Est.

20 ans de solidarité pendant lesquels élus, salariés et retraités bénévoles ont accueilli, écouté, accompagné, orienté les personnes clientes ou non du Crédit Agricole du Nord Est.

Plus de 26 000 personnes ont bénéficié du dispositif Passerelle depuis 1997.

Depuis l'ouverture des 1^{ers} points Passerelle sur le territoire du Crédit Agricole du Nord Est, le dispositif d'accueil et d'écoute mis en place n'a cessé de s'étoffer pour un accompagnement complet et proactif qui ne soit pas uniquement administratif. Avec la création de la Banque solidaire en 2009, le dispositif propose une offre accessible aux clients financièrement fragiles en établissant un diagnostic budget et en consentant des crédits spécifiques dits solidaires ou des microcrédits. Enfin Passerelle s'engage, en partenariat avec les associations locales de son territoire, dans des programmes d'éducation budgétaire des plus jeunes, parfois en situation de décrochage scolaire.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

Plus de
26 000

(26 680) personnes
accompagnées par
le dispositif Passerelle
depuis près de 20 ans

En 2016 :

59 ateliers
d'éducation
budgétaire

575
jeunes formés

140
crédits solidaires

48
microcrédits

“ Le propre
de la solidarité, c'est
de ne point admettre
d'exclusion

VICTOR HUGO
*Proses philosophiques,
L'âme (1860-1865)*



Limiter notre empreinte environnementale

La France s'est engagée lors de la COP21 à réduire à 40% ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) d'ici à 2030, comparé à leur niveau de 1990. Cet engagement réaffirme la direction prise lors de l'adoption de la loi sur la transition énergétique : 1/3 des énergies que la France consomme seront renouvelables en 2030.

L'engagement du Crédit Agricole du Nord Est s'inscrit dans la politique générale du Groupe Crédit Agricole, très actif dans la réflexion et la **recherche de solutions en faveur de la transition énergétique**.

Le Crédit Agricole du Nord Est prend la mesure du changement climatique dans le cadre de ses impacts directs et indirects. Sa démarche environnementale s'incarne en tant qu'**Etablissement bancaire responsable dans le développement de solutions éco-efficaces et le soutien à l'économie verte** et en tant qu'entreprise responsable dans la **réduction de son empreinte carbone**.

Apporter une réponse aux défis écologiques actuels est un autre axe d'expression de la responsabilité d'une banque coopérative. Le 1^{er} bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre a été réalisé en 2011. Le second a été mené en 2015.

Conscient de son rôle dans la transition énergétique et écologique et conformément à la réglementation, le Crédit Agricole du Nord Est a mené en 2015 un audit de ses émissions de Gaz à Effet de Serre et des consommations énergétiques de ses bâtiments. Les questions relatives à l'environnement sont pilotées à la Direction de l'Immobilier, Logistique Sécurité.

En 2015, l'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole du Nord Est a été informé et sensibilisé sur la réalisation de ce bilan et ses enjeux, par un message mis en ligne sur le site intranet mais également par une sollicitation directe via un questionnaire anonyme en utilisant un lien, pour analyser notamment les déplacements de personnes, notamment des collaborateurs entre leur domicile et leur lieu de travail.

Les résultats du Bilan Carbone

Dans le cadre de cette étude, les émissions globales de GES générées en 2014 par les activités de la CRCA Nord Est ont été évaluées à **19 000 téqCO₂**.

Les figures ci-dessous présentent le profil du Bilan Carbone® 2014 de la Caisse régionale.

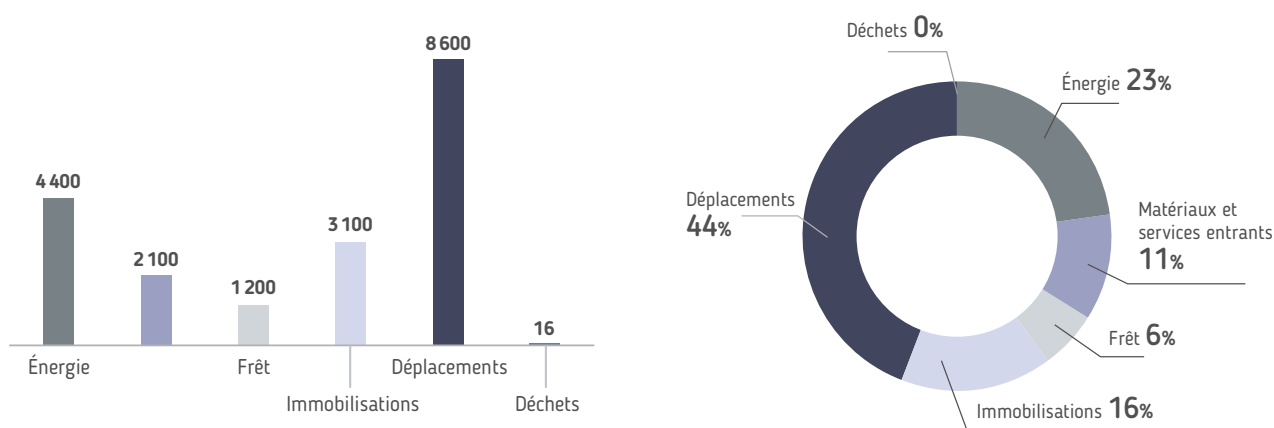


Figure 1 : Bilan Carbone® 2014 de la CRCA Nord Est (en téqCO₂)

Ainsi, le poste des Déplacements est le plus émissif avec 44% des émissions de GES totales, suivi par le poste Énergie qui pèse pour 23% des émissions de Gaz à Effet de Serre. Viennent ensuite les postes Immobilisations et Intrants avec respectivement 16% et 11% des émissions de GES. Le post de Frêt représente 6% du bilan.

Enfin, le poste des Déchets est le moins significatif pour le Crédit Agricole du Nord Est en termes d'émissions de GES puisqu'il représente moins de 1% du bilan.

Les résultats de l'audit énergétique mené sur un échantillon de 16 sites du Crédit Agricole du Nord Est

Consommation totale globale des sites

Les 16 sites utilisent 2 types d'énergie :

- l'électricité
- le gaz

La consommation annuelle des 16 sites est de l'ordre de :

	Consommation en kWh	Coût en € hors tva*
Gaz Naturel	2 483 400	136 000
Électricité	5 025 340	600 000
TOTAL	7 508 740	736 000

* Coût de l'électricité en incluant les taxes CSPE, CTA, TICFE et TVA

Usages énergétiques global des sites (Elec + Gaz)

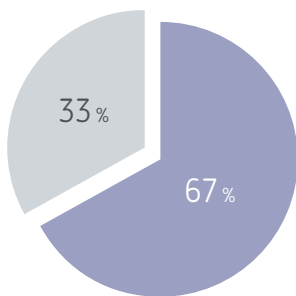
La consommation énergétique des 16 sites du périmètre du Crédit Agricole du Nord Est dessert plusieurs usages :

La répartition estimative des principaux usages s'établi comme suit :

Postes de consommation	Consommation globale (kWh)	Coût énergétique (€ hors tva)
Climatisation	1 538 765	154 560
Éclairage intérieur	894 105	112 000
Chauffage	3 619 655	296 800
Informatique	669 300	82 880
Divers (ECS**, pompes...)	786 915	89 600
TOTAL	7 500 000	736 000

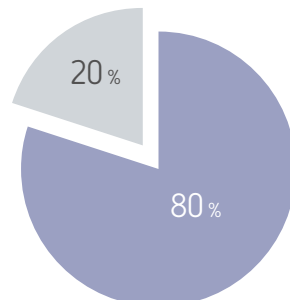
** Voir glossaire

Répartition des consommations énergétiques

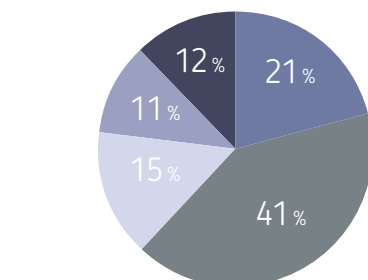


■ Electricité ■ Gaz Naturel

Répartition des coûts énergétiques



Répartition des coûts énergétiques



■ Climatisation ■ Informatique bureautique
■ Chauffage ■ Divers (pompes, ECS, ascenseur)
■ Éclairage

Le Crédit Agricole du Nord Est a mis en place une série de mesures pour réduire ses émissions de GES et ses consommations énergétiques, dont certaines ont fait l'objet d'une communication interne :

- Des visioconférences sont en place
- Les salariés utilisent Lync pour communiquer entre eux
- Les déplacements professionnels sont suivis par véhicule (distance parcourue et consommation de carburant)
- De nombreuses formations sont réalisées en e-learning
- Des détecteurs de présence ont été installés dans les couloirs du site de Reims
- Le site de Reims est équipé d'une GTC (Gestion Technique Centralisée)
- Certains sites et agences sont équipés d'ampoules basse consommation
- La durée d'utilisation du matériel dépasse souvent la durée d'amortissement
- Un travail est en cours pour réduire le nombre d'imprimantes individuelles
- La consommation de papier est en baisse depuis 2010
- Du papier recyclé est acheté
- Des quotas de fournitures de bureau ont été établis par service
- Le papier et le carton sont triés et recyclés
- Les cartouches d'encre sont recyclées

Dématérialisation : réduire la consommation de ressources

Depuis quelques années, le Crédit Agricole du Nord Est se concentre sur des efforts de dématérialisation : de plus en plus de services ont été dématérialisés, que ce soit en usage interne au sein de son organisation ou bien avec ses clients. Au-delà de la consultation des comptes, bien d'autres services sont accessibles à distance. En interne, une réelle stratégie est en place notamment avec le réseau informatique intranet qui devient la plateforme principale d'échanges entre les structures.

Le Crédit Agricole du Nord Est encourage la mise en place de comportements responsables en matière de consommation d'énergie ou de papier.

La dématérialisation des relevés de comptes, la diffusion de documents dans la Banque en Ligne des clients avec alerte par mail signalant qu'ils sont disponibles dans la rubrique « E-Documents », le développement de la Gestion Électronique des Documents (GED), l'impression de supports internes sur papier recyclé sont autant d'exemples de comportements plus écologiques.

Illustrations sur ce sujet en 2016

Le Crédit Agricole du Nord Est a mené 2 projets d'envergure en 2016 :

Le projet EDOKLICK

Le Crédit Agricole du Nord Est a lancé ce projet qui consiste à mettre en place une solution technique EDOKLICK (solution Groupe Crédit Agricole fournie par EDOKIAL) sur 30 de ses services sur les courriers sortants. Une imprimante virtuelle, installée sur les postes de travail gère la préparation du courrier et transfère son édition, sa mise sous pli et son affranchissement à sa filiale CA Print*.

EDOKIAL est une filiale du Groupe Crédit Agricole, elle s'est spécialisée dans le traitement des flux documentaires sortants, l'archivage électronique et la dématérialisation des processus correspondants.

3^{ème} opérateur national sur le document de gestion, **EDOKIAL** est totalement indépendant de La Poste française et dispose de moyens informatiques et de production industriels (5 sites en France).

EDOKIAL se positionne sur les traitements de masse et sur le courrier égrené des entreprises. Les équipes d'**EDOKIAL** développent une expertise dans les domaines liés à la conception, à la production et à la diffusion des documents de gestion, de communication et de marketing sous toutes leurs formes (papier, numérique).

La mise en œuvre de ce projet est prévue en 2017.

* Voir glossaire

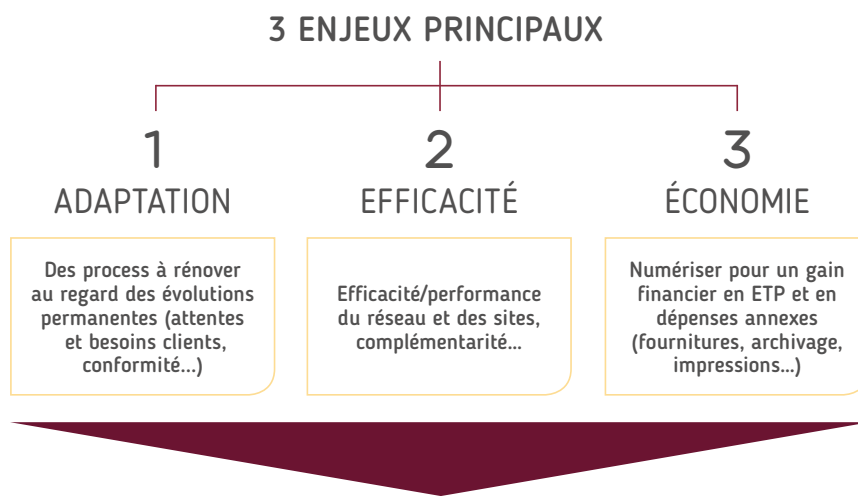
La digitalisation des processus internes

Plus que jamais, les entreprises sont en pleine mutation et doivent accélérer leur transformation pour rester compétitives, modernes et agiles.

Pour relever ce challenge, elles se tournent vers les technologies pour digitaliser leurs «processus métiers» et fluidifier leur organisation.

Face à ce changement de paradigme, le Crédit Agricole du Nord Est a repensé ses processus internes de manière à s’y adapter et à répondre au mieux à ces nouveaux modes de consommation.

Au-delà de l’adaptation de son organisation, l’optimisation de ses processus et le renforcement des compétences, le Crédit Agricole du Nord Est a décidé d’utiliser un levier complémentaire, avec l’appui du cabinet d’Audit et d’Expertise-Comptable Grant Thornton : la digitalisation de ses processus internes.

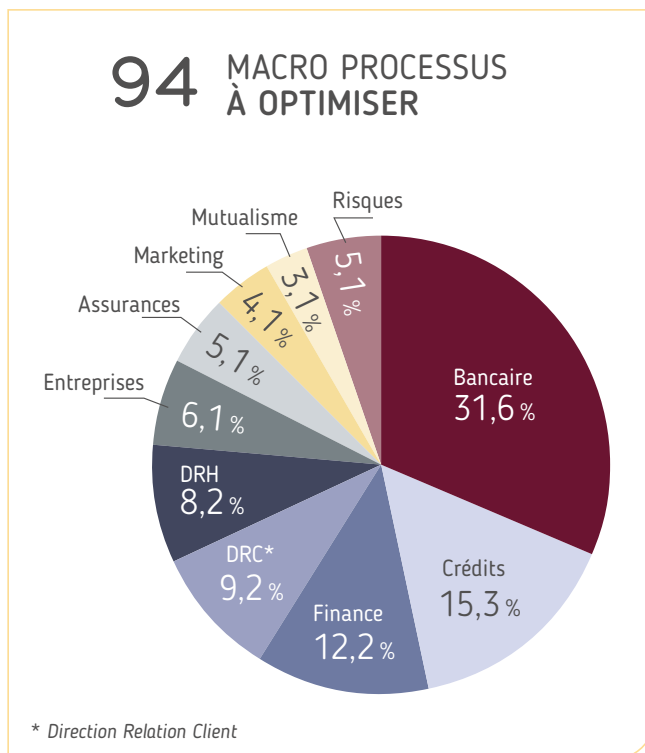


Repenser nos processus métiers

218
MACRO
PROCESSUS
ANALYSES



DONT 115
PAPIVORES

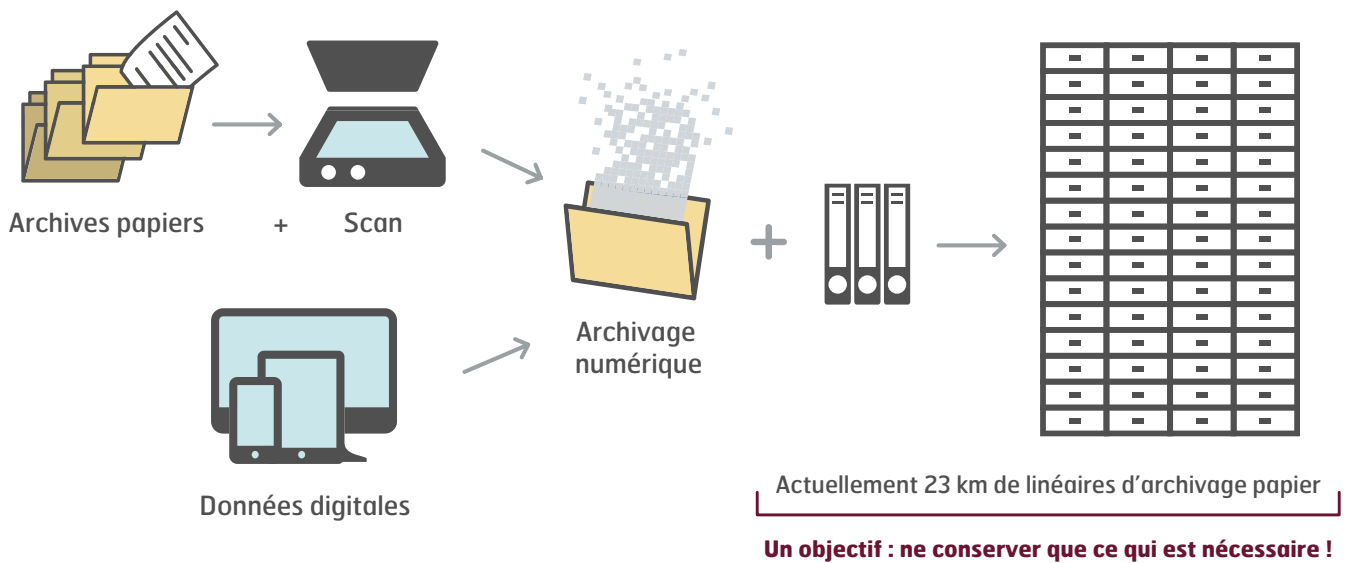


Autre projet mené en 2016, la dématérialisation des factures, dans le souci :

- d’optimiser et simplifier le processus interne
- d’améliorer et dématérialiser le suivi budgétaire

Projets prévus en 2017

- Evolution de l’archivage dans un double objectif :
- Prioriser l’archivage numérique
 - Réduire au maximum et optimiser l’archivage physique





Solution

- Redéfinir le plan de l’archivage
- Nouveau plan de classement GED (Gestion Electronique de Documents)

Salle de courrier numérique avec 4 objectifs :

- Optimiser les délais de nos processus internes et gagner en efficacité
- Optimiser les circuits entrants, papier et numériques
- Automatiser les traitements et les contrôles qui peuvent l’être
- Renforcer l’accessibilité et la traçabilité de l’information




ZOOM

Depuis septembre 2014, le Crédit Agricole du Nord Est a modifié son système de destruction et recyclage de papier en contractualisant ses relations avec la société SHRED-IT* qui place l’environnement au cœur de sa mission.

Shred-it est un service de collecte et de destruction sécurisé, les documents étant stockés dans des consoles sécurisées. Le papier est ainsi collecté et recyclé en papier de seconde catégorie.

* Fondée en 1988, SHRED-IT est une société de destruction de documents sécurisée et du réglage de déchets papier. SHRED-IT est une division de STERICYCLE, société internationale de services interentreprises.

▷ LA PREUVE PAR LES FAITS

Le Groupe Crédit Agricole passe au chèque durable

Les Français utilisent en moyenne 37 chèques par an. En 2015, le Crédit Agricole a émis 23,4 millions de chèquiers, soit environ 1400 tonnes de papier.

Le Groupe Crédit Agricole, attentif à la transition énergétique, adapte ses moyens de paiement. Après la carte bancaire composée de biomatériaux, recyclable, lancée en 2013, il a proposé dès janvier 2016 des chèquiers issus de forêts gérées durablement.

Les différents fournisseurs de chèquiers du Groupe doivent ainsi respecter un cahier des charges pour leurs approvisionnements : utilisation d'un papier certifié PEFC*, pionnier de la certification forestière en France, pour lequel tous les acteurs de la filière forêt-bois-papier (exploitants, scieries, papetiers, imprimeurs,...) s'engagent pour la préservation de la biodiversité.

Le Crédit Agricole est la première banque dans le monde à initier cette action, cohérente avec les engagements du Groupe envers notre environnement.

▷ LA PREUVE PAR LES CHIFFRES

Au 31 décembre 2016

26

actions ont été menées
qui ont permis de faire
un gain de

906 500

feuilles de papier sur
l'année

Nous avons recyclé

plus de **135**

tonnes de papier

Nous avons
contribué à sauver
plus de

1 000

arbres de l'abattage

* Voir glossaire

Dans le cadre de l'application de la loi Grenelle II relative à la publication des informations sociales, environnementales et sociétales, la Caisse régionale du Nord Est a mis en œuvre une démarche reposant sur la communication de plusieurs indicateurs quantitatifs et/ou qualitatifs. Sur les 31 thématiques définies par l'article R.225-105-1 du Code de Commerce, seuls 4 items sont considérés comme non pertinents au regard de l'activité du Crédit Agricole du Nord Est (Cf. Table 1).

La collecte des données est organisée début janvier et repose notamment sur des données extraites de systèmes d'information tels que HR Access (données sociales) ou Green (données crédits) ou encore d'outils de suivi de type tableur excel. Les données recueillies sont retraitées selon les règles de calcul établies pour chaque indicateur (cf. table 2).

Cette dernière table mentionne de même toutes les performances quantitatives environnementale, sociales et sociétales du Groupe depuis l'exercice 2014 à aujourd'hui.

Le périmètre couvert, sauf mention contraire (cf. table 2), est celui de la Caisse régionale du Nord Est, ses caisses locales et ses filiales consolidées (Nord Est Capital Investissement, Nord Est Expansion, Nord Est Optimmo). Sont exclues les sociétés qui ne sont pas consolidées selon la méthode globale, qui ne comportent pas de bureaux d'exploitation et pour lesquelles l'effectif est peu significatif (dont les effectifs sont inférieurs à 15 ETP).

Les données chiffrées retranscrites sont celles observées au cours de l'exercice 2016. 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.

Tableau des indicateurs

Table 1: périmètre et justification des exclusions

Thème	Sous thème	Périmètre retenu CRNE	Commentaires
DONNEES SOCIALES	1 - Emploi		
	1.a Effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	✓	
	1.b les embauches et les licenciements	✓	
	1.c Les rémunérations et leur évolution	✓	
	2 - Organisation du travail		
	2.a Organisation du temps de travail	✓	
	3 - Relations sociales		
	3.a Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information, de consultation et de négociation	✓	
	3.b Le bilan des accords collectifs	✓	
	4 - Santé et sécurité		
	4.a Les conditions de santé et de sécurité au travail	✓	
	4.b Le bilan des accords signés avec les OS* ou les RP* en matière de santé et de sécurité au travail	✓	
	5 - Formation		
	5.a Les politiques mises en place en matière de formation	✓	
	5.b Nombre total d'heures de formation	✓	
	6 - Egalité et traitement		
	6.a Les mesures prises en faveur de l'égalité entre hommes et femmes	✓	
	6-b Les mesures prises en faveur de l'emploi et insertion des personnes handicapées	✓	
	6.c La politique de lutte contre les discriminations	✓	

* OS : Organisations Syndicales - RP : Représentants du Personnel

Thème	Sous thème	Périmètre retenu CRNE	Commentaires
DONNEES ENVIRONNEMENTALES	7 - Politique Générale en matière environnementale		
	7.a Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	✓	
	7.b Les actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	✓	
	7.c Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	✓	
	8 - Pollution et gestion des déchets		
	8.a Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	✗	Non pertinent par rapport à l'activité du Groupe : l'activité bancaire n'émet pas des rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement en raison d'une activité de bureaux
	8.b Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	✓	
	8.c La prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité	✗	Non pertinent par rapport à l'activité du Groupe en raison d'une activité de bureaux impliquant peu ou pas de nuisances sonores vis-à-vis de l'extérieur
	9 - Utilisation durable des ressources		
	9.a Les mesures de prévention de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	✓	
	9.b Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	✗	Non pertinent dans la mesure où la Caisse régionale n'a pas de cantine en propre
	9.c La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	✓	
	9.d La consommation en matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	✓	
	9.e La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	✓	

Thème	Sous thème	Périmètre retenu CRNE	Commentaires
	10 - Changement climatique		
	10.a Les postes significatifs d'émissions de Gaz à Effet de Serre générés du fait de l'activité, notamment par l'usage des biens et services	✓	Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode «open source» est reconnue par l'ADEME* et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO2. Cette méthodologie «Top/down» n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone du financement des secteurs des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole SA et de 6 Caisses régionales a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales. Ce travail en lien avec des experts externes devrait aboutir avant la fin de l'année 2017 afin que toutes les caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leurs financements en accord avec l'article 173.
	11 - Protection de la biodiversité		
	11.a Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	✗	Non pertinent par rapport à l'activité du Groupe en raison d'une activité de bureaux

Thème	Sous thème	Périmètre retenu CRNE	Commentaires
AUTRES DONNEES	12 - Impact territorial, économique et social de l'activité		
	12.a Impact territorial ... en matière d'emploi et de développement régional	✓	
	12.b Impact territorial ... sur les populations riveraines ou locales	✓	
	13 - Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment des associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines		
	13.a Les conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations	✓	
	13.b Les actions de partenariat ou mécénat	✓	
	14 - Sous-traitance et fournisseurs		
	14.a La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	✓	

* Voir glossaire

Thème : indicateurs sociaux	Indicateurs	2013	2014	2015	Déc 2016	Var 2016/2015	Source	Définition et périmètre
Emploi								
Effectif total	Nb de collaborateurs	2 321	2 330	2 234	2 164	-3,1%		
Répartition par contrat	Nombre de CDI Nombre de CDD	2 156 165	2 094 236	2 020 214	2 023 141	+0,1% -34,1%		
Répartition par sexe	% femmes % hommes	63,5% 36,5%	63,0% 37,0%	62,7% 37,3%	62,5% 37,5%	-0,1 pts +0,1 pts		Effectif : Nombre de contrats de travail en cours de validité au 31/12 de l'année compris les contrats suspendus (salariés en disponibilité). Sont inclus les CDI et CDD, y compris les contrats d'apprentissage et de professionnalisation. Chaque salarié compte pour 1, quel que soit son temps de travail, puisque sont les contrats qui sont comptés. Même définition que celle du bilan social.
Répartition par âge	% moins de 25 ans % entre 25 et 34 ans % 35 et 44 ans % entre 45 et 54 ans % entre 55 et 64 ans % 65 ans et plus	6,8% 32,1% 23,2% 19,7% 18,0% 0,2%	7,4% 33,0% 22,9% 20,3% 16,3% 0,2%	7,0% 32,1% 24,9% 20,1% 15,4% 0,3%	6,4% 32,1% 26,2% 20,1% 14,9% 0,3%	-0,6 pts -0,0 pts +1,3 pts -0,2 pts -0,5 pts +0,0 pts		Responsables de management : Cadres de Direction et salariés relevant de la classe 3 Techniciens et animateurs d'unité : Salariés relevant de la classe 2 Agents d'application : Salariés relevant de la classe 1 Effectif siège/réseau : Salariés affectés dans une unité (siège=5, réseau=A) Cadres : Cadres de direction et salariés relevant de la classe 3 au 31/12 de l'année. Managers : - membres du Comité de Direction - membres de l'État Major - membres du Cercle des Managers - responsables d'une unité déclarés comme tels dans le SIRH Situation au 31/12 de l'année Commerciaux : - tous les salariés affectés dans le réseau de proximité et les réseaux spécialisés - les salariés des sites réputés exercer une activité à caractère commercial (code 75/25 = 75 dans le SIRH) Situation au 31/12 de l'année
Répartition par fonction	NB responsables de management (statut cadre) dont femmes NB techniciens et animateurs d'unité dont femmes NB agents d'application dont femmes	541 223 1 507 1 078 273 173	547 235 1 474 1 040 309 192	595 258 1 383 995 256 147	596 269 1 391 976 177 108	+0,2% +4,3% +0,6% -1,9% -30,9% -26,5%		
Répartition siège/réseau	Effectif siège et site Effectif réseau	750 1 571	775 1 555	767 1 467	776 1 388	+1,2% -5,4%		
Répartition par statuts	% cadres (manager + expert) % cadres femmes % managers % managers femmes % commerciaux	23,3% 9,6% 10,6% 3,8% 76,4%	23,5% 10,1% 10,6% 4,0% 76,6%	26,6% 11,5% 11,3% 4,9% 75,6%	27,5% 12,4% 11,8% 4,9% 74,7%	+0,9 pts +0,9 pts +0,5 pts +0,4 pts -0,9 pts	DRH GAP (SIRH)	
Embauches	Nombre total d'embauches	34	81	60	158	+163,3%		
Licenciements	Nombre de licenciements Effectif à temps partiel Dont femmes Effectif à temps plein Dont femmes	4 231 217 2 090 1 257	12 194 185 2 136 1 282	16 180 169 2 054 1 231	12 166 155 1 998 1 198	-25,0% -7,8% -8,3% -2,7% -2,7%		
«Stages, emplois saisonniers, contrats d'apprentissage contrats de professionnalisation»	NB de conventions stages école en cours au 31/12 NB de conventions stages commencées dans l'année NB de conventions stages exécutées pendant l'année NB contrats auxiliaires vacances de l'année NB de contrats d'apprentissage en cours au 31/12 NB de contrats d'apprentissage commencés dans l'année NB contrats apprentissage exécutés pendant l'année NB de contrats de professionnalisation en cours au 31/12 NB de contrats de professionnalisation commencés dans l'année NBde contrats de professionnalisation exécutés pendant l'année	59 177 239 256 37 31 79 22 23 34	40 167 225 269 48 32 69 26 33 55	24 125 162 260 44 34 82 25 25 51	29 142 165 245 42 31 75 20 20 45	+20,8% +13,6% +1,9% -5,8% -4,5% -8,8% -8,5% -20,0% -20,0% -11,8%		

Table 2 : liste et définition des principaux indicateurs quantitatifs

Thème : indicateurs sociaux	Indicateurs					2013	2014	2015	Déc. 2016	Var 2016/2015	Source	Définition et périmètre
Egalité de traitement												
Mesures prises en faveur de l'insertion des pers handicapés	Taux de salariés handicapés employés	4,4%	4,7%	5,5%	5,1%	-0,4%	DRH GAP (SIRH)	Handicapés : (I09/2330) pour 2014, (I01/2321) pour 2013 - salariés titulaires d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)				
Politique de lutte contre les discriminations	Taux de salariés étrangers	0,4%	0,4%	0,4%	0,5%	+0,0 pts						
Formation												
Politique de formation	Nombre de personnes formées	2 757	2 666	2 696	2 605	-3,4%	DRH Formation (SIRH)	Ensemble des formations dispensées, imputables fiscalement ou non. Un nombre d'heures de formation par jour par défaut a été fixé à 7,8 heures et est systématiquement appliqué. Les formations des employés en contrat professionnel et des auxiliaires vacanciers sont comptabilisées. Les formations qui interviennent à cheval sur deux exercices sont scindées et reportées sur les deux années concernées.				
	Nombre de jours de formation	7 464	10 937	14 011	10 495	-25,1%						
	Nombre d'heures de formation	58 219	85 310	109 290	81 861	-25,1%						
Rémunération												
Rémunérations administratives et commerciales (€)	Moyenne annuelle	36 997	37 115	37 778	38 731	+2,5%		Salaire brut annuel à 100% : Salaire annuel théorique au 31/12 de l'année, incluant les éléments de salaire conventionnels et la REC théorique, hors primes et éléments exceptionnels éventuels.				
	Moyenne annuelle - femme	34 174	34 392	35 239	36 366	+3,2%						
	Moyenne annuelle - hommes	41 909	41 744	42 039	42 678	+1,5%						
	Moyenne annuelle - Non Cadres (classes 1 et 2)	31 457	31 455	31 808	32 615	+2,5%	DRH GAP (SIRH)	Pour les cadres de direction, salaire annuel théorique au 31/12 de l'année, incluant les éléments de salaire conventionnels et la rémunération variable maximale, hors primes/avantages en nature, indemnités de logement et éléments exceptionnels éventuels.				
	Moyenne annuelle - Non Cadres - Femmes (classes 1 et 2)	31 295	31 344	31 886	32 753	+2,7%						
	Moyenne annuelle - Non Cadres - Hommes (classes 1 et 2)	31 842	31 704	31 628	32 306	+2,1%						
	Moyenne annuelle - Tous Cadres (classes Dir, 3 et 2A)	55 224	55 563	54 223	54 785	+1,0%		Salaire exprimé en équivalent temps plein.				
	Moyenne annuelle - Cadres - Femmes (classes Dir, 3 et 2A)	50 330	50 368	50 082	50 856	+1,5%						
	Moyenne annuelle - Tous Cadres - Hommes (classes Dir, 3 et 2A)	58 656	59 475	57 393	58 029	+1,1%						
Dialogue avec les représentants du personnel												
Organisation du dialogue social	Nombre de représentants du personnel	106	106	106	81	-23,6%	DRH	Nombre de représentants du personnel : Exprimé en nombre de sièges, instances CHSCT, DP, DS et CE, titulaires et suppléants confondus.				
	Nombre de réunions CE	16	16	14	16	+14,3%	Relations Sociales	Un même représentant siégeant dans plusieurs instances est compté plusieurs fois.				
	Nombre de réunions DP	11	11	11	11	+0,0%						
	Nombre d'accords signés dans l'année	12	11	11	8	-3						
Sécurité des salariés												
Bilan des accords signés	Nombre de réunions CHSCT	10	8	8	7	-1	DRH	Nombre de réunions CHSCT : Réunions plénières uniquement				
	Accords signés en matière de sécurité au travail	1	1	0	1	1	Relations Sociales					
Indicateurs environnementaux												
Déplacements	Voiture km	4 671 099	4 628 795	4 498 941	4 332 861	-3,7%		Voiture km : Nombre de kilomètres déclarés par les salariés dans leurs notes de frais saisies dans le SIRH pour remboursement des indemnités kilométriques automobiles. Les kilomètres déclarés par les salariés correspondent aux kilomètres remboursés sur la période de reporting analysée.				
	Voiture km/salarié	2 013	1 987	2 014	2 002	-0,6%	DRH GAP (SIRH)	Voiture km/salarié : Voiture km / Nb de collaborateurs				

Table 2 : liste et définition des principaux indicateurs quantitatifs

Indicateurs Impact territorial, économique et sociétal	2013	2014	2015	Déc. 2016	Var. 2016/2015	Source	COMMENTAIRES Périmètre toute CR (tous sites et réseaux)
Solidarité et mécénat							
Nombre de dossiers Fondation dont Crédit Agricole Pays de France dont Crédit Agricole Solidarité Développement	64	80	77	79	+3%		
Montant des dotations	1 009 210 €	713 918 €	1 515 386 €	859 675 €	-43%		
Impact territorial							
Nombre d'agences % de points de vente en zone rurale	158	159	175	175	-1,3 pts	Unité Pilotage	Agences et Centre d'affaires Caisse régionales Distributeur Automatique Billet+Guichet Automatique Billet+Distributeur Inerne Billet hors LS
Nombre de DAB/GAB	327	326	336	393	+ 57		Sont considérées comme rurales, toutes les communes du territoire Nord Est n'appartenant pas à l'une des 7 principales unités urbaines de la circonscription. (Reims, Chalons, Epernay, Laon, Saint Quentin, Soissons, Charleville). On appelle unité urbaine une commune ou un ensemble de communes présentant une zone
% de DAB/GAB en zone rurale	56%	56%	57%	61%	+4,3 pts		de bâti continu (pas de coupure de plus de 200 mètres entre deux constructions)
Cientèle fragilisée							
Nombre de requérants Passerelle	1 383	1 300	1 360	1 320	-3%		
Nombre de crédits solidaires	225	142	156	140	-10%		
Montant des crédits solidaires	3 193 000 €	2 232 000 €	1 796 000 €	1 618 200 €	-10%		
Montant moyen des crédits solidaires	14 191 €	15 718 €	11 512 €	11 559 €	+0%		
Nombre de personnes accompagnées	574	429	516	560	+9%	C. Ferreria et C. Fabre	Conférer rapport RSE
dont nombre de personnes accompagnées sur l'année	0	27	33	188	-13%		
Nombre de microcrédits accordés dans l'année	0 €	55 032 €	67 485 €	101 255 €	+50%		
Montant des microcrédits financés sur l'année	0 €	2 038 €	2 045 €	2 109 €	+3%		
Financement de projets à caractère environnemental							
Nombre de prêts Eco prêts à taux 0 accordés	393	389	265	279	+14	DT11892	Cumul des réalisations de l'année (uniquement prêts EcoPTZ Moyen & Long Terme)
Montant total des prêts Eco prêts à taux 0 (euros)	3 500 333 €	3 548 713 €	2 738 790 €	2 614 303 €	-5%		
Montant moyen des prêts Eco prêts à taux 0 (euros)	8 907 €	9 123 €	10 335 €	9 370 €	-9%		
Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique							
Nombre de projets financés (professionnels et agriculteurs)	44	42	37	36	-1	DT11892	Cumul des réalisations de l'année (uniquement prêts Moyen & Long Terme)
Montant total des crédits réalisés	2 685 057 €	2 788 155 €	3 673 335 €	2 437 693 €	-34%		Bien financé = Biomasse y compris Chaudière à Bois ; Economie Energie ; Energie Renouvelable ; Solaire Photovoltaïque ; Eolien ; Mat.Prod.Energie (sauf si Agilon) ; Res Elect Conced ESD ; Res Elect Regie Sica (spécifique Aisne)
Montant moyen	61 024 €	66 385 €	99 279 €	67 714 €	-32%		secteur Financé = Agriculture Moyen Terme ; ENTREPRISES ET PROMO IMMO Moyen & Long Terme -PROFESSIONNEL Moyen & Long Terme (Hors habitat et Collectivité Publique) ;
Méthéanisation							
Nombre de projets financés	6	3	1	9	+8		
Montant total des crédits accordés (hors caution bancaire)	7 477 000 €	3 509 000 €	1 823 000 €	15 769 000 €	+765%	Source :	Dossiers engagés avec la date d'accord retenue pour l'affectation du millésime
	1 246 167 €	1 169 667 €	1 823 000 €	1 752 111 €	-4%	François Istasse	

Table 2 : liste et définition des principaux indicateurs quantitatifs

		2013	2014	2015	Dec 2016	Var 2016/2015	Source	COMMENTAIRES Périmètre toute CR (tous sites et réseaux)	
Indicateurs Impact territorial, économique et sociétal									
Produits et services à caractère social									
Nombre de crédits sociaux réglementés accordés (PLS)		35	30	4	9	+5		Cumul des réalisations de l'année (uniquement PLS en Moyen & Long Terme)	
Montant des crédits réalisés		9 458 113 €	4 567 868 €	1 466 036 €	1 946 018 €	+31%	DT11892		
Montant moyen des crédits réalisés		286 609 €	152 262 €	371 509 €	216 446 €	-42%			
Qualité du service : médiation									
Nombre de saisines médiateur		107	80	78	113	+35	Département	Tous les courriers réclamations clients adressés au médiateur	
Nombre de dossiers éligibles		79	64	57	91	+34	Juridique et	Réclamations éligibles à la médiation (déduits des litiges exclus de la médiation)	
Nombre de dossiers traités par le médiateur		22	24	21	51	+50	solidarité	Réclamations que le médiateur a traité après épuisement des voies de recours internes	
Nombre de recommandations favorables au client dont % de suivi des recommandations favorables au client		3	8	9	21	+12		Recommandations émises par le médiateur en faveur du client	
		85%	87%	100%	94%	-6%		Suivi des recommandations du médiateur en faveur du client par la Caisse régionale	
Indicateurs d'impact économique									
Encours crédit à la clientèle (Millions d'euros)		15 108	14 792	15 085	15 166	1%			
- Trésorerie et Assimilé		1 788	1 727	1 788	1 691	-5%	TDB Définitif		
- Prêts d'équipement		6 448	6 647	6 607	6 755	2%	ou provisoire		
- Habitat		6 223	6 095	6 408	6 464	1%	CAAs/RCR	Encours de crédits fin de mois y compris créances rattachées	
- Export et Autres		649	323	282	256	-9%			
Indicateurs d'impact économique									
Nombre de prêts Eco prêts à taux 0 accordés		393	389	265	279	+14	DT11892	Cumul des réalisations de l'année (uniquement prêts EPTZ Moyen & Long Terme)	
Montant total des prêts Eco prêts à taux 0 (euros)		3 500 333 €	3 548 713 €	2 738 790 €	2 614 303 €	-5%			
Montant moyen des prêts Eco prêts à taux 0 (euros)		8 907 €	9 123 €	10 335 €	9 370 €	-9%			
Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique									
Réalisations crédit à la clientèle (Millions d'euros)		2 083	2 103	3 000	2 523	-16%	DT11892	Cumul des réalisations de l'année (uniquement prêts Moyen & Long Terme)	
- Conso		182	208	251	269	+7%			
- Habitat		687	720	1 345	1 033	-23%			
- Equipement		1 224	1 175	1 404	1 221	-13%			
Thème : Indicateurs environnementaux									
Indicateurs									
Consommation									
Electricité en KWh			14 096 650	12 814 810	9 402 731	+9%	EDF	Périmètre toute CR	
Gaz en KWh			9 000 000	10 081 000	9 133 155	-17%	GDF	Périmètre toute CR	
Fuel en litres			278 000	190 000	157 776	+1%	Unité Logistique	Estimation basée sur le coût comptable de l'année (2/3 des m3 valorisés à 800€ et 1/3 à 660€)	
Enveloppes en tonnes			56,37	75,9	66,91	-5%	MYLINK	Toutes les commandes qui passent sur MYLINK + logiciel Office dépot	
Papier en tonnes (RDC-papier)			100	102,7	106,99	+33%	CAPRINT	Addition de toutes les livraisons + CETECAR	
Papier en tonnes (blanc+couleur)			174,8	157,4	159,40	-6%	MYLINK	Toutes les commandes qui passent sur MYLINK + logiciel Office dépot	
Imprimés			51,3	52,51	16,16	+79%	Unité Logistique	Prestataire externe pour toute la Caisse régionale et toutes communications envers les clients	
PLV (Publicité sur Lieux de Vente)			37,7	28,755	21,68	-27%	Le Sanglier et le Raven		
Total papier			420,17	417,265	371,13	+8%			
Eau de ville m ³			78 467	71 905	84 541	-6%	Unité Logistique	Estimation basée sur le coût comptable de l'année.	
Déchets recyclés tonnes (papier)			153,94	158,86	120,9	+12%	Unité Logistique	Prix du site de Reims (1,0434 € TTC)	
Autres déchets 3 presna nettoyage					97,85	62,44		Papier recyclé chez les prestataires DECA, ISS, Lustral et Shred-it	
								Vu avec KPMG : ligne déchets recyclés qui se trouvent dans Emission de CO2	
Emission de CO2									
Electricité tonnes CO2 (1kwh=78g)			1 099,5	999,6	733,4	+9%		Les facteurs de conversion utilisés dans les modalités de calcul sont issus de CASA sur les données environnementales dans le cadre du Grenelle	
Gaz en tonnes CO2 (1kwh=241g)			2 169,0	2 429,5	2 201,1	-17%			
Fuel en tonnes CO2 (3,25kg/litre)			903,5	617,5	512,8	+1%	Casa		
Total énergie			4 172,0	4 046,6	3 447,3	-8%			
Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions GES									
Nombre de cartouches toner achetées			6 887	8 681	8 192	-46%			
% de cartouches toner recyclées achetées			NC	61,30%	70,00%	+4,4 pts			
Nb de matériel de visioconférence			6	8	9	+13%	Département		
Webcam installées en salle réunion			0	150	176	+4%	Informatique		
Webcam individuelles sur poste			44	1 706	2 453	+4%			
			NC	500	430	+12	Shred-it	Prestataire externe	
Actions de sensibilisation									
Tablettes mises à disposition			116	1 288	1 339	+4%	Département Informatique		

Table 2 : liste et définition des principaux indicateurs quantitatifs



KPMG S.A.
Siège social
 Tour EQHO
 7 Avenue Gambetta
 CS 60056
 92086 Paris la Défense Cedex
 France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66
 Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60
 Site internet : www.kpmg.fr

**Caisse Régionale de Crédit Agricole
 Mutuel du Nord Est**

Rapport de l'un des
 commissaires aux comptes,
 désigné organisme tiers
 indépendant, sur les
 informations sociales,
 environnementales et
 sociétales consolidées figurant
 dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2016
 Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
 25, rue Libergier - 51088 Reims
Ce rapport contient 5 pages

KPMG S.A.
 société française membre du réseau KPMG
 constitué de cabinets indépendants affiliés au
 KPMG International Cooperative, une entité de droit suisse.

Société membre d'expertise
 comptable et de commissariat
 aux comptes à direction et
 conseil de surveillance
 inscrite au Tableau de l'Ordre
 à Paris sous le n° 14-0000101
 et à la Cour des Comptes
 des Commissaires aux Comptes
 de Versailles.

Siège social
 KPMG S.A.
 Tour Eqlho
 7 Avenue Gambetta
 92086 Paris la Défense Cedex
 Capital : 5 407 100 €
 Code APE 6920Z
 776 726 417 R.C.S. Nanterre
 TVA Union Européenne
 FR 22 776 726 417



KPMG S.A.
Siège social
Tour ECHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 88 86 86
Télécopie : +33 (0)1 55 88 86 80
Site internet : www.kpmg.fr

**Caisse Régionale de Crédit Agricole
Mutuel du Nord Est**

**Rapport de l'un des
commissaires aux comptes,
désigné organisme tiers
indépendant, sur les
informations sociales,
environnementales et
sociétales consolidées figurant
dans le rapport de gestion**

Exercice clos le 31 décembre 2016
Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
25, rue Libergier - 51088 Reims
Ce rapport contient 5 pages

KPMG S.A.,
société française membre du réseau KPMG
constitué de cabinets indépendants adhérents de
KPMG International Cooperative, une entité de droit suisse

Société anonyme d'expertise
comptable et de commissariat
aux comptes à direction et
conseil de surveillance,
inscrite au Tableau de l'Ordes
à Paris sous le n° 1430005101
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Echo
2 Avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capital : 6 407 100 €
Code APE : 8290Z
SIS : 226 412 78 C.S. Numéro
104 à Paris Compétence
FR 77 235 726 117



KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92086 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 88 86 86
Télécopie : +33 (0)1 55 88 86 60
Site internet : www.kpmg.fr

**Caisse Régionale de Crédit Agricole
Mutuel du Nord Est**

**Rapport de l'un des
commissaires aux comptes,
désigné organisme tiers
indépendant, sur les
informations sociales,
environnementales et
sociétales consolidées figurant
dans le rapport de gestion**

Exercice clos le 31 décembre 2016
Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
25, rue Libergier - 51088 Reims
Ce rapport contient 5 pages.

KPMG S.A.
société française membre du réseau KPMG
société de commissaires indépendants affiliés de
KPMG International Cooperative, une entité de droit suisse.

Société anonyme d'exercice
compartir et de commissariat
aux comptes à destination
concrète au sein de la
interne au Tableau de l'Ordre
à Paris sous le n° 14-00000103
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
du Nord-Est.

Siège social
KPMG S.A.
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
92086 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 497 100 €
Code APE 6900Z
750 036 417 R.C.S. Nanterre
SIA Union Européenne
FR 27 235 798-417



KPMG S.A.
Siège social
Tour ECHO
2 Avenue Garibaldi
CS 90056
92000 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 89 89
Télécopie : +33 (0)1 55 68 89 60
Site internet : www.kpmg.fr

**Caisse Régionale de Crédit Agricole
Mutuel du Nord Est**

**Rapport de l'un des
commissaires aux comptes,
désigné organisme tiers
indépendant, sur les
informations sociales,
environnementales et
sociétales consolidées figurant
dans le rapport de gestion**

Exercice clos le 31 décembre 2016
Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
25, rue Libergier - 51088 Reims
Ce rapport contient 5 pages

KPMG S.A.
société française membre du réseau KPMG
constitué de cabinets indépendants adhérents de
KPMG International Cooperative, une entité de droit suisse.

Société membre d'un réseau
comptable et de conseil en audit
aux comptes et directorat et
conseil de surveillance
inscrit au Tableau de l'Etat
à Paris sous le n° 14 5080010
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Strasbourg.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour ECHO
2 Avenue Garibaldi
92000 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 450 000 €
SIREN : 550 02
775 720 417 R.C.S. Reims
TVA Unif. Européenne
FR 77 775 720 417



Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est

*Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné
organisme tiers indépendant, sur les informations
sociales, environnementales et sociétales consolidées
figurant dans le rapport de gestion
24 février 2017*

- nous avons mené des entretiens au siège social de la société pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. Nos travaux ont porté sur 100% des effectifs considéré comme grandeur caractéristique du volet social et 100% des informations quantitatives environnementales et sociétales, considérées comme grandeurs caractéristiques⁴ des volets environnemental et sociétal.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris La Défense, le 24 février 2017

KPMG S.A.

Anne Garans
Associée
Sustainability Services

Arnaud Bourdeille
Associé

⁴ Indicateurs environnementaux : Consommation d'énergie, consommation de papier, quantité de déchets papier recyclés, kilomètres parcourus déclarés par les salariés.
Indicateurs sociétaux : Nombre de requérants Passerelle, montant total de prêts Eco prêts à taux zéro accordés.

A

ACHATS RESPONSABLES

Pour le service achat d'une entreprise, faire des achats responsables ou durables, c'est prendre en compte des critères ESG dans le choix de ses fournisseurs et de leurs produits. C'est aussi inciter ses fournisseurs habituels à intégrer ces critères, afin d'établir avec eux une collaboration à long terme.

ADEME

L'ADEME est un établissement public à caractère industriel et commercial. Il participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil. Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air et la lutte contre le bruit. (source www.ademe.fr)

AFNOR

L'Agence Française de Normalisation est un groupe associatif au service de l'intérêt général et du développement économique. Ses missions sont l'animation et la coordination du système français de normalisation, la représentation des intérêts français dans les instances européennes et internationales de normalisation, l'élaboration et la diffusion des normes.

ACPR

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. Organe de supervision français de la banque et de l'assurance.

ADMINISTRATEUR

Il est sociétaire de la caisse locale. Il est élu parmi les sociétaires lors de l'assemblée générale annuelle de sa Caisse locale. En devenant administrateur, le sociétaire met sa connaissance du terrain et de l'environnement économique et social au service des valeurs mutualistes

B

BÂLE III

Signés en 2004 par les différents gouverneurs des banques centrales des pays du G 10 (1998-Bâle I), ces accords proposent de créer des règles basées sur la prudence en matière de crédit et de risque. La notion de ratio crédits/fonds propres/risques permet plus de transparence sur la solvabilité de l'établissement prêteur. En 2010, d'autres propositions de réglementation bancaire internationale sont venues renforcer ces accords, signant ainsi la réforme Bâle III.

BAM

Banque à Accès Multiples : Service Crédit Agricole en Ligne qui permet l'accès aux comptes sur internet ou téléphone.

BÉNÉVOLAT DE COMPÉTENCES

Parmi les différentes formes d'aide au développement local apportées par le mécénat, le bénévolat de compétences consiste à mettre à disposition des causes soutenues les compétences professionnelles des actifs ou des retraités de l'entreprise, sur une période donnée.

BILAN GAZ À EFFET DE SERRE

Comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre d'une organisation, d'un événement ou d'une production. Plusieurs standards méthodologiques permettent de le réaliser, comme le GHG Protocol, la norme ISO 14064, le Bilan Carbone® ou encore la méthode définie dans le cadre de l'article 75 de la loi Grenelle II.

C

CA DU NORD EST

Crédit Agricole du Nord Est.

CAISSE LOCALE

Société coopérative à capital variable formant le socle du Crédit Agricole. Les caisses locales réunissent l'ensemble des sociétaires de leur territoire lors d'assemblées générales afin de désigner leurs administrateurs selon le principe « d'un homme, une voix ». Le Crédit Agricole du Nord Est compte 73 caisses locales.

CA PRINT

Groupement d'intérêt économique est en activité depuis 15 ans. Domiciliée à Charleville-Mézières (08000), elle est spécialisée dans le secteur d'activité de la photocopie, préparation de documents et autres activités spécialisées de soutien de bureau.

CDI

Contrat à Durée Indéterminée

CODE ETHIQUE / DE DÉONTOLOGIE

Il vise à rappeler le cadre de référence dans lequel doivent s'inscrire les actions des collaborateurs de l'entreprise au quotidien (conflit d'intérêts, politique cadeaux...).

CHSCT

Commission Hygiène Sécurité et Conditions de Travail

CO2

Appellation scientifique du dioxyde de carbone, parfois appelé carbone, par raccourci. C'est le principal gaz à effet de serre émis par les activités humaines.

CROUS

Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires. Il a pour rôle d'améliorer les conditions de vie et de travail des étudiants et ainsi de favoriser l'égalité d'accès de tous les étudiants à l'enseignement supérieur.

D

DAB/GAB

Distributeurs Automatiques de Billets, Guichets Automatiques de Banque.

DEE

Déchet Electrique et Electronique.

«Les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE ou D3E) sont une catégorie de déchets constituée des équipements en fin de vie, fonctionnant à l'électricité ou via des champs électromagnétiques, ainsi que les équipements de production, de transfert et de mesure de ces courants et champs (ce sont surtout des ordinateurs, imprimantes, téléphones portables, appareils photos numériques, réfrigérateurs, jeux électroniques ou télévisions). En Europe, une directive visant un meilleur recyclage des produits électriques et électroniques limite cette catégorie aux matériels fonctionnant avec des tensions inférieures à 1 000 V en courant alternatif et 1 500 V en courant continu. Au-delà, ils sont considérés comme des déchets industriels. Pour plus de détails (dont la liste exhaustive des appareils concernés, voir le site de l'ADEME.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Modèle de développement et de croissance pour le monde, qui repose sur l'intégration de critères complémentaires à la seule approche économique, notamment la prise en compte des impacts environnementaux et sociaux – ou sociétaux – d'une activité. La définition date de 1987, au moment de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement. Dans un rapport intitulé Notre Avenir à tous, la Norvégienne Gro Harlem Brundtland a écrit : « le développement durable est un mode de développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. »

E

ÉCOSYSTÈME

Dans sa définition biologique, il s'agit de l'ensemble des organismes vivants en interaction entre eux et avec leur milieu naturel. Dans sa définition économique et sociale, ou pour une entreprise, il s'agit de l'ensemble des parties prenantes évoluant dans un contexte économique et social donné.

ECS

Eau Chaude Sanitaire

EFFET DE SERRE

Processus naturel de réchauffement du climat dû aux gaz à effets de serre contenus dans l'atmosphère, à savoir principalement la vapeur d'eau, le dioxyde de carbone et le méthane. Ce phénomène permet de maintenir une température moyenne sur terre de 15°. Or, l'augmentation de ces gaz dans l'atmosphère, conséquence de l'activité humaine, tend à augmenter cette température moyenne.

ÉNERGIES RENOUVELABLES

Solaire thermique ou photovoltaïque, chaleur bois, chaleur géothermie...

ESG

Sigle international utilisé par la communauté financière pour désigner les critères Environnementaux Sociaux et de Gouvernance (ESG) qui constituent principalement les trois piliers de l'analyse financière.

F

FNCA

Fédération Nationale du Crédit Agricole.

G

GES

Gaz à Effet de Serre.

Présents dans l'atmosphère, ils permettent le processus d'effet de serre en retenant les rayons infrarouges émis par la surface terrestre. Les principaux gaz à effet de serre sont la vapeur d'eau, le dioxyde de carbone, le méthane, le protoxyde d'azote ou encore l'ozone.

Le premier bilan d'émission de Gaz à Effet de Serre a été réalisé par le Crédit Agricole du Nord Est en 2011. Ce bilan s'inscrit dans la lutte contre le changement climatique et fait partie de la démarche plus globale de management environnemental du Crédit Agricole du Nord Est.

GOUVERNANCE

La Gouvernance d'entreprise désigne l'ensemble des relations entre la Direction d'une entreprise, son Conseil d'Administration, ses sociétaires ou actionnaires et les autres parties prenantes. La gouvernance d'entreprise fournit également le cadre au sein duquel sont fixés les objectifs de l'entreprise et définit les moyens de les atteindre et de surveiller les performances.

GPEC

Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences. Politique RH permettant le renouvellement et le développement des compétences en lien avec l'évolution des besoins clients, des technologies et des attentes de l'entreprise.

H

HECA

Handicap et Emploi au Crédit Agricole.

I

IER

Indice d'Engagement et de Recommandation

INCLUSION FINANCIÈRE

A pour but d'élargir l'accès à des produits et services financiers abordables et responsables pour les populations exclues des services financiers classiques. Ce sont souvent des personnes et des ménages à faibles revenus. La finance inclusive comprend notamment l'épargne, le crédit, l'assurance, les transferts de fonds, les paiements, mais aussi des services non financiers.

IRC

Indice de Recommandation Clients.

ISR

Investissement Socialement Responsable. Investissement individuel ou collectif effectué selon des critères sociaux, environnementaux, éthiques et de gouvernance d'entreprise sans occulter la performance financière.

K

KWH

Kilowatt/heure.

Pour la conversion 1m3 de gaz est équivalent à 10kWh. Pour faciliter et harmoniser la conversion des données, un seul coefficient par source d'énergie et par pays sera utilisé. La source des coefficients est la base de données « base carbone » développée par l'ADEME : <http://www.basecarbone.fr>.

L

LCB/FT

Dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux (LAB) et contre le financement du terrorisme (FT).

LDD

Livret de Développement Durable appelé LDD (anciennement CODEVI) est un livret d'épargne rémunéré, destiné à favoriser le développement de l'épargne et sa mobilisation au service de l'industrie mais aussi des projets écologiques des particuliers.

M

MÉCÉNAT

C'est le soutien, sans contrepartie, d'une entreprise à une cause d'intérêt général. Cadré fiscalement, notamment par la loi du 1^{er} août 2003, le mécénat d'entreprise bénéficie de conditions attractives. Le soutien apporté par les mécènes peut être financier, de compétences, technologique ou en nature.

MICROCRÉDIT

Le microcrédit est l'attribution de prêts de faibles montants à des entrepreneurs ou des artisans qui ne peuvent pas accéder aux prêts bancaires classiques, le plus souvent parce qu'ils ne disposent pas de garanties suffisantes. Il a émergé dans les pays en voie de développement, où il permet de concrétiser des microprojets favorisant ainsi l'activité et la création de richesse. Il se pratique aujourd'hui également dans les pays développés ou en transition. Le microcrédit s'inscrit dans une sphère plus complète qui comprend d'autres outils financiers, tels que l'épargne, la micro-assurance et d'autres produits qui forment la microfinance.

P

PART SOCIALE

La part sociale est un titre qui représente une fraction du capital social d'une coopérative (une caisse locale en est une). En souscrivant des parts sociales, toute personne physique ou morale devient sociétaire du Crédit Agricole. La part sociale est nominative, négociable et remboursable à sa valeur nominale, sa cession étant soumise à l'agrément du Conseil d'Administration de la caisse locale. Elle peut être rémunérée chaque année, à un taux fixé tous les ans en Assemblée Générale dans la limite d'un plafond légal.

PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL

Réalisé par la Fédération Nationale du Crédit Agricole, ce pacte synthétise et définit le positionnement RSE du Groupe Crédit Agricole.

PEFC

Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC en anglais : Pan European Forest Certification).

PHOTOVOLTAÏQUES (CELLULES)

Une cellule photovoltaïque transforme l'énergie lumineuse du soleil en courant électrique grâce au matériau semi-

conducteur qu'elle contient. L'assemblage en série de cellules constitue un module photovoltaïque produisant un courant continu, le standard ayant en général une tension aux bornes de 12 V. (source www.ademe.fr)

PNB

Produit net bancaire

PRÊT SOLIDAIRE

Offre accessible aux clients en situation de fragilité financière.

PROJET D'ENTREPRISE

Définit et mis en place tous les 5 ans au Crédit Agricole du Nord Est, il précise les objectifs généraux, les valeurs et l'ambition de l'entreprise et doit permettre le développement de l'entreprise sur le long terme.

POINT VERT

Service permettant de retirer de l'argent directement chez un commerçant (boulangerie, bureau de tabac...) avec sa carte bancaire.

R

RC 2.0

Relation client 2.0. Nouvelle approche commerciale, qui s'intègre au Projet de Groupe du Crédit Agricole, pour répondre à des engagements structurants qui impliquent des changements dans les méthodes et les comportements afin de toujours mieux servir les clients.

RH

Ressources humaines

RSE

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. C'est la responsabilité d'une entreprise concernant les impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique.

S

SOCIÉTAIRE

Personne morale ou physique détenant des parts sociales d'une caisse locale du Crédit Agricole du Nord Est. Il participe aux assemblées générales de sa caisse locale, donne son avis et élit ses représentants (Administrateurs) de sa Caisse locale.



www.ca-nordest.fr

Suivez nous aussi sur :



**CA CRÉDIT AGRICOLE
NORD EST**

La Banque de votre Territoire

ISSN 2498-3330



Ce document est imprimé sur un papier certifié Ecolabel (EMAS) et produit par une usine certifiée ISO 14001 et OHSAS 1800 à partir de bois issus de forêts gérées durablement (certification PEFC). L'impression est réalisée avec des encres végétales et un mouillage sans alcool.

PROJET DE RÉSOLUTIONS DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 23 MARS 2017

PARTIE ORDINAIRE

Première résolution : approbation des comptes sociaux et quitus aux administrateurs

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance de la situation financière de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est et entendu le rapport de gestion établi par le Conseil d'Administration, ainsi que le rapport sur les comptes annuels des Commissaires Aux Comptes :

- approuve le bilan, le compte de résultat et l'annexe de l'exercice clos au 31 décembre 2016 sur base sociale tels qu'ils ont été présentés
- et donne quitus aux administrateurs de leur gestion afférente aux comptes sociaux pour cet exercice.

Deuxième résolution : approbation des comptes consolidés et quitus aux administrateurs

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance de la situation financière de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est et entendu le rapport de gestion établi par le Conseil d'Administration, ainsi que le rapport des Commissaires Aux Comptes sur les comptes consolidés :

- approuve le bilan, le compte de résultat et l'annexe de l'exercice clos le 31 décembre 2016 sur base consolidée tels qu'ils ont été présentés
- et donne quitus aux administrateurs de leur gestion afférente aux comptes consolidés pour cet exercice.

Troisième résolution : approbation des dépenses visées à l'article 39-4 du Code Général des Impôts

L'Assemblée Générale, sur le rapport du Conseil d'Administration, statuant en application de l'article 223 quater du Code Général des Impôts, approuve le montant global s'élevant à 124 936 € de charges non déductibles visées à l'article 39-4 de ce Code, ainsi que le montant s'élevant à 43 016 € de l'impôt sur les sociétés acquitté sur ces dépenses.

Quatrième résolution : approbation des conventions réglementées

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance de la situation financière de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est et entendu le rapport spécial des Commissaires Aux Comptes approuve les conventions visées à l'article L 225-38 du Code de Commerce, conformément à l'article L 511-39 du Code Monétaire et Financier et à l'article 29-1 des statuts.

Cinquième résolution : fixation du taux de rémunération à servir aux parts sociales

Sur proposition du Conseil d'Administration, et conformément à l'article 24-2 des statuts de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est et à l'article 243 bis du CGI, l'Assemblée Générale :

- rappelle que l'intérêt servi aux parts sociales pour l'exercice 2013 a été fixé à 2,46 %

- rappelle que l'intérêt servi aux parts sociales pour l'exercice 2014 a été fixé à 1,89 %
- rappelle que l'intérêt servi aux parts sociales pour l'exercice 2015 a été fixé à 1,07 %
- décide de fixer à 1,80 % l'intérêt servi aux parts sociales pour l'exercice 2016.

Cet intérêt sera payable en numéraire à partir du 24 mars 2017. La provision destinée au paiement de ces intérêts est prévue dans la répartition du résultat.

Les sommes distribuées sont éligibles à l'abattement de 40 %, conformément aux dispositions de l'article 158 du Code Général des Impôts.

Sixième résolution : Fixation du dividende à servir aux Certificats Coopératifs d'Associés

L'Assemblée Générale :

- rappelle que la rémunération des certificats coopératifs d'associés pour l'exercice 2013 a été fixée à 1,75 € par titre
- rappelle que la rémunération des certificats coopératifs d'associés pour l'exercice 2014 a été fixée à 1,80 € par titre
- rappelle que la rémunération des certificats coopératifs d'associés pour l'exercice 2015 a été fixée à 2,10 € par titre
- fixe à 2,15 € par titre la rémunération pour l'exercice 2016 des Certificats Coopératifs d'Associés.

Ce dividende sera payable en numéraire à partir du 24 mars 2017. La provision destinée au paiement de ces dividendes est prévue dans la répartition du résultat.

Les sommes distribuées sont éligibles à l'abattement de 40 %, conformément aux dispositions de l'article 158 du Code Général des Impôts.

Septième résolution : affectation du résultat de l'exercice clos au 31 décembre 2016

Conformément aux dispositions de l'article R 512-11 du Code Monétaire et Financier, et de l'article 39 des statuts de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est, l'Assemblée Générale sur proposition du Conseil d'Administration, décide de répartir le résultat de l'exercice 2016 de 93 327 952,57 € comme suit :

- Intérêts aux parts sociales 2 118 358,51 €
- Dividendes CCA 11 397 713,30 €
- Réserve légale 59 858 910,57 €
- Réserve facultative 19 952 970,19 €

Huitième résolution : constatation de la variation du capital social

L'Assemblée Générale constate qu'au cours de l'exercice 2016, le capital social de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est a varié dans les conditions suivantes :

	TOTAL	Nombre de parts sociales de 15 € de valeur nominale	Nombre de C.C.A. de 15 € de valeur nominale
Capital social au 31.12.2015	197 230 395 €	7 847 431	5 301 262
Capital social au 31.12.2016	197 189 190 €	7 844 684	5 301 262

- Soit une diminution de 41 205 €, soit 2 747 parts sociales de 15 €.

Conformément aux articles 16.1 et 24.2 des statuts de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est, l'Assemblée Générale approuve :

- Les remboursements de parts sociales opérés au cours de l'exercice : 43 005 € (soit 2 867 parts de 15 € de valeur nominale)
- Les souscriptions de parts sociales intervenues au cours de l'exercice : 1 800 € (soit 120 parts de 15 € de valeur nominale)
- La cession de 3 479 782 CCA entre CAsa et SACAM Mutualisation (valeur nominale de 15 €).

Neuvième résolution : renouvellement partiel du Conseil d'Administration

Messieurs Antoine GERBEAUX, Jean-Pierre GUERIN, Laurent MANGEART, Eric LAINE, Benoit LAMPSON et Dominique THOMAS, Administrateurs sortants sont rééligibles et sollicitent le renouvellement de leur mandat.

Dixième résolution : nomination de nouveaux Administrateurs

L'Assemblée prend acte que Messieurs Jean-Jacques COUCHOU-MEILLOT et Jean-Pierre LAPORTE ne sollicitent pas le renouvellement de leur mandat.

Conformément à l'article 27-3 des statuts, Madame Marie-Elisabeth AVET et Monsieur Benoît MARX se sont portés candidats et sollicitent un poste d'Administrateur au sein du Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est en remplacement des sortants.

Onzième résolution : fixation de la somme globale à allouer au financement des indemnités des administrateurs au titre de l'exercice 2017

L'Assemblée générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration sur ce sujet et en application des dispositions de l'article 6 de la loi du 10 septembre 1947 modifiée, décide de fixer à 410 000 € la somme globale allouée au titre de l'exercice 2017 au financement des indemnités des administrateurs et donne tous pouvoirs au Conseil d'Administration pour déterminer l'affectation de cette somme conformément aux recommandations de la FNCA.

Douzième résolution : vote consultatif sur l'enveloppe globale des rémunérations ou indemnités versées en 2016 au Directeur Général, aux membres du Comité de Direction et aux fonctions de contrôle de la Caisse

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration, émet un avis favorable relatif à l'enveloppe globale de rémunérations ou indemnités versées au Directeur Général, aux membres du Comité de Direction et aux fonctions de contrôle à hauteur d'un montant égal à 2 682 561 € au titre de l'exercice 2016.

PARTIE EXTRAORDINAIRE

Treizième Résolution : autorisation à donner au Conseil d'Administration à l'effet de réduire le capital social par voie de rachat et d'annulation de Certificats Coopératifs d'Associés (C.C.A.)

L'Assemblée, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration et du rapport spécial des Commissaires aux Comptes, autorise le Conseil d'Administration, avec faculté de subdéléguer dans les conditions prévues par la loi, conformément à l'article L. 225-207 du Code de Commerce et du Règlement Européen 575/2013 et du Règlement délégué UE 241/2014 :

1. à racheter, en une ou plusieurs fois tout ou partie des Certificats Coopératifs d'Associés émis par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est, dans la limite de 1 000 000 titres, soit 15 000 000 d'euros en valeur nominale, sur une période de douze (12) mois à compter de la présente assemblée
2. à réduire corrélativement le capital social en imputant la différence entre la valeur de rachat des Certificats Coopératifs d'Associés annulés et leur valeur nominale sur les primes et réserves disponibles de son choix.

L'acquisition des Certificats Coopératifs d'Associés ne pourra être effectuée qu'au prix indicatif de référence en vigueur au moment de la réalisation de l'opération.

Les opérations effectuées par le Conseil d'Administration, en vertu de la présente autorisation, pourront intervenir à tout moment, en une ou plusieurs fois, pendant la durée autorisée.

La présente autorisation étant valable douze (12) mois, il est rappelé que la convocation d'une Assemblée Générale Spéciale des Porteurs de CCA devra se tenir avant l'Assemblée Générale de la Caisse régionale appelée à statuer sur les comptes 2017.

L'Assemblée Générale donne tous pouvoirs au Conseil d'Administration, avec faculté de délégation pour décider la mise en œuvre de la présente autorisation et en fixer les modalités, à l'effet notamment d'effectuer toutes déclarations et formalités, notamment auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolutions et de l'Autorité des Marchés Financiers, d'accomplir tous actes, formalités ou déclarations en vue d'annuler les Certificats Coopératifs d'Associés, de rendre définitives la (ou les) réduction(s) de capital, d'en constater la réalisation, et plus généralement faire le nécessaire.

Quatorzième résolution : modification de la limite d'âge des administrateurs.

L'Assemblée Générale Extraordinaire décide de modifier l'article 27.2 des statuts comme suit et de donner tous pouvoirs avec faculté de subdéléguer, au Directeur Financier du Crédit Agricole du Nord Est aux fins de modification des statuts :

Article 27 - Accès à la fonction d'Administrateur

Ancienne rédaction

27.2 - Les Administrateurs sortants sont rééligibles. Toutefois, ils ne peuvent rester en fonction au-delà de la date de l'Assemblée Générale qui suit leur 65^{ème} anniversaire.

Nouvelle rédaction

27.2 - Les Administrateurs sortants sont rééligibles. Toutefois, ils ne peuvent rester en fonction au-delà de la date de l'Assemblée Générale qui suit leur 67^{ème} anniversaire.

Cette nouvelle limite d'âge prendra effet de manière progressive :

- elle sera portée de 65 à 66 ans à compter de l'Assemblée Générale Ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2017,
- elle sera portée de 66 à 67 ans à compter de l'Assemblée Générale Ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2018.
- Le reste est inchangé.

Quinzième résolution : pouvoirs pour l'accomplissement des formalités de publicité

L'Assemblée Générale donne tous pouvoirs au porteur d'une copie ou d'un extrait des présentes délibérations pour effectuer toutes formalités de dépôt ou de publicité.

Président	
Jean-Pierre LAPORTE*	Agriculteur
Vice-Présidents	
Christine GANDON*	Agricultrice
Jean-Pierre GUERIN*	Agriculteur
Philippe MEURS*	Agriculteur
Administrateurs	
Isabelle AUBAS	Agricultrice
Denis CAILLE	Agriculteur
Jean-Paul CAYE	Agriculteur
Jean-Jacques COUCHOU-MEILLOT	Viticulteur
Yves DELAINE	Agriculteur
Nathalie DEVILLIERS	Collaboratrice Artisan
Erick de SOUSA*	Viticulteur
Antoine GERBAUX	Pharmacien
Eric LAINE*	Agriculteur
Benoît LAMPSON	Agriculteur
Pascal HIRSON	Géomètre-Expert
Daniel LIEGEOIS	Cadre
Laurent MANGEART	Agriculteur
Brigitte PILARD	Agricultrice
Philippe PINTA*	Agriculteur
Paul POQUET*	Agriculteur
Jacques QUAEYBEUR	Agriculteur
Benoît ROPERT	Vétérinaire
Dominique THOMAS	Agriculteur
Laurent VANPOPERINGHE	Viticulteur
Total des membres du CA	24 membres

* Membres du Bureau du Conseil

Département de l'Aisne (02)

Caisse Locale	Adresse Postale	Président
ANIZY LE CHATEAU	7, rue Carnot - 02320 ANIZY LE CHATEAU	DE WILDE Philippe
BEAURIEUX	2, rue Paul Vincenot - 02160 BEAURIEUX	DE BENOIST Aurélie
BOHAIN	37, rue du Château - 02110 BOHAIN EN VERMANDOIS	CAUDRON Stéphane
BRAINE VAILLY	16, rue du Martroy - 02220 BRAINE	HENNART Frédéric
CHAUNY	29, rue Pasteur - 02300 CHAUNY	HIRSON Pascal
CŒUR DE THIERACHE	24-26, avenue du Gal de Gaulle - 02260 LA CAPELLE	MARECHAL Gérard
COLL.PUBLIQUES DE L' AISNE	25, rue Libergier - 51088 REIMS CEDEX	LOCQUET Jean-Pierre
COUCY LE CHATEAU	38, rue de Coucy - 02300 TROSLY LOIRE	LETERME Joseph
CRECY SUR SERRE	20, avenue du Général de Gaulle - 02270 CRECY SUR SERRE	NUTTENS Alain
FERE EN TARDENOIS	13-15, rue des Marchands - 02130 FERE EN TARDENOIS	MEURS Philippe
FLAVY LE MARTEL	32, rue Roosevelt - 02520 FLAVY LE MARTEL	EECKHOUT Jérôme
GUIGNICOURT	20, avenue du Général de Gaulle - 02190 GUIGNICOURT	CAGNIART Thierry
GUISE-SAINS RICHAUMONT	71, rue du Docteur Devilliers - 02120 GUISE	CAILLE Denis
HIRSON-AUBENTON	123, rue Charles de Gaulle - 02500 HIRSON	RENDU Jean Guy
LA FERE ET TERGNIER	25, place Paul Doumer - 02800 LA FERE	LEQUEUX Pascal
LAONNOIS	50, boulevard Pierre Brossolette - 02000 LAON	NIAY Antoine
MARLE	15, rue Desains - 02250 MARLE	RICHET Philippe
MONTCORNET	12, rue de la Gare - 02340 MONTCORNET	SIMPHAL Olivier
NEUILLY SAINT FRONT	4, rue de la Chapelle - 02470 NEUILLY SAINT FRONT	LEVEQUE Philippe
RIBEMONT	62, rue Blondel - 02240 RIBEMONT	PAEME Bernard
SAINT QUENTIN	4, rue des Suzannes BP 632 - 02322 SAINT QUENTIN	RICOUR Vincent
SOISSONNAIS	5 Place de la République - 02200 SOISSONS	COUVREUR Alexis
UNION DU SUD DE L' AISNE	68, avenue d'Essômes - 02400 CHATEAU THIERRY	PEESMEESTER Bernard
VERVINS	12, rue Dusolon - 02140 VERVINS	BAILLY Thierry
WASSIGNY	8, rue du Général de Gaulle - 02630 WASSIGNY	DRUCBERT Philippe

Département des Ardennes (08)

Caisse Locale	Adresse Postale	Président
ASFELD	Rue Basse - 08190 ASFELD	CHATRY Guy
ATTIGNY - TOURTERON	18, Place Charlemagne - 08130 ATTIGNY	DAVE Benoît
BUZANCY-GRANDPRE	1, rue de la Petite Barre - 08240 BUZANCY	MALJEAN Gérard
CARIGNAN PAYS D'YVOIS	8, place du Docteur Gairal - 08110 CARIGNAN	LIEGEOIS Daniel
CHARLEVILLE - MEZIERES	1, cours Briand - 08000 CHARLEVILLE MEZIERES	RIGOULOT Pierre
CHATEAU PORCIEN	30, rue de la Sommevue - 08360 CHATEAU PORCIEN	DRAPIER Rémy
CHAUMONT PORCIEN	3 Place de la République - 08300 RETHEL	MILLART Jean-Marc
JUNIVILLE-MACHAULT	63, rue Alfred Doury - 08310 JUNIVILLE	AVET Marie Elisabeth
LE CHESNE	28, place Carnot - 08400 VOUZIERES	SINGLIT Benoît
MEZIERES RURAL	Route de Sedan - 08160 FLIZE	PILARD Brigitte
MONTHOIS	28, place E. Carnot - 08400 VOUZIERES	GUERIN Jean-Pierre
NOVION PORCIEN	3, place République - 08300 RETHEL	MANGEART Laurent
RENWEZ	1, cours Briand - 08000 CHARLEVILLE MEZIERES	BOUILLON JEAN-MARIE
RETHEL	3, place de la République - 08300 RETHEL	LUDINART Joël
ROCROI	11, Place d'Armes - 08230 ROCROI	TROCHAIN Yves
RUMIGNY	7, rue du 328 RI d'infanterie - 08290 LIART	BLAIN Mireille
SEDAN RURAL	5, rue de la République - 08202 SEDAN	LEPAGE Jean-Christophe
SEDAN URBAIN	5, rue de la République - 08202 SEDAN	GIRGENTI Pascal
SIGNY L'ABBAYE	25, rue de Thin - 08460 SIGNY L'ABBAYE	BEURET Hubert
SIGNY LE PETIT	8, place de l'Eglise - 08380 SIGNY LE PETIT	GUILLAUME Benoît
VALLEE DE LA MEUSE	271, place Aristide Briand - 08170 FUMAY	GARRIGUES Daniel
VOUZIERES	28, place Carnot - 08400 VOUZIERES	BERNARD Jean-Luc

Département de la Marne (51)

Caisse Locale	Adresse Postale	Président
ANGLURE	17, rue de la Gare - 51260 ANGLURE	CAIN Patricia
AY CHAMPAGNE	70, rue Roger Sondag - 51160 AY	MARX Benoît
BETHENIVILLE	Place du 8 Mai 1945 - 51490 BETHENIVILLE	LEDOUX Olivier
BRIE ET CHAMPAGNE	31 - 33 Place Rémy Petit - 51210 MONTMIRAIL	JOBERTY Thierry
COLL. PUBLIQUES MARNE	25, rue Libergier - 51088 REIMS CEDEX	CHOCARDELLE Brigitte
CÔTE DES BLANCS	9, rue Charpentier Laurain - 51190 LE MESNIL SUR OGER	DE SOUSA Erick
DEVELOPPEMENT PARTAGE	25, rue Libergier - 51100 REIMS	AUBAS Isabelle
DORMANS	16, place du Luxembourg - 51700 DORMANS	SIBILLOTTE Thierry
EPERNAY	8 à 18, avenue Ernest Valle - 51200 EPERNAY	ROBERT Benoît
ESTERNAY	6, rue de la Paix - 51310 ESTERNAY	DEVILLIERS Nathalie
FERE CHAMPENOISE ET SOMMESOUS	171, rue de Lattre de Tassigny - 51230 FERE CHAMPENOISE	RONDEAU Pascal
GRANDE MONTAGNE DE REIMS	5, rue Chanzy - 51380 VERZY	JACQUESSON Daniel
MOURMELON BOUY	5, place Georges Clemenceau - 51400 MOURMELON-LE-GRAND	COILLIOT Bruno
REGION DE SUIPPES	4, rue Chevallot- Aubert - 51600 SUIPPES	THOMAS Dominique
REIMS RURAL	Maison des Agriculteurs - Rue Léon PATOUX - 51100 REIMS	PREVOTEAU François
REIMS URBAIN	22, rue de l'Étape - 51100 REIMS	QUINART Laurent
RURALE DU CHALONNAIS	1, rue Thomas Martin - 51000 CHALONS EN CHAMPAGNE	HINCELIN Philippe
SERMAIZE LES BAINS	4, rue de Saint Dizier - 51250 SERMAIZE LES BAINS	CAYE Jean-Paul
SEZANNE	32, place de la République - 51120 SEZANNE	PREVOST JEAN-PAUL
STE MENEHOULD ET VILLE S/TOURBE	5, rue Drouet - 51800 SAINTE MENEHOULD	POQUET Paul
SUD ARGONNAIS	18, Place de la Halle - 51330 GIVRY EN ARGONNE	FRANCOIS Gilles
URBAINE REGION DE CHALONS	1, rue Thomas Martin - 51000 CHALONS EN CHAMPAGNE	GERBAUX Antoine
VALLEE DE LA MARNE	Rue Paul Douce - 51200 DAMERY	VANPOPERHINGE Laurent
VERTUS	35, boulevard Paul Goerg - 51130 VERTUS	COUCHOU-MEILLLOT Jean-Jacques
VESLE ET TARDENOIS	5, Rue des écoles - 51170 FISMES	VAQUETTE Daniel
VITRY LE FRANCOIS	22, place des Halles - 51301 VITRY LE FRANCOIS	LAURENT Bertrand

Thierry AUBERTIN
Directeur Général

Éric DUFAYET
Directeur Relation Client

Vincent ARNAUD
Directeur Général Adjoint

Alain LEFORESTIER
Directeur Pilotage et Filière Risques

Thierry BOULBES
Directeur Général Adjoint

Alexandre MARRET
Directeur Financier

Frédéric ALLAUX
Directeur Ressources Humaines

Emmanuelle SIMI
Directeur Marketing, Communication et Qualité

Christophe DEBAIFFE
Directeur Engagements et Assurances

Total des membres du Comité de Direction9 membres



La Banque de votre Territoire

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU NORD EST

Société coopérative à capital variable – Etablissement de crédit – Société de courtage d'assurances agréée et contrôlée par l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution
: 61 rue Taitbout 75436 Paris cedex 09 – Siège social : 25, rue Libergier – 51088 REIMS Cedex – Tél. 03 26 83 30 00 Télécopie 03 26 83 30 09
N° SIREN 394 157 085 RCS Reims – N° ORIAS 07 022 663 – T.V.A. : FR42 394 15 7085 – www.ca-nord-est.fr