

RAPPORT FINANCIER 2013



NORD DE FRANCE

RAPPORT FINANCIER 2013

SOMMAIRE

Rapport de gestion	5
Rapport RSE	59
Rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales	103
Rapport du Président du Conseil d'Administration	111
Rapport des commissaires aux comptes sur le rapport du Président	137
Bilan, Hors-Bilan, Compte de résultat et annexes aux comptes consolidés	143
Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés	283
Comptes individuels au 31/12/2013	291
Publicité des honoraires 2013 des Commissaires aux Comptes	355
Rapport général des Commissaires aux Comptes	359
Rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions et engagements réglementés	367
Résolutions présentées par le Conseil d'administration à l'Assemblée Générale Ordinaire	375
Attestation de la personne responsable	383

RAPPORT
DE GESTION

SOMMAIRE

1. SYNTHÈSE	9
2. ÉLÉMENTS D'ACTIVITÉ	10
2.1. Faits Marquants	10
2.2. Présentation du groupe Crédit Agricole Nord de France.....	11
2.3. Changements de méthode comptable	12
2.4. Evènements postérieurs à la clôture	15
3. COMPTES ANNUELS SUR BASE SOCIALE	16
3.1. Le Bilan.....	16
3.2. Composition du capital social.....	19
3.3. Le Hors-Bilan Social.....	20
3.4. Le Compte de Résultat Social	21
3.5. Affectation des Résultats	25
3.6. Les Certificats Coopératifs d'Investissement	26
3.7. Les chiffres clés.....	27
4. COMPTES ANNUELS SUR BASE CONSOLIDÉE	28
4.1. Activité des Filiales et Participations	28
4.2. Le périmètre de consolidation.....	30
4.3. Le Bilan Consolidé	31
4.4. Le Compte de Résultat Consolidé	33
4.5. La Contribution par Pôle au Résultat consolidé du Groupe Nord de France	34
5. LA GESTION DES RISQUES ENCOURUS PAR LE GROUPE	35
5.1. Risque de crédit	35
5.2. Risques financiers.....	42
5.3. Risques opérationnel et de non-conformité	51
6. DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE	53
6.1. Contrôle Permanent et Périodique.....	53
6.2. Contrôle de la Conformité	54
7. RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	55
8. PERSPECTIVES 2014	55
ANNEXES	56
Liste des administrateurs de la Caisse régionale.....	56
Principales opérations exercées sur le CCI par les mandataires et administrateurs de la Caisse régionale	57

1. Synthèse

Malgré un environnement économique peu porteur, la Caisse régionale affiche en 2013 des performances commerciales solides dans le cadre de sa stratégie de croissance organique. Elle a ainsi conquis plus de 42 000 nouveaux clients et 25 000 nouveaux sociétaires. Son encours de collecte global progresse de 4,6% tandis que l'encours de crédits augmente de 1,3% tiré par l'habitat, avec 3,2Mrds€ de nouveaux crédits octroyés.

Un Produit Net Bancaire d'Activité en hausse et des résultats financiers sociaux qui résistent

Le Produit Net Bancaire de la Caisse Régionale s'établit à 569,1 M€, en repli de 2,7 % sur un an, sous l'effet essentiel d'une moindre contribution du portefeuille de placement de fonds propres.

Grâce à une activité commerciale soutenue, la marge d'intermédiation a maintenu sa dynamique de croissance, à 307,2 M€ soit +5,2%. A 235,7 M€, les commissions perçues s'inscrivent en retrait de 2,0%, en raison de l'impact négatif des évolutions réglementaires et d'une moindre contribution de l'activité Titres. Au global, le Produit Net Bancaire d'Activité affiche une croissance de 1,9% sur un an.

Les charges de fonctionnement nettes restent bien maîtrisées, à 310,1 M€, soit une progression annuelle de 1,1%. L'année 2013 a été marquée pour la Caisse Régionale par la bascule réussie de son Informatique vers le Système d'Information Unique des Caisses Régionales du Crédit Agricole. Hors coûts non récurrents liés à ce projet, les charges de fonctionnement nettes sont stables.

Le Résultat Brut d'exploitation s'établit en conséquence à 259,0 M€, en repli de 6,9 % sur un an.

Le manque de reprise de l'économie française a conduit la Caisse Régionale à renforcer la couverture de ses risques, amenant ainsi le coût du risque à 84,7 M€ au 31 décembre 2013 contre 77,9 M€ au 31 décembre 2012, soit 45 points de base sur encours. Par ailleurs, les conditions difficiles ayant affecté en 2013 les marchés de la transaction et de la promotion immobilière ont amené la Caisse Régionale à déprécier ses participations constituant son pôle immobilier pour un montant total de 24,3 M€ net de reprises.

Après impôts, le résultat net social s'établit à 92,1 M€, en hausse de 2,2 % sur un an.

Des résultats financiers consolidés qui confirment leur redressement mais avec des performances inégales des métiers

Le PNB consolidé du Groupe Crédit Agricole Nord de France s'élève à 761,8 M€, en croissance de 14% sur un an, et son résultat net consolidé à 95,1 M€, multiplié ainsi par 2,5 sur un an.

Le résultat consolidé du **Pôle Bancassurance France** progresse fortement, à 122,9 M€ au 31 décembre 2013 contre 31,8 M€ au 31 décembre 2012, sous l'effet d'une moindre sensibilité de son PNB aux conditions de marché et de l'évolution favorable de la juste valeur d'instruments dérivés.

Le **pôle Bancassurance Belgique** est pénalisé par la diminution de sa marge d'intérêts. Sa contribution au résultat consolidé s'établit à 1,8 M€ contre 15,1 M€ à fin décembre 2012.

Le **pôle Capital Investissement** réalise une belle performance et voit sa contribution au résultat consolidé progresser de 10,4 M€ à 10 M€ sur l'année 2013, grâce notamment à des plus-values de cession.

Le **pôle Presse** affiche une contribution positive de 0,9 M€, en hausse de 0,2 M€.

Le **pôle Immobilier** enregistre une contribution négative au résultat consolidé de -40,5 M€ au 31 décembre 2013 contre -8,7 M€ au 31 décembre 2012. La perte enregistrée sur ce pôle s'explique par des performances opérationnelles en retrait sur les métiers de la transaction et de la promotion, ainsi que par des pertes de valeur ayant entraîné des dépréciations de titres et d'écarts d'acquisition.

Un ratio de solvabilité solide

A fin décembre 2013, les capitaux propres part du Groupe du Crédit Agricole Nord de France atteignent 3 142 M€, en croissance de 66 M€ sur un an. Son ratio de solvabilité en norme Bâle 2.5 s'établit à 22,59%, contre 21,09% un an auparavant. En norme Bâle 3 « fully loaded », son ratio de solvabilité est de 17,07%.

2. Eléments d'activité

2.1. Faits Marquants

Caisse régionale

L'encours de collecte global progresse de 4,6% sur un an, dépassant désormais 25 Mrds€, grâce au dynamisme de l'épargne sous forme de livrets réglementés (+7,1%), de l'épargne logement (+3,3%), des comptes de dépôts et à terme (+10,5%) et de l'assurance-vie (+5,2%).

La Caisse régionale a accordé 3,2 Mrds€ de nouveaux crédits sur l'année, en hausse de 13,5%, dont 1,8 Mrds€ sur les crédits Habitat (+28,4%). Ses encours de crédits affichent ainsi une croissance de +1,3% sur un an, à 19 Mrds€, dont 10,4 Mrds€ de crédits à l'habitat. La Caisse régionale maintient donc son positionnement de principal financeur des acteurs économiques de la région Nord-Pas de Calais.

A fin décembre 2013, le ratio des Crédits rapportés à la Collecte de bilan s'améliore de 6,3% sur un an pour s'établir à 133%.

2013 a également été une année clé pour optimiser les moyens au service de la clientèle. En novembre, la Caisse régionale a finalisé avec succès sa migration informatique (projet Nice), rejoignant ainsi les 39 Caisses régionales sur le système d'information unique des Caisses régionales de Crédit Agricole. De plus, afin de mieux servir ses clients, la Caisse a également engagé la revue de l'organisation de son réseau avec notamment la création de Crédit Agricole Nord de France Banque Privée, structurée autour de trois agences et s'appuyant sur la synergie avec les filiales du Groupe Crédit Agricole (Amundi, CA Private Banking, CA Assurances, etc.)

Participations et Filiales

La persistance de conditions moroses sur le marché de l'immobilier (transaction et promotion) a conduit la Caisse Régionale à déprécier, dans ses comptes consolidés, les écarts d'acquisition et la valeur des titres mis en équivalence sur le pôle immobilier pour un montant total de 34M€. Dans les comptes sociaux, le montant net des dépréciations constatées sur le pôle immobilier s'élève à 24,3M€.

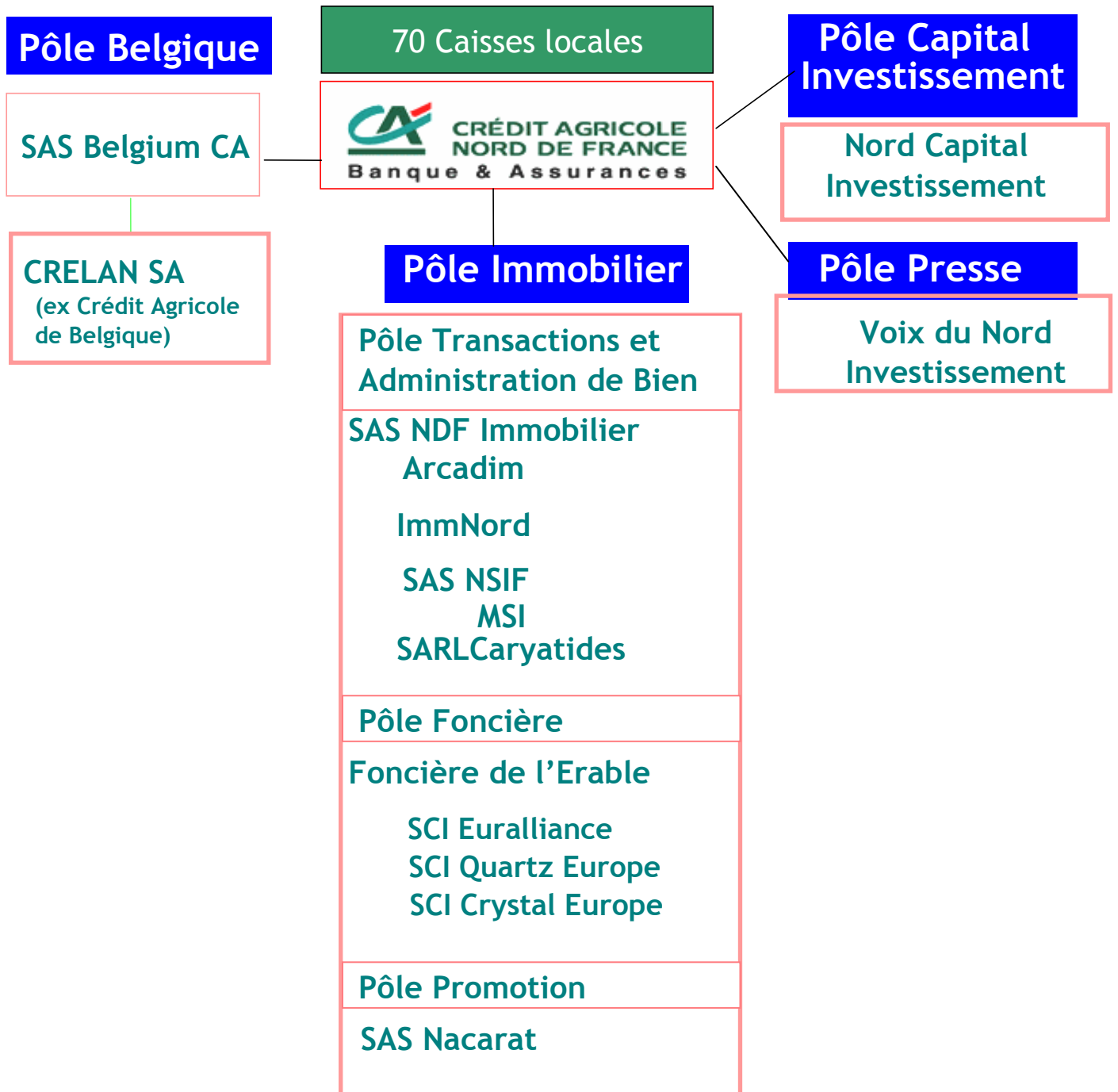
En juillet 2013, la Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France, a cédé la totalité de sa participation dans la Financière Sang et Or portant le club RC Lens.

Dans le cadre d'un projet impliquant l'ensemble des Caisses régionales, la Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France a pris une participation dans SACAM Immobilier, détenant 50% de Crédit Agricole Immobilier, pour un montant de 5,75 millions d'euros, représentant 4,04% du capital.

Crelan SA (ex-SA Crédit Agricole de Belgique) a procédé, en juin 2013, à une réduction de capital social par remboursement d'actions C à hauteur de 125 millions d'euros, portant le pourcentage d'intérêt de la Caisse régionale Nord de France à 30% contre 35,3% au 31 décembre 2012.

Comme en 2012, la Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France n'a pas perçu de dividendes de SAS Rue la Boétie (holding détenue par les Caisse régionales et portant les actions Crédit agricole S.A) sur l'exercice 2013.

2.2. Présentation du groupe Crédit Agricole Nord de France (Entités consolidées)



Cf. Taux de participation page 24

2.3. Changements de méthode comptable

Normes applicables et comparabilité

En application du règlement CE n° 1606/2002, les comptes annuels ont été établis conformément aux normes IAS/IFRS et aux interprétations IFRIC applicables au 31 décembre 2013 et telles qu'adoptées par l'Union européenne (version dite « carve out »), en utilisant donc certaines dérogations dans l'application de la norme IAS 39 pour la comptabilité de macro-couverture.

Ce référentiel est disponible sur le site de la Commission européenne, à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/ias/index_fr.htm .

Les normes et interprétations sont identiques à celles utilisées et décrites dans les états financiers du Groupe au 31 décembre 2012.

Elles ont été complétées par les dispositions des normes IFRS telles qu'adoptées par l'Union européenne au 31 décembre 2013 et dont l'application est obligatoire pour la première fois sur l'exercice 2013. Celles-ci portent sur :

Normes, Amendements ou Interprétations	Date de publication par l'Union européenne	Date de 1ère application : exercices ouverts à compter du	Applicable dans le Groupe
Amendement de la norme IAS 1, relatif à la présentation des autres éléments du résultat global, nouvelle décomposition des autres capitaux	05 juin 2012 (UE n°475/2012)	1 ^{er} janvier 2013	Oui
Amendement de la norme IAS 19 relatif aux engagements de retraite (régimes à prestations définies)	05 juin 2012 (UE n°475/2012)	1 ^{er} janvier 2013	Oui
Norme IFRS 13 relative à l'évaluation de la juste valeur	11 décembre 2012 (UE n° 1255/12)	1 ^{er} janvier 2013	Oui
Amendement de la norme IAS 12 sur les impôts différés – Recouvrement des actifs sous-jacents	11 décembre 2012 (UE n° 1255/12)	1 ^{er} janvier 2013	Non
Interprétation IFRIC 20 sur les frais de déblaiement engagés pendant la phase de production d'une mine à ciel ouvert	11 décembre 2012 (UE n° 1255/12)	1 ^{er} janvier 2013	Non
Amendement d'IFRS 1 sur l'hyperinflation grave	11 décembre 2012 (UE n° 1255/12)	1 ^{er} janvier 2013	Non
Amendements d'IFRS 7 sur les informations à fournir au titre des compensations d'actifs financiers et des passifs financiers	13 décembre 2012 (UE n° 1256/12)	1 ^{er} janvier 2013	Oui
Amendement de la norme IFRS 1 (prêts publics)	03 mars 2013 (UE n°183/2013)	1 ^{er} janvier 2013	Non
Amendements portant sur les améliorations annuelles des IFRS, cycle 2009-2011 modifiant les normes suivantes : IFRS 1, IAS 1, IAS 16, IAS 32, IAS 34, IFRIC 2	27 mars 2013 (UE n°301/2013)	1 ^{er} janvier 2013	Oui

La norme IFRS 13 donne un cadre général à l'évaluation de la juste valeur, en s'appuyant sur une nouvelle définition basée sur un prix de sortie et prévoit des informations supplémentaires à communiquer en annexe sur les évaluations à la juste valeur.

La principale portée de cette norme est la prise en compte du risque de non-exécution sur les dérivés passifs (Debit Value Adjustment ou DVA ou risque de crédit propre), et selon une approche symétrique à l'évaluation du risque de contrepartie sur les dérivés actifs (Credit Value Adjustment ou CVA).

L'impact de la première application d'IFRS 13 au sein de la Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France s'élève à - 832 milliers d'euros en Produit net bancaire (CVA = - 851 milliers d'euros / DVA = 19 milliers d'euros)

En effet :

- l'amendement de la norme IAS 1 prévoit, au sein des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres, la distinction des éléments recyclables/non recyclables. La mise en œuvre de cet amendement se résume à un impact de présentation.
- l'amendement de la norme IAS 19 prévoit principalement l'obligation d'enregistrer les écarts actuariels, relatifs aux régimes à prestations définies, en gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres. Cette méthode étant déjà appliquée par le Groupe (optionnelle dans la version précédente d'IAS 19), les effets de cet amendement sont très limités et non significatifs (enregistrement en capitaux propres dans les comptes au 31 décembre 2013).
- l'amendement d'IFRS 7 qui vise à réconcilier les règles de compensation IFRS telles que définies dans IAS 32, avec les règles de compensations américaines selon le référentiel US Gaap, prévoit que soient mentionnés les effets des accords de compensation sur les actifs et les passifs financiers. La traduction de cet amendement est l'intégration d'une note complémentaire (note 6.12 « Informations sur la compensation des actifs et des passifs financiers ») au niveau des notes annexes des états financiers au 31 décembre 2013.

Par ailleurs, il est rappelé que lorsque l'application anticipée de normes et interprétations adoptées par l'Union européenne est optionnelle sur une période, l'option n'est pas retenue par le Groupe, sauf mention spécifique.

Ceci concerne en particulier :

Normes, Amendements ou Interprétations	Date de publication par l'Union européenne	Date de 1ère application obligatoire : exercices ouverts à compter du	Applicable ultérieurement dans le Groupe
Norme IFRS 10 sur les états financiers consolidés	11 décembre 2012 (UE n° 1254/12)	1 ^{er} janvier 2014	Oui
Norme IFRS 11 sur les partenariats	11 décembre 2012 (UE n° 1254/12)	1 ^{er} janvier 2014	Oui
Norme IFRS 12 sur les informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités	11 décembre 2012 (UE n° 1254/12)	1 ^{er} janvier 2014	Oui
Norme IAS 27 modifiée sur les états financiers individuels	11 décembre 2012 (UE n° 1254/12)	1 ^{er} janvier 2014	Non
Norme IAS 28 modifiée sur les participations dans des entreprises associées et des coentreprises	11 décembre 2012 (UE n° 1254/12)	1 ^{er} janvier 2014	Oui
Amendement d'IAS 32 sur la présentation des compensations d'actifs financiers et des passifs financiers	13 décembre 2012 (UE n° 1256/12)	1 ^{er} janvier 2014	Oui
Amendements relatifs aux dispositions transitoires pour les normes IFRS 10 : Consolidation des états financiers, IFRS 11 : Partenariat et IFRS 12 : Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités	04 avril 2013 (UE n° 313/2013)05	1 ^{er} janvier 2014	Oui
Amendement des normes IFRS 10 et 12 par rapport aux entreprises d'investissement	20 novembre 2013 (UE n° 1174/2013)	1 ^{er} janvier 2014	Non
Amendement de la norme IAS 36 sur les informations à fournir sur la valeur recouvrable des actifs non financiers	19 décembre 2013 (UE n° 1374/2013)	1er janvier 2014	Oui
Amendements de la norme IAS 39 sur les instruments financiers, par rapport à la comptabilisation et l'évaluation de la novation de dérivés et le maintien de la comptabilité de couverture	19 décembre 2013 (UE n° 1375/2013)	1er janvier 2014	Oui

La Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France n'attend pas d'effet significatif de ces applications sur son résultat et ses capitaux propres.

Par ailleurs, les normes et interprétations publiées par l'IASB mais non encore adoptées par l'Union européenne n'entreront en vigueur d'une manière obligatoire qu'à partir de cette adoption et ne sont donc pas appliquées par le Groupe au 31 décembre 2013.

En l'absence de modèle imposé par le référentiel IFRS, la Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France utilise les formats des documents de synthèse (bilan, compte de résultat, état du résultat net et des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres, tableau de variation des capitaux propres, tableau des flux de trésorerie) préconisés par la recommandation ANC n°2013-04 du 07 novembre 2013.

2.4. Evènements postérieurs à la clôture

Travaux de revue de la qualité des actifs menés par la Banque Centrale Européenne (AQR)

Dans le cadre de la préparation du transfert de la supervision de 130 banques européennes vers la BCE en novembre 2014, les superviseurs européens ont annoncé qu'un exercice de revue de la qualité des bilans des banques, et en particulier de leurs actifs (AQR ou « Asset Quality Review »), allait être mené entre octobre 2013 et octobre 2014.

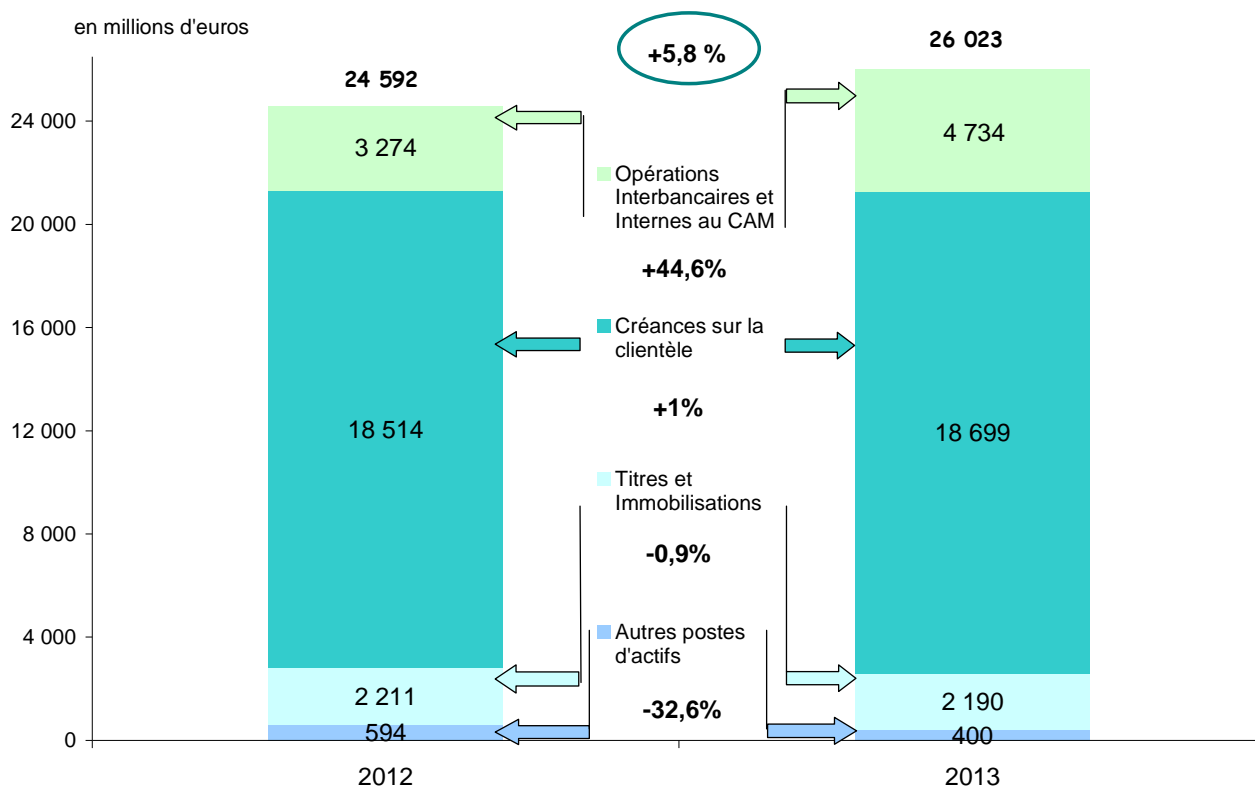
Le Groupe Crédit Agricole fait partie des banques concernées par cet exercice. Dans ce contexte, la Direction Financière et la Direction des Risques Groupe ont engagé des travaux visant à se préparer à l'exercice de revue qui sera mené par les Autorités de tutelle. Par ailleurs, le Groupe Crédit Agricole a arrêté ses comptes au 31 décembre 2013 conformément aux normes IFRS en vigueur et aux principes comptables applicables au sein du Groupe.

3. Comptes annuels sur base sociale

3.1. Le Bilan

En progressant de 5,8% par rapport à 2012, le total bilan atteint 26 023 millions d'euros en 2013.

3.1.1. L'Actif

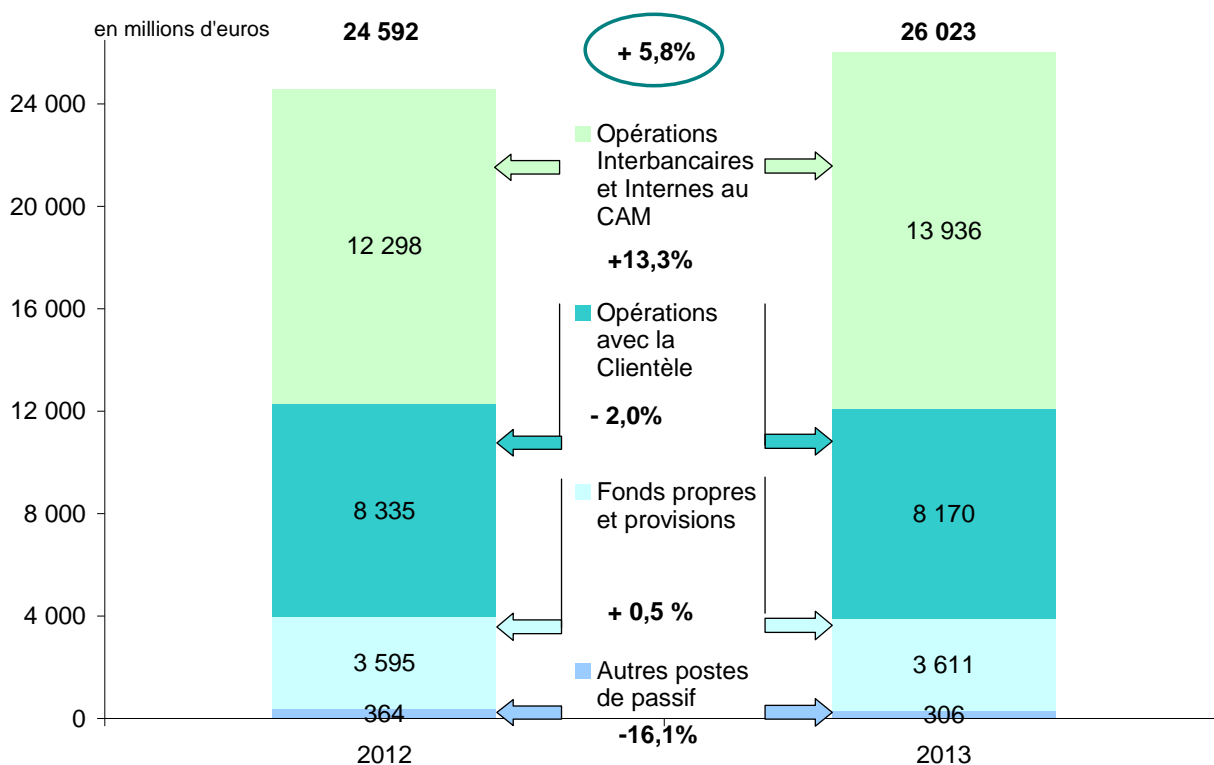


- Les **Opérations interbancaires et internes au CAM** s'élèvent à 4 734M€.
 - Les Opérations internes CAM qui se composent des soldes des comptes ouverts auprès du groupe Crédit Agricole S.A. (CA Titres, Contre dépôt CODEVI, ...) représentent un total de 3 704M€ en 2013, en hausse de 1 411 M€ par rapport à 2012. Cette hausse est principalement liée à l'augmentation des placements en blanc auprès de Crédit Agricole S.A. (+ 1 000 M€).
 - Les encours de caisse, le solde des comptes Banque de France et les créances sur les établissements de crédit sont regroupés sous l'agrégat Opérations interbancaires. Leur montant en 2013 s'élève à 1 030 M€ contre 981 M€ en 2012, en hausse de 49 M€. Cette augmentation s'explique par la hausse de l'encours de titres d'investissement Fonds d'Etat (+86 M€ en 2013).
- En hausse de +1,0 %, les **Créances sur la clientèle** s'établissent à 18 699 M€ en 2013, soit 72% du total bilan.

Les crédits à l'habitat continuent leur croissance, avec une hausse de +4,4% en 2013. Les crédits d'équipement ainsi que les crédits de trésorerie sont quant à eux en baisse en raison essentiellement d'une diminution des crédits de trésorerie court-terme.

- La catégorie des **Titres et immobilisations** est en baisse de -0,9% à 2 190 M€.
 - Les opérations de portefeuille représentent 739 M€. La hausse de 12 % par rapport à 2012 s'explique principalement par l'augmentation de la poche monétaire.
 - Les Titres de participation et les parts dans les entreprises liées baissent de - 6,4 % à 1 451 M€ en 2013 liés à la réduction de 55 M€ de capital sur SAS Belgium CA et 28 M€ sur Financière Sang et Or.
- Les **Autres postes d'actifs** regroupent les comptes de régularisation et les autres actifs pour un montant de 400 M€ en 2013, en baisse de 194 M€ par rapport à 2012.

3.1.2. Le Passif



- Les **Opérations Interbancaires et Internes au CAM** d'un total de 13 936 M€ sont en hausse de +13,3 %. Elles regroupent pour l'essentiel les avances reçues de Crédit Agricole S.A et la part de la collecte d'épargne conservée par la Caisse régionale. Sur l'exercice 2013, l'encours des emprunts en blanc auprès de Crédit Agricole SA a augmenté de 1 740 M€.
- Les **Opérations avec la clientèle** et les **Dettes représentées par un titre** sont en baisse de -2,0 % à 8 170 M€. Ce poste comprend :
 - les comptes à vue des clients et les dépôts rémunérés à terme pour un total de 6 328 M€, en hausse de 13,5 %.
 - les titres émis par la Caisse régionale composés essentiellement des Titres de Créances Négociables (CDN et BMTN) en baisse de -33% à 1 841 M€.

La bonne dynamique de l'activité collecte contribue au renforcement de la liquidité et à l'amélioration du ratio Crédit/Collecte qui passe de 141,6 % en 2012 à 132,6 % en 2013.

- Les **Fonds Propres et Provisions** atteignent 3 611 M€ et progressent de +0,5%, avec la décomposition suivante :
 - - 60 M€ liés au remboursement de TSR RADIAN
 - + 71 M€ sur les Capitaux propres après affectation des résultats.
- Les **Autres postes de Passif** regroupent les comptes de régularisation et les autres passifs pour un montant de 306 M€.

3.2. Composition du capital social

	au 31/12/2013		au 31/12/2012	
	Nombre de titres	Valeur nominale (en K€)	Nombre de titres	Valeur nominale (en K€)
Certificats coopératifs d'investissements (CCI)	17 109 818	52 185	17 109 818	52 185
Dont part du public	15 576 241	47 508	15 577 776	47 512
Dont part Predica	185 023	564	185 023	564
Dont part des Caisses Locales	581 406	1 773	581 406	1 773
Dont part du Crédit Agricole S.A.	11 287	34	11 287	34
Dont Auto détention	755 861	2 305	754 326	2 301
Certificats coopératifs d'associés (CCA)	14 300 815	43 617	14 300 815	43 617
Dont part du Crédit Agricole S.A.	14 300 815	43 617	14 300 815	43 617
Parts sociales	27 371 854	83 484	27 371 910	83 484
Dont part du public	339	1	395	1
Dont part du Crédit Agricole S.A.	10		10	0
Dont part des Caisses Locales	27 371 505	83 483	27 371 505	83 483
Total	58 782 487	179 287	58 782 543	179 287

La valeur nominale des titres est de 3,05 euros et le montant total du capital social de la Caisse régionale Nord de France est de 179,3 millions d'euros.

En 2013, l'option de réinvestissement du dividende du CCI en CCI n'a pas été proposée.

Les délégations accordées en matière d'augmentation de capital social sont mentionnées dans l'article 7 des statuts : "Le capital social peut être porté jusqu'à la somme de 300.000.000 euros, soit par décision du Conseil d'administration, au moyen de l'adjonction de nouveaux membres ou de la souscription de nouvelles parts effectuées par les sociétaires, soit après décision de l'assemblée générale extraordinaire, au moyen de l'émission de certificats coopératifs d'investissement ou d'associés ainsi que tous autres titres autorisés... "

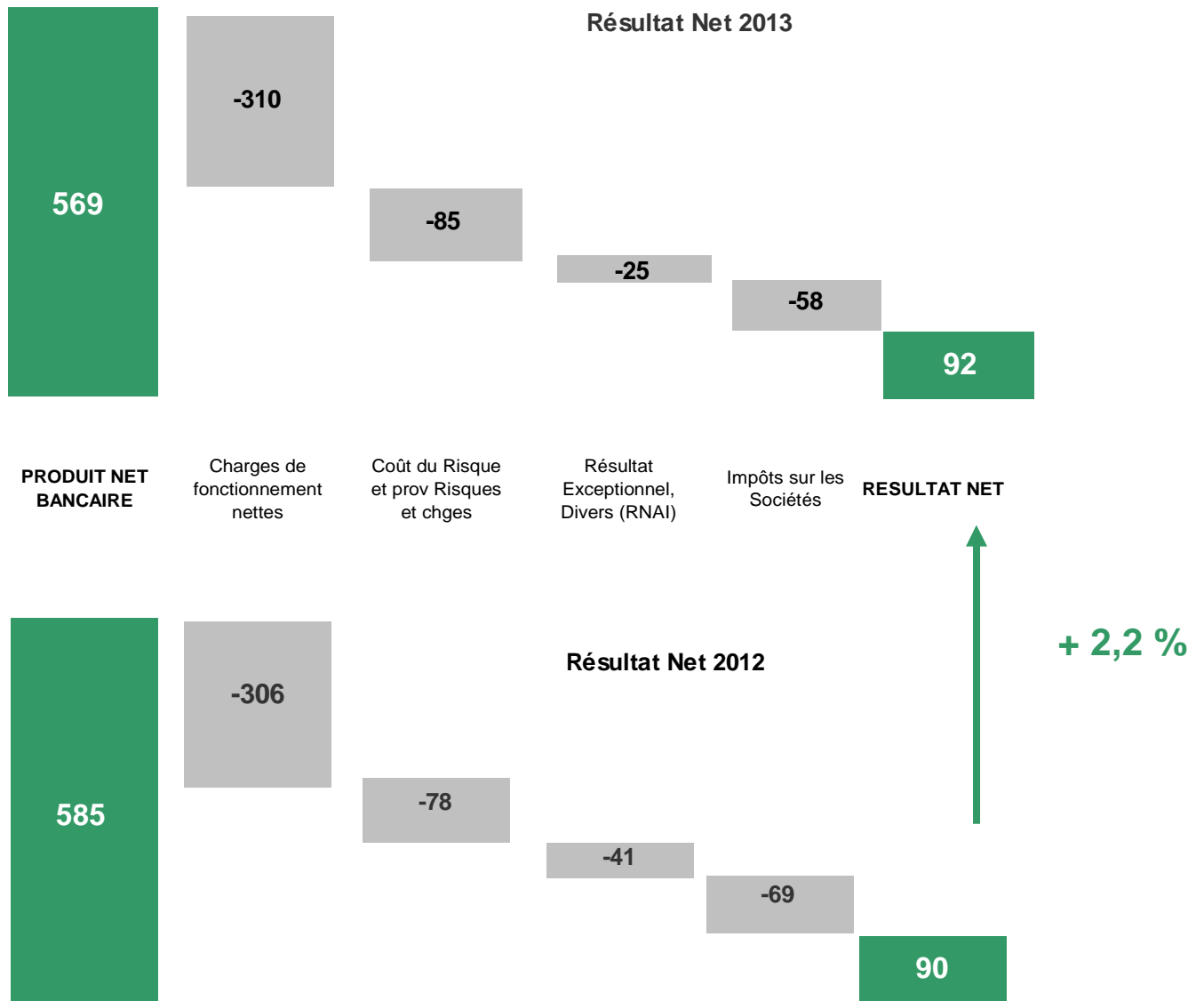
3.3. Le Hors-Bilan Social

HORS BILAN (en millions d'euros)	2013	2012
Engagements donnés	3 694	4 034
Engagements de financement	2 650	2 851
Engagements de garantie	1 033	1 167
Engagements sur titres	11	15
Engagements reçus	3 151	3 670
Engagements de financement	600	1 000
Engagements de garantie	2 541	2 663
Engagements sur titres	11	7

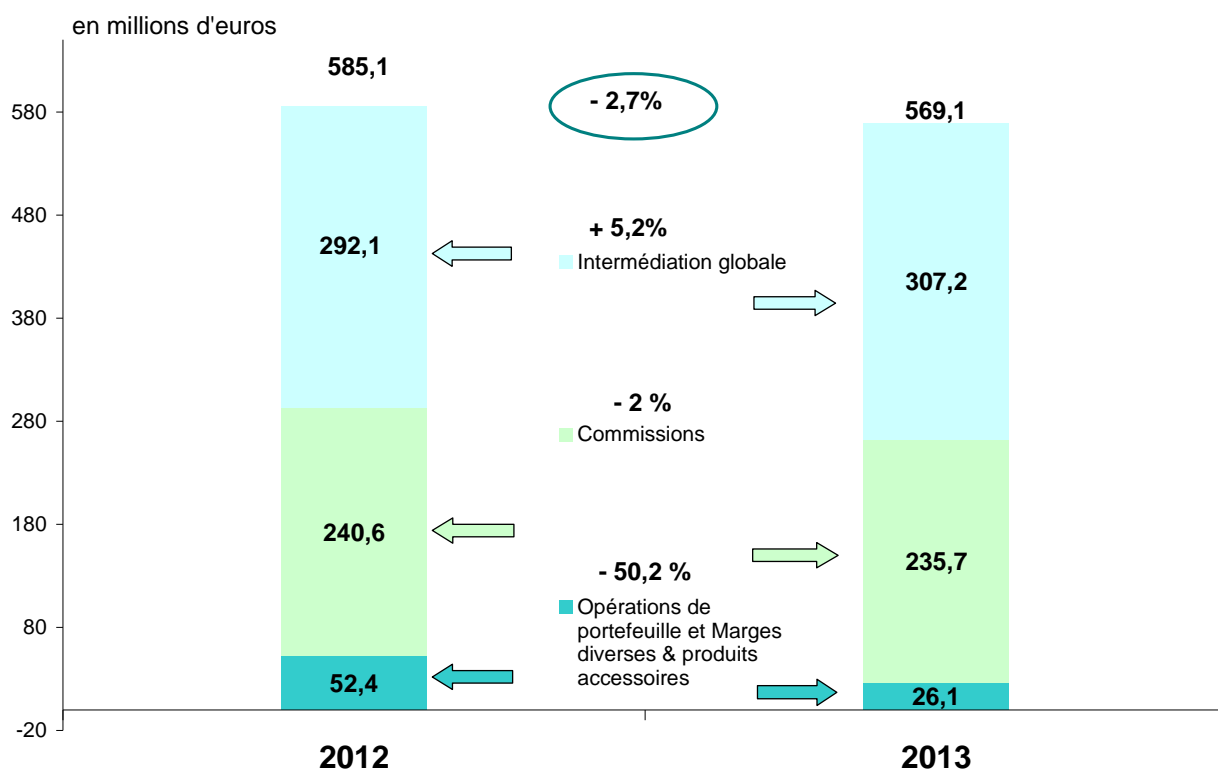
- Les **engagements donnés** baissent de -8,4% par rapport à 2012 et s'élèvent à 3 694 M€. Ils se décomposent en :
 - 2 650M€ d'engagements de financement, en diminution de -7,1% essentiellement sous l'effet de la baisse des ouvertures de crédits confirmés à la clientèle (- 412 M€ par rapport à 2012)
 - 1 033M€ d'engagements de garantie en baisse de 11,5 % par rapport à 2012.

- Les **engagements reçus** baissent de -14,1 % par rapport au 31 décembre 2012 et s'élèvent désormais à 3 151 M€. Ils intègrent :
 - les engagements de financement, en baisse de -400 M€. Cette baisse correspond essentiellement aux évolutions d'accords de refinancement entre Crédit Agricole S.A et la Caisse régionale.
 - les engagements de garantie, en baisse de 122 M€ à 2 541 M€ :
 - les engagements de garantie reçus de la clientèle pour 1 190 M€ en baisse de 204 M€ sur un an ;
 - les engagements de garantie reçus d'établissements de crédit pour 1 350 M€, en augmentation de + 81 M€ par rapport à 2012.

3.4. Le Compte de Résultat Social



3.4.1. Le Produit Net Bancaire : 569,1 M€



Le PNB s'établit à 569,1 M€ en 2013 en baisse de 2,7%.

- La **Marge d'Intermédiation Globale (MIG) : 307,2 M€** en hausse de 5,2 % par rapport à 2012.

Elle a bénéficié à la fois de la croissance de l'activité Crédit et l'activité Collecte. Le coût de refinancement a diminué grâce à la baisse des taux à la diminution du coût de liquidité facturé par Crédit Agricole S.A. Toutefois, la MIG a aussi été sensible au surcoût de la collecte monétaire.

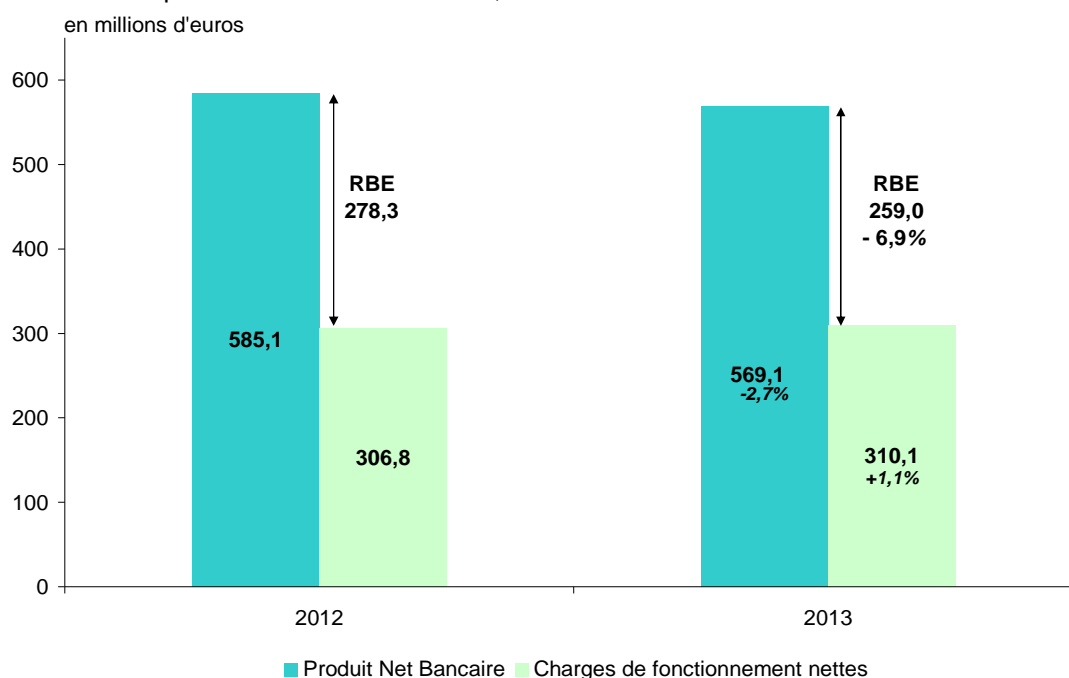
- Les **Commissions clientèles : 235,7 M€** en baisse de 2% par rapport à l'exercice précédent.

Cette évolution s'explique par une activité sur les valeurs mobilières en retrait (droits de garde et placement d'émissions Crédit Agricole S.A) et à une moindre contribution de l'assurance IARD, en raison de l'impact des sinistres antérieurs à 2013. Néanmoins, d'autres postes évoluent favorablement : comptes services (+ 3,4 %) et assurance-vie et prévoyance (+5,9 %), grâce à la progression des encours crédits tiré par l'activité.

- Les **Opérations de portefeuille, Marges diverses et produits accessoires : 26,1 M€** en baisse de 26,3 M€ en un an.
 - La marge sur excédent de fonds propres s'établit à 17,5 M€ en baisse de 28 M€ par rapport à 2012.
En 2012, le portefeuille Titres avait bénéficié d'un effet de revalorisation significatif en lien avec l'évolution des marchés financiers. En 2013, cet effet n'a pas été reconduit.
 - La marge sur titres de participations et entreprises liées ressort à 8,3 M€, stable par rapport à 2012.
Les dividendes et intérêts des avances sont en baisse de 3,7 M€ compensé par des charges sur dettes subordonnées qui se réduisent de 3,6M€.
 - Les Marges diverses et Produits accessoires : - 0,3 M€ en variation de +1,4 M€ par rapport à 2012.

3.4.2. Le Résultat Brut d'Exploitation : 259 M€

Le Résultat Brut d'Exploitation est en baisse de 6,9% à 259 M€.



Les charges de fonctionnement nettes augmentent de +1,1% par rapport à 2012 pour atteindre 310,1M€.

Les **charges de personnel**, à **174,9M€**, s'accroissent de 6,8 M€ par rapport à 2012. Malgré la diminution du poste impôts et taxes grâce au CICE et la baisse des dotations au titre des engagements retraite et IFC, les charges de personnel augmentent en raison d'une revalorisation des rémunérations (avec en particulier un rééquilibrage entre l'intéressement/ participation et les salaires) et l'impact de la bascule NICE.

- Les **Autres charges de fonctionnement nettes**, à **135,1 M€**, sont en baisse de 3,6M€ par rapport à 2012 grâce à la baisse des cotisations versées au GIE Informatique et une bonne maîtrise des charges d'exploitation.

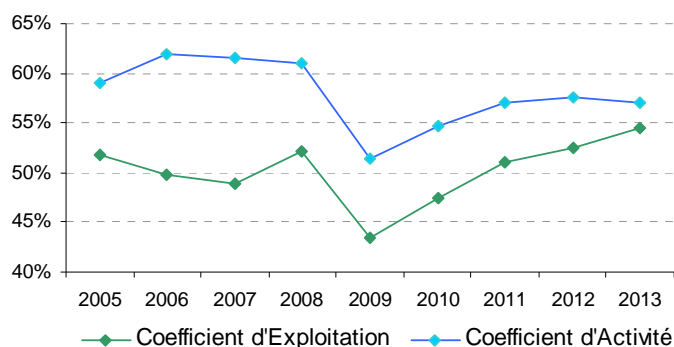
Hors impact lié à la bascule NICE, les charges de fonctionnement sont stables entre 2012 et 2013.

- **Délai de paiement des fournisseurs.**

Article L 441-6-1 du Code de Commerce

La Caisse Régionale respecte la réglementation sur les délais de paiement aux fournisseurs conformément à la loi LMDE du 04 août 2008. Le montant des factures, hors groupe Crédit Agricole, dont le délai de règlement est supérieur à 45 jours fin de mois est non significatif à fin décembre 2012 et 2013.

Le coefficient d'exploitation passe de 52,4% à 54,5% tandis que le coefficient d'activité (charges de fonctionnement / PNB d'Activité Clientèle) passe de 57,6% à 57,1%.



3.4.3. Le Résultat Net Social : 92,1 M€

	2013	2012	▲ 2013/2012
Résultat Brut d'Exploitation	259,0	278,3	-7%
Coût du risque	-84,7	-77,9	9%
Coût du risque crédit	-84,9	-53,4	59%
Dotations nettes de reprises pour risques et charges crédits	0,5	-20,3	ns
Dotations nettes de reprises pour dépréciations des titres douteux	6,0	-1,4	ns
Autres dotations nettes de reprises (risques opérationnels, risques et charges bancaires, dépréciations diverses)	-6,3	-2,8	ns
Résultat net sur Actifs immobilisés	-24,6	-41,2	-40%
Impôts sur les sociétés	-57,6	-69,1	-17%
Résultat Net	92,1	90,1	2%

□ Le **Coût du risque de contrepartie** ressort à **84,9 M€** en dégradation de 31,6 M€ par rapport à 2012, sous l'effet de la dégradation de la conjoncture économique et d'un dossier significatif. Le taux de Créances Douteuses et Litigieuses (capital et intérêts) est passé de 2,58 % en 2012 à 2,92 % en 2013 (+0,34 points). Le taux de couverture par provisions spécifiques ressort à 61 % et le taux de couverture global (toutes provisions crédits) est de 82,1%.

□ Les **dotations nettes de reprises pour risques et charges crédits** dégagent une reprise de **0,5M€** en 2013 tandis qu'en 2012 des dotations pour 20,3 M€ avaient été enregistrées, suite aux impacts des évolutions de modèle de notation interne entreprises.

□ Les **dotations pour dépréciations de titres douteux** passent de -1,4 M€ à une reprise de 6 M€ sur 2013 suite à la cession d'une obligation convertible *Financière Sang et Or*, la moins-value associée impactant le portefeuille titres.

□ Les **autres dotations nettes de reprises** passent de -2,8 M€ à -6,3 M€ en 2013. Elles regroupent les dotations pour risque opérationnel, les dotations pour risques et charges bancaires et les dépréciations diverses.

□ Le **Résultat net sur actifs immobilisés s'établit à -24,6 M€** contre -41,2 M€ en 2012.

Il correspond à des dépréciations sur des participations et filiales du pôle immobilier de la Caisse régionale. Pour rappel en 2012, le Résultat net sur actifs immobilisés avait été fortement impacté par les dépréciations sur la *Financière Sang et Or* (holding détenant le Racing Club de Lens), et CAM-62 BC Finances.

□ La **charge fiscale** est en baisse de 11,5 M€ en 2013 et s'établit à 57,6 M€.

Malgré la hausse du taux d'imposition, la charge fiscale 2013 se réduit de 11,5 M€, expliqué par la baisse du résultat brut d'exploitation, et, d'autre part, par l'augmentation du coût du risque crédit affecté.

Après imputation de la charge fiscale, le **Résultat Net social 2013** s'établit à 92,1 M€, en hausse de 2,2%.

3.5. Affectation des Résultats

Les **comptes sociaux de l'exercice 2013** ont été arrêtés par le Conseil d'Administration, en présence des Commissaires aux Comptes, lors de sa séance du 27 Janvier 2014. A l'Assemblée Générale Ordinaire du 3 Avril 2014, il sera proposé :

- le paiement d'**intérêts aux parts sociales** de 2,46%, soit 0,07503 euro par titre.
- le paiement d'un **dividende** de 0,60 euro **par Certificat Coopératif d'Investissement**.
- le paiement d'un **dividende** de 0,60 euro **par Certificat Coopératif d'Associés**.

Répartition du résultat (en M€)	2013	2012	Evolution
Intérêts aux Parts Sociales	2,1	2,3	-11,5%
Dividendes aux CCI	10,3	10,3	-
Dividendes aux CCA	8,6	8,6	-
Réserves	71,2	69,0	3,3%
Résultat Net	92,1	90,1	2,2%

Rappel du montant des dividendes mis en distribution au titre des trois derniers exercices :

Nord de France			
Année	2012	2011	2010
Evolution des intérêts aux parts sociales	0,0848	0,1092	0,1031
Evolution du dividende des CCI	0,60	1,15	1,30
Evolution du dividende des CCA	0,60	1,15	1,30

Valeurs exprimées en euros

(*) La division du nominal des parts sociales, CCI et CCA a été décidé par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 17 octobre 2005.

3.6. Les Certificats Coopératifs d'Investissement

La Caisse régionale Nord de France compte **17 109 818 Certificats Coopératifs d'Investissement**, ce qui représente 29,11% des titres constitutifs du capital social au 31 décembre 2013.

Pour l'exercice 2013, le Conseil d'Administration proposera à l'Assemblée Générale le versement d'un dividende de **0,60€** par titre, identique à l'an dernier.

en euros	au 31/12/2013			au 31/12/2012		
	Nombre de titres	Valeur nominale	% du capital social	Nombre de titres	Valeur nominale	% du capital social
Certificats Coopératifs d'Investissements (CCI)	17 109 818	52 184 945	29,11%	17 109 818	52 184 945	29,11%
dont Auto détention	755 861	2 305 376	1,29%	754 326	2 300 694	1,28%

Titres immobilisés dans le capital social dans le cadre du programme de rachat (hors contrat de liquidité) :

en euros	ACHAT en 2013	ACHAT en 2012
Nombre de Titres	15 011	16 173
Cours moyen	14,74	13,32
Frais de négociation y compris TVA	529,32	515,38
Montant total	221 842	216 019

en euros	VENTE en 2013	VENTE en 2012
Nombre de Titres	-	-
Montant total	-	-

Titres réalisés dans le cadre du contrat de liquidité :

en euros	ACHAT en 2013	ACHAT en 2012
Nombre de Titres	633 440	483 294
Cours moyen	14,36	13,26
Montant total	9 096 696	6 409 951

en euros	VENTE en 2013	VENTE en 2012
Nombre de Titres	646 916	485 725
Cours moyen	14,28	13,02
Montant total	9 235 111	6 324 581

Depuis le début de l'année, le cours le plus bas s'est établi à 12,45 euros le 2 janvier 2013 et le cours le plus haut s'est élevé à 16,15 euros le 5 novembre 2013.

Le cours au 31 décembre 2013 s'établit à 15,77 euros. Sur cette base, le projet de distribution de dividende fait apparaître **un rendement annuel pour les porteurs de 3,8 %**.

Au 31 décembre 2013, 722 746 titres ont été rachetés par la Caisse régionale au titre du programme de rachat et 33 115 au titre du contrat de liquidité.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France est une société coopérative à capital variable, soumise notamment aux articles L. 512-20 et suivants du Code monétaire et financier relatifs au Crédit Agricole et aux dispositions de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération.

Son capital est composé de parts sociales cessibles nominatives souscrites par les sociétaires, de certificats coopératifs d'investissement et de certificats coopératifs d'associés.

Les certificats coopératifs d'investissement et/ou certificats coopératifs d'associés sont des valeurs mobilières sans droit de vote émises pour la durée de la société et représentatives de droits pécuniaires attachés à une part de capital. Leur émission est régie selon une loi de 2001 par les articles 19 sexdecies à 19 duovicies pour les certificats coopératifs d'investissement et l'article 19 terdecies pour les certificats coopératifs d'associés.

A la différence des parts sociales, ils confèrent à leurs détenteurs un droit sur l'actif net de la société dans la proportion du capital qu'ils représentent.

Les certificats coopératifs d'investissement sont émis au profit de titulaires n'ayant pas à justifier de la qualité de sociétaire, et sont librement négociables.

Les certificats coopératifs d'associés ne peuvent, en revanche, être souscrits et détenus que par les sociétaires de la Caisse régionale et des Caisses Locales qui lui sont affiliées.

Conformément à l'Assemblée Générale Extraordinaire du 17 octobre 2005, la valeur nominale des titres constitutifs du capital social de la Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France a été divisée par 5 avec effet au 2 janvier 2006.

3.7. Les chiffres-clés

	2013	2012	2011	2010	2009
CAPITAL					
Capital en fin d'exercice en milliers d'euros	179 287	179 287	179 287	179 287	175 734
Nombre de parts sociales	27 371 854	27 371 910	27 371 910	27 371 940	26 730 905
Nombre de CCI	17 109 818	17 109 818	17 109 818	17 109 818	16 586 140
Nombre de CCA	14 300 815	14 300 815	14 300 815	14 300 815	14 300 815
OPERATIONS ET RESULTATS DE L'EXERCICE (milliers d'euros)					
Produit net bancaire	569 055	585 117	580 361	609 969	679 543
Impôts sur les bénéfices	57 580	69 059	47 043	80 532	96 396
Participation des salariés due au titre de l'exercice	-	5	2 143	7 306	6 933
Résultat après impôts, participation des salariés et dotations aux amortissements et provisions	92 111	90 135	172 372	202 401	196 980
Résultat distribué (1)	20 900	21 167	39 111	43 656	41 780
PERSONNEL (en milliers d'euros)					
Effectif moyen CDI (hors intérimaires et hors CDD)	2 501	2 512	2 555	2 553	2 498
Montant de la masse salariale de l'exercice (y compris intéressement) (2)	106 860	97 967	100 654	102 920	111 042
Montant des sommes versées au titre des charges sociales de l'exercice (hors intéressement)	68 079	70 133	57 292	60 293	56 524
RATIO DE RENTABILITE					
Résultat net / Capitaux propres (ROE)	3,29%	3,30%	6,43%	7,93%	8,28%
Résultat net / Bilan (ROA)	0,35%	0,37%	0,73%	0,90%	0,91%

(1) Distribution du résultat proposée à l'Assemblée Générale du 03 Avril 2014

(2) L'intégralité de la refacturation est affectée sur la masse salariale.

Résultat par action :

Conformément à la norme IAS 33, une entité doit calculer le résultat attribuable aux porteurs d'actions ordinaires de l'entité mère. Celui-ci doit être calculé en divisant le résultat attribuable aux porteurs d'actions ordinaires par le nombre moyen d'actions ordinaires en circulation.

Ainsi qu'il est évoqué précédemment, les capitaux propres de la Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France sont composés de parts sociales, de CCI (le cas échéant) et de CCA.

Conformément aux dispositions de l'article 14 de la loi n°47-1775 du 10 septembre 1947 relative au statut de la coopération, la rémunération des parts sociales est au plus égale au taux moyen de rendement des obligations des sociétés privées publiées par le ministre chargé de l'économie. La rémunération des CCI et CCA est quant à elle fixée annuellement par l'assemblée générale des sociétaires et doit être au moins égale à celle des parts sociales.

Par conséquent, du fait des particularités liées au statut des sociétés coopératives à capital variable portant tant sur la composition des capitaux propres qu'aux caractéristiques de leur rémunération, les dispositions de la norme IAS 33 relative à la communication du résultat par action, sont inapplicables.

4. Comptes annuels sur base consolidée

4.1. Activité des Filiales

□ La bancassurance en France

▪ Les Caisses Locales

Ce sont les **sociétés civiles coopératives et mutualistes** qui regroupent les 269 462 sociétaires du CA Nord de France avec trois fonctions essentielles

- les Caisses locales représentent les sociétaires et sont à leur écoute, notamment au travers des 70 Assemblées générales annuelles rassemblant près de 20.000 sociétaires et clients. Ayant pour ressource le capital confié par leurs propres sociétaires, elles détiennent près de la moitié du capital de la Caisse régionale Nord de France et exercent la quasi-totalité des droits de vote lors des Assemblées générales de la Caisse régionale;
- les Caisses locales ont la responsabilité de l'action mutualiste du Crédit Agricole dans le Nord – Pas de Calais au travers des valeurs de responsabilité, de proximité et de solidarité. Elles proposent notamment aux associations de leur environnement des aides au développement local (pour l'emploi, la réinsertion et la culture) et, depuis la fin 2009, elles sont le relais entre l'association Point Passerelle et les personnes victimes d'un accident de la vie, que cette association peut aider.

Les Caisses locales affiliées à la Caisse régionale Nord de France sont au nombre de 70. Au 31 décembre 2013, la somme de leurs résultats atteint 7,0 M€.

□ Le pôle Belgique

▪ SAS Belgium CA

La **SAS Belgium** est une holding qui détient 50% des droits de vote et 66,67% des intérêts économiques de CRELAN (ex- Crédit Agricole de Belgique). Elle est conjointement détenue par la Caisse régionale Nord de France (45%), la Caisse régionale du Nord Est (45%) et par Crédit Agricole S.A. (10%).

▪ CRELAN (ex- SA Crédit Agricole de Belgique)

CRELAN est détenu à 22,5% par la Caisse régionale par l'intermédiaire de la SAS Belgium CA.

Il consolide et détient 100% d'**EuropaBank**, banque destinée aux particuliers et commerçants, 100% de **Keytrade Bank**, spécialiste et leader en Belgique des opérations de bourse et de banque en ligne et 100% de **Crédit Agricole Assurances**, spécialisée dans l'assurance.

Le 1^{er} Juillet 2011, CRELAN a intégré le réseau Centea. Dans cette perspective, Crédit Agricole de Belgique avait réalisé une augmentation de capital de 250 M€ à laquelle la SAS Belgium CA a participé en totalité portant le pourcentage d'intérêt de la Caisse régionale à 37,83%.

En 2012 et en 2013, CRELAN a procédé à deux réductions de capital portant le pourcentage d'intérêt de la Caisse régionale à 35,30%, fin 2012, puis à 30,00% fin 2013.

□ Le capital investissement

▪ Nord Capital Investissement

Il s'agit d'une société de capital développement dont l'activité est l'acquisition et la gestion de prises de participation dans des sociétés régionales. Suite à une augmentation de sa prise de participation en 2012, la Caisse régionale détient désormais 95,47% des parts.

□ La presse

▪ Voix du Nord investissement

En février 2011, le Groupe La Voix du Nord et le Crédit Agricole Nord de France ont conclu un partenariat stratégique comportant une prise de participation de la Banque dans le groupe de presse ainsi que le développement de synergies industrielles au service de leurs clients respectifs. Les accords, concrétisés par une prise de participation dans La Voix du Nord Investissement (holding de contrôle du Groupe La Voix du Nord), prévoyaient que cette participation au capital pourrait être augmentée dans les 5 ans à venir, de manière progressive et optionnelle, jusqu'à atteindre 35 % du Groupe La Voix du Nord. Elle en détenait 25% en 2011 et détient actuellement 25,21%.

□ **Le pôle Immobilier**

➤ **Les activités de gestion immobilière**

▪ **SAS NDFI**

La SAS NDFI détient les réseaux d'agences Imm-Nord (100%) et Arcadim (100%). Elle est détenue à 100% par la banque.

○ **SAS NSIF**

Dans le cadre de la structuration de son pôle immobilier, la Caisse régionale a créé la SAS NSIF (Nouveau Siècle Immobilier Finance) détenue par NDFI. Cette nouvelle société porte des agences MSI. La part de détention de la Caisse régionale est de 100%.

○ **Imm-Nord**

La SAS Imm-Nord gère un ensemble d'agences immobilières sur la région Nord-Pas de Calais. Elle est détenue à 100% par la banque via la SAS NDFI.

○ **Arcadim**

La société Arcadim gère un ensemble d'agences immobilières sur la région Nord-Pas de Calais. Elle est détenue à 100% par la banque via la SAS NDFI.

➤ **Les activités de foncière**

▪ **La Foncière de l'Erable**

La Foncière de l'Erable (ex SA SEDAF) est une société spécialisée dans la gestion foncière. Elle est détenue à 100% par la banque. Elle détient les SCI Euralliance, Crystal Europe et Quartz Europe. Son résultat net social est de 4,0M€ au 31 décembre 2013.

○ **SCI Euralliance**

La SCI Euralliance détient un immeuble de bureaux au sein du quartier d'affaires Euralille. Sa surface locative est de 11 088 m². Elle est consolidée à 100% par la Caisse régionale. A fin 2013, son taux d'occupation est de 100%. Son résultat net social est de 0,7 M€ au 31 décembre 2013.

○ **SCI Crystal Europe**

La SCI Crystal Europe détient un immeuble de bureaux dont la construction à l'entrée de Lille s'est achevée en 2007. Sa surface locative est de 11 145 m². Elle est consolidée à 100% par le Crédit Agricole Nord de France. A fin 2013, son taux d'occupation est de 100%. Son résultat net social est de 0,5M€ au 31 décembre 2013.

○ **SCI Quartz Europe**

La SCI Quartz Europe détient un immeuble de bureaux dont la construction à l'entrée de Lille s'est achevée en 2007. Sa surface locative est de 8 459 m². Elle est consolidée à 100% par le Crédit Agricole Nord de France. A fin 2013, son taux d'occupation est de 100%. Son résultat net social est de 0,3 M€ au 31 décembre 2013.

➤ **Les activités de promotion**

▪ **Nacarat**

La société Nacarat, résultat de la fusion de la SAS Palm Promotion avec Bati Conseil Immobilier et SEDAF, est spécialisée dans la promotion immobilière. Elle est détenue à 30,8 % par le Crédit Agricole Nord de France, l'actionnaire principal est la société Rabot Dutilleul.

4.2. Le périmètre de consolidation

Conformément aux préconisations de Crédit Agricole S.A. et en accord avec l'Autorité de Contrôle Prudentiel, le périmètre de consolidation du Groupe a été élargi, depuis 1997, aux Caisses Locales de Crédit Agricole.

En 2013 les comptes du groupe Crédit Agricole Nord de France regroupent la Caisse régionale Nord de France, ses 70 Caisses Locales, ses filiales : le pôle Belgium CA et CRELAN, le pôle capital investissement avec Nord Capital Investissement (ex-SA Participex), le pôle Presse avec la Voix du Nord investissement ainsi que, depuis 2006, le pôle immobilier avec la Foncière de l'Erable, la SCI Euralliance, les SCI Crystal et Quartz Europe, la SAS NDFI, la société Nouveau Siècle Immobilier Finance(NSIF), Immnord, Arcadim, Caryatides Finance, la société Nacarar.

Le tableau ci-dessous présente le **périmètre de consolidation du groupe Crédit Agricole Nord de France au 31 décembre 2013** :

Le Crédit Agricole Nord de France est la société mère du groupe.

Société	Methode de consolidation	% d'intérêts	% de contrôle	% d'intégration	% quote-part du résultat
BELGIUM CA SAS	Proportionnelle	45,0%	45,0%	45,0%	45,0%
S.A. CRELAN	Proportionnelle	30,0%	22,5%	30,0%	30,0%
NORD DE FRANCE	Mère	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
CL NORD DE FRANCE	Mère	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
NORD CAPITAL INVESTISSEMENT	Globale	95,5%	93,8%	100,0%	95,5%
SCI EURALLIANCE EUROPE	Globale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SCI CRYSTAL EUROPE	Globale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SAS IMMORD	Globale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nord de France Immobilier	Globale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
CARYATIDES FINANCE	Globale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SAS ARCADIM FUSION	Globale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SCI QUARTZ EUROPE	Globale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
SA Foncière de l'Erable	Globale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
NACARAT	Equivalence	30,8%	30,8%	30,8%	30,8%
Voix du Nord Investissement	Equivalence	25,2%	25,2%	35,2%	25,2%
SAS NS Immobilier Finance	Globale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Il n'est ici apporté de commentaires que sur certains éléments des comptes qui présentent des spécificités en comparaison avec les évolutions des comptes sociaux de la Caisse régionale.

4.3. Le Bilan Consolidé

Le bilan consolidé du groupe Crédit Agricole Nord de France s'élève à 32 619 M€, en progression de 0,5% par rapport à 2012.

4.3.1. L'Actif

ACTIF (en M€)	2013	2012	Evol 2013/2012
Caisses, banques centrales, CCP	328	418	-21,5%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	216	273	-20,8%
Instruments dérivés de couverture	16	16	-1,6%
Actifs financiers disponibles à la vente	2 534	2 372	6,8%
Prêts et créances sur les établissements de crédit et la clientèle	27 832	27 437	1,4%
Écarts de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	271	417	-35,0%
Actifs financiers détenus jusqu'à échéance	440	450	-2,2%
Compte de régularisation et actifs divers et actifs d'impôts	582	617	-5,8%
Immobilisations, immeubles de placement et particip. dans entr. MEE	358	388	-7,7%
Ecart d'acquisition	42	69	-39,4%
Total Actif	32 619	32 457	0,5%

Les évolutions de l'activité et du périmètre de consolidation impactent principalement les postes d'actif suivants :

✓ **Les actifs financiers à la juste valeur par résultat** : ils diminuent de 57 M€ dont 49M€ liés à la Caisse régionale. Cette catégorie de titres, définie par l'IAS 39, enregistre principalement les variations en juste valeur des dérivés de transaction.

✓ **Les actifs financiers disponibles à la vente** : ils augmentent de 162 M€ dont +134M€ liés à la Caisse régionale suite à l'acquisition d'effets publics et +32M€ liés au Crédit Agricole de Belgique. Il s'agit de la catégorie par défaut définie par la norme IAS 39 qui intègre notamment les titres de placement, les autres titres détenus à long terme et les titres de participations non consolidés selon la terminologie française.

✓ **Les prêts et créances sur les établissements de crédit et à la Clientèle** progressent de 1,4%. Cette évolution est essentiellement liée à l'augmentation des placements en blanc de la Caisse régionale auprès de Crédit Agricole S.A.

✓ **Les écarts de réévaluation des portefeuilles couverts en taux**: - 146 M€ dont - 85M€ pour le Crédit Agricole de Belgique et - 61M€ pour la Caisse régionale sur la macro-couverture des crédits.

✓ **Les immobilisations, immeubles de placement et participations dans des entreprises mises en équivalence** : ce poste baisse de 30 M€ en lien avec l'amortissement des immobilisations corporelles et la dépréciation de titres détenus dans les entreprises mises en équivalence.

✓ **Les écarts d'acquisition**: -27 M€ liés à la dépréciation de 21,5 M€ du goodwill de la filière immobilière et d'une diminution de 6M€ du goodwill du crédit Agricole de Belgique suite à la baisse du pourcentage d'intérêt.

4.3.2. Le Passif

PASSIF (en M€)	2013	2012	Evol 2013/2012
Banques centrales ,CCP	0	0	146,2%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat par nature	579	883	-34,4%
Dettes envers les établissements de crédit et la clientèle	25 128	23 497	6,9%
Dettes représentées par un titre	2 429	3 459	-29,8%
Comptes de régularisation et passifs divers et passifs d'impôts	384	485	-20,7%
Provisions pour risques et charges et dettes subordonnées	739	815	-9,3%
Capitaux propres part du Groupe	3 142	3 075	2,2%
Intérêts des minoritaires	218	243	-10,1%
Total Passif	32 619	32 457	0,5%

Les évolutions de l'activité et du périmètre de consolidation impactent principalement les postes de passif suivants :

✓ **Les passifs financiers à la juste valeur par résultat par nature** : ils sont en baisse de 304 M€ en 2013 par rapport à 2012. Cette catégorie de passifs financiers concerne les instruments dérivés de couverture de la Caisse régionale ainsi que les Bons à Moyen Terme Négociables Structurés émis par la Caisse régionale.

✓ **Les dettes envers les établissements de crédit et la clientèle** : ils progressent de 6,9% soit + 1 630 M€. Tandis que la contribution de CRELAN à ce poste est en baisse de 791 M€ (en lien avec la diminution du taux d'intérêt de consolidation), celle de la Caisse régionale progresse de 2 389 M€ en lien avec l'augmentation des refinancements auprès de Crédit Agricole S.A (placement en blanc) et la progression de la collecte clientèle.

✓ **Les dettes représentées par un titre** : -1 030 M€ par rapport à 2012 essentiellement liés à l'activité de refinancement de la Caisse régionale sur le marché interbancaire avec la diminution de l'encours de Certificat de Dépôts Négociables.

✓ **Les capitaux propres part du Groupe**: ils augmentent de 67 M€ entre 2012 et 2013, essentiellement du fait de l'augmentation des réserves.

4.4. Le Compte de Résultat Consolidé

en M€	2013	2012	Evol 2013/2012
PRODUIT NET BANCAIRE	761,8	665,8	14,4%
Charges de fonctionnement	-456,0	-470,0	-3,0%
RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	305,8	195,8	56,2%
Coût du Risque	-97,7	-91,7	6,5%
RESULTAT D'EXPLOITATION	208,1	104,1	99,9%
Quote-part dans les entreprises mises en équivalence	-11,5	4,5	-357,7%
Gains ou pertes sur actifs immobilisés	1,5	0,6	165,1%
Ecart d'acquisition	-21,5	-6,7	223,2%
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	176,6	102,4	72,3%
Impôts sur les Sociétés	-69,4	-53,5	29,8%
Resultat net sur activités abandonnées	0,0	0,0	-
RESULTAT NET	107,1	49,0	118,8%
Intérêts minoritaires	-12,1	-10,5	14,6%
RESULTAT NET Part du Groupe	95,1	38,5	147,3%

En 2013, le produit net bancaire du groupe est en hausse à 761,8 M€ (+14,4%). Parallèlement, les charges de fonctionnement diminuent de 3,0%.

Les principales composantes de l'évolution du PNB (+96,0 M€) sont les suivantes :

- +120,8 M€ liés à la Caisse régionale Nord de France. En 2012, le PNB de la Caisse régionale avait été pénalisée par la variation de juste valeur d'instruments financiers (BMTN émis, instruments dérivés) et la dépréciation durable de certains titres de participations. En 2013, les évolutions de juste valeur, notamment sur instruments dérivés sont plus favorables.
- -29,4 M€ liés à CRELAN qui subit l'impact de la baisse des taux et la baisse des produits d'intérêts.

La baisse des charges de fonctionnement de -3,0% provient pour la majeure partie de CRELAN (-11,6 M€) suite à la baisse du taux d'intérêt de consolidation.

En conséquence, le résultat brut d'exploitation augmente de 56,2 % à 305,8 M€.

Le coût des risques de contreparties et opérationnels est en progression de 6,5% par rapport à 2012 à 97,7M€, essentiellement du fait de la hausse du coût du risque de la Caisse régionale (+4,5M€).

La quote-part de résultat des entreprises mises en équivalence s'établit à -11,5 M€ en 2013 en lien avec la dépréciation des titres détenus sur entreprises mise en équivalence (pôle immobilier).

La dépréciation d'écart d'acquisition s'établit à -21,5M€ liés au pôle immobilier.

Enfin, à -69,4 M€, l'impôt sur les sociétés est en hausse de 29,8%.

Le Résultat Net Part du Groupe augmente de 147,3% sur un an à 95,1 M€.

4.5. La Contribution par Pôle au Résultat consolidé du Groupe Nord de France

Contribution Nette par Entité et par Pôle - en M€	2013	2012	Evol 2013/2012
Pôle Bancassurance France	122,9	31,8	91,1
Caisse Régionale Nord de France	118,7	29,0	89,8
dt Résultat net social de la Caisse Régionale Nord de France	92,1	90,1	2,0
dt retraitements IAS et Consolidation	26,6	-61,2	87,8
Caisses locales NDF	4,2	2,8	1,3
Pôle Capital Investissement	10,0	-0,4	10,4
Nord Capital Investissement (Ex Participex SA)	10,0	-0,4	10,4
Pôle Belgique	1,8	15,1	-13,3
Belgium CA SAS (société Holding)	-0,2	-0,2	0,0
SA Crédit Agricole (Belgique)	2,0	15,3	-13,3
Pôle Presse	0,9	0,6	0,2
Voix Nord Investissement	0,9	0,6	0,2
Pôle Immobilier	-40,5	-8,7	-31,8
Foncière de l'Erable	-0,1	0,0	-0,2
SCI Euralliance	0,7	1,5	-0,8
SCI Crystal Europe	0,5	0,2	0,3
SCI Quartz Europe	0,3	-0,1	0,4
Nacarat	-12,3	3,8	-16,2
SAS NDFI	-0,4	-4,6	4,1
Arcadim	-24,0	-5,7	-18,3
Immnord	-2,1	-2,4	0,2
Caryatides Finance	0,0	0,0	0,0
NS Immobilier Finance	-3,0	-1,6	-1,4
Résultat Net Consolidé Part du Groupe	95,1	38,5	56,6

□ Le pôle bancassurance en France

Le résultat consolidé du Pôle Bancassurance France progresse fortement, à 122,9 M€ au 31 décembre 2013 contre 31,8 M€ au 31 décembre 2012, sous l'effet d'une moindre sensibilité de son PNB aux conditions de marché et de l'évolution favorable de la juste valeur d'instruments dérivés

□ Le pôle bancassurance Belgique

Le pôle Bancassurance Belgique est pénalisé par la diminution de sa marge d'intérêts. Sa contribution au résultat consolidé s'établit à 1,8 M€ contre 15,1 M€ à fin décembre 2012.

□ Le pôle Capital Investissement

Ce pôle réalise une belle performance et voit sa contribution au résultat consolidé progresser de 10,4 M€ à 10 M€ sur l'année 2013, grâce notamment à des plus-values de cession.

□ Le pôle Presse

Le pôle Presse affiche une contribution positive de 0,9 M€, en hausse de 0,2 M€.

□ Le pôle Immobilier

Le pôle Immobilier enregistre une contribution négative au résultat consolidé de -40,5 M€ au 31 décembre 2013 contre -8,7 M€ au 31 décembre 2012. La perte enregistrée sur ce pôle s'explique par des performances opérationnelles en retrait sur les métiers de la transaction et de la promotion, ainsi que par des pertes de valeur ayant entraîné des dépréciations de titres et d'écarts d'acquisition.

5. La gestion des risques encourus par le Groupe

La Caisse régionale Nord de France met en œuvre des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise de ses risques adaptés à ses activités, ses moyens et à son organisation. Ces dispositifs sont régulièrement revus et renforcés et font l'objet de contrôles réguliers.

La Caisse régionale a défini, pour chaque facteur de risque, les limites et procédures lui permettant d'encadrer, de mesurer et de maîtriser les risques. Les critères d'intervention et les limites font l'objet **d'une validation par l'organe exécutif et d'une présentation biannuelle à l'organe délibérant.**

La surveillance des risques crédits, financiers et opérationnels au sein du groupe Crédit Agricole Nord de France est assurée par la Direction des risques et contrôles permanents, rattachée au Directeur Général. Cette dernière s'assure notamment de la bonne adaptation et du respect des procédures de gestion de ces risques ainsi que du pilotage des projets dans ce domaine. En outre, au sein de la Direction Financière, l'unité middle office, indépendante du Front Office, est en charge de la surveillance des risques de marché, des risques de contrepartie sur les opérations de placement, de refinancement et de couverture.

5.1. Risque de crédit

Le risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Caisse régionale. L'engagement peut être constitué de prêts, titres de créances ou de propriété ou contrats d'échange de performance, garanties données ou engagements confirmés non utilisés.

Concernant les crédits, la Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France a défini des limites d'engagement associées à une politique de sélection, de division et de partage des risques, à des systèmes de notation et à des normes de mesure de risque. Les éventuels dépassements de limites individuelles font l'objet d'une présentation semestrielle au Conseil d'administration.

5.1.1. Définition et organisation en place

L'activité crédit se répartit entre deux grandes filières :

- la banque de Détail : marchés des Particuliers, des Agriculteurs, des Professionnels, des Associations,
- la banque Grande Clientèle : marchés des Entreprises, des Collectivités et de la Promotion Immobilière.

La politique crédit présentée au Conseil d'administration définit les conditions selon lesquelles le financement des besoins de la clientèle peut être réalisé. La Caisse régionale n'exclut par principe aucun secteur d'activité de son champ d'intervention. Pour autant, certains d'entre eux nécessitent une vigilance particulière, notamment en raison de risques significatifs de défaillance ou d'une sensibilité particulière aux risques de blanchiment d'argent

Marché des Particuliers

Le financement des besoins privés et de l'habitat est essentiellement conditionné par le respect d'un ratio d'endettement acceptable ainsi que par la justification de la situation bancaire, notamment pour les nouveaux clients.

Marché des Professionnels et de l'Agriculture

La politique de crédit sur le marché des Professionnels vise à favoriser un développement qualitatif et ciblé, abordant les segments de manière différenciée avec un objectif de maîtrise des risques. Sur le marché de l'agriculture, la Caisse régionale souhaite poursuivre l'accompagnement actif de l'ensemble des productions, tout en veillant à proposer les modalités de financement les plus appropriées à la situation des exploitations.

Pour ces deux marchés, l'approche du risque de contrepartie se fait selon cinq axes : critères personnels, critères financiers, critères économiques, critères patrimoniaux, et critères juridiques. Par ailleurs, les délégations à l'octroi de crédits intègrent la note interne utilisée pour les calculs prudentiels Bâle II.

Marché des Entreprises

La Direction des Entreprises définit les règles relatives à l'octroi, à la mise en place et au suivi des concours accordés sur les marchés des PME/PMI, des Grandes Entreprises, des Coopératives, des Collectivités locales, de la Promotion Immobilière. Concernant la sélection des risques, les principaux critères pris en compte sont les suivants :

- sur le marché des PME/PMI, Grandes Entreprises et Coopératives, la notation interne (Bâle 2) et externe (Banque de France) de la contrepartie, ainsi que des éléments sectoriels,
- sur le marché des Collectivités locales, la notation interne intégrant les indicateurs tels que la pression fiscale, l'endettement ou l'équilibre des comptes administratifs ;
- sur le marché de la Promotion Immobilière : la qualité du programme, la localisation géographique, l'autofinancement ou le taux de pré-commercialisation. »

L'approche de la rentabilité des opérations soumises à la décision du délégataire ou du Comité des prêts est analysée au cas par cas, en tenant compte de la marge financière brute, du niveau du risque approché, notamment à partir de la notation interne (Bâle II) et des perspectives de la relation bancaire.

Les garanties sont adaptées à la qualité de l'emprunteur, à sa cotation, aux contreparties offertes, à la durée de l'engagement et à la qualité du projet. La recherche de sûretés réelles est privilégiée, de même que le recours aux organismes de caution suivants :

FONCARIS, société de caution mutuelle filiale de Crédit Agricole S.A., dont l'objet est de couvrir, à hauteur de 50%, les risques les plus importants pris par les Caisses régionales sur les entreprises (engagements supérieurs à 80 M€) ;

OSEO et FRG pour les crédits aux Professionnels et aux PME ;

CAMCA ou Crédit logement, toutes deux sociétés de caution mutuelle spécialisées dans la couverture des crédits à l'habitat.

5.1.2. Méthode d'évaluation du risque de contrepartie : système de notation interne et mise en œuvre de la réforme Bâle 2

Depuis fin 2007, l'Autorité de Contrôle Prudentiel a autorisé le Crédit Agricole et en particulier la Caisse régionale à utiliser les systèmes de notation internes au Groupe pour le calcul des exigences en fonds propres réglementaires au titre du risque de crédit des portefeuilles de détail. Pour les engagements Corporate, le processus d'homologation des notations interne est en cours.

La gouvernance du système de notation s'appuie sur le Comité des Normes et Méthodologies présidé par le Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe, qui a pour mission de valider et de diffuser les procédures de mesure et de contrôle des risques.

Les engagements de crédit (bilan et hors bilan) de la Clientèle de Banque de détail sont notés par l'outil LUC, avec des modèles IRB [PD, LGD, CCF] calibrés sur le périmètre de l'ensemble des Caisses régionales.

Les engagements (bilan et hors bilan) de la Grande Clientèle (hors banques) sont **gérés dans le dispositif Tiers & Groupes**, commun à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Ces mêmes tiers et groupes sont notés au travers de l'outil ANADEFI qui délivre une note sur 15 positions, dont deux de défaut. Les paramètres [PD, LGD, CCF] en approche IRB Fondation sont quant à eux estimés au travers de l'outil OCE.

Les risques pondérés sont calculés dans l'outil ARCADE qui fournit un CRS-Ratio à l'outil Arpège pour le calcul des ratios.

A noter que les autres actifs font l'objet d'un traitement en approche Standard dans l'outil Arpège (les créances interbancaires, les Titres, les OPCVM traités en transparence) à l'exception du portefeuille Actions qui fait l'objet d'une approche IRB forfaitaire.

5.1.3. Procédures en place pour assurer le suivi et la mesure des différents types de risques

La mesure des expositions au titre du risque de crédit intègre les engagements tirés et les engagements confirmés non utilisés.

Concernant la mesure du risque de contrepartie sur opérations de marché, celle-ci intègre les positions en cash et les dérivés. Pour les dérivés, l'assiette du risque correspond à la somme de la valeur positive du contrat et d'un coefficient de majoration appliqué au nominal. Ce coefficient *add-on* représente le risque de crédit potentiel lié à la variation de la valeur de marché des instruments dérivés sur leur durée de vie restant à courir.

Au-delà des limites réglementaires de division et de partage des risques, la Caisse régionale s'est fixé ses propres **limites de risques**, qui se déclinent en plusieurs catégories :

- **une limite globale d'encours crédit** qui fixe le cadre dans lequel la Caisse régionale doit s'inscrire : le ratio de Crédits alloués sur la collecte bilancielle (selon la définition du groupe) doit être inférieur ou égal à 160% avec un premier niveau d'alerte à 150%,
- **des limites globales sectorielles ou par nature de crédits** qui prévoient un montant d'engagements maximum sur certaines catégories de financement : les crédits syndiqués, les LBO, le logement social, les Professionnels de l'immobilier et les collectivités publiques dont les crédits structurés,
- **des limites individuelles de risque par contrepartie** déterminées en fonction du segment de clientèle (banque de détail, entreprises et coopératives, collectivités locales et professionnels de l'immobilier, interbancaire, OPCVM) et du chiffre d'affaires réalisé. Des règles de partage des risques avec les autres établissements financiers sont également appliquées,
- **des limites d'exposition par classe de notation** pour les titres et dérivés.

En outre, l'évolution des principaux indicateurs de risques fait l'objet d'un suivi particulier (entrées au contentieux, créances douteuses, défauts, retards de plus de 30 jours, notations dégradées, créances restructurées, comptes débiteurs).

Processus de gestion des risques

Sur la banque de Détail

Au delà des éléments de risques individuels de chaque client (dont la note interne Bâle 2) disponibles sur le poste de travail, le réseau de proximité dispose mensuellement d'états de détection des risques potentiels.

L'unité chargée du suivi des risques, rattachée à la Direction des Risques et Contrôles Permanents, intervient auprès du réseau sur les débits hors délégation, dès le 8ème jour d'irrégularité (débit non autorisé ou dépassement d'ouverture de crédit) en priorisant ses interventions d'abord sur les notes dégradées. De plus, au-delà des applicatifs de traitement des paiements et de suivi des comptes débiteurs, des fichiers mensuels sont mis à disposition du Réseau pour le traitement des risques. Enfin, cette unité réalise, dans

chacune des 16 directions régionales, une revue semestrielle de tous les dossiers en irrégularité de plus de 30 jours.

Les principaux dossiers entrés en Créances Douteuses ou qui sont en débit hors-délégation sont présentés en Comité Technique des Risques qui statue sur le niveau de provisionnement à appliquer et l'orientation à donner pour le traitement des dossiers.

Sur la banque Grande Clientèle

Au-delà des applicatifs quotidiens de traitement des paiements et de suivi des comptes débiteurs, différents états sont mis à disposition des Centres d'Affaires Entreprises, Institutionnels, Collectivités et Promotion Immobilière, pour permettre aux chargés d'affaires de traiter de façon hebdomadaire et mensuelle les situations les plus sensibles

Les dossiers sont systématiquement passés en revue en cas de demande de nouveaux financements ou de renouvellement de lignes accordées. De même, les dossiers sont étudiés lors de la réception des nouveaux documents comptables.

De plus, le Comité Technique des Risques examine mensuellement les dossiers en irrégularité de plus de 30 jours (débit irrégulier ou retard de prêt), les dossiers dont la notation s'est fortement dégradée ainsi que les dossiers suivis en Affaires Spéciales. En outre, un point mensuel est fait sur les dossiers classés comme sensibles.

Par ailleurs, des revues de portefeuille sont réalisées une fois par an sur les syndications, les professionnels de l'immobilier et les financements à effet de levier (LBO, Financements Structurés d'Acquisitions).

Un Comité des Risques se réunit mensuellement. Il est composé de la Direction Générale et des Directions de marchés, de la Direction des Risques et Contrôles Permanents, d'un représentant de la Direction Financière, ainsi que des responsables des services chargés du suivi des risques, du contentieux et du juridique.

Il a vocation à suivre l'évolution globale du risque sur l'ensemble des marchés et à s'assurer de l'adéquation du niveau de couverture par les provisions.

En fonction des informations qui lui sont apportées :

il peut décider d'une éventuelle correction de la politique de crédits (limites, règles de division et de partage des risques, sélection de la clientèle, critères d'exclusion, garanties...),

il peut adapter les procédures de la Caisse régionale relatives à la gestion des dossiers en difficulté, ainsi que les règles générales de provisionnement,

il arrête une position précise sur le traitement des principaux dossiers risqués (désengagement, restructuration, renforcement des garanties, partage des risques....) et fixe le niveau des provisions à constituer,

il prend toutes les décisions qui lui paraissent nécessaires pour améliorer le fonctionnement de la filière risques.

5.1.4. Evolution de l'exposition au risque de crédit

Evaluation des dépréciations et couverture du risque

La Caisse régionale Nord de France applique, depuis le 1er janvier 2003, le règlement 2002-03 du 12 décembre 2002 du Comité de la Réglementation Comptable sur le risque de crédit. Ainsi, **sont considérées comme douteuses** les créances de toute nature, même assorties de garanties, présentant un risque avéré correspondant à l'une des situations suivantes :

lorsqu'il existe un ou plusieurs impayés depuis trois mois au moins (six pour les prêts habitat et les créances sur les collectivités locales compte tenu des caractéristiques particulières de ces crédits),

lorsque la situation d'une contrepartie présente un risque avéré, indépendamment de l'existence de tout impayé. C'est notamment le cas lorsque la situation financière apparaît dégradée au travers de la cotation ou en cas d'éléments extérieurs (existence de procédures d'alerte, par exemple),

en cas de procédures contentieuses, notamment les procédures de surendettement, redressement judiciaire, règlement judiciaire, liquidation judiciaire, faillite personnelle, liquidation de biens ou d'assignations devant un tribunal international.

Au 31 Décembre 2013, l'encours de CDL en capital et intérêts s'élève à 555 M€ contre 484,7 M€ au 31 décembre 2012, en hausse principalement sur les marchés des Grandes clientèles, des Particuliers, et dans une moindre mesure des Professionnels.

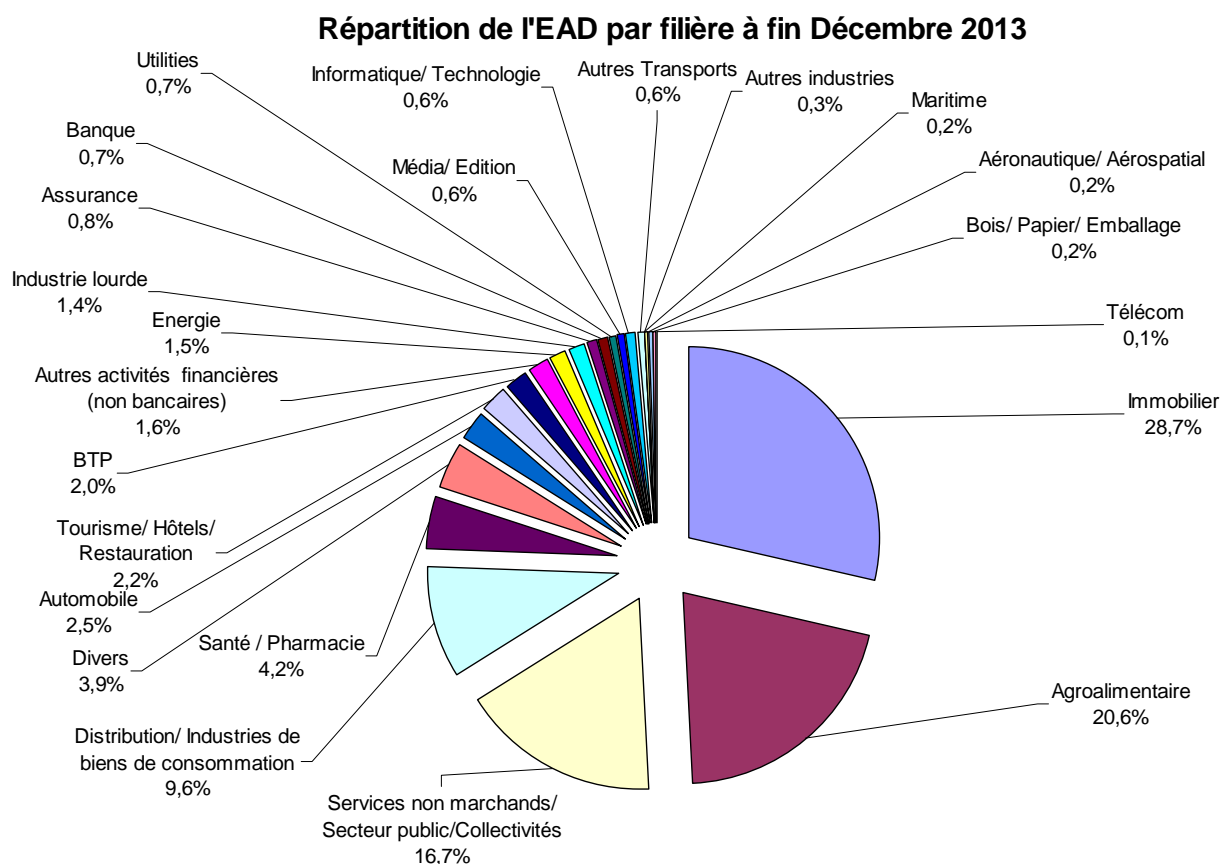
Le taux de CDL s'affiche à 2,92 % contre 2,58% au 31 décembre 2012.

Les créances douteuses font systématiquement l'objet d'une provision. Le ratio de couverture des créances douteuses par les provisions s'élève à 60,95% contre 58,50% au 31 décembre 2012, en légère augmentation sous l'effet de l'évolution de la structure des encours et des garanties.

La Caisse régionale fait usage des résultats issus des traitements prudentiels Bâle II (perte attendue à un an) sur les marchés de proximité (LUC) ainsi que sur le marché des Entreprises, Collectivités Publiques et Promotion Immobilière (OCE) pour constituer une provision collective sur les crédits dégradés bien que non défaillants, dans le cadre des préconisations de Crédit Agricole S.A.

Au 31 Décembre 2013, cette provision s'élève à 117,5 M€ contre 117,9 M€ au 31 décembre 2012

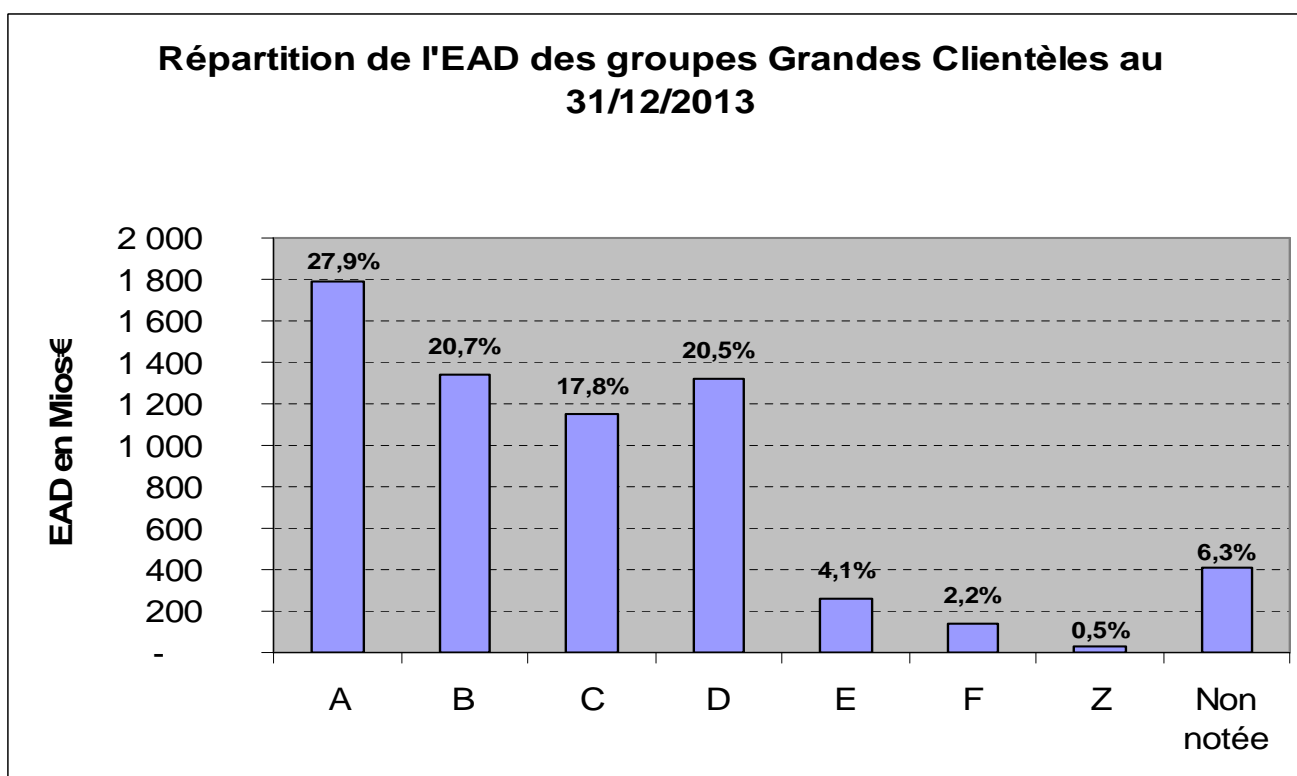
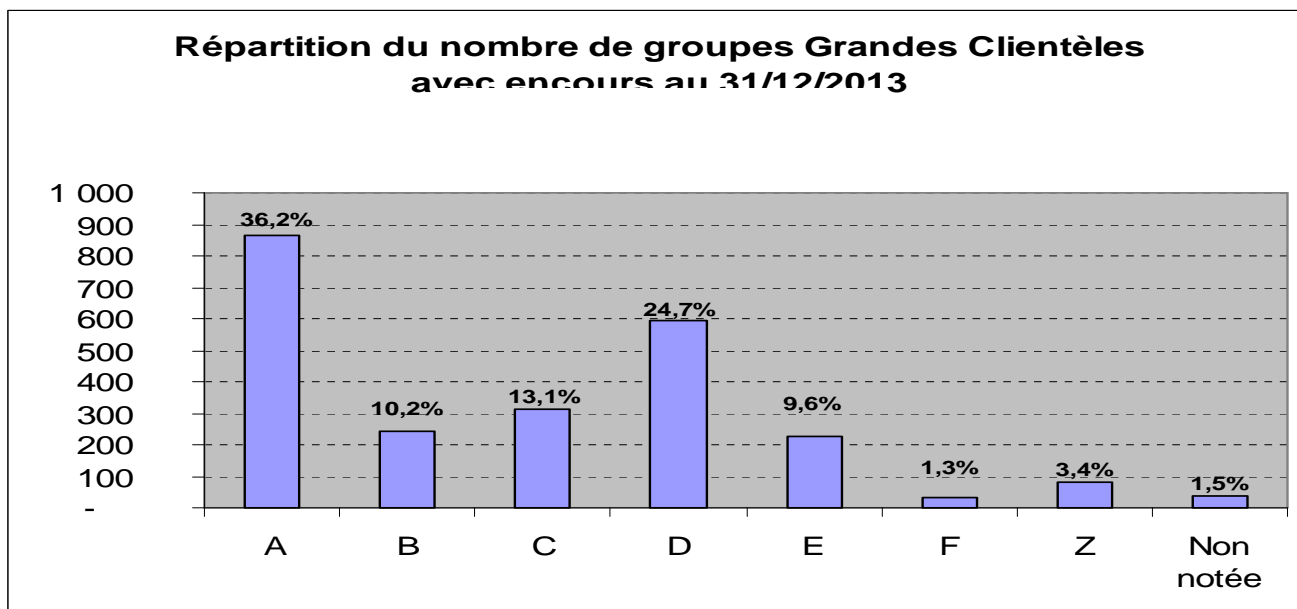
Diversification par filière d'activité économique (données corporate de la Caisse régionale seule) : 10,3 Mds€ d'EAD au 31 Décembre 2013 :



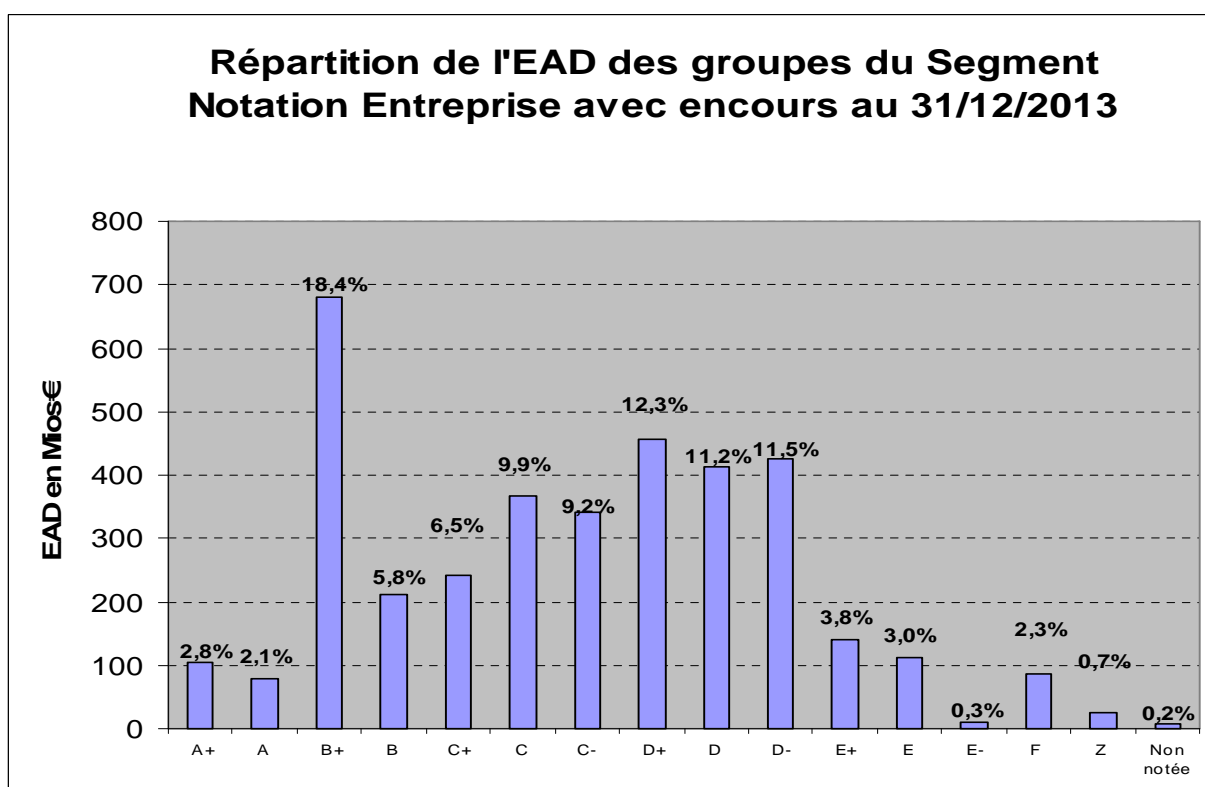
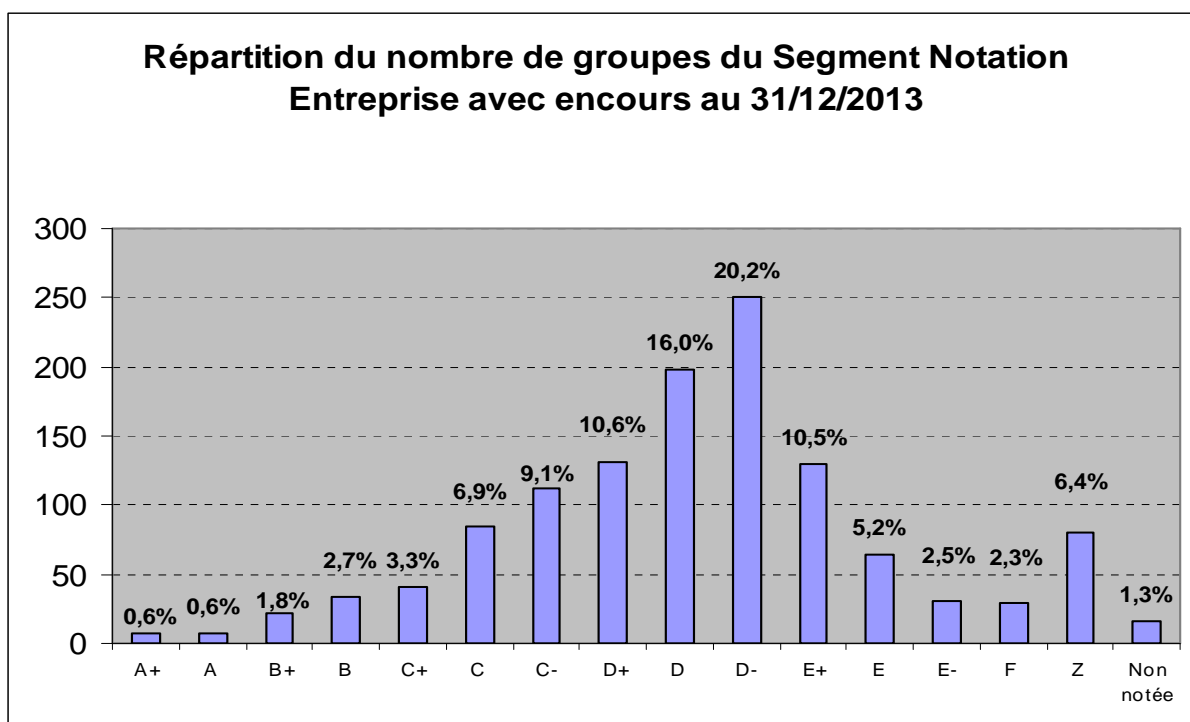
EAD : Exposition au moment du défaut (engagements de bilan et équivalent crédit des engagements hors bilan)

Qualité des encours Grandes clientèles (portefeuilles Entreprises, Collectivités Publiques et Promotion Immobilière de la Caisse régionale)

Répartition du nombre de groupes et des engagements Grandes Clientèles (entreprises, collectivités et promotion immobilière) par grade au 31 Décembre 2013 : 6,4 Mds€ d'EAD



Répartition du nombre de groupes du segment de notation Entreprises par grade de note au 31 Décembre 2013 : 3,7Mds€ d'EAD



5.1.5. Perspectives d'évolution et incertitudes sur le risque de crédit pour 2014

Dans le Nord Pas-de-Calais, les défaillances d'entreprises ont augmenté de +6,9% en 2013 pour atteindre 3 600. Il faut noter que le rythme s'est ralenti au cours du 4ème trimestre 2013 avec 900 défaillances soit une progression de +1,4% comparativement à la même période en 2012, par rapport à une stabilité au niveau national. Ces défaillances peuvent affecter de grosses PME avec un impact significatif sur l'emploi.

Dans ce contexte, la Caisse régionale poursuivra sa politique d'anticipation des difficultés de ses clients le plus en amont possible afin de pouvoir les accompagner, dans le respect des règles prudentielles qui s'imposent à elle. Par ailleurs, le dispositif de pilotage des clients en irrégularité s'accompagne de revues dans l'ensemble du réseau commercial.

5.2. Risques financiers

Le contrôle des risques financiers du Groupe Crédit Agricole est structuré à deux niveaux distincts et complémentaires :

- ▶ au niveau central, la Direction des Risques et Contrôles Permanents du Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et contrôle des risques financiers à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles,
- ▶ au niveau de la Caisse régionale, le Responsable des Risques et Contrôles Permanents pilote et contrôle les risques financiers issus des activités. Ce Responsable est nommé par le Directeur Général de la Caisse régionale et lui est directement rattaché.

Au sein du Crédit Agricole Nord de France, le processus d'attribution des limites et l'ensemble du dispositif de contrôle permanent des risques financiers impliquent un certain nombre d'acteurs, de Directions de la Caisse régionale ainsi que de comités spécifiques dont les rôles sont précisés ci-après.

Comité Financier

Le Comité Financier se réunit mensuellement sous la présidence du Directeur Général de la Caisse régionale ou d'un Directeur Général Adjoint.

Son rôle est d'examiner les questions essentielles relatives aux risques de marché et aux risques structurels du bilan (taux, liquidité), de s'assurer que les contrôles adéquats existent et d'approuver les principales règles qui font partie du dispositif de surveillance.

Outre la Direction Générale, le Comité Financier est composé du Directeur Financier, du Directeur des Risques et du Contrôle permanent, du Directeur des Financements des Marchés de Proximité, d'un Directeur Commercial, du Responsable du Pôle Comptable, du Responsable du Pilotage et de la gestion Financière, des Responsables de la Trésorerie et du Middle Office.

Middle Office

La Caisse régionale dispose d'une fonction de Middle Office chargée du suivi rapproché des risques financiers, de l'instruction des limites à destination du Comité Financier, de l'application des limites, de la notification auprès du Comité Financier et de la Direction des Risques des éventuels dépassements de limites identifiés. La responsable du Middle Office est rattachée hiérarchiquement au Responsable du Pôle Comptable, lui-même rattaché au Directeur Financier.

Contrôle permanent

Le contrôle permanent des risques financiers est du ressort du Front Office au 1er degré, du Middle Office au 2nd degré 1er niveau et de la Direction des Risques et Contrôles permanents au 2nd degré 2ème niveau.

Contrôle périodique

Le contrôle périodique des risques financiers est du ressort du service Audit et Contrôle Périodique rattaché à la Direction Générale.

Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration joue pleinement le rôle que lui assigne l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires. Les limites globales de risque (marché, contrepartie, taux, liquidité) sont soumises pour validation au Conseil d'Administration et les principales informations relatives à ces risques et à leur contrôle sont présentées, a minima une fois par an, au Conseil d'Administration qui dispose ainsi d'une connaissance de l'ensemble du dispositif de contrôle

5.2.1. Risque de marché

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de marché notamment : les taux d'intérêts, les taux de change, le cours des actions, le spread de crédit, le prix des matières premières, ainsi que de leur volatilité.

La gestion des risques de marché a pour objectif de mesurer et encadrer les expositions au risque de marché afin de respecter le dispositif de suivi des risques préconisé par Crédit Agricole S.A. et les limites internes validées par le Conseil d'Administration.

La Caisse régionale est exposée au risque de marché sur les éléments de son portefeuille de titres et de dérivés lorsque ces instruments sont comptabilisés en juste valeur (au prix de marché). On distingue d'un point de vue comptable le Trading book et le Banking book. La variation de juste valeur du Trading book se traduit par un impact sur le résultat. La variation de juste valeur du Banking book se traduit par un impact sur les fonds propres en normes IFRS.

Les expositions aux risques de marchés sont examinées de façon mensuelle par le Comité Financier, qui s'assure que les contrôles adéquats sont en place et qui fixe les orientations en matière de risques de marché.

Cette organisation a pour objectif de s'assurer que tous les risques de marché sont regroupés au sein d'unités qui disposent des compétences, des outils et des dispositifs de supervision et de contrôle nécessaire pour les gérer.

Le dispositif de limites relatif au risque de marché respecte les normes déterminées par Crédit Agricole S.A. Au niveau de la Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France, des limites globales par type d'opération, par classe comptable, et par risque ont été adoptées par le Conseil d'administration, et un seuil d'alerte de niveau Direction Générale et Comité Financier est enclenché dès l'atteinte de 90% d'une limite globale ; un deuxième seuil d'alerte de niveau Conseil d'Administration est enclenché dès l'atteinte de 95% d'une limite globale. De même, des délégations opérationnelles par type d'opération et classe comptable ont été décidées en Comité Financier. Par ailleurs, une estimation de la perte financière potentielle maximale relative à ce risque est réalisée afin de mesurer les conséquences d'une évolution défavorable des marchés financiers.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France procède à une valorisation des produits complexes de manière indépendante du vendeur afin de répondre aux exigences réglementaires et comptables.

5.2.1.1. Exposition aux risques de marché

L'encadrement des risques de marché de la Caisse régionale repose sur des indicateurs de risque, donnant lieu à encadrement par des limites ou des seuils d'alerte avec notamment la Value at Risk et les scénarii de stress.

La Caisse régionale ne détient pas de portefeuille de négociation (trading).

La Value at Risk ou VaR

L'un des principaux outils utilisés par la Caisse régionale pour suivre et limiter son exposition au risque de marché est la **Value at Risk (VaR)**.

Pour le périmètre du portefeuille Titres (hors titres d'investissement), la Caisse régionale utilise le modèle de calcul de VaR de l'outil e-VaRisk, développé pour le Groupe Crédit Agricole S.A. par sa filiale Amundi Asset Management.

Pour les produits complexes (swaps déclassés, BMTN émis en JVO et swaps de couverture de ces BMTN, produits structurés en portefeuille d'investissement et produits structurés en portefeuille de placement non gérés par e-VaRisk), la VaR est calculée par CACEIS dans l'outil BarraOne.

La VaR peut être définie comme étant la perte potentielle maximale que peut subir un portefeuille en cas de mouvements défavorables des paramètres de marché, sur un horizon de temps et pour un intervalle de confiance donnés.

La Caisse régionale calcule la VaR au minimum mensuellement, à un horizon de 1 mois avec un seuil de confiance à 99%.

Le modèle de VaR de l'outil e-VaRisk est fondé sur un modèle paramétrique ; celui de CACEIS est fondé sur un modèle historique. La VaR globale est une VaR additive des deux périmètres.

La VaR à 1 mois à 99% sur les titres et les produits complexes s'élève à 12,3 M€ au 31 décembre 2013.

Présentation de la répartition de la VaR mutualisée sur la période par type de risque

Poche	VaR 31/12/2013 en M€	VaR 31/12/2012 en M€
Monétaire	0.0	0.0
Obligataire	4.3	4.9
Convertible	1.5	2.2
Actions	7.2	10.2
Alternatif	2.4	3.1
Immobilier	0.4	0.5
Total ¹	15.8	20.8

(1)La somme des VaR par poche est supérieure à la VaR (non prise en compte des corrélations)

Bien qu'elle constitue une mesure utile du risque, la VaR doit être appréciée au regard de ses limites. L'utilisation des données historiques comme substitut pour estimer les événements futurs peut ne pas capturer tous les événements potentiels, en particulier ceux qui sont extrêmes par nature, par définition, le niveau de probabilité de 99% ne permet pas de prendre en compte les pertes potentielles au delà de ce niveau de probabilité.

Les stress scenarii

Consciente des limites de ce modèle, **la Caisse régionale utilise également des scénarii de stress** appliqués au portefeuille de placement de titres. Ces calculs de scénarii de stress simulent des conditions extrêmes de marché et sont le résultat de trois approches complémentaires :

les scénarii historiques consistent à répliquer sur le portefeuille actuel l'effet de crises majeures survenues dans le passé;

les scénarii hypothétiques anticipent des chocs vraisemblables, élaborés en collaboration avec les économistes;

un scénario adverse consiste à adapter les hypothèses pour simuler les situations les plus défavorables en fonction de la structure du portefeuille au moment où le scénario est calculé.

Ces scénarii sont adaptés aux risques propres aux différents portefeuilles sur lesquels ils sont calculés.

Une limite globale de perte sur le scénario adverse est définie, et un seuil d'alerte correspondant à 90% de cette limite permet d'alerter la Direction Générale avant atteinte de la limite et de proposer les actions correctrices permettant de la respecter.

Depuis le 1er janvier 2012, la CR Nord de France applique aux portefeuilles de placement et de transaction le scénario catastrophe défini par le Groupe en mars 2011. Ce nouveau scénario prend en compte les variations des paramètres de marché survenues lors des crises récentes (subprime, faillite de Lehman, crise des dettes souveraines). Un scénario catastrophe consolidé sur les différents engagements de la Caisse régionale (BMTN structurés, immobilier...) est également calculé.

L'impact en stress scénario au 31 décembre 2013 s'élève à -63,9 M€ (en prenant uniquement les actifs enregistrant des pertes).

Risque Action

Le risque Action est le risque que les variations des cours des titres et/ou des valeurs liquidatives des parts d'OPCVM actions puissent impacter le compte de résultat ou le bilan de la Caisse régionale. La Caisse régionale n'a plus d'opération de couverture du portefeuille actions depuis mars 2011.

La Caisse régionale place une partie de ses fonds propres sous forme de titres de créances, dont la performance est indexée sur des indices actions et des paniers d'action, ainsi que des parts d'OPCVM actions. Au 31 décembre 2013, ces titres sont valorisés en juste valeur par capitaux propres pour 9,9 M€, et en juste valeur par résultat sur option pour 9,6 M€. Le stock de plus ou moins values latentes s'élève à -2,9 M€.

Actions d'autocontrôle

La Caisse régionale a activé à compter du 22 juillet 2008, son programme de rachat d'actions autorisé par l'assemblée générale mixte du 28 avril 2008.

Cette autorisation est destinée à permettre à la Caisse régionale d'opérer en bourse ou hors marché sur ses certificats coopératifs d'investissement en vue de toute affectation permise ou qui viendrait à être permise par la loi ou la réglementation en vigueur.

En particulier, la Caisse régionale pourra utiliser la présente autorisation en vue :

- de consentir des options d'achat de certificats coopératifs d'investissement de la Caisse régionale au profit des membres du personnel salarié (ou de certains d'entre eux) et / ou mandataires sociaux exerçant des fonctions de dirigeant (ou de certains d'entre eux) de la Caisse régionale et des sociétés ou groupements qui lui sont liés ou lui seront liés dans les conditions définies par les dispositions de l'article L.225-180 du Code de commerce,
- d'attribuer des certificats coopératifs d'investissement de la Caisse régionale aux salariés visés à l'alinéa ci-avant, au titre de leur participation aux fruits de l'expansion de l'entreprise ou d'un plan d'épargne d'entreprise,
- de conserver les certificats coopératifs d'investissement de la Caisse régionale qui auront été achetés en vue de leur remise ultérieure à l'échange ou en paiement dans le cadre d'éventuelles opérations de croissance externe,
- d'assurer la couverture de valeurs mobilières donnant accès au capital social de la Caisse régionale,

- d'assurer l'animation du marché des certificats coopératifs d'investissement par un prestataire de services d'investissement dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à la charte de déontologie de l'AMAFI,
- de procéder à l'annulation des certificats coopératifs d'investissement acquis.

La Caisse régionale est autorisée à acquérir un nombre de certificats coopératifs d'investissement ne pouvant excéder 10 % du nombre total de certificats coopératifs d'investissement composant son capital social à la date de réalisation des achats, ce qui représente, au 31 décembre 2013, 1 710 982 des certificats coopératifs d'investissement. Toutefois, le nombre de certificats coopératifs d'investissement acquis en vue de leur conservation ou de leur remise ultérieure en paiement ou en échange dans le cadre d'une opération de fusion, de scission ou d'apport ne peut excéder 5% du capital de la Caisse régionale.

Au 31 décembre 2013, dans le cadre du programme de rachat y compris contrat de liquidité, **755 861 titres ont ainsi été achetés pour un montant net de 12,8 millions d'euros.**

Juste valeur et contrôles de vérification des cours

Les instruments financiers comptabilisés à leur juste valeur comprennent notamment les instruments financiers sous option juste valeur, les titres de placement et les instruments financiers dérivés.

Le calcul des justes valeurs constitue par conséquent un élément important des remontées d'informations relatives aux activités de marchés de la Caisse régionale. Les Commissaires aux Comptes sont amenés à se prononcer sur les méthodes significatives d'évaluation et les changements de méthode associées.

La Caisse régionale assure une stricte séparation des fonctions entre le passage des ordres, le contrôle de ces opérations et leur comptabilisation. Les services comptables et le back office sont chargés d'enregistrer les justes valeurs communiquées par les contreparties dans les états financiers et de s'assurer au 1er niveau du respect des règles de Groupe et de l'observation des normes comptables afférentes.

Déclaration d'exigence de fonds propres au titre du risque de marché

En 2013, la Caisse régionale ne détient pas de portefeuille de négociation, elle n'est donc pas soumise à la déclaration réglementaire relative à la surveillance prudentielle des risques de marché.

5.2.1.2. Risques particuliers induits par la crise financière

La Caisse régionale ne détient plus de CDO (*Collateralised Debt Obligations*), le dernier étant arrivé à échéance au 30 décembre 2012 et remboursé au pair.

5.2.1.3. Perspectives d'évolution et incertitudes sur les risques de marché pour 2014

Au regard de l'application des normes Bâle III, la Caisse régionale a adopté une politique de constitution progressive de réserve de titres éligibles HQLA en vue du respect du futur ratio LCR (Liquidity Coverage Ratio) applicable au 1er janvier 2015.

La Caisse régionale continuera sa politique de gestion extinctive de certains produits complexes (portefeuille ramené à une valeur comptable de 96,7 M€ au 31 décembre 2013, garanti à échéance par des établissements de crédits européens à hauteur de 40 M€). Enfin, la Caisse conserve à son passif 95 M€ de nominal de BMTN soumis aux variations de juste valeur en norme IFRS au titre du spread de crédit de Crédit Agricole S.A.

5.2.2. Gestion du bilan

5.2.2.1. La gestion du risque de taux d'intérêt global

Le risque de taux est le risque encouru en cas de variation des taux d'intérêt du fait de l'ensemble des opérations de bilan et de hors bilan, à l'exception, le cas échéant, des opérations soumises aux risques de marché (*trading book*).

Il correspond au risque de variation de juste valeur ou au risque de variation de flux de trésorerie futurs d'un instrument financier du fait de l'évolution des taux d'intérêt. Une mesure et une analyse de l'exposition au risque de taux d'intérêt global sont effectuées chaque mois et présentées en Comité Financier. Semestriellement, une présentation de l'exposition de la Caisse régionale au risque de taux est faite en Conseil d'Administration.

Pour se protéger d'une exposition défavorable à la variation des taux, la Caisse régionale utilise des instruments de couverture. **Cette couverture est composée de 5 231 M€ de swaps et de 800 M€ de CAP en notionnel au 31 décembre 2013.**

Le suivi du risque de taux se fait chaque mois par la méthode des gaps à taux fixe et synthétique.

Les limites retenues par la Caisse régionale Nord de France ont été validées par le Conseil d'Administration sur la base des préconisations de Crédit Agricole S.A. :

- ▶ Limite en VAN : l'impact en VAN sur l'ensemble des maturités d'un choc de +/- 200 bps ne doit pas dépasser 10% des Fonds Propres prudentiels. Au 31 décembre 2013, l'impact en VAN défavorable pour un choc de - 200 bps s'établit à -32 M€, pour une limite fixée à 320 M€.
- ▶ Limite en GAP : Limite de concentration en gap sur 10 ans < 5% du PNB d'activité budgété années 1 et 2 ; < 4% du PNB d'activité budgété années 3 à 10. Au 31 décembre 2013 :

en MEUR	A1 glissante	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gap synthétique en EUR (libellé en EUR)	- 627	930	1 002	422	459	- 185	- 620	- 304	52	96
Limite Gap synthétique en EUR (libellé en EUR)	1 320	1 320	1 056	1 056	1 056	1 056	1 056	1 056	1 056	1 056
Dépassement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sur 2013, l'exposition de la Caisse régionale est légèrement favorable à un contexte de taux court terme bas. A compter de 2015 et jusqu'en 2018, la banque présente une exposition inverse c'est-à-dire très favorable à la hausse des taux d'intérêt. Le RTIG de la Caisse régionale est à nouveau exposé à la hausse des taux sur les années 2020 et 2021.

5.2.2.2. La gestion du risque structurel de change

Le risque de change correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution du cours d'une devise. La Caisse régionale n'a pas de position de change de cette nature.

5.2.2.3. Risque de liquidité et de financement

Le risque de liquidité et de financement désigne la possibilité de subir une perte si l'entreprise n'est pas en mesure de respecter ses engagements financiers en temps opportun et à des prix raisonnables lorsqu'ils arrivent à échéance. Ces engagements comprennent notamment les obligations envers les déposants et les fournisseurs, ainsi que les engagements au titre d'emprunts et de placement.

En tant qu'établissement de crédit, le groupe Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France respecte les exigences en matière de liquidité définies par les textes suivants :

l'arrêté ministériel publié le 5 mai 2009 relatif à l'identification, la mesure, la gestion et le contrôle du risque de liquidité, abrogeant le règlement CRBF n°88-01 ;

l'instruction de la Commission bancaire n°2009-05 du 29 juin 2009 abrogeant les instructions de la Commission bancaire n°88-03, n°88-10 et n°89-03.

Le coefficient de liquidité standard est calculé mensuellement sur base sociale. Au 31 décembre 2013, ce coefficient est de 127,23%.

La gestion du risque de liquidité s'appuie également sur une méthode avancée de mesure, de gestion et d'encadrement du risque de liquidité, formalisée par une convention de liquidité avec Crédit Agricole S.A. qui établit l'ensemble des principes et règles du dispositif applicable à la Caisse régionale.

Cette méthode vise à assurer le suivi et l'encadrement des principaux risques de liquidité :

le risque d'illiquidité

le risque de concentration des échéances

le risque de transformation en liquidité ou risque de prix de la liquidité

Ce dispositif distingue la gestion du risque de liquidité à court-terme (jusqu'à 1 an) et celui de la liquidité à moyen long-terme (supérieur à 1 an).

Le risque d'illiquidité est encadré par une limite de refinancement à court terme (LCT < 12 mois). L'approche consiste à mesurer les *cash flows* susceptibles d'entrer et de sortir à horizon d'un an et de s'assurer que le solde est constamment positif. Les entrées de liquidité sont calibrées dans un contexte *stressé*, les sorties de liquidité sont appréciées dans un scénario de continuité d'activité commerciale. Les limites d'endettement, déterminées en volume et en durée, sont révisées deux fois par an et contrôlées mensuellement. Elles sont présentées pour approbation au Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

Le pilotage du risque de liquidité à moyen long terme s'appuie sur la mesure du risque de concentration des échéances. Une limite du risque de concentration des échéances, qui détermine un volume maximal des tombées de dette MLT, semestre par semestre, a été fixée à 2,5% des encours de crédits de la Caisse régionale au démarrage de la Convention de liquidité et revue semestriellement sur la base de la consommation constatée de la liquidité au niveau du Groupe.

Les besoins de liquidité à moyen long terme se mesurent par le calcul de gaps de liquidité, sur la base de l'écoulement (selon échéanciers ou conventions) des postes de bilan et hors bilan.

Des limites complémentaires sont en place pour encadrer la gestion du risque de liquidité et de refinancement. Au 31 décembre 2013, les limites sont les suivantes :

Limites de refinancement par avance globale : l'encours des avances globales doit être inférieur à 50% des réalisations de crédits MLT éligibles auprès de Crédit Agricole S.A.

Limites de refinancement de marché :

Emission de Titres de Créances Négociables	Plafond en M€
CDN	3 500
BMTN	2 500 Dont 800 M€ de BMTN subordonnés

Dans le cadre de sa Limite de refinancement Court Terme, la Caisse Régionale a diversifié ses ressources par des émissions de CDN et des emprunts en blanc auprès de Crédit Agricole S.A. Avec une stratégie d'optimisation du coût de son refinancement moyen et long terme, la Caisse régionale continue de profiter d'avances dites spécifiques (CRH, Covered bonds...).

5.2.2.4. Politique de couverture

Les instruments financiers dérivés utilisés dans le cadre d'une relation de couverture sont désignés en fonction de l'objectif poursuivi

de couverture de juste valeur (Fair Value Hedge),
de couverture de résultats futurs (Cash Flow Hedge),
de couverture d'un investissement net en devise (Net Investment Hedge)

Chaque relation de couverture fait l'objet d'une documentation formelle décrivant la stratégie, l'instrument couvert et l'instrument de couverture ainsi que la méthodologie d'appréciation de l'efficacité.

Couverture de juste valeur

Les couvertures de juste valeur modifient le risque de variations de juste valeur d'un instrument à taux fixe causées par des changements de taux d'intérêts. Ces couvertures transforment des actifs ou des passifs à taux fixe en éléments à taux variables. Les couvertures de juste valeur comprennent notamment la couverture de prêts, de titres, de dépôts et de dettes subordonnées à taux fixe.

La Caisse régionale est exposée favorablement à la baisse des taux. Pour se protéger contre une hausse de taux, la Caisse régionale utilise des swaps de macro-couverture qui sont justifiés et documentés selon les normes IAS - IFRS.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France a mis en place une méthodologie de justification de l'efficacité de la macro-couverture, conformément à ce qui est appliqué dans le groupe Crédit Agricole et telle que préconisée par la norme IAS 39. Cette méthodologie permet de documenter les relations de couverture sur la base d'échéanciers en encours moyens, de qualifier l'efficacité de la couverture de façon prospective et rétrospective.

Couverture de résultats futurs et d'investissement net en devise

Les couvertures de résultats futurs modifient notamment le risque inhérent à la variabilité des flux de trésorerie liés à des instruments portant intérêt à taux variable. Elles comprennent notamment les couvertures de prêts et de dépôts à taux variable.

Au 31 décembre 2013, la Caisse régionale Nord de France n'a pas documenté de couverture de résultats futurs, ni de couverture d'investissement net en devise.

5.2.3. Ratios réglementaires

Les principaux ratios du Groupe sont les suivants :

Le Ratio Bâle II

Pour le Groupe Crédit Agricole Nord de France, les fonds propres prudentiels évalués suivant les normes Bâle II sur base consolidée s'élèvent à 3 251 M€ au 31 décembre 2013 (sous réserve de validation par Crédit Agricole S.A.).

Selon l'article 1 du règlement CRB n°91-05, les établissements de crédit sont tenus de respecter un ratio de solvabilité supérieur à 8%. Il vise à s'assurer que leurs fonds propres sont suffisants pour faire face notamment à des pertes importantes dues à la défaillance de leur clientèle. Le Ratio Bâle II de la Caisse régionale s'élève à 22,59 % au 31 décembre 2013 (sous réserve de validation par l'organe central).

Le Coefficient de liquidité

Selon les termes de l'arrêté ministériel du 5 mai 2009, les établissements de crédit sont tenus de pouvoir faire face en toutes circonstances à leurs engagements. Les établissements doivent à tout moment présenter un coefficient de liquidité au moins égal à 100%. La Caisse régionale Nord de France a un coefficient de liquidité, calculé sur base sociale selon l'approche standard, de 127,23% au 31 décembre 2013.

Le Return on Equity ROE

Il correspond au Résultat Net sur le montant des Capitaux Propres. Sur base consolidée, ce rapport est de 3,03% en Décembre 2013.

Le Return on Asset ROA

Il représente le montant du Résultat Net sur le total du bilan. Ce rapport est de 0,29% en Décembre 2013 sur base consolidée.

5.2.4. Perspectives d'évolution des risques et incertitudes sur les risques de gestion du bilan pour 2014

L'amélioration du ratio Crédits sur Collecte restera pour la Caisse Régionale un objectif en 2014. La Caisse entend accompagner le développement de son territoire tout en restant attentif à l'évolution de l'économie régionale. La banque favorisera le développement de sa collecte bilancielle. Dans le cadre de la politique du Groupe, la Caisse Régionale prépare la mise en œuvre des futures normes de liquidité Bâle III (ratios LCR et NSFR). Elle poursuivra la gestion de son risque de taux au regard des évolutions de l'activité commerciale.

5.3. Risques opérationnel et de non-conformité

5.3.1. Risque opérationnel

Le risque opérationnel correspond au risque de perte résultant de l'inadéquation ou de la défaillance des processus internes, des personnes, des systèmes ou d'évènements extérieurs, risque juridique inclus mais risque stratégique et de réputation exclus.

Le dispositif de gestion des risques opérationnels, décliné dans les entités du Groupe, comprend les composantes suivantes, communes à l'ensemble du Groupe :

- **gouvernance de la fonction gestion des risques opérationnels** supervisée par la Direction Générale via le volet risques opérationnels du Comité des Risques,
- **identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies**, complétées par la mise en place d'indicateurs permettant la surveillance des processus les plus sensibles,
- **collecte des pertes opérationnelles et remontée des alertes** pour les incidents significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque,
- **calcul et allocation des fonds propres réglementaires** au titre des risques opérationnels au niveau consolidé et au niveau entité,
- **réalisation périodique d'un tableau de bord** des risques opérationnels au niveau entité, complété par une synthèse Groupe.

L'organisation de la gestion des risques opérationnels s'intègre dans l'organisation globale de la ligne métier Risques et Contrôles Permanents du Groupe : le responsable des risques opérationnels de la Caisse régionale est rattaché au RCPR (Responsable des Risques et Contrôles Permanents) de la Caisse régionale.

Le Manager du Risque Opérationnel rend compte régulièrement sur son activité et sur le niveau d'exposition au risque dans le cadre du Comité de Contrôle Interne réuni trimestriellement dont la Présidence est assurée par Directeur Général de la Caisse régionale.

L'organe exécutif est par ailleurs informé mensuellement par un tableau de bord après intégration des dernières collectes des incidents et pertes avérés du risque opérationnel dans le cadre du dispositif de recensement de la Caisse régionale. Le contrôle périodique et les contrôleurs du deuxième degré de second niveau sont destinataires de ces informations. L'organe délibérant est informé semestriellement sur l'évolution du coût du risque et les événements marquants du dispositif.

Calcul des Fonds Propres en méthode AMA

La méthode AMA de calcul des fonds propres au titre du risque opérationnel a pour objectifs principaux :

d'inciter à une meilleure maîtrise du coût du risque opérationnel ainsi qu'à la prévention des risques exceptionnels,

de déterminer le niveau de fonds propres correspondant aux risques mesurés, pouvant se situer en deçà de la méthode standard,

de favoriser l'amélioration de la qualité des contrôles permanents dans le cadre du suivi de plans d'actions.

Les dispositifs Groupe mis en place dans la Caisse régionale visent à respecter l'ensemble des critères qualitatifs (intégration de la mesure des risques dans la gestion quotidienne, indépendance de la fonction risques, déclaration périodique des expositions au risque opérationnel ...) et des critères quantitatifs Bâle II (intervalle de confiance de 99,9% sur une période de un an ; prise en compte des données internes, des données externes, d'analyses de scénarii et de facteurs reflétant l'environnement ; prise en compte des facteurs de risque influençant la distribution statistique).

Le modèle AMA de calcul des fonds propres repose sur un modèle actuariel de type *lost distribution approach* qui est unique au sein du Groupe. L'allocation du capital de la Caisse régionale est prise en charge par celle-ci à partir de principes définis au niveau national. Les principes qui ont gouverné la conception et la mise au point du modèle sont les suivants :

intégration dans la politique de risques ;

pragmatisme, la méthodologie devant s'adapter aux réalités opérationnelles ;

pédagogie, de manière à favoriser l'appropriation par la direction générale et les métiers ;

robustesse : capacité du modèle à donner des estimations réalistes et stables d'un exercice à l'autre.

L'utilisation de ce modèle AMA a été validée par l'ACP en Décembre 2007 et la méthodologie est régulièrement présentée et validée en Comité des Normes et Méthodologies du Groupe Crédit Agricole et encore récemment en Décembre 2011, présidé par le Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe.

Exposition :

Répartition des pertes opérationnelles par type d'événements sur l'année 2013

	Fraude Interne		Fraude Externe		Pratiques emploi / sécurité sur le lieu de travail		Rel. clientèle / produits /et pratiques commerciales		Dommages aux actifs corporels		Dysfonct. activités / systèmes		Traitement opérations / gestion processus		Synthèse (coût du risque opérationnel)				Synthèse (coût du risque frontière)			
	Nb I	MB	Nb I	MB	N I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB	MB définitif	MN définitif	Nb I	MB	MB définitif	MN définitif
coût du risque opérationnel : tous domaines	1	1K€	1035	626K€	2	265K€	33	259K€	182	165K€	83	194K€	3334	8 819K€	4670	10 328K€	1 590K€	-1K€				
coût du risque opérationnel frontière :tous domaines	1	0K€	35	654K€	0	0K€	0	0K€	0	0K€	0	0K€	10	252K€					46	907K€	273K€	

Nb I : Nombre total d'incidents MB : Montant Brut MN : Montant Net

Plans de continuité d'activité

Conformément à la réglementation CRBF 2004-02, la Caisse régionale Nord de France a nommé dès 2004 un Responsable des Plans de Continuité d'Activité (RPCA).

Les travaux menés depuis lors ont eu pour objectif de couvrir les quatre zones de risque suivantes :

- Le risque d'interruption consécutif à la survenance d'un sinistre sur le système informatique,
- Le risque d'interruption consécutif à la survenance d'un sinistre immobilier sur le Siège Social de la Caisse régionale,
- Le risque d'interruption consécutif à la survenance d'un sinistre chez un prestataire réalisant une prestation de service essentielle au sens du règlement CRBF 97-02,
- Le risque d'interruption consécutif à l'indisponibilité des acteurs (épidémie, grève etc.).

L'ensemble de ces travaux s'intègre dans le cadre de la politique de continuité d'activité du Groupe.

Assurances et couverture des risques

Dans la perspective d'une protection de son patrimoine et de son résultat, le groupe Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France a souscrit de multiples polices d'assurances telles que des assurances couvrant le risque global de banque (détournements-escroqueries, cambriolages, moyens de paiement...), des assurances contre les préjudices financiers ou encore des assurances multirisques (bureaux, automobiles, machines).

A ces assurances, s'ajoutent des responsabilités civiles (exploitation, courtage, mandataires sociaux) garantissant la protection des partenaires du groupe Caisse régionale de Crédit Agricole Nord de France.

5.3.2. Risque de non-conformité

Le risque de non-conformité constitue le risque de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaires, de perte financière ou d'atteinte à la réputation lié au non-respect de dispositions législatives, réglementaires, professionnelles ou déontologiques propres aux activités bancaires et financières.

L'information concernant ce risque est traitée dans la partie ci-après relative au dispositif de contrôle interne.

6. Dispositif de Contrôle Interne

La Caisse régionale Nord de France a exercé durant l'année 2013 un contrôle continu sur ses activités. L'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne sont conformes à l'arrêté du 31 mars 2005 modifiant le règlement CRBF n°97-02.

Ainsi, la responsabilité du Contrôle Interne est partagée entre trois fonctions :

- le Responsable des Risques et du Contrôle Permanent,
- le Responsable du Contrôle de la Conformité,
- le Responsable du Contrôle Périodique.

En application de l'arrêté du 20 janvier 2010 modifiant le règlement CRBF n°97-02, le Directeur des Risques et du Contrôle Permanent de la Caisse régionale a été nommé Responsable de la « filière risques ». A ce titre, il assure la coordination et la consolidation de l'ensemble des risques sur le périmètre de contrôle interne de la Caisse régionale. Il rend compte à l'organe exécutif et délibérant de l'exercice de ses missions et l'alerte de toute situation susceptible d'avoir des répercussions significatives sur la maîtrise des risques.

La coordination des fonctions de contrôle et le suivi du dispositif de Contrôle Interne sont assurés par un Comité de Contrôle Interne se réunissant trimestriellement et dont la Présidence est assurée par le Directeur Général.

Les Responsables du Contrôle Interne rendent compte semestriellement au Conseil d'administration et au Comité d'audit de l'activité de contrôle interne au sein de la Caisse régionale et des principales évolutions sur chaque domaine de risque.

La mesure et la surveillance des risques (marché, taux, contrepartie...) sont assurées par des instances telles que le Comité Financier, le Comité des Prêts, ou encore le Comité des Risques et régulièrement présentées au Conseil d'administration et au Comité d'audit.

Enfin, le rapport du Président du Conseil d'administration pour l'exercice 2013, rendant compte des conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil d'administration ainsi que des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place au sein de la Caisse régionale, a été établi et diffusé.

6.1. Contrôle Permanent et Périodique

Le dispositif mis en place qui s'étend aux entreprises contrôlées de manière exclusive ou conjointe par la Caisse régionale, repose sur l'indépendance et la spécialisation des contrôles qui se répartissent en trois catégories.

Les contrôles permanents de premier degré réalisés par l'encadrement des services ou des agences éventuellement complétés par des contrôles automatiques.

Les contrôles permanents de deuxième degré permettant aux services ayant délégué des activités, notamment en agence, de s'assurer du respect des procédures. Un contrôle permanent de second niveau est aussi exercé par des fonctions spécialisées : Contrôle des Risques Crédit, Contrôle Comptable et Financier, Contrôle de la Conformité,

Les contrôles périodiques par le Service Audit et Contrôle Périodique, garant de la qualité des contrôles opérés au sein de la Caisse régionale, qui constituent le troisième degré. Ce service est directement rattaché au Directeur Général et agit en toute indépendance dans le cadre d'un cycle pluriannuel.

L'essentiel de la sécurité informatique est désormais confié au responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) du SIU NICE (Nouvelle Informatique Convergente Evolutive). Il travaille de concert avec le RSSI des Caisses régionales adhérentes. Le contrôle annuel de la conformité du système d'information est sous la responsabilité du GIE CA-TECHNOLOGIES, conformément à ses obligations contractuelles avec les Caisses Régionales.

6.2. Contrôle de la Conformité

Le Responsable du Contrôle de la Conformité, qui est également Responsable de la Conformité des Services d'Investissement (RCSI), veille en liaison avec le Responsable Juridique au respect des lois et règlements propres à l'activité bancaire, aux normes professionnelles et déontologiques et aux procédures internes, en concentrant particulièrement ses actions sur les réglementations relatives à l'Autorité des Marchés Financiers, à la lutte contre le blanchiment et à la commercialisation des produits.

Sur la base du plan de contrôle annuel de la conformité mis en place au sein de la Caisse régionale, des contrôles ont été réalisés afin d'évaluer le correct respect des procédures internes qui doivent permettre de prévenir les principaux risques de non conformité.

De même, les nouvelles activités et nouveaux produits ont été validés et les dysfonctionnements de conformité traités.

Les principales actions entreprises en 2013 ont porté sur :

- la mise en œuvre d'un nouveau plan d'actions concernant la mise en conformité des personnes morales et des personnes physiques professionnelles, dont l'échéance est prévue fin 2015,
- le déploiement sur tout le réseau et la mise en œuvre opérationnelle d'un outil d'aide à la détection à la fraude identitaire : Resocom,
- la poursuite de la mise en œuvre d'un plan pluriannuel de mise en conformité du stock de conventions de comptes-titres et PEA,
- le déploiement d'un nouvel outil Groupe de suivi et de centralisation des cas de fraude : Bacarat Fraudex,
- la formation généralisée des collaborateurs de la Caisse régionale à la lutte anti blanchiment.

Le Responsable de la Conformité rend compte à la Direction Générale de la cohérence, de l'exhaustivité et de l'efficacité du dispositif de contrôle des risques de non conformité dans le cadre des Comités de Contrôle Interne.

7. Responsabilité Sociale et environnementale

Un rapport dédié traite cette thématique (Cf. rapport RSE).

8. Perspectives 2014

La Caisse Régionale va poursuivre sa stratégie de développement organique, d'une part en capitalisant sur le renforcement des moyens alloués en 2013 à la couverture de la clientèle patrimoniale (augmentation du nombre de conseillers en gestion de patrimoine et privés, déploiement d'agences Banque Privée) et d'autre part, en adoptant les meilleures pratiques en matière de relation commerciale pour consolider la satisfaction de ses clients (approche globale des besoins clients, développement de la relation multi-canal en agence, lancement d'une e-agence, déploiement de la signature électronique en agence). Elle continuera également à développer le sociétariat au sein de sa clientèle et poursuivra son action au service de la région et des habitants du Nord-Pas de Calais.

Sur le plan financier, la caisse régionale bénéficiera en 2014 de la reprise de versement de dividende par Crédit Agricole S.A, mais devrait subir parallèlement une réduction des commissions perçues suite aux évolutions réglementaires intervenues en juillet 2013. Elle restera attentive à l'évolution du contexte économique régionale et à ses conséquences en matière de risque de crédits et de volume de transactions immobilières.

Annexes

Liste des administrateurs de la Caisse régionale

Mr CAFFIERI Maurice, Secrétaire
Mr CALAIS Patrice, Membre du bureau
Mr CHAMPAGNE Jean-Pierre, Administrateur
Mme CODEVELLE Sylvie, Administratrice
Mr DELTOUR Bertrand, Administrateur
Mr DUBRULLE José, Membre du Bureau
Mr GOMBERT Jean-Paul, Administrateur
Mr GOSSE DE GORRE Bertrand, Vice-Président
Mr HOLLANDER Gabriel, Vice-Président
Mme HUCHETTE Monique, Administratrice
Mr LECLERCQ Alain, Administrateur
Mr LEFEBVRE Didier, Administrateur
Mr MASCAUX Henri, Vice-Président
Mr PACORY Bernard, Président
Mme PAINBLAN BRONGNIART Hélène, Administratrice
Mr PARENTY Daniel, Membre du bureau
Mme ROBAIL Renée-Paule, Administratrice
Mr ROLIN Stéphane, Administrateur
Mr ROSELEUR Jean-Pierre, Vice-Président
Mme SPRIET Thérèse, Administratrice
Mr TETTART Philippe, Membre du Bureau
Mr TRUFFAUX Philippe, Trésorier
Mme VANSTEENBERGHE Anne-Marie, Administratrice
Mme VION Marie-Madeleine, Membre du bureau

Principales opérations exercées sur le CCI par les mandataires et administrateurs de la Caisse régionale

Tableau récapitulatif des déclarations adressées à l'AMF conformément à l'article 223-26 du Règlement Général de l'AMF

Prénom Nom	Montant global des transactions réalisées sur le titre CCI Nord de France et déclarées à l'AMF au cours de l'année 2013
(Néant)	

RAPPORT
RSE

SOMMAIRE RSE

PARTIE 1 : UN MODÈLE COOPÉRATIF ET MUTUALISTE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE	64
I.1. Une gouvernance proche des préoccupations du territoire	64
I.2. Le renforcement du modèle coopératif	65
I.3. Les avantages « sociétaux »	66
I.4. La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)	67
PARTIE 2 : LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS : UNE PRIORITÉ	68
II.1. S'adapter aux nouvelles attentes	68
II.2. Prendre des engagements relationnels	72
II.3. Maîtriser les risques liés à la sécurité financière et à la conformité des produits et services	73
II.4. Etre une banque innovante	74
PARTIE 3 : UNE BANQUE AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE LOCALE	76
III.1. Favoriser le développement économique des territoires	76
III.2. Notre soutien aux entreprises	77
III.3. L'agriculture et l'agroalimentaire, des domaines d'excellence	78
III.4. L'accompagnement des collectivités	79
III.5. L'accès au logement	80
III.6. La santé et le vieillissement	80
PARTIE 4 : DES ACTIONS EN FAVEUR DE L'ÉCONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT	81
IV.1. Nos engagements « carbone »	81
IV.2. La commercialisation de produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental	82
IV.3. La promotion de l'agriculture durable	83
IV.4. Notre engagement pour reboiser les forêts de la région	84
PARTIE 5 : LA POLITIQUE SOCIALE DU CRÉDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE	85
V.1. Un employeur régional qui recrute et innove	85
V.2. Un employeur qui s'engage vis-à-vis des jeunes de la région	86
V.3. Un employeur qui valorise ses salariés	87
V.4. Un employeur qui promeut la diversité	88
V.5. Un employeur qui dialogue avec les parties prenantes	88
PARTIE 6 : NOTRE RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DES TERRITOIRES	89
VI.1. Un réseau bancaire accessible par tous	89
VI.2. La commercialisation de produits d'épargne responsables et solidaires	89
VI.3. Une banque qui redistribue pour soutenir les projets locaux	89
VI.4. L'association Points Passerelle	92
CONCLUSION	93
Annexe 1 : Notre méthodologie	94
Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale	95
Annexe 3 : Table de concordance	101

PREAMBULE

Depuis plus d'un siècle, le Groupe Crédit Agricole concilie croissance économique et progrès social à travers l'action de ses caisses régionales. Ancrées sur leur territoire, elles mettent en pratique la notion d'entreprise responsable en développant une politique de rentabilité économique raisonnée, associée à une politique de solidarité. Parmi ces caisses régionales, le Crédit Agricole Nord de France, acteur économique majeur sur son territoire, a fait du développement de la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) l'un de ses axes stratégiques, comme en témoigne son projet d'entreprise « Satisfaction 2014 » lancé en 2010.

En cohérence avec ses valeurs mutualistes de responsabilité solidarité et proximité, qui ont plus que jamais du sens dans le contexte économique actuel, le Crédit Agricole Nord de France a structuré et systématisé sa démarche RSE afin d'être à l'écoute de ses clients et sociétaires et utile à tous.

Avec ses 1 073 850 clients dont 270 086 sociétaires, le Crédit Agricole Nord de France est une banque de premier rang dans la Région Nord - Pas-de-Calais : 1 habitant de la Région sur 4 fait confiance au Crédit Agricole Nord de France, dont la mission est de servir les habitants du Nord - Pas-de-Calais et de contribuer au développement économique de la Région.

Grâce à ses 2 804 salariés répartis dans 267 agences, ses 16 centres d'affaire pro agri, sa banque privée, son pôle industrie agroalimentaire et ses 756 administrateurs élus dans 70 caisses locales, le Crédit Agricole Nord de France occupe une position centrale dans le Nord - Pas-de-Calais pour l'épargne, le financement, l'assurance et l'immobilier.

Banque de référence de sa Région, le Crédit Agricole Nord de France est implanté sur un territoire dynamique, qui présente de nombreux atouts : des entreprises leaders mondiaux, un tissu économique diversifié, une agriculture et un pôle agroalimentaire importants, des pôles de compétitivité, un savoir faire industriel, une situation idéale de « carrefour européen », un enseignement supérieur reconnu et une population jeune, que le Crédit Agricole Nord de France souhaite accompagner et valoriser.

Conformément au décret 225 de la loi Grenelle II relative à l'environnement, à l'article L 225-102-1 du Code de commerce et au décret °2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale, le présent rapport témoigne des engagements pris en la matière par le Crédit Agricole Nord de France au service de l'économie de son territoire.

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

Cette traduction des pratiques coopératives et mutualistes à l'égard de l'ensemble des parties prenantes des territoires repose sur cinq domaines d'engagements :

- l'excellence dans la relation avec nos clients : l'adaptation aux nouvelles attentes,
- le développement économique des territoires et l'environnement,
- la gouvernance coopérative et mutualiste,
- les pratiques sociales et « ressources humaines »,
- la responsabilité sociétale sur les territoires,

Dans chacun de ces domaines, les actions mises en œuvre ou poursuivies par le Crédit Agricole Nord de France au cours de l'année 2013 s'inscrivent résolument dans la perspective de l'utilité et démontrent l'efficacité de la banque universelle de proximité.

Une triple évolution :

- technique, avec le projet NICE (système d'information unique pour les 39 caisses régionales de Crédit Agricole),
- relationnelle, à travers la nouvelle relation client 2.0,
- organisationnelle, via la refonte du réseau de distribution, la création du pôle agroalimentaire et de la banque privée.

Une politique mutualiste volontariste engagée en 2013 :

- valorisation du sociétariat,
- organisation du congrès des élus.

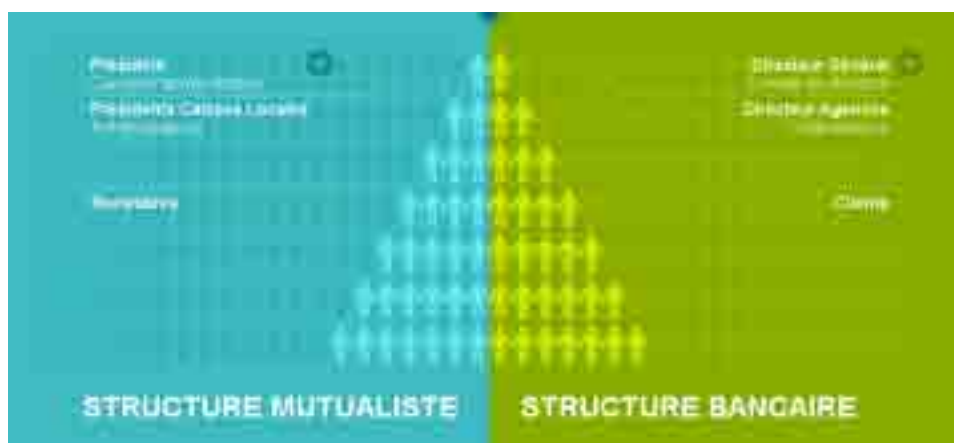
Une année placée sous le signe de l'innovation :

- développement du e-commerce et de la co-création,
- lancement de la démarche « carte environnement ».

Partie 1 : Un modèle coopératif et mutualiste qui fait la différence

I.1. Une gouvernance proche des préoccupations du territoire

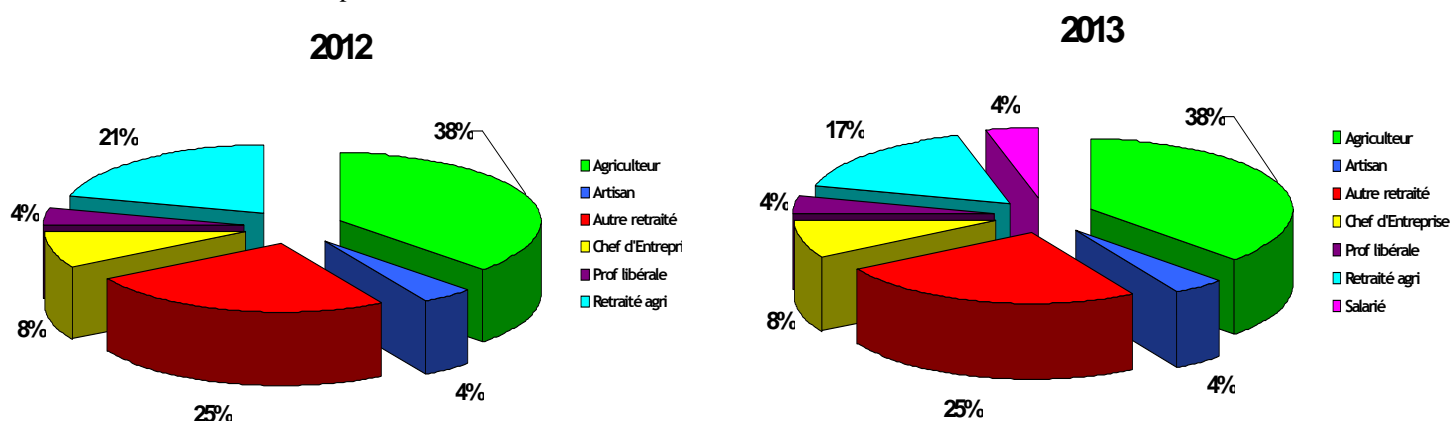
Dans un paysage économique marqué par la crise financière, le Crédit Agricole Nord de France s'efforce plus que jamais de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Grâce à son modèle coopératif et mutualiste, qui lui confère une gouvernance toute particulière, la banque associe au regard professionnel de ses salariés, celui des élus, représentants des territoires.



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

Parmi les 14 membres du Comité de direction, dont l'âge moyen est de 50 ans, on dénombre 13 hommes. Une femme est entrée au Comité de direction en 2012, elle dirige l'une des deux directions commerciales de la banque.

Le Conseil d'administration est composé de 24 membres dont 29% de femmes. Les administrateurs sont majoritairement des agriculteurs en activité ou retraités. En 2013, deux administratrices sont venues remplacer deux administrateurs et la part des agriculteurs retraités a diminué au profit d'autres salariés.



CHIFFRES CLES 2013

25 000
nouveaux sociétaires

70
caisses locales

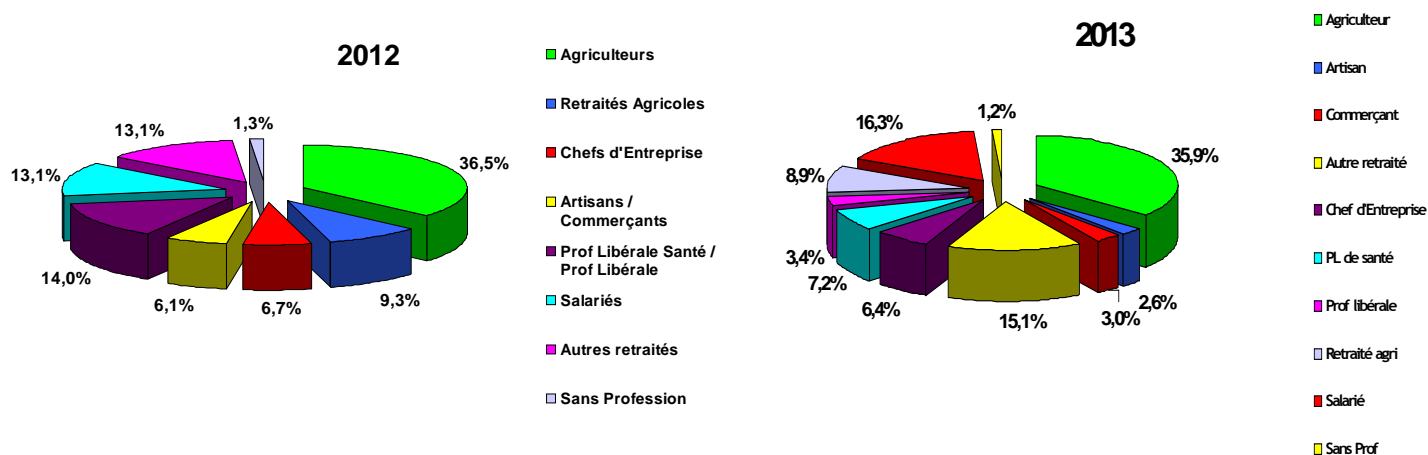
756
administrateurs

29%
de femmes

I.2. Le renforcement du modèle coopératif

Les sociétaires, clients du Crédit Agricole Nord de France et détenteurs de parts sociales, sont la clé de voûte du modèle coopératif et mutualiste.

Chaque année, ils participent à la vie démocratique de l'entreprise et élisent les administrateurs des 70 caisses locales selon le principe « un homme une voix ». Ces administrateurs, 756 en 2013, répartis sur les deux départements du Nord et du Pas-de-Calais sont à 72% des hommes et à 36% des agriculteurs. En 2013, le taux de présidence féminine des conseils d'administration est de 11,4% contre 7,1 en 2012.

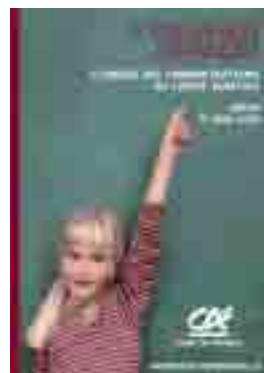


Chaque caisse locale représente ses sociétaires à l'assemblée générale de la Caisse régionale du Crédit Agricole Nord de France durant laquelle le Conseil d'administration de la Caisse régionale est notamment élu.

Le Président du Conseil d'administration de la Caisse régionale est élu, en son sein, parmi les membres du Conseil d'administration.

Ainsi, le vote des sociétaires lors des assemblées générales de caisses locales assure la représentativité du territoire dans les organes de gouvernance. Les sociétaires, qui représentent 24,9% des clients en 2013, font la force et la légitimité du modèle coopératif, c'est pourquoi le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé dans une démarche de renforcement de son sociétariat. L'objectif est de les voir plus nombreux aux assemblées générales de caisses locales et d'augmenter le pourcentage de participation aux votes qui était en 2013 de 6,17%.

Cette démarche de valorisation du sociétariat est l'une des cinq thématiques développées lors du congrès des élus du Crédit Agricole Nord de France qui s'est tenu le 11 juin 2013.



L'enjeu de ce congrès est d'impulser une nouvelle dynamique au modèle coopératif et mutualiste de la banque. Les réflexions ont essentiellement porté sur le nouveau rôle des administrateurs de caisses locales, le développement du sociétariat, la communication mutualiste, le profil des élus ou encore les actions mutualistes. 23 actions clés ont été identifiées et leur mise en œuvre planifiée. Parmi elles, la création d'un espace sociétaire et mutualiste sur le site du Crédit Agricole Nord de France a été réalisée en septembre 2013. Il donne des preuves de la concrétisation sur le territoire des engagements pris et témoigne de l'actualité des caisses locales. Lien d'accès <http://societariat.ca-norddefrance.fr/>



I.3. Les avantages « sociétaires »

Le Groupe Crédit Agricole a pris 6 engagements pour donner davantage de visibilité aux fondements coopératifs et mutualistes et démontrer sa différence positive. Ces engagements font des sociétaires plus que des clients.



Certains produits sont exclusivement réservés aux sociétaires :

- ◆ La carte sociétaire présente un avantage mutualiste et solidaire puisqu'à chaque transaction réalisée par le sociétaire, le Crédit Agricole Nord de France verse 0.01€ à l'association Points Passerelle qui accueille, écoute, accompagne et conseille les victimes d'un accident de la vie (chômage, décès, divorce, accidents...) jusqu'à leur proposer un microcrédit. Depuis juin 2012, c'est 27 300 euros qui ont été versés à cette association. Plus de 19 140 cartes sociétaires sont détenues par les clients du Crédit Agricole Nord de France contre 3 746 en 2012, une augmentation qui témoigne 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 car les fonds collectés sur ce support sont utilisés pour soutenir les projets du territoire du Nord - Pas-de-Calais et notamment pour financer de nouvelles entreprises. En décembre 2013, l'encours des livrets sociétaires s'élèvent à 135 M€, contre 14 M€ en 2012, année de lancement du livret.
- ◆ Les parts sociales souscrites par les sociétaires ont donné droit, en 2013, à la perception d'un intérêt de 2,78 %.



Les assemblées générales de caisses locales :

Elles sont des moments d'échanges privilégiés durant lesquels les dirigeants de la banque rendent compte, apportent des éclairages, répondent aux questions diverses des sociétaires et entendent les préoccupations des habitants de la Région. A cette occasion les comptes financiers, le rapport d'activité et les informations relatives aux actions de développement conduites sur le territoire sont détaillés. Une entreprise, une association, un artisan qui contribuent au développement économique de la Région sont mis en valeur. Les sociétaires votent les résolutions, dont la rémunération des parts sociales, et élisent leurs représentants.

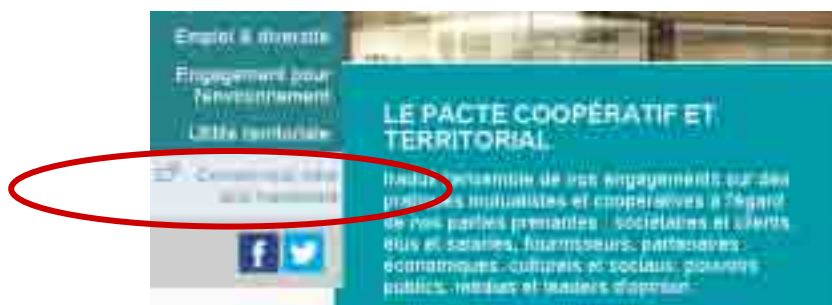
CHIFFRES CLES 2013

2,78%	19 140	135 M€	6,1%
rémunération des parts sociales	cartes sociétaires	épargne sur livrets sociétaires	des sociétaires votent



L'avis des sociétaires compte au sein du Crédit Agricole Nord de France :

Chaque sociétaire peut s'exprimer pendant les assemblées générales des caisses locales, mais également à partir de l'espace sociétaire accessible via le site internet de la banque.



I.4 La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

La gouvernance du Crédit Agricole Nord de France est empreinte des valeurs mutualistes identitaires de proximité, responsabilité et solidarité qui naturellement l'amènent, depuis de nombreuses années, à mettre en place une politique de soutien et de solidarité vis-à-vis de la Région Nord - Pas-de-Calais et de ses habitants.

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

La promotion en interne de la démarche RSE a été renforcée au niveau des cadres de la banque pour améliorer leurs compétences à mettre en œuvre les procédures environnementales et sociales mais également au niveau des jeunes embauchés. Ces derniers reçoivent désormais une formation dédiée, 3 sessions ont été organisées au cours du dernier trimestre 2013. Une présentation des actions engagées en faveur de l'environnement a été réalisée auprès des cadres de l'entreprise.



En 2013, le dialogue avec les parties prenantes a été élargi. Au-delà du réseau des ambassadeurs internes sur lequel le responsable RSE peut s'appuyer pour agir, le dialogue a été engagé avec des entités externes, et notamment avec :

- un réseau associatif dont l'objectif est d'accompagner les entreprises pour qu'elles améliorent leurs performances tout en respectant l'Homme et l'Environnement,
- la Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire
- le Conseil régional du Nord - Pas-de-Calais et l'ADEME dans le cadre du plan climat
- des prestataires de service...

Partie II. La satisfaction de nos clients : une priorité

II.1. S'adapter aux nouvelles attentes



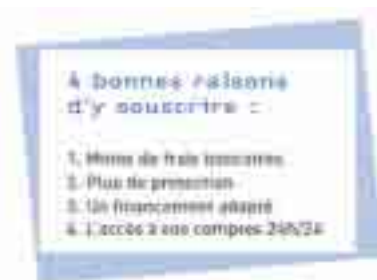
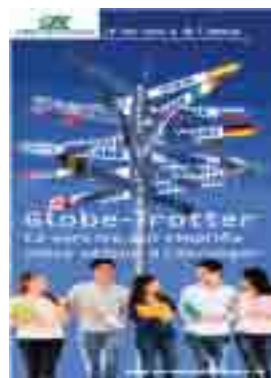
II.1.1. Etre au service de tous nos clients

Fort du constat que ses clients exprimaient de nouvelles attentes, notamment en termes de disponibilité et d'interactivité, le Crédit Agricole Nord de France a, au cours de l'année 2013, conforté l'identité et les valeurs qui sont les siennes, en déployant une nouvelle relation client basée sur l'écoute, la reconnaissance et l'éthique dans le conseil nommée RC 2.0 : être accessible par tous, apporter davantage de conseils et d'expertise, accroître la satisfaction, tels sont ses principaux enjeux. Le déploiement de la RC 2.0, qui a démarré en 2013, doit se poursuivre en 2014, en cohérence avec les engagements relationnels pris en 2012 concernant la relation clients, la reconnaissance de la fidélité, le service après vente, la modularité et la personnalisation des offres.



Le Crédit Agricole Nord de France est la banque de tous ses clients et s'attache à développer la satisfaction de chacun d'entre eux, en commercialisant des offres répondant à des besoins spécifiques dans une logique commerciale basée sur l'écoute et la connaissance du client, la confiance et la transparence. La banque entend être présente à chacune des étapes du parcours de ses clients, de l'étudiant à la personne dépendante, en commercialisant des offres et en distribuant des crédits adaptés.

- Le *compte à composer*, une offre sur mesure, personnalisée évolutive et adaptable commercialisée auprès des particuliers, des professionnels et des agriculteurs,
- Une offre *1^{er} achat* qui permet de répondre aux besoins spécifiques des primo accédants en proposant et une offre de crédit « souplesse » qui donne la possibilité de faire des pauses des freinages ou des accélérations de mensualités durant la vie du crédit.
- Une offre *Globe Trotter*, pour accompagner les jeunes de 18 à 25 ans qui partent à l'étranger plus de 6 mois,



- la nouvelle multirisque professionnelle commercialisée depuis le 3 juin, dont la modularité permet de répondre à l'évolution des besoins des clients professionnels en matière de protection de leurs activités,
- les prêts aux associations pour des équipements en matériel ou des avances sur subventions,
- l'offre d'assurance vie évolutive, qui s'adapte aux besoins des artisans, commerçants, professions libérales ou chefs d'entreprise ou des jeunes installés qui ont une faible capacité d'épargne,

CHIFFRES CLES 2013

42 000
nouveaux clients

3,2 Mds€
de nouveaux crédits

1 prêt habitat sur 4
financé par le Crédit Agricole



- ◆ Le pack e-commerce, conçu pour les clients qui souhaitent ouvrir une boutique en ligne afin de les accompagner de la création du site jusqu'au paiement par e-transaction,

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne aussi ses clients fragilisés ou en situation de handicap avec :

- ◆ l'offre « budget protégé », qui vise à protéger la clientèle fragile. Cette offre comporte notamment une carte de paiement à autorisation systématique qui permet d'aider le client à maîtriser son budget,
- ◆ l'offre de prévoyance "vers l'autonomie" qui permet d'anticiper les coûts liés à la dépendance des personnes qui perdent leur autonomie physique ou mentale,
- ◆ la téléassistance pour le maintien des personnes à domicile,
- ◆ la commercialisation d'une assurance pour les véhicules de mobilité réduite



II.1.2 Le changement de notre système informatique



NICE, le plus grand projet informatique européen a été mené par le Groupe Crédit Agricole pour faire basculer toutes les caisses régionales de Crédit Agricole vers un système d'information unique. Le 16 novembre dernier, après des mois de préparation qui ont occupé plusieurs dizaines de salariés à temps plein, le Crédit Agricole Nord de France a abandonné son ancien système d'information régional, Comète, pour adopter NICE et ainsi permettre l'adaptation de ses process de commercialisation aux évolutions technologiques telles que la signature électronique ou l'e-agence à venir.

II.1.3. La réorganisation de la distribution

En cohérence avec le projet RC 2.0, et toujours pour mieux répondre aux attentes de ses clients, le Crédit Agricole Nord de France a réorganisé en 2013 son réseau commercial, désormais composé de deux directions commerciales, d'une direction des marchés et de 16 régions. L'objectif est de redonner aux agences un rôle central sur tous les marchés de proximité et aux directeurs d'agence un rôle de banquier universel. 65% des salariés du Crédit Agricole Nord de France travaillent au contact de la clientèle.



CHIFFRES CLES 2013

267	1 700	16	1
points de vente	salariés au service direct des clients	centres d'affaires pro agri	nouvelle banque privée

Les nouvelles agences de Lomme bourg et plus récemment de Courrières, ou l'implantation en avril 2013 d'une nouvelle agence à Loos Eurasanté, au cœur d'un nouveau parc d'activités regroupant entreprises de santé et structures d'enseignements universitaires montrent la volonté du Crédit Agricole Nord de France de s'adapter à son territoire et répondre aux besoins de tous ses clients.



II.1.4 Le lancement de la Banque Privée



**CA NORD DE FRANCE
BANQUE PRIVÉE**

La marque Crédit Agricole Nord de France Banque Privée a été lancée le 2 avril 2013. Elle vise à offrir aux clients une expertise de haut niveau avec des offres performantes et différenciantes, associée à une relation sur mesure de grande proximité et une excellence opérationnelle. La Banque Privée, c'est l'assurance d'être bien accompagné pour établir une stratégie personnalisée de développement patrimonial avec des interlocuteurs multiples et parfaitement complémentaires, en synergie avec les filiales du Groupe (Amundi, CA Privat Banking, CA Assurances...).

Trois agences « Banque Privée » dotées d'outils modernes de communication sont en cours de création à Lille, Bondues et Arras.

Désormais, une lettre d'information « Entre nous Patrimoine » destinée à éclairer les clients sur les actualités patrimoniales (loi de finance 2013, zoom sur la pierre papier, réforme de l'ISF...) est éditée périodiquement et adressée à 30 000 clients.



II.1.5 La refonte de l'approche téléphonique

Afin d'optimiser la proximité et la satisfaction clients, depuis le 2 septembre 2013, un numéro unique d'accès à l'accueil de chaque agence a été mis en place.



L'accueil vocal interactif permet des échanges en langage naturel et développe une relation plus personnalisée avec chaque client grâce à la simplification de l'appel, l'identification rapide et la mise en relation accélérée.

Un numéro de téléphone dédié à l'accueil personnalisé de la clientèle patrimoniale a également été mis en place. 20 salariés du centre d'appels multicanal de Lille ont été formés pour répondre à ces appels.

Plus généralement au sein de la banque, une charte de l'accueil téléphonique a été mise en pratique. Cinq initiales pour cinq réflexes à adopter lorsque l'on décroche le téléphone, Débit Intonation Volume Articulation Sourire.



II.1.6 Le plan relation clients (PRC)



La satisfaction clients étant au cœur du projet RC 2.0, le PRC qualité mis en œuvre en 2013 donne priorité aux besoins clients et invite les salariés à une remise en cause permanente pour assurer la qualité relationnelle.

Parce que l'avis des clients nous intéresse, en 2013, 2 outils ont été déployés dans trois secteurs tests pour mesurer la satisfaction client :

- une tablette mise à disposition des clients en agence pour leur permettre de donner leur avis en répondant à quelques questions,
- un web questionnaire adressé à tous les clients ayant fait l'objet d'un contact agence.



Les clients peuvent également échanger avec la banque et donner leur avis via facebook ou tweeter.

La banque compte plus de 700 abonnés sur Tweeter et 101 000 fans sur facebook, ce qui fait d'elle la banque la plus suivie au niveau régional. L'explosion du nombre de pages consultées montre l'intérêt des clients pour ce canal de communication et d'échanges qui crée une nouvelle forme de relation entre la banque et ses clients, et favorise la transparence, l'égalité et la rapidité de par la « viralité du bouche à oreille électronique ».



Les clients satisfaits recommandent le Crédit Agricole Nord de France.

L'indice de recommandation client (IRC) constitue un véritable indicateur de la qualité de service. Il mesure l'attachement des clients à leur banque selon leur appétence à la recommander ou non à un proche.

Une enquête de satisfaction basée sur l'IRC a été menée auprès des clients de chaque caisse régionale du Groupe Crédit Agricole. Le résultat de cette enquête a placé le Crédit Agricole Nord de France en première position des caisses régionales du Groupe en 2012 et en deuxième position en 2013. Cet indice de recommandation clients a par ailleurs été décliné au sein du Crédit Agricole Nord de France pour mesurer en 2013 la satisfaction client à quatre moments clés de la relation clients.



CHIFFRES CLES 2013

2^{ème} Caisse régionale
du classement IRC Groupe Crédit Agricole

700
abonnés sur Tweeter

101 000
fans sur facebook

II.2 Prendre des engagements relationnels

II.2.1 La déontologie et l'objectivité des conseillers

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

Les obligations relatives au secret professionnel, à la discrétion et à l'usage des informations professionnelles sont détaillées dans le règlement intérieur et dans la Charte de déontologie qui sont applicables par tous en fonction des responsabilités exercées. L'ensemble des collaborateurs est formé périodiquement aux règles de déontologie et de bonnes pratiques. En 2013, 2653 salariés ont été formés et 84 jeunes embauchés.



Le Crédit Agricole Nord de France fait de la primauté de l'intérêt de ses clients une préoccupation permanente.

Ainsi, la banque s'attache à prévenir les conflits d'intérêts, notamment ceux susceptibles de survenir dans le cadre de la commercialisation d'instruments financiers ou ceux liés à la situation personnelle de salariés. Un dispositif spécifique est mis en place pour détecter et traiter les conflits d'intérêt potentiels ou avérés. En 2013, 10 conflits d'intérêts ont été portés à la connaissance du responsable de la conformité. A titre d'exemple, chaque salarié doit déclarer à sa direction, les situations pour lesquelles il a contribué directement ou indirectement à la décision de contracter avec un client ou avec un fournisseur avec lequel il a des intérêts personnels ou des relations familiales. Les filiales immobilières Immnord et Arcadim ont également mis en place une procédure relative à la gestion des conflits d'intérêts.



Pour assurer un conseil de qualité, les conseillers du Crédit Agricole Nord de France proposent des produits qui répondent aux besoins de leurs clients et assurent un suivi personnalisé garant d'une relation de confiance. Conformément à la démarche commerciale centrée sur l'approche globale du client et ses besoins, la rémunération variable des conseillers ne les incite pas à commercialiser un produit plutôt qu'un autre. En effet, pour le calcul de cette rémunération, tous les produits d'une même famille pouvant répondre à un besoin sont pondérés d'un même coefficient. La rémunération est avant tout fondée sur les compétences acquises.

II.2.2 Un délai de rétractation de 30 jours



Le Crédit Agricole Nord de France est soucieux de la qualité des informations transmises à ses clients dans le cadre de la commercialisation de produits et services mais aussi de la correcte compréhension financière de cette information par ses clients.

Ainsi la banque s'engage à transmettre des informations claires et adaptées au travers de plaquettes tarifaires détaillées et de fiches explicatives et simplifiées des produits souscrits. Ces mémos décrivent les avantages et les risques des produits et services choisis que ce soit dans le domaine du crédit de l'assurance ou de l'épargne.

De son côté, le conseiller dispose d'un outil d'aide à la vente qui lui permet de satisfaire de manière efficace à son devoir d'information.

Malgré ces diligences, si le client change d'avis après avoir souscrit un produit ou un service, il peut se rétracter sans avoir à se justifier, au delà du délai légal de 14 jours. En effet, le Crédit Agricole Nord de France permet à ses clients de pouvoir réfléchir sereinement et de prendre le temps de revenir sur leur décision pendant un délai de 30 jours après la souscription.



II.2.3 Une prise en charge rapide des réclamations

Parce qu'une réclamation est toujours l'expression de l'insatisfaction d'un client, le Crédit Agricole Nord de France attache une grande importance à la qualité de leur traitement et s'est doté d'un outil unique de gestion informatisée des réclamations reçues.

Dans les contrats, les lieux d'accueil, et sur le site internet de la banque, les clients disposent d'une information sur les modalités à suivre en cas de réclamation. En 2013, 2 327 réclamations ont été reçues par le service Qualité Clients du Crédit Agricole Nord de France. Ces réclamations, fondées ou non, sont en hausse de 13% par rapport à 2012. 82% d'entre elles ont été prises en charge dans les 48 heures. Elles ont été traitées dans un délai moyen de 8,5 jours.

Les clients sont également informés de l'existence d'un médiateur et des modalités de saisie de celui-ci 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.

II.3. Maîtriser les risques liés à la sécurité financière et à la conformité des produits et services

II.3.1. La formation des salariés

Les salariés de la banque sont formés périodiquement aux réglementations et procédures internes liées à la sécurité financière. Une formation de l'ensemble des salariés est réalisée annuellement via un bagage mis à disposition sur l'intranet de la banque.

Les jeunes embauchés bénéficient également d'une formation dédiée réalisée en salle et des formations thématiques sont dispensées auprès de populations ciblées telles que les cadres du réseau bancaire.



En 2013, la banque a formé 2445 salariés et 84 jeunes embauchés.

II.3.2. La prévention du risque de blanchiment et de fraude



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

A cette fin, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place un dispositif et des procédures internes adaptés. Il s'est doté d'un outil de détection des opérations douteuses, opérations qu'il déclare à la cellule de renseignement financier lorsque le doute n'est pas levé. En 2013, l'unité sécurité financière de la banque a analysé à ce

titre plus de 7300 opérations douteuses.

En septembre 2013, pour compléter le dispositif opérationnel, un outil de détection des documents frauduleux a été mis à disposition des agences pour opérer les contrôles lors de l'entrée en relation, 10 documents frauduleux ont ainsi pu être détectés sur le dernier trimestre 2013.

Le Groupe Crédit Agricole s'est doté, depuis 2006, d'une structure dénommée Unité Sécurité Multimédia chargée entre autres d'assurer la prévention et le suivi des risques pesant sur les services bancaires et financiers sensibles en ligne. Afin de sensibiliser son personnel et sa clientèle, cette unité alerte régulièrement le Crédit Agricole Nord de France notamment en cas de vagues de phishing massifs ou de détection de malwares ayant pu infecté les ordinateurs de nos clients usagers de notre banque en ligne.

CHIFFRES CLES 2013

30 jours

de délai de réflexion

8,5 jours

le délai moyen de traitement des réclamations

93%

des salariés formés à la sécurité financière

I.3.3. La validation de la conformité des nouveaux produits ou services commercialisés

Toute commercialisation de nouveaux produits ou services reçoit préalablement et systématiquement un avis de conformité émis de manière concertée par le responsable du contrôle de la conformité, le directeur des risques, le chef du service juridique et le responsable des risques opérationnels qui peuvent ainsi émettre des conditions de mise en marché qui sont contrôlées, ou s'opposer à une commercialisation. En 2013, 33 avis ont ainsi été émis.



En cas de dysfonctionnement de conformité dans un processus de commercialisation, le Crédit Agricole Nord de France a mis en place un dispositif de centralisation et de traitement de ces dysfonctionnements. Il permet de prendre au plus haut niveau de la banque les mesures correctrices qui s'imposent. Depuis 2013, la rémunération des conseillers intègre des critères de conformité.

II.4 Etre une banque innovante

II.4.1 Innover par de nouveaux services en ligne

Le e-commerce est un facteur essentiel d'innovation et de satisfaction Client. C'est pourquoi depuis le 11 juin 2013, le Crédit Agricole Nord de France propose à ses clients de faire leur demande de crédit immobilier en ligne.

Ce site national, *e-immobilier*, 100% dédié aux financements de l'habitat, permet grâce à la géolocalisation de renvoyer la demande des internautes du Nord et du Pas-de-Calais au Crédit Agricole Nord de France.

Pour assurer un service de qualité, 4 salariés du centre d'appel multicanal de la banque sont chargés de qualifier les demandes sous 24 heures et de proposer un rendez-vous en agence à l'internaute pour finaliser son dossier de crédit.



II.4.2 La co-crédation



Le Crédit Agricole Nord de France a développé une ambition majeure en matière d'écoute et de co-crédation avec ses clients et partenaires. En 2012 et 2013, les équipes du Marketing Multicanal ont mené des sondages d'opinions sur des communautés de clients. Des ateliers d'échanges pour mieux adapter les services et process, aux besoins des clients ont été mis en place en visioconférences, ils ont réuni plusieurs dizaines de clients.

Crédit Agricole Store, le premier site d'applications bancaires co-crées, a été lancé. Il repose sur trois innovations majeures permettant :

- aux clients de télécharger des applications (la gestion de comptes qui parle toutes les langues, le suivi des dépenses médicales, la géolocalisation des distributeurs de billets...) mais aussi de participer à leur co-création,
- aux entreprises numériques partenaires de concevoir des applications que les clients utilisent avec leurs propres données bancaires de façon sécurisée,
- de réunir les partenaires numériques au sein d'une coopérative, les digiculteurs, qui mutualisent leurs ressources pour proposer des applications.



Crédit Agricole Store a été primé lors de la conférence Finovate Europe qui se tenait à Londres en février dernier et a été récompensé par l'Association Française de la relation client qui lui a décerné la Palme de l'innovation.



En 2013, le Crédit Agricole Nord de France a lancé le concours "Talents à la carte" auprès de sa communauté Facebook, dans l'optique de co-créer le visuel de la carte « sociétaire » avec les habitants de la Région. Au final ce sont 120 propositions de visuels qui ont été reçues. Le concours a été remporté par une designer Arrageoise. Le visuel de la carte qui représente notre patrimoine historique est disponible pour plusieurs versions de cartes sociétaires.

II.4.3 Le paiement sans contact

Le Crédit Agricole Nord de France a poursuivi, en 2013, le déploiement des cartes « sans contact » qui permettent de payer des montants inférieurs à vingt euros sans insérer la carte et sans saisir de code confidentiel. Cette fonctionnalité sécurisée enrichit la palette des services offerts aux clients.

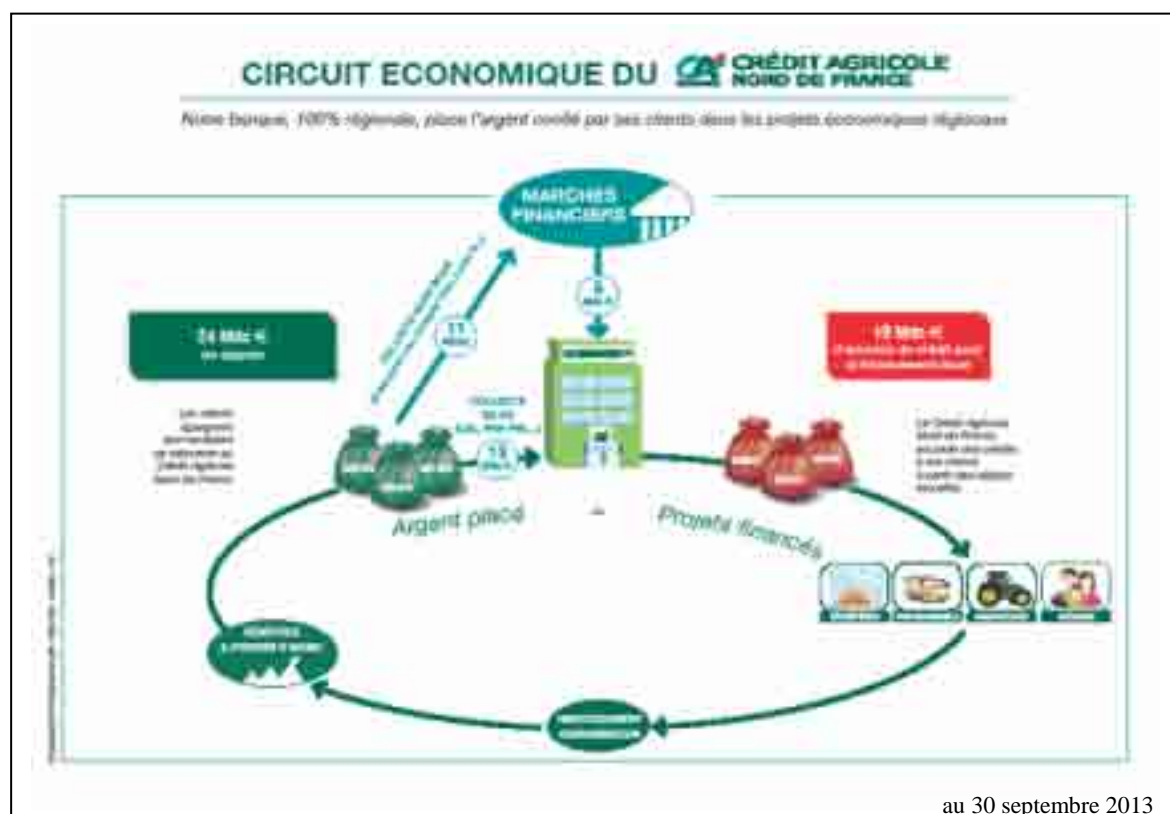
III.1. Favoriser le développement économique des territoires

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

Le Crédit Agricole Nord de France est une banque stable qui recherche une rentabilité raisonnée durable et équilibrée pour relever les défis économiques du territoire. La banque affiche en 2013 des performances commerciales solides dans le cadre de sa stratégie de croissance organique.

Les capitaux propres part du Groupe Crédit Agricole Nord de France atteignent 3 142 M€, en croissance de 66 M€ sur un an. Le ratio de solvabilité s'établit à 17,1%.

Cette solidité lui a permis de jouer pleinement son rôle de financeur de premier plan de l'économie des territoires du Nord - Pas-de-Calais. Malgré les impacts de la crise économique et des nouvelles contraintes imposées par l'évolution des normes prudentielles et réglementaires, la banque a continué à distribuer des crédits sur son territoire et à financer l'économie réelle à partir notamment de l'épargne collectée localement. Ses encours de crédits au 31 décembre 2013 ont augmenté de 1,3% sur un an. A fin décembre, le ratio des crédits rapporté à la collecte de bilan s'établissait à 133% en amélioration de 6,3% sur un an.



Le Crédit Agricole Nord de France est un prêteur responsable, qui en finançant dans la durée les projets de ces clients permet des retombées économiques positives pour les entreprises, la consommation des ménages, l'emploi et les salaires.

CHIFFRES CLES 2013

569 M€
PNB social

259 M€
RBE social

92 M€
résultat net social

25Mds€
encours de collecte

19Mds€
encours de crédits

III.1.2 Une épargne doublement utile

En choisissant d'épargner localement, les clients contribuent au développement économique de la Région puisque le Crédit Agricole Nord de France accorde des crédits à ses clients proportionnellement à l'épargne bilancielle collectée. L'encours de collecte en 2013 est de 25 Mds€ en hausse de 4,6%.

Au-delà de la distribution de crédits, l'épargne des clients du Crédit Agricole Nord de France a d'autres impacts concrets sur les entreprises de la Région.

Conformément aux obligations réglementaires, une partie des fonds collectés sur les 414 203 livrets A détenus en 2013 par les clients du Crédit Agricole Nord de France, a contribué au financement des PME.

Les trois fonds d'investissement de proximité, Nord Cap, émis par la filiale de capital développement de la banque, Nord Capital Investissement (NCI) et commercialisés depuis plusieurs années auprès des clients du Crédit Agricole Nord de France, présentent un double intérêt économique : les fonds collectés ont été investis par NCI dans 12 PME régionales éligibles, notamment sous forme d'apport en capital pour soutenir leur développement, et les particuliers investisseurs bénéficient d'un avantage fiscal. La valorisation globale des fonds au 30/06/2013 était de 14 M€. Un quatrième fonds a été émis en 2013.



Les fonds commun de placement à risque (FCPR) participent également au dynamisme économique de la Région. Les fonds collectés que le FCPR Hôtellerie, émis par Turenne Capital, filiale du Groupe Crédit Agricole, sont investis dans une structure hôtelière de la Région.

III.2. Notre soutien aux entreprises

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les entreprises de son territoire. Partenaire financier de grands Groupes, leaders mondiaux implantés en Nord - Pas-de-Calais, la banque est également le partenaire financier de PME TPE. Elle les accompagne à chaque étape de leur développement et les aide notamment à couvrir leur besoin de trésorerie.

Le Crédit Agricole Nord de France a développé des partenariats avec la plupart des acteurs régionaux qui encouragent le développement des entreprises, la BPI, la Chambre du Commerce et de l'Industrie, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de région... et des acteurs comme les « Ruches d'entreprises » et les « Pépinières », « Je crée », « Nord et Pas-de-Calais Actif », intermédiaires de proximité qui orientent les dirigeants et créateurs d'entreprises.

A titre d'exemple, ce sont 19 millions d'euros de prêts qui ont été octroyés en 2013 en partenariat avec l'intervention de la BPI pour soutenir la création, le développement, l'innovation ou encore la transmission d'entreprises sur le territoire.

En mars 2013, le Crédit Agricole Nord de France a signé une convention de partenariat avec le Conseil régional de l'Ordre des Experts Comptables afin de faciliter l'accès des TPE et PME aux financements. La banque s'engage ainsi à dématérialiser le traitement des dossiers d'un montant inférieur à 25 000 euros et à apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours.

L'accompagnement des jeunes créateurs d'entreprise étant une préoccupation constante du Crédit Agricole Nord de France, la banque a renouvelé sa convention de partenariat avec « Initiative Nord - Pas-de-Calais » pour l'année 2013.

En octobre 2013, dans le cadre du salon Entrepreneurs Expo, le Crédit Agricole Nord de France a concrétisé un partenariat avec l'association la « Couveuse Littoral Opale » qui se matérialise par une avance de trésorerie de 750 euros à 0% pour permettre aux entrepreneurs aidés par la Couveuse de démarrer leur projet.

CHIFFRES CLES 2013

2,2 Mds€

d'encours de crédits sur le marché des professionnels

1 créateur d'entreprise sur 5

financé par le Crédit Agricole

Depuis 5 ans, le Crédit Agricole Nord de France est partenaire officiel du Salon Créer, dédié à la création et à la reprise d'entreprises, durant lequel des ateliers d'information sont animés par les différents partenaires et notamment le Crédit Agricole Nord de France.



Pour la deuxième année consécutive, dans l'objectif d'encourager et de promouvoir l'esprit entrepreneurial et le goût de l'innovation, le Crédit Agricole Nord de France a organisé le challenge Initiatives Étudiants qui récompense le meilleur projet de création d'entreprises. Le 2 avril 2013, sur 39 projets présentés, le prix du jury a été décerné à trois finalistes qui ont reçu respectivement une dotation de 5 000, 3 000 et 2 000 euros. Un vote a également été organisé sur Facebook et un prix du public a été décerné.

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

La Région Nord - Pas-de-Calais est une grande région agricole dont la production est variée et abondante (céréales, betteraves, pommes de terre, endives...). Le Crédit Agricole Nord de France est le premier banquier des agriculteurs de la Région avec plus de 300 M€ de crédits moyen terme professionnels accordés, en hausse de 15% par rapport à 2012.



L'ancrage historique des activités agricoles en Nord - Pas-de-Calais a permis l'implantation d'établissements agroalimentaires parmi lesquels des fabricants de produits amylacés, des brasseurs, ou encore des industriels du poisson. La transformation progressive de ces PME locales en grandes entreprises voire en leaders européens ou mondiaux a placé la Région au 1er rang des exportations avec 14% des exportations françaises et au 4ème rang en termes d'emploi. Le secteur de l'agroalimentaire emploie 27 300 salariés répartis dans 446 établissements.

Le Crédit Agricole Nord de France qui s'est fixé pour objectif de renforcer son rôle de « banque conseil » et de devenir la banque de référence de l'agroalimentaire, a créé en mars 2013 un pôle Industries Agroalimentaires au sein de la Direction des Entreprises et de l'International. Il s'adresse essentiellement aux grandes entreprises agroalimentaires régionales pour leur apporter son expertise, développer une relation de confiance et de proximité et les accompagner en tant que prêteur de fonds et conseil pour leurs développements stratégiques (innovation, international, sécurité alimentaire, nutrition, santé...).

CHIFFRES CLES 2013

300 M€ de crédits moyen terme	70% des dossiers délégués en local	1 nouveau pôle agro-alimentaire
---	--	---

A titre d'exemple, en 2013, le Crédit Agricole Nord de France et Crédit Agricole Leasing Factoring ont été les principaux partenaires financiers d'un grand Groupe céréalier pour la construction d'un silo à grains équipés des dernières technologies pour nettoyer, sécher, épurer et trier les grains issus de la moisson des producteurs locaux.



Cette même année, le Crédit Agricole Nord de France, aux côtés de SODICA, a permis à un Groupe coopératif agroalimentaire d'ouvrir son capital aux adhérents et salariés de la coopérative afin de les associer au développement du Groupe.

La banque est le partenaire des Trophées de l'industrie qui met à l'honneur les fleurons de l'industrie Nordiste. En mars 2013, le prix de l'agroalimentaire a été décerné à une entreprise cliente du Crédit Agricole Nord de France qui perpétue le patrimoine culinaire de la Région.

III.4. L'accompagnement des collectivités

Le Crédit Agricole Nord de France accompagne les collectivités territoriales, des petites communes rurales aux grandes collectivités, le Conseil régional ou les Conseils généraux dans leur projet afin de dynamiser la Région et améliorer le cadre de vie de ses habitants. En 2013, la banque a mis en place plus de 300 dossiers de financement à destination des collectivités.

A titre d'exemple, en 2013, la banque a financé les collectivités pour aménager un port, réhabiliter un espace culturel polyvalent avec récupération d'eau de pluie et panneaux photovoltaïques, construire une maison de la nature et de l'environnement ou encore créer une épicerie solidaire.

En septembre 2012, la Région, accompagnée par le Crédit Agricole Nord de France, réalisait avec succès sa seconde émission obligataire socialement responsable après celle de 2008. L'émission, d'un montant de 80 M€, a été plébiscitée par les investisseurs dont les ordres ont dépassé 150 M€. Les fonds collectés ont permis de financer des projets dans les domaines des transports, de l'énergie et de la biodiversité.

Ainsi, des lignes de tramway ont été prolongées à Douai et Valenciennes, des travaux d'amélioration ont été réalisés à la gare Lille Flandres et les normes HQE ont été intégrées dans la reconstruction de l'Ecole régionale pour déficients visuels à Loos.



Grâce à cette émission, la Région s'est engagée dans l'accompagnement :

- des particuliers pour les investissements réalisés dans les énergies renouvelables,
- du développement de la filière bois,
- de la mise en place d'une infrastructure régionale écologique paysagère et ludique pour restaurer la biodiversité et protéger les ressources naturelles (la Trame Verte et Bleue),
- des bailleurs sociaux dans la réhabilitation des logements.

CHIFFRES CLES 2013

plus de **200**
collectivités financées

166 M€
de crédits octroyés pour le logement social

III.5. L'accès au logement

Le Crédit Agricole Nord de France accorde une attention toute particulière au logement afin d'apporter des solutions aux difficultés rencontrées par la population du Nord - Pas-de-Calais pour accéder à la propriété et plus généralement au logement. Ainsi en 2013, la banque a poursuivi l'octroi aux organismes de logement social, de prêts garantis par des collectivités. En 2013, 13 prêts sociaux locatifs accession ont été réalisés pour un montant de 18 millions d'euros. A titre d'exemple, les constructions de 24 maisons individuelles passives à Oignies et de 10 logements sur une friche à Escaudain ont été financées.

En 2013, le Crédit Agricole Nord de France a accompagné un bailleur social dans la réhabilitation des corons, cités ouvrières des mines, inscrites au patrimoine mondial de l'UNESCO depuis juin 2012. Des corons traditionnels aux citées pavillonnaires, des cités-jardins aux immeubles locatifs, ce sont autant de logements reconstruits ou rénovés.

AVANT



APRES



La banque a, dans le cadre du congrès national de l'Union sociale de l'habitat, renouvelé son partenariat avec la SA du Hainaut, organisme de logement social du Nord - Pas-de-Calais. La banque a accompagné SOGINORPA pour une émission obligataire de 30M€.

Au total en 2013, ce sont 166 M€ de crédits long terme qui ont été accordés pour financer le logement social.

III.6. La santé et le vieillissement

A l'heure où les défis de santé et de vieillissement de la population sont devenus majeurs, le Crédit Agricole Nord de France développe des offres spécifiques telles que :

- ◆ l'offre de prévoyance "vers l'autonomie" qui permet d'anticiper les coûts liés à la dépendance des personnes qui perdent leur autonomie physique ou mentale,
- ◆ l'offre de téléassistance pour le maintien des personnes à domicile. Ce service d'assistance à distance répond aux besoins d'accompagnement des séniors, de maintien du lien social et d'information. Il permet, en cas de chute ou de malaise, l'alerte des services d'urgence 24h/24 et 7j/7.

Dans un contexte de déficit important des structures d'accueil pour les séniors, la foncière de l'érable, filiale foncière du Crédit Agricole Nord de France en partenariat avec le syndicat des copropriétaires procèdera d'ici 2015 à la revalorisation et à la revitalisation de la résidence pour séniors, les « Sylphides », située à Tourcoing. 46 nouveaux logements seront ainsi réalisés. Un accueil des séniors, une présence de nuit permanente, des auxiliaires de vie, des animations et des services individualisés seront proposés aux résidents.



Mi octobre, a été inauguré l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes à Trélon. Le Crédit Agricole Nord de France fait partie des partenaires financiers de ce projet. Le bâtiment, qui a été construit avec une ossature en bois et permet l'accueil de 88 résidents.

Fin 2013, la banque a cofinancé un ensemble locatif et social qui sera construit sur une friche industrielle du centre de Brebières. Le complexe immobilier est composé d'un béguinage de 20 logements conçus pour accueillir des personnes âgées qui bénéficieront de la présence d'une aide médicalisée, d'un immeuble collectif de 14 logements sociaux et d'un espace commun de convivialité.

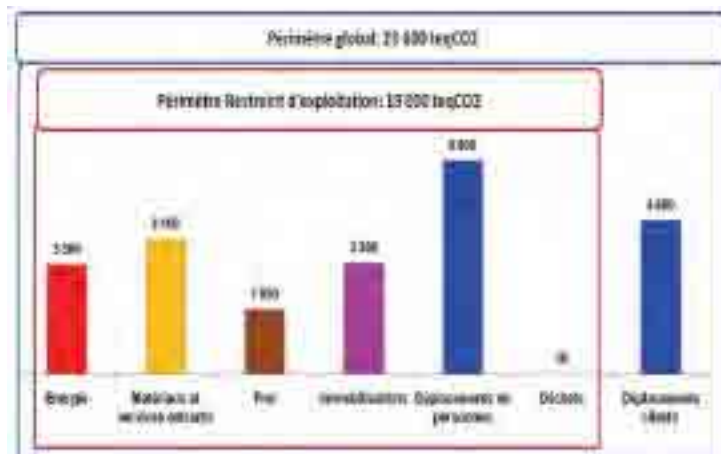


Partie IV. Des actions en faveur de l'économie de l'environnement

IV.1. Nos engagements « carbone »

IV.1.1 Notre bilan carbone

Depuis 2008, le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé dans une démarche volontariste de diminution de son empreinte carbone. Evaluée en 2012, lors de la réalisation du deuxième bilan carbone de la banque, elle représente une émission de gaz à effet de serre sur périmètre d'exploitation de 19 000 Teq CO₂, soit 7,2 Teq CO₂ par salarié.



Banque éco-citoyenne, le Crédit Agricole Nord de France s'est donc attaché à mettre en place les leviers de progrès internes lui permettant d'agir en faveur des enjeux environnementaux du développement durable.

IV.1.2. La promotion de l'écomobilité

Le Crédit Agricole Nord de France a mis à disposition de ses salariés, en octobre 2013, un site de covoiturage pour les trajets domicile - travail et les trajets professionnels. En trois mois, 154 salariés étaient inscrits sur le site et plus de 300 annonces avaient été déposées.



La mise en place du site de covoiturage, l'adoption de nouvelles règles en matière de déplacements professionnels et la sensibilisation des salariés à la réalisation de trajets plus écologiques et responsables (covoiturage, transport en commun, train...) ont permis de réduire de 9% les kilomètres parcourus en 2013 par rapport à 2012.

La banque a également fait l'acquisition de 5 vélos à assistance électrique qu'elle a mis à disposition de ses salariés pour leurs trajets domicile travail.

IV.1.3. la réduction de nos consommations

Des actions ont été menées en 2013 sur les process internes pour réduire les consommations d'électricité, de gaz, de papier et d'eau. La banque a généralisé l'impression recto verso, supprimé pour certains contrats l'impression de l'exemplaire auparavant conservé par la banque, optimisé l'utilisation du chauffage et de la climatisation par la mise en place de dispositifs de régulation, fermé l'éclairage des agences et enseignes la nuit...

Outre ces actions, le Crédit Agricole Nord de France a déployé en 2013 une campagne écocitoyenne auprès de ses salariés pour les sensibiliser aux comportements écocitoyens et responsables en matière de consommation.

En raison d'un changement de méthodologie pour suivre ces consommations en 2013, la marge de progrès entre 2012 et 2013 n'est pas mesurable.



Fin 2013, pour diminuer la consommation d'eau qui est en moyenne 9m3 par salarié et par an, des réducteurs de débit d'eau ont été installés sur l'ensemble des robinets des agences et des locaux administratifs de la banque.

IV.1.4. Notre contribution à l'économie circulaire



Le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé à limiter le gaspillage des matières premières et des sources d'énergies non renouvelables. A cette fin, la banque a mis en place une procédure interne de collecte sélective et a signé un contrat avec la société Elise pour le tri de ses déchets (papier, cartouche d'encre, piles, DIB...) et leur recyclage. La banque tient compte également des enjeux sociaux et environnementaux dans sa politique d'achat et dans ses relations avec les fournisseurs. Les appels d'offres ayant trait aux enjeux du développement durable sont soumis au responsable RSE afin d'y intégrer des clauses appropriées.

A titre d'exemple, le papier acheté est un papier responsable et écolabellisé, les imprimeurs sont labellisés imprim vert, les enveloppes utilisées par la banque sont fabriquées à partir de matières recyclées. La banque a mis en place 7 fontaines à eau sur son site d'Arras ce qui lui permet de réaliser une diminution de ses déchets plastiques, estimée à 29 000 bouteilles.

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

IV.2.1. la carte bancaire écologique : une première en France

Dans le cadre de la démarche « carte environnement » mise en place par le Groupe Crédit Agricole qui vise une gestion durable du parc de cartes bancaires sur l'ensemble de son cycle de vie, le Crédit Agricole Nord de France, depuis le 3 juin 2013, remplace le support plastique des cartes « retrait minute », « LSB CAM », et « dépôt de billets » par un support éco-conçu fabriqué en « PLA », un nouveau matériau écologique d'origine 100% végétale. Le process, restreint à quelques familles de cartes en 2013, sera progressivement généralisé à toutes les cartes bancaires d'ici 2017.



Cette démarche responsable et innovante s'accompagnera en 2014 d'un dispositif de récupération et de recyclage des cartes impliquant la valorisation des métaux précieux et leur réutilisation pour la fabrication de nouveaux produits dans d'autres secteurs.

CHIFFRES CLES 2013

- 9%
de km parcourus

333
tonnes de papier recyclées

255
kilos de cartouches recyclés

IV.2.2. le financement de projets « verts »

Tout au long de l'année 2013, le Crédit Agricole Nord de France a accompagné ses clients « entreprises » dans la construction de bâtiments passifs, l'optimisation de chaînes de fabrication pour réaliser des économies d'eau, ou encore le renouvellement de parc de camions ou de bus pour faire des économies d'énergies.

La banque s'attache également à répondre à la demande de ses clients « particuliers » qui réalisent des travaux de rénovation énergétique ou d'aménagement pour améliorer l'efficacité énergétique de leur logement et ainsi faire des économies d'énergies.

Type de financement	Nb de prêts réalisés en 2013	Montant réalisé en 2013 (en M€)
Economie d'énergie	622	1,7
dont éco PTZ	544	1,6
Solaire	7	2,6
Autres énergies renouvelables	91	0,7

Dans le cadre du Plan Climat Régional de lutte contre le réchauffement climatique et ses conséquences, le Crédit Agricole Nord de France a signé le 16 janvier 2014 une convention de partenariat avec la Région Nord - Pas-de-Calais. Dès le premier trimestre 2014, la banque proposera à ses clients un prêt habitat leur permettant de faire dans leur logement ancien des travaux de réhabilitation énergétique et environnementale optimisés, grâce à la réalisation d'un audit énergétique intégré dans le plan de financement du prêt. L'audit énergétique sera réalisé par des diagnostiqueurs agréés par la Région.

Cette démarche partenariale qui fait une suite à celle initiée pour la commercialisation d'Isolto qui visait l'amélioration de l'isolation des logements, est considérée comme exemplaire au Plan national ainsi qu'auprès d'autres régions qui se lancent ou envisagent de conduire la même démarche.

IV.2.3. la collecte « verte »

L'épargne collectée sur les livrets de développement durable favorise la distribution de prêts d'économie d'énergie qui permettent la réalisation de travaux de rénovation énergétique. En 2013, le Crédit Agricole Nord de France détenait dans ses livres 304 476 livrets pour un encours de 1 181 M€ en hausse de 4% par rapport à 2012.

L'investissement socialement responsable dans des fonds thématiques environnementaux contribue favorablement aux enjeux du développement durable. A titre d'exemple, au 31 décembre 2013, l'encours du fonds "atout valeur durable" détenu en direct par les clients de la banque est de 1 169 K€ en légère augmentation par rapport à 2012.

IV.3. La promotion de l'agriculture durable

Les 6èmes Trophées régionaux de l'agriculture durable ont été lancés en novembre 2013. Ils distinguent des démarches innovantes réussies et exemplaires d'une agriculture à la fois productive et respectueuse de l'environnement. En 2013 le Crédit Agricole Nord de France a décerné deux prix pour récompenser un agriculteur et une structure d'accompagnement d'agriculteurs.



En 2013, la banque a financé la construction d'un bâtiment pour accueillir des producteurs locaux et ainsi favoriser la commercialisation de produits frais via des circuits courts.

CHIFFRES CLES 2013

304 476
livrets LDD

140 000
clients bénéficiant d'un e-relevé

1 169 K€
d'encours sur le fonds "Atout valeur durable"

IV.4. Notre engagement pour reboiser les forêts de la Région

Le Crédit Agricole Nord de France au travers de son partenariat avec l'ONF contribue au reboisement des forêts domaniales du Nord - Pas-de-Calais, qui sont certifiées gestion durable par PEFC France. La banque participe aux enjeux environnementaux et économiques d'une région qui bien que faiblement boisée est classée parmi les premières régions utilisatrices. En 2013, 10 640 arbres ont été replantés, et plus de 45 000 depuis 2009.



La banque a poursuivi son action de sensibilisation des jeunes écoliers de la Région, qui invités par les caisses locales du Crédit Agricole Nord de France ont la possibilité de participer à des journées de découverte du milieu forestier en compagnie de personnels de l'ONF. 314 écoliers de primaires et maternelles ont participé à ces journées « Animation nature ».

Dans tous les pays développés, les insectes pollinisateurs sont en régression en milieu naturel. Cette régression menace la flore et les écosystèmes. Avec l'implantation d'un hôtel à abeilles en forêt de Phalempin, la banque agit en faveur de la biodiversité pour la protection des abeilles sauvages.



CHIFFRES CLES 2013

45 000

arbres replantés depuis 2009

314

écoliers sensibilisés au milieu forestier et au développement durable

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

V.1. Un employeur régional qui recrute et innove

L'accroissement des résultats du Crédit Agricole Nord de France passe par un investissement continu dans le capital humain qui fait de la banque un employeur de référence dans la Région.



Les femmes et les hommes qui composent l'entreprise sont au cœur des préoccupations de la banque, qui s'est fixée comme objectifs de poursuivre sa politique de ressources humaines centrée sur les compétences de ses salariés en s'appuyant sur six axes :

- attirer et recruter de nouveaux talents
- optimiser l'organisation du travail
- favoriser le dialogue social
- garantir la santé et la sécurité au travail
- donner aux salariés les clés de la réussite
- encourager et intégrer la diversité

En vue de diversifier ses ressources de recrutement, la Direction des ressources humaines a innové en 2013 et investi VIADÉO, la page est accessible sur <http://www.viadeo.com/fr/company/credit-agricole-nord-de-france>.



La banque, qui souhaite rehausser le niveau de ses recrutements (50% Bac +4/+5), organise des *job dating*, le dernier réalisé le 6 juin 2013 lui a permis de recueillir 254 curriculum vitae.

Il convient de noter que le Crédit Agricole Nord de France respecte les stipulations de l'OIT, en termes de liberté d'association et de droit de négociation collective, mais aussi de discrimination en matière d'emploi et de profession.

Des chiffres qui parlent des hommes et des femmes de l'entreprise :

La banque emploie 2804 personnes à fin 2013 dont 2583 en CDI.

L'effectif total CDI réparti par type d'emploi, sexe et âge en 2013 est le suivant :

	Hommes				
Tranche d'âges	Classe 1	Classe 2	Classe 3	DIR	Total
De 20 à 24 ans	52	12			64
De 25 à 29 ans	83	92	9		184
De 30 à 34 ans	23	105	22		150
De 35 à 39 ans	10	98	38	1	147
De 40 à 44 ans	9	63	80	3	155
De 45 à 49 ans	9	52	78	2	141
De 50 à 54 ans	10	72	67	4	153
De 55 à 59 ans	22	79	67	4	172
De 60 à 64 ans	4	24	20	1	49
Total	222	597	381	15	1215

	Femmes				
Tranche	Classe 1	Classe 2	Classe 3	DIR	Total
De 20 à 24 ans	60	10			70
De 25 à 29 ans	123	127	5		255
De 30 à 34 ans	88	174	17		279
De 35 à 39 ans	34	145	34		213
De 40 à 44 ans	35	122	47		204
De 45 à 49 ans	23	62	26	1	112
De 50 à 54 ans	32	57	29		118
De 55 à 59 ans	44	54	9		107
De 60 à 64 ans	5	5			10
Total	444	756	167	1	1368

En 2013, 136 embauches et 15 licenciements ont été réalisés.

Le taux d'absentéisme, avec 4,24% pour 4,53% en moyenne en France, reste contenu.

V.2. Un employeur qui s'engage vis à vis des jeunes de la Région

La banque s'engage vis-à-vis des jeunes du Nord - Pas-de-Calais non seulement en termes de formation diplômante mais aussi d'insertion professionnelle.

Chaque année, le Crédit Agricole Nord de France propose des stages école, des emplois d'été et encadre des apprentis et des alternants. En 2012, ils étaient respectivement 768, 304 et 43 à bénéficier des offres de la banque.

En signant une convention de partenariat avec l'Université Lille 1, la banque a formalisé les possibilités de stages au sein de la banque pour les étudiants du master Banque Finance, orientés gestion de patrimoine, et renforcé les interventions de professionnels dans les cours.





Le Crédit Agricole Nord de France propose dans le cadre de l'animation Tremplin jeunes de l'APEC, des animations de coaching : conseil sur la présentation lors d'un entretien, ateliers d'expression, aide à la rédaction de CV...

V.3. Un employeur qui valorise ses salariés

La banque mène une politique de recrutement et de promotion interne volontaristes.

En 2012, 130 offres de postes ont été publiées. 16% des salariés ont été promus et 40% ont bénéficié d'une augmentation salariale. La rémunération annuelle brute moyenne CDI en 2012 était de 37 250€ (hors intéressement et participation). En 2012, le Crédit Agricole Nord de France a souhaité renforcer la part fixe du salaire de ses salariés pour les protéger contre les effets de conjoncture et leur assurer une meilleure protection.

Au carrefour du recrutement, de la gestion de carrière et de la formation, le Crédit Agricole Nord de France s'est engagé à développer en 2014 la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

La formation continue des salariés ainsi que le renforcement des compétences métiers de ceux qui souhaitent évoluer ont été assurés :



Ainsi, le Crédit Agricole Nord de France a consacré en 2012 près de 7% de sa masse salariale à la formation. Cela représente plus de 91 000 heures, 93,2% de l'effectif a suivi au moins une formation.

En 2013, dans le cadre du programme de développement des compétences, une nouvelle filière de préparation au métier de conseillers spécialisés professionnels et agricoles a été ouverte. Des formations dédiées à l'appropriation du nouveau poste de travail NICE et au déploiement de la RC2.0 ont été réalisées (cf. II.1. S'adapter aux nouvelles attentes)

Fin 2013, la banque a innové avec la mise en place du passeport formation. Ce document informatisé est un journal de bord qui permet à chaque salarié d'identifier ses connaissances, compétences et aptitudes professionnelles, acquises dans le cadre de formation ou lors d'expériences professionnelles



Le Crédit Agricole Nord de France garantit la santé et la sécurité au travail au travers du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ou de la Commission santé et bien être. En 2012, le Crédit Agricole Nord de France a essentiellement connu des accidents de circulation ou de manutention. Aucun accident n'était lié à l'existence d'un risque grave.

En 2013, au regard de la recrudescence des incivilités sur les lieux de vente, la banque a mis en place un dispositif adapté permettant d'enclencher un processus d'accompagnement du salarié victime d'agression verbale et la clôture du compte de l'auteur des incivilités.



Il veille à la qualité de vie au travail de ses salariés. A titre d'exemple, le 12 août 2013 les collaborateurs du centre d'appels multicanal d' Arras ont intégré un espace rénové avec des bureaux aux couleurs chatoyantes et une salle de repos new look.

Tous ces éléments de valorisation, renforce l'attractivité sociale du Crédit Agricole Nord de France et vise à attirer les meilleurs talents pour satisfaire avec expertise les demandes toujours plus exigeantes des clients.

V.4. Un employeur qui promeut la diversité

Au Crédit Agricole Nord de France, 27,1% des salariés ont moins de 30 ans et 21,9% ont plus de 50 ans. La banque est la première Caisse régionale du Groupe Crédit Agricole à avoir signé un contrat de génération en juillet 2013. Il vise à créer des binômes jeune-sénior pour encourager l'embauche des jeunes et à garantir le maintien de l'emploi des séniors.

En 2013, les femmes sont majoritaires, avec 54,1% des effectifs, en augmentation depuis 7 ans. Elles représentent 29,7% des cadres.

Handicap et Emploi

Le Crédit Agricole Nord de France a signé un accord entreprise Handicap. L'action du Crédit Agricole Nord de France est fondée sur le recrutement adapté, l'accompagnement et la sensibilisation.

Le taux d'emploi de personnes handicapées était de 4,64% en 2012. 48 recrutements de collaborateurs en situation de handicap ont été réalisés en 2013. L'objectif est d'atteindre un taux de 5% fin 2014. Un partenariat a été signé avec la mission Handicap de Startpeople, agence d'interim et de placement pour le recrutement de personnes en situation de handicap.



Fin 2013, une mission Qualité de Vie au Travail a été créée regroupant la Mission Diversité et les aspects RH de la RSE, le bien-être au travail et l'organisation du travail.

V.5. Un employeur qui dialogue avec les parties prenantes

Le Crédit Agricole Nord de France dialogue avec les instances représentatives du personnel.

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

Lors des négociations annuelles de 2013, cinq accords ont été signés :

- un accord Contrat Génération sur les engagements en faveur de l'insertion des jeunes, de l'emploi des salariés âgés, des transmissions des savoirs et des compétences,
- un avenant à l'accord sur le temps de travail,
- un accord relatif à la fixation de l'enveloppe consacrée à la reconnaissance des compétences, des expertises et des prises de responsabilité,
- un accord sur le déblocage exceptionnel de l'épargne salariale,
- un accord concernant les primes commerciales.

En 2013, il n'y a pas eu d'accord de signé en matière de santé et sécurité.

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

VI.1 Un réseau bancaire accessible par tous

Le Crédit Agricole Nord de France s'attache à rendre ses agences bancaires accessibles à tous ses clients. Avec ses 270 points de vente et ses 688 automates, distributeurs de billets, le Crédit Agricole Nord de France offre à ses clients un service de proximité sur l'ensemble du territoire. En moyenne, un habitant du Nord - Pas-de-Calais se situe à moins de 15 minutes d'une agence bancaire. Certains automates sont équipés d'un guidage vocal pour aider les clients malvoyants et toutes les agences sont accessibles aux clients souffrant d'un handicap physique.

VI.2 La commercialisation de produits d'épargne responsables et solidaires

L'investissement socialement responsable (ISR) est l'application des principes du développement durable aux placements financiers. Il prend en compte systématiquement les trois dimensions que sont l'environnement, le social/sociétal et la gouvernance (ESG) en plus des critères financiers usuels.

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

Aux côtés d'Amundi, et de CAA, respectivement filiales d'Asset management et d'assurances du Groupe Crédit Agricole, le Crédit Agricole Nord de France commercialise des fonds ISR généralistes, thématiques ou solidaires. L'encours ISR détenu sur les Plan d'Epargne Entreprise des clients professionnels est quant à lui en hausse de 6,48% à 19 M€.

VI.3 Une banque qui redistribue pour soutenir les projets locaux

VI.3.1. La politique d'accompagnement du développement local

Le Crédit Agricole Nord de France et ses 70 caisses locales mènent depuis toujours une politique de mécénat active pour soutenir les projets régionaux ayant trait à la culture, l'environnement, le sport, l'insertion, ou encore la santé et le handicap. La banque accompagne notamment les associations et fondations de son territoire qui sont des acteurs de l'économie sociale et solidaire indispensables à la vie sociale et au lien entre individus. Le montant des subventions accordées en 2013 s'élève à 337 K€.

Les associations du territoire accompagnées par les caisses locales mènent des actions en faveur :

- ◆ de l'accompagnement des patients et de leur entourage atteints de maladies chroniques ou d'un cancer pour une fin de vie à domicile (Plateforme santé Douaisis),
- ◆ de l'insertion sociale par l'éducation le logement ou l'emploi,
- ◆ de l'information et l'éducation thérapeutique au bénéfice des patients insuffisants rénaux chroniques et la coordination des formations des professionnels et des patients experts,
- ◆ du soutien de la recherche médicale,
- ◆ de la préservation du patrimoine (reconstruction de moulins),
- ◆ de l'aide aux personnes âgées et de leurs familles en optimisant la qualité de la prise en charge globale
- ◆ de la petite enfance,
- ◆ des jeunes pluri-handicapés,
- ◆ de l'éducation dans les domaines de la protection des milieux aquatiques et la gestion des ressources piscicoles,
- ◆ de la collecte de déchets dans la nature,
- ◆ des personnes subissant un accident de la vie (cf. VI.4).

Le Crédit Agricole Nord de France intervient aux côtés de la Fondation Crédit Agricole Pays de France pour valoriser le patrimoine de la Région Nord - Pas-de-Calais, ou encore la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement pour soutenir notamment des projets internationaux d'aide au développement du monde agricole et rural des pays en voie de développement, tels que ceux de l'association "Elevage sans frontière".



En 2013, l'accompagnement de trois projets soutenus par la Fondation Crédit Agricole Pays de France a été validé :

- la sauvegarde du bâtiment de la filature de coton construite à Auchy les Hesdin. La sauvegarde de ce patrimoine s'accompagne de la création d'un musée de l'hydraulique
- la création d'un Ecomusée de la ruralité à Auby,
- l'acquisition d'une rampe de lancement V1 par la Coupole d'Helfaut, ancienne base de lancement des fusées missiles V2 et aujourd'hui, lieu de culture historique et scientifique,



Attentif à la situation des hommes et des femmes du Nord - Pas-de-Calais, le Crédit Agricole Nord de France n'en est pas moins sensible à la situation des autres populations et a exprimé sa solidarité par l'intermédiaire de la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement en apportant une aide financière aux victimes du typhon Haiyan qui a touché durement les Philippines.

La banque s'est associée à la Fondation de Lille pour lutter contre l'illettrisme qui touche 15% de la population du Nord - Pas-de-Calais. Le 24 octobre dernier, Didier Delmotte, Président de la Fondation de Lille, Bernard Pacory, Président du Crédit Agricole Nord de France, et François Macé, Directeur général du Crédit Agricole Nord de France, ont apposé leur signature sur une convention de mécénat

Enfin pour soutenir les associations de la Région, structures de l'économie sociale et solidaire qui créent du lien et dynamisent les quartiers, le Crédit Agricole Nord de France organise chaque année le concours "j'aime mon asso". Les associations s'inscrivent au concours sur Facebook, les internautes votent et la première association de chaque catégorie remporte 1 000 euros. Pour cette édition 2013 initiée en septembre, plus de 530 associations se sont inscrites et 25 000 habitants de la Région ont voté.



Le Crédit Agricole Nord de France souhaite que ses salariés et élus s'impliquent davantage dans les actions de soutien au territoire. Le plan d'actions mutualistes défini pour 2014 met l'accent sur les actions à implication humaine.

En octobre 2013, aux côtés d'une association les élus de la caisse locale de Bruay ont participé au nettoyage de la commune de Labrousse, cadre privilégié pour les amateurs de nature (étangs, terrils aménagés, sentiers, sous bois...).

Une réflexion menée par la banque en 2013 a permis la définition d'actions de mécénat de nature et notamment de mécénat de compétences à mettre en œuvre en 2014. Elles porteront leurs fruits dès le début de l'année 2014.

VI.3.2 La politique de mécénat financier

Le Crédit Agricole Nord de France mène également une politique de mécénat financier au niveau régional. La banque parraine plus de 60 associations citoyennes, culturelles, sportives, parmi lesquelles le musée d'art moderne de Villeneuve d'Ascq, le Palais des beaux arts de Lille, l'orchestre national de Lille, l'organisation des 900 km de courses des "4 jours de Dunkerque" qui en 2013 a rendu hommage au bassin minier du Nord - Pas-de-Calais reconnu au patrimoine mondial de l'UNESCO.



Le Crédit Agricole Nord de France est fier de la réussite du Louvre-Lens.

La banque s'est engagée dès 2008 aux côtés des fondateurs visionnaires du Louvre-Lens. Elle est depuis la première heure Mécène Bâtisseur Exceptionnel et a cru très tôt à la capacité d'attraction du musée et à sa vocation : démocratiser l'accès à la culture. Un an après son ouverture, le Louvre-Lens accueillait son millionième visiteur. Une grande réussite pour la région.



La banque a reconduit en mars 2013 son partenariat avec le Valenciennes Football Club (VAFC) qui permet le reversement d'un centime d'euro par opération réalisée avec la carte affinitaire VAFC à l'association les Clowns de l'Espoir qui œuvre auprès des enfants hospitalisés.

De même, la carte des supporters du RC Lens a permis en février 2013 une dotation de 20 000 euros à la banque alimentaire de la Région Nord - Pas-de-Calais.

Elle a soutenu de nombreux événements et manifestations qui ont eu lieu sur son territoire tout au long de l'année et valorisé ses partenaires, à titre d'exemple :

- L'institut Genech, l'un des plus grands établissements d'enseignement agricole qui a fêté ses 120 ans,
- *les trophées de l'industrie 2013* qui mettent à l'honneur les fleurons de l'industrie nordiste,
- Le musée de Bergues et ses pépites,
- "*Histoires et rêves d'Artois*" qui revisite l'histoire de l'Artois,
- *Bulles en Nord*, le salon de la bande dessinée à Lys Lez Lannoy,
- *Terre en folie 2013* et la première édition du championnat régional de labour,
- Novagri qui invite une fois par an durant 3 jours les citadins à découvrir une "Ferme en ville". L'édition 2013 s'est tenue du 7 au 9 juin à Cambrai,
- Les *Talents gourmands* du Nord - Pas-de-Calais, reportages télévisés dans lesquels artisans agriculteurs et restaurateurs mettent en avant leurs bonnes pratiques pour travailler les produits bruts du terroir.



CHIFFRES CLES 2013

7	688	337 K€
agences pour 100 000 habitants	automates	pour accompagner le développement local

VI.3.3. Une prise de participation utile

Le Groupe Chênelet composé une entreprise d'insertion, d'une association et d'une foncière sociale vient en aide aux personnes du Pas-de-Calais qui sont en situation d'échec professionnel et qui n'ont généralement pas d'expérience professionnelle, en leur permettant de se réinsérer socialement par le travail.

Des éco-gites solidaires à l'activité de transformation alimentaire, en passant par les activités forestière et animale, les ateliers d'insertion, et les formations qualifiantes, le Crédit Agricole Nord de France qui est partenaire du Groupe Chênelet accompagne les actions de soutien des habitants du Pas-de-Calais menées par le Groupe.



VI.4 L'association Points Passerelle



Le Crédit Agricole Nord de France, acteur solidaire de son territoire, s'engage auprès des publics fragiles grâce à l'association Points Passerelle dont il est l'unique mécène. L'association Points Passerelle, qui a ouvert en octobre 2013 son 4ème point d'accueil à Valenciennes, après Arras (2010), Boulogne et Lille (2011), vient en aide aux habitants du Nord - Pas-de-Calais en difficultés financières ou sociales, suite à un accident de la vie (chômage divorce décès maladie...). Dans chaque Point Passerelle, des conseillers et des accompagnants bénévoles issus des caisses locales du Crédit Agricole Nord de France, écoutent gratuitement les requérants, réalisent un diagnostic de leur situation personnelle et financière, les accompagnent dans leur démarches administratives et les conseillent dans la gestion de leur budget.

En 2013, ce sont 849 dossiers qui ont été traités, en progression de 35% par rapport à 2012. Cette augmentation témoigne des difficultés croissantes rencontrées par les foyers de la Région. Dans la plupart des cas un seul rendez-vous permet de trouver des solutions rapides aux difficultés rencontrées. 90% des dossiers traités en 2013 sont résolus ou en cours de résolution. Parmi les solutions proposées en partenariat avec le Crédit Agricole Nord de France, 141 micro crédits personnels, d'un montant moyen de 1 800 euros, ont permis à des personnes n'ayant plus accès au crédit bancaire de reprendre pied.

Pour aller encore plus loin dans l'accompagnement pragmatique des ménages en situation de précarité sociale, l'association Point Passerelle et le Crédit Agricole Nord de France, ont signé en 2013, des conventions avec différentes structures :

- la convention signée avec GDF Suez permet de sensibiliser les ménages à la précarité énergétique, lutter contre les impayés et le surendettement, faciliter l'accès aux droits aux tarifs sociaux de l'énergie, former les accompagnants aux éco-gestes...
- la convention de partenariat avec l'Union Départementale des CCAS du Pas-de-Calais pour définir les conditions de mise en place de micro crédits personnels dans le cadre de projet de réinsertion professionnelle ou sociale, a été déclinée dans une vingtaine de CCAS

CHIFFRES CLES 2013

849
dossiers traités par les Points Passerelle

141
micro crédits accordés

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

La banque, qui veille à sa solidité financière en s'attachant à produire une rentabilité raisonnée et pérenne pour continuer à être un acteur économique au service de ses sociétaires et clients, s'est engagée dans des actions en faveur du développement durable au travers de son Pacte coopératif et territorial.

Ainsi, les orientations que le Crédit Agricole Nord de France s'est fixé pour l'année 2014 contribueront à renforcer son efficacité économique et plus que jamais son utilité au territoire, d'une part au travers de l'innovation, avec l'intégration de la digitalisation dans la relation client et le lancement d'une e-agence, et d'autre part en adoptant les meilleures pratiques en matière de relation commerciale pour consolider la satisfaction clients et développer le sociétariat avec notamment la mise en place d'un programme de reconnaissance de ses sociétaires.

Annexe 1 : Note méthodologique

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

Un travail d'optimisation de ces indicateurs a été réalisé en 2013. Sur les 42 thématiques définies par l'article 225 de la loi Grenelle 2, seuls 35 items sont traités dans le rapport, les 7 autres étant considérés comme non pertinents au regard de l'activité du Crédit Agricole Nord de France. Dans le cadre du déploiement du Pacte coopératif et mutualiste du Groupe Crédit Agricole, des indicateurs économiques et liés à la vie mutualiste de la banque ont été ajoutés.

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

Le périmètre couvert par le rapport est celui de la Caisse régionale Nord de France, de ses caisses locales, et des SAS Imm-nord, Arcadim et NSI. Sont exclues les sociétés qui ne sont pas consolidées selon la méthode globale, celles qui ne comportent pas de bureaux d'exploitation et celles pour lesquelles l'effectif est peu significatif.

Les données chiffrées retranscrites sont celles observées au cours de l'exercice 2013, à l'exception des données chiffrées relatives à la politique sociale et à la gestion des ressources humaines qui se rapportent pour partie à l'exercice 2012. En effet, les délais de collecte et de consolidation des données chiffrées relatives à la politique sociale et à la gestion des ressources humaines n'ont pas permis la publication de toutes les informations 2013 dans les délais de publication du rapport de gestion.

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

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

Précisions concernant certains indicateurs de performance:

indicateurs	méthodologie de calcul
Effectifs fin de période et répartition des salariés par sexe et par âge	Le calcul des effectifs inscrits en fin de période prend en compte les contrats CDI, CDD, apprentissage, professionnalisation et les contrats suspendus. Les stagiaires ne sont pas compris dans l'indicateur.
Nombre d'embauches	Le nombre d'embauche concerne uniquement les recrutements en CDI. Le passage d'un CDD à un CDI est considéré comme une nouvelle embauche.
Nombre de licenciements	Le calcul du nombre de licenciements prend en compte uniquement les licenciements CDI.
Taux d'absentéisme	Il s'agit du nombre de jours ouvrés d'absences maladies et d'hospitalisation pour l'année divisé par 260 (52 semaines et 5 jours). L'effectif « personnes absentes » obtenu est ensuite divisé par l'effectif moyen de l'année.
Nombre d heures de formation par salarié	Le calcul du nombre d'heures de formation par salarié repose sur les heures de formation imputables au titre de la formation professionnelle continue

Annexe 2 : Indicateurs d'utilité territoriale

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	réf GRI 63.1	réf décret 225
LA GOUVERNANCE				
Les administrateurs				
composition du conseil d'administration de la Caisse régionale				
- nombre et répartition	19H - 5F cf rapport p.5 59,5 ans	17H - 7F cf rapport p.5 58,5 ans	LA13	1a1
- catégorie socio-professionnelle				
- âge moyen				
taux de présence des administrateurs au Conseil d'administration de la Caisse régionale	85%	84%		
nombre de caisses locales	70	70	FS13	
typologie des administrateurs des Caisses locales :				
- nombre et répartition	562H - 203F cf rapport p.6 7,1%	545H - 211F cf rapport p.6 11,4%	LA13	1a1
- catégorie socio-professionnelle				
- taux de présidence féminine				
Les sociétaires				
pourcentage de sociétaires	23,7%	24,9%		
taux de présence des sociétaires aux assemblées générales de Caisses locales	6,9%	6,2%		
dispositif de reconnaissance et de valorisation des clients sociétaires				
- rémunération des parts sociales et montant (en millions d'euros)	3,58% - 3,34 3 746	2,78% - 3,79 19 140	FS7	
- nombre de cartes sociétaires	1 854	37 331		
- nombre de livrets sociétaires				
Les membres du comité de direction				
composition du comité de direction				
- nombre et répartition (hors absence maladie et détachement)	13H - 1F 49,42 ans	13H - 1F 50,42 ans	LA13	1a1
- âge moyen				
La solidité financière				
part du résultat conservé (en % du résultat net)	76,5%	77,20%	EC1	

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA RELATION CLIENTS				
La satisfaction clients				
nombre de réclamations - délai de traitement (en jours ouvrés)	2 046 - 8	2 327 - 8,5	PR5	3d2
indice de recommandation clients	5 (1ère place)	-1 (2ème place)	PR5	3d2
La protection des investisseurs				
taux de réponse au questionnaire de qualification MIF	100%	97%	FS16	3d2
La primauté de l'intérêt du client				
nb de salariés formés à la déontologie	134	2737	SD3	3d1
La lutte contre le blanchiment et la fraude				
nb de salariés formés aux procédures anti-corruption		2 445	SD3	3d1
nombre d'opérations analysées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment	7 741	7 300	SD2	3d1

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
LE DEVELOPEMENT ECONOMIQUE DES TERRITOIRES				
Impact territorial économique				
produit net bancaire (en millions d'euros)	585	569	EC1	3a1
résultat net (en millions d'euros)	90	92	EC1	3a1
ratio crédit / collecte bilan	141	133	EC1	3a1
frais de personnel / PNB	28,73%	30,74%	EC1	3a1
intéressement et participation / PNB	1,71%	1,80%	EC1	3a1
impôts locaux	8 307	8 211		
Le financement des projets locaux				
encours crédits (en milliards d'euros)	18,7	19	FS7	3a1
L'épargne utile localement				
encours livret sociétaires (en millions d'euros)	14	135	FS7	

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
L'ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT				
Changement climatique : prise en compte dans le fonctionnement de l'entreprise				
Bilan carbone :				
- Emission totale Teq CO2 sur périmètre d'exploitation	19 000		EN16	2a1 + 2d1 + 2d2
- Emission Teq CO2 par salarié	7,2			
kilomètres parcourus (hors administrateurs et véhicules de fonction)	4 084 640	3 718 209	EN18	2a1 + 2d1 + 2d2 + 2a3
Utilisation durable des ressources : énergies consommées				
consommation d'énergies				
- électricité (en kwh)	nc	17 000 969	EN3	2a3 + 2c3
- gaz (équivalent kwh)	nc	10 890 676		
- fioul (en litres)	nc	113138		
consommation d'eau (m3/salarié)	nc	9	EN8	2c1
Pollution et gestion des déchets				
consommation de papier intégrant pour 2013 le projet NICE (ramette / salarié)	31	36	EN1	2c2
tonnage taxe ecofolio	307	nc	EN1	2c2
nombre de clients bénéficiant d'un e-relevé	nc	140 000		
quantité de papier recyclée (en tonne)	291	333	EN22	2a3 + 2b2
quantité de cartouche recyclée (en kg)	284	255	EN22	2a3 + 2b2
quantité de matières consommées provenant de matières recyclées (en tonne)	213	187	EN2	2c2
Politique générale en matière environnementale : les produits conçus pour apporter un bénéfice environnemental				
nb livrets développement durable	303 059	304 476	FS8	2a1
encours prêts économie d'énergie (en millions d'euros) dont éco PTZ	nc	37 - 29	FS8	2a1
encours fonds Atout valeur durable (en milliers d'euros)	933	1169	FS8	2a1
nb de contrats fournisseurs intégrant des clauses environnementales	3	3	FS8	2a1

(*) nc : information non communiquée

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2011	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA POLITIQUE SOCIALE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES					
Emploi : le recrutement pérenne d'emplois localisés sur le territoire					
effectif total	2788 dont 152 CDD	2703 dont 125 CDD	2804 dont 221 CDD		
% de cadres	21,1%	21,2%	20,2%	LA1	1a1
% de techniciens	51,4%	52,9%	49,9%		
% d'agents	27,4%	25,9%	29,9%		
effectif Siège	1001	901	932		
effectif Réseau	1787	1677	1872		
nb d'embauches en CDI	172	148	136	LA2	1a2
nb de licenciements	29	20	15	LA2	1a2
turn over	2,01%	1,36%	nc	LA2	1a2
rémunération annuelle brute moyenne (hors intéressement et participation)	34 649	37 250	nc	LA12	
Organisation du travail : l'absentéisme					
taux d'absentéisme	3,63%	3,78%	4,24%	LA7	1b2
Nb de jours d'absence (maladie longue maladie et hospitalisation)	25681	26487	29557	LA7	1b2
Nb jours d'accidents du travail	1083	922	1146	LA7	1d3
Nb de maladies professionnelles	1	0	nc	LA7	1d3
Santé et sécurité : les conditions d'hygiène et de sécurité					
Nb d'accidents du travail déclarés	28	25	27	LA7	1d1
Formation : la valorisation des salariés et des jeunes de la région					
Nb d'heures de formation par salarié	37	38	nc	LA10	1e1
coût de la formation /masse salariale	6,78%	6,91%	nc	LA10	1e1
nb et taux de salariés promus	496 soit 19% des CDI	410 soit 16% des CDI	nc	LA12	1e1
nb et taux de bénéficiaires d'une augmentation salariale	1079 soit 41% des CDI	1033 soit 40% des CDI	nc	LA3	1a3
taux de salariés évalués	nc	59%	nc	LA12	
nb de stages école	559	632	768	LA1	1a1
nb d'emplois d'été	374	361	304	LA1	1a1
nb d'apprentis et d'alternants	42	43	43	LA1	1a1
Egalité de traitement : la promotion de la diversité					
taux d'emploi de personnes handicapées	3,59%	4,64%	nc		
taux de femmes dans l'effectif global et dans l'encadrement	52,5% et 27,52%	52,7% et 28,8%	54,1% et 29,7%	LA1	1a1
taux de séniors de plus de 50 ans	22,25%	22,57%	21,90%		
taux de salariés de moins de 30 ans	26,87%	25,49%	27,10%		
Relation sociales : le dialogue social					
Nb de consultations des représentants du personnel	6	4	5		1c1
Nb d'accords signés	6	3	4		1c2

(*) nc : information non communiquée

DESCRIPTION DES INDICATEURS	2012	2013	réf GRI G3.1	réf décret 225
LA RESPONSABILITE SOCIETALE				
L'accessibilité à tous				
nb d'agences pour 100 000 habitants	6,75	6,67	FS13	
nb d'automates GAB/DAB/DIB	676	688	FS13	
le soutien aux territoires				
montant relatif à l'accompagnement du développement local (en milliers d'euros)	373	337		3b2
L'accompagnement des personnes fragilisées				
nb de dossiers Points Passerelle traités	628	849	FS14	
nb de micro crédits accordés	100	141	FS14+FS7	

Annexe 3 : Table de concordance	
Conformément aux dispositions du cinquième alinéa de l'article L 225-102-1et R 225-105, les informations suivantes sont contenues dans le rapport :	
EMPLOI	Effectif total et répartition des salariés par sexe, âge et zone géographique Embauches et licenciements Rémunération et leur évolution
ORGANISATION DU TRAVAIL	Organisation du temps de travail Absentéisme
RELATIONS SOCIALES	Organisation du dialogue social Bilan des accords collectifs
SANTÉ ET SECURITE	Conditions de santé et de sécurité au travail Bilan des accords signés avec les OS ou les RP en matière de santé et de sécurité au travail Accident du travail
FORMATION	Politiques mises en œuvre en matière de formation Nombre total d'heures de formation par salariés
EGALITE DE TRAITEMENT	Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes Mesures prises en faveur de l'emploi et l'insertion des personnes handicapées Politique de lutte contre les discriminations
POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE	Actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions
POLLUTION ET GESTION DES DECHETS	Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets
UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES	Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales Mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation
CHANGEMENT CLIMATIQUE	Consommation d'énergies et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation Rejet de gaz à effet de serre : émissions totales directes ou indirectes de GES Adaptation aux conséquences du changement climatique
PROTECTION DE LA BIODIVERSITE	Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité
PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DE L'OIT	Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession
IMPACT TERRITORIAL ECONOMIQUE ET SOCIAL	Impact en matière d'emploi et de développement régional Impact territorial sur les populations riveraines ou locales
RELATIONS ENTRETIENNES AVEC LES ASSOCIATIONS D'INSERTION, LES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT, LES ASSO DE DEFENSE DE L'ENVIRONNEMENT, LES ASSO DE CONSOMMATEURS,	4
SOUS TRAITANCE ET FOURNISSEURS	Actions de partenariat ou de mécénat
LOYAUTE DES PRATIQUES	Prise en compte dans la politique d'achat de la société des enjeux sociaux et environnementaux Importance de la soustraitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous traitants de leur responsabilité
	Actions engagées pour prévenir la corruption

Conformément aux dispositions du cinquième alinéa de l'article L. 225-102-1, les informations suivantes sont été exclues du rapport car jugées non pertinentes	
PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DE L'OIT	Elimination du travail forcé ou obligatoire Abolition effective du travail des enfants
POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE	Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement
POLLUTION ET GESTION DES DECHETS	Prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité
UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES	Utilisation des sols
LOYAUTE DES PRATIQUES	Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs
AUTRES ACTIONS ENGAGEES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme

RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES
**SUR LES INFORMATIONS SOCIALES,
ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES**

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Nord de France

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

Exercice 2013

**Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Nord de France
10 avenue Foch - BP 369 - 59020 Lille Cedex**

Ce rapport contient 5 pages

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Nord de France
Siège social : 10 avenue Foch - BP 369 - 59020 Lille Cedex

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

Exercice clos le 31 décembre 2013

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Nord de France désigné organisme tiers indépendant, dont la recevabilité de la demande d'accréditation a été admise par le COFRAC, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2013 en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, conformément au référentiel utilisé (le « Référentiel ») par la société et disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;

- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 4 personnes entre janvier et février 2014 pour une durée d'environ 8 semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000¹.

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3, notamment les explications apportées pour justifier l'impossibilité de communiquer certains indicateurs sociaux² relatifs à l'exercice 2013.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au paragraphe « Note méthodologique » du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus - publication de certaines données sociales relatives à l'exercice 2012 - nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations requises.

¹ ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information

² Turn over, Rémunération annuelle brute moyenne (hors intéressement et participation), Nombre de maladies professionnelles, Nombre d'heures de formation par salarié, Coût de la formation rapporté à la masse salariale, Nombre et taux de salarié promu, Nombre et taux de bénéficiaires d'une augmentation salariale, Taux de salariés évalués, Taux d'emploi de personne handicapée

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené des entretiens avec la personne responsable de la préparation des Informations RSE auprès de la direction en charge des processus de collecte des informations et responsable des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes¹ :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités et de directions que nous avons sélectionnées² en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures 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. L'échantillon ainsi sélectionné représente 100% des effectifs et 100% des informations quantitatives environnementales.

¹ Informations sociales : Données quantitatives : Effectifs fin de période ; Effectifs par tranche d'âge ; Effectifs par sexe ; Nombre d'embauches en CDI ; Nombre de licenciements en CDI ; Nombre total d'heures de formation par salarié ; Nombre de jours d'absence ; Taux d'emploi de personnes handicapées ; Nombre d'accidents de travail. Informations qualitatives : Politiques mises en œuvre en matière de formation ; Mesures prises pour favoriser l'emploi des jeunes, des seniors et des personnes en situation de handicap ; Bilan des accords collectifs.

Informations environnementales : Données quantitatives : Consommation d'électricité ; Consommation de gaz naturel ; Consommation de fuel ; Consommation d'eau par salarié ; Consommation de papier par salarié ; Qualité de papier recyclée. Informations qualitatives : Mesures prises pour réduire l'impact environnemental des activités.

Informations sociétales qualitatives : Politique de subvention et de sponsoring ; Plan Relance Clima ; Formations en matière de déontologie et de lutte anti-corruption.

² Siège de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Nord de France

Pour les autres informations RSE, 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 résultant de 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 nos 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.

Observation

Sans remettre en cause la conclusion ci-dessus, nous attirons votre attention sur le fait que certaines données sociales⁵ publiées sont celles relatives à l'exercice 2012.

Paris La Défense, le 14 février 2014

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.



Arnaud Bourdeille
Associé



Philippe Arnaud
Associé
Département Changement Climatique &
Développement Durable

⁵ Turn over, Rémunération annuelle brute moyenne (hors intéressement et participation), Nombre de maladies professionnelles, Nombre d'heures de formation par salarié, Coût de la formation rapporté à la masse salariale, Nombre et taux de salariés promus, Nombre et taux de bénéficiaires d'une augmentation salariale, Taux de salariés évalués, Taux d'emploi de personnes handicapées.

RAPPORT DU PRÉSIDENT
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE
NORD DE FRANCE**
10, avenue Foch – B.P.369
59 020 LILLE Cedex

**RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE NORD DE FRANCE
CONFORMEMENT AUX DISPOSITIONS DE LA LOI DE SECURITE
FINANCIERE**

- Exercice 2013 -

Bernard PACORY
Président du Conseil d'administration

24 janvier 2014

RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
AU TITRE DE LA LSF – EXERCICE 2013
(Code Monétaire et Financier, art. L. 621-18-3 ; Code de Commerce, art. L. 225-37)

Mesdames, Messieurs les sociétaires,

En complément du rapport de gestion établi par le Conseil d'administration, je vous rends compte, dans le présent rapport annexe, des conditions de préparation et d'organisation des travaux de ce dernier ainsi que des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France.

Il est précisé que le présent rapport a été établi sur la base, notamment, des travaux des responsables du Contrôle Périodique, du Contrôle Permanent, du Contrôle de la Conformité, de la Filière « risques » et de la Direction Financière.

Il a été finalisé sur la base de la documentation et des reportings disponibles au sein de la Caisse régionale au titre du dispositif réglementaire de contrôle interne. En outre, des échanges réguliers portant sur le contrôle interne et les risques de la Caisse régionale, sont intervenus en cours d'exercice, entre le Président du Conseil d'administration, le Directeur Général et les responsables des fonctions de contrôle, notamment au sein du Conseil d'administration et du Comité d'Audit (en particulier au moyen des présentations semestrielle et annuelle sur le contrôle interne et les risques).

Enfin, le projet de rapport a été adressé au Comité d'audit qui a communiqué au Conseil d'administration ses observations sur la base des travaux réalisés dans le cadre de sa mission de suivi de l'efficacité du système de gestion des risques et du contrôle interne.

Le présent rapport a ensuite été présenté pour approbation au Conseil lors de sa séance du 27 janvier 2014 et sera rendu public.

I. PREPARATION ET ORGANISATION DES TRAVAUX DU CONSEIL

Les principes de gouvernance de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France résultent des articles du Code Monétaire et Financier propres aux Caisses de Crédit Agricole Mutuel et de la loi 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France, du fait de son statut coopératif, ne peut appliquer dans son intégralité les principes de gouvernement d'entreprise issus du rapport AFEP-MEDEF en raison des spécificités tenant à son organisation ainsi qu'à sa structure, liées au statut coopératif.

En effet, les Caisses régionales de Crédit Agricole Mutuel répondent à un corps de règles adapté à leur double statut de société coopérative et d'établissement de crédit et notamment :

- aux articles L. 512-20 et suivants du Code Monétaire et Financier relatifs au Crédit Agricole,
- aux dispositions de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération,
- aux articles L. 231-1 et suivants du Code de Commerce relatifs aux sociétés à capital variable,
- à la réglementation bancaire contenue dans les articles L. 511-1 et suivants du Code Monétaire et Financier,
- aux dispositions du Règlement Général de l'AMF pour les Caisses régionales qui émettent des titres admis aux négociations sur un marché réglementé,
- ainsi qu'aux dispositions non abrogées de l'ancien livre V du Code Rural.

A titre d'exemples :

- les Directeurs Généraux sont nommés par le Conseil d'administration et leur nomination doit être approuvée par Crédit Agricole S.A. en qualité d'organe central du réseau,
- pour caractériser l'indépendance des administrateurs des Caisses régionales, des critères spécifiques ont été définis au cours de l'exercice 2009 en s'appuyant sur les travaux de place effectués par le Groupement National de la Coopération pour les administrateurs de sociétés coopératives, tout en prenant en considération le caractère normal et courant de la relation bancaire entre la Caisse régionale et son administrateur.

1. PRESENTATION DU CONSEIL

1.1 Composition du Conseil

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France est administrée par un Conseil d'administration composé, en 2013, de 24 membres désignés par l'Assemblée Générale parmi les sociétaires ou les personnes ayant vocation à devenir sociétaire.

Le Conseil d'administration oriente l'entreprise en veillant à la qualité de la réponse qu'elle apporte aux besoins de ses sociétaires et clients, tant sur un plan individuel que sur un plan collectif à travers la contribution de l'entreprise au développement économique. Il porte les intérêts de l'entreprise et veille à sa pérennité. Il exprime la vision de l'entreprise sur la mission qui est la sienne dans son environnement.

Conformément aux statuts de la Caisse régionale, les administrateurs se répartissent géographiquement de manière équilibrée entre le département du Nord (12) et celui du Pas de Calais (11), et comprennent également un représentant de CRELAN, ex Crédit Agricole de Belgique (Cf. annexe 1).

L'indépendance des administrateurs de la Caisse régionale résulte :

- de leur mode d'élection démocratique : ils sont élus par l'Assemblée Générale de leur Caisse locale selon le principe un homme-une voix, pour des mandats courts de trois ans avec un renouvellement par tiers tous les ans,
- de leur qualité de sociétaire obligatoire, ils ont en effet un même intérêt commun à ce que leur société soit bien gérée,
- de l'absence d'intérêt pécuniaire personnel au regard de la bonne marche de la société. En effet, dans les sociétés coopératives, les sociétaires même administrateurs n'ont aucun droit sur les réserves ni sur les résultats au-delà d'un intérêt légalement plafonné. Enfin, les fonctions de Président et d'administrateur sont bénévoles (toute rémunération est légalement interdite par le Code Monétaire et Financier), ce qui démontre l'indépendance de ceux qui l'exercent.

La modification de l'article L.225-37 du Code de Commerce a été opérée par la loi n° 2011-103 du 27 janvier 2011. Celle-ci, relative à la représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein des Conseils d'administration et de surveillance, se limite aux sociétés ayant la forme de SA ou de SCA et ne s'applique pas à ce jour aux Caisses régionales de Crédit Agricole Mutuel qui ne sont ni des SA, ni des SCA et sont donc en dehors du champ d'application de ce texte.

En 2013, sept femmes sont membres du Conseil d'administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France, soit un pourcentage de féminisation du Conseil d'administration de 29,16%.

L'âge moyen constaté des administrateurs est de 58,54 ans, l'âge maximum fixé statutairement étant de 70 ans à la date de l'Assemblée Générale de l'année civile. Cette limite d'âge a été modifiée par l'Assemblée Générale d'avril 2012 dans le cadre de la révision de l'article 17 des statuts de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France. Les administrateurs sont rééligibles dans le respect de cette limite.

Chaque année, le Conseil d'administration élit son Président. Au cours de l'année 2013, la Présidence du Conseil d'administration est assurée par Monsieur Bernard PACORY. Il convient de noter que la fonction de Président est dissociée de la fonction de Directeur Général.

Le Conseil d'administration constitue également son Bureau (selon les conditions prévues dans le Règlement intérieur) composé de 12 membres du Conseil. En 2013, le Bureau s'est réuni 26 fois. Ce Bureau travaille par délégation et sous le contrôle du Conseil d'administration. Sa mission principale est de préparer les travaux du Conseil d'administration, d'examiner les questions d'actualité ainsi que les questions urgentes et délicates. Le Conseil peut aussi lui confier des missions spécifiques, notamment en matière de contrôle des comptes, de contrôle interne et de préparation des orientations stratégiques.

Un tableau récapitulatif des changements intervenus dans la composition du Conseil est présenté en annexe 1.

1.2 Rôle et fonctionnement général du Conseil

Un Règlement intérieur, élaboré par le Conseil d'administration, précise les règles de fonctionnement des instances de la Caisse régionale, à savoir le Conseil d'administration composé en 2013 d'élus de Caisses locales, le Bureau du Conseil, le Comité d'audit, les quatre commissions d'élus et les Comités des prêts. Ce Règlement intérieur est établi ou modifié par le Conseil d'administration statuant à la majorité des deux tiers des membres présents. Il a ainsi été modifié le 26 juillet 2013.

Au cours de l'année 2013, le Conseil d'administration s'est réuni à 12 reprises. Les principaux thèmes abordés sont les suivants :

Principaux thèmes abordés	Fréquence des thèmes abordés
Activités commerciales / Résultats commerciaux	26
Administration et organisation de la Caisse régionale	21
Situation et maîtrise des risques / Contrôle interne	20
Politique financière et résultats sociaux et consolidés	18
Informations sur les participations et Filiales	14
Action de développement local / communication	14

Une participation active des administrateurs a été observée tout au long de l'année, avec un taux d'assiduité de l'ordre de 84%. Lors des réunions, le Conseil d'administration est périodiquement informé par l'exécutif des engagements de la Caisse régionale, ainsi que de sa situation financière, notamment au travers de la présentation trimestrielle des comptes sociaux et consolidés.

Par ailleurs, plusieurs administrateurs exercent également des mandats dans les sociétés du Groupe (Crédit Agricole de Belgique, Nord de France Immobilier, Nord Capital Investissement, Foncière de l'Erable...) ou participent aux Comités des prêts.

Dans le cadre du dispositif déontologique mis en place au sein de la Caisse régionale, les membres du Conseil d'administration qui sont déclarés Initiés Permanents sur le titre Certificat Coopératif d'Investissement de la Caisse régionale Nord de France (CCI) ainsi que le Président et les Vice-Présidents qui sont déclarés Initiés Permanents sur le titre Crédit Agricole S.A, doivent impérativement respecter des fenêtres d'ouverture pour effectuer des transactions sur ces valeurs, que ce soit pour leur compte propre ou dans le cadre d'un mandat confié.

Les membres du Conseil d'administration ont, en outre, l'interdiction d'effectuer des transactions sur les titres des sociétés pour lesquelles ils détiennent des informations privilégiées.

Dans le cadre de l'octroi de prêts aux administrateurs de la Caisse régionale, les personnes concernées sont invitées à quitter la salle, à ne pas participer à la délibération et ne prennent pas part au vote.

Au-delà, il est rappelé en fin de séance de chaque Conseil d'administration qu'un devoir de discrétion et d'abstention s'impose à toute personne ayant reçu des informations concernant la Caisse régionale, ses filiales ou les entreprises cotées clientes de la Caisse régionale, tant que ces informations n'ont pas été rendues publiques.

Enfin, la modification des statuts et l'élection des administrateurs sont du ressort de l'Assemblée Générale. Les titres susceptibles de faire l'objet d'une OPA (CCI) n'ont pas de droit de vote. Une OPA n'aura donc aucune conséquence sur la composition du conseil. Par ailleurs, les parts sociales dont la cession est soumise à agrément par le Conseil ne peuvent être acquises dans le cadre d'une OPA.

Évaluation des performances du Conseil

Une formation destinée à l'ensemble des membres du Conseil a été réalisée en 2013, sur le thème de la stratégie d'entreprise. Celle-ci a été complétée par un séminaire sur la situation de la Caisse régionale et sa stratégie, auquel ont également participé le Directeur Général et les Directeurs Généraux Adjointes.

Au-delà, les quatre commissions d'élus créés en 2011, sur les thèmes Agriculture et agro-alimentaire, Aménagement du territoire, Economie, Mutualisme, destinés à renforcer le positionnement de la Caisse régionale sur certains marchés, ont poursuivi leurs travaux au cours de l'année 2013. Ces commissions, qui se réunissent trimestriellement, sont composées de 15 à 20 membres chacune (administrateurs de la Caisse régionale et présidents de Caisses locales), sont présidées par un membre du Bureau et animées par un cadre de Direction.

Enfin, pour renforcer la compétence des membres du Conseil d'administration, un dispositif de formation a été mis en place. Ainsi, les nouveaux administrateurs sont systématiquement formés lors de leur arrivée. Les membres du Bureau bénéficient périodiquement, et à tour de rôle, d'une formation dédiée. Au-delà, un catalogue récapitulatif des formations disponibles est mis à la disposition des administrateurs qui peuvent ainsi sélectionner celle qui leur convient le mieux.

1.3 Conventions « réglementées »

Au cours de l'année 2013, le Conseil d'administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France n'a pas autorisé de nouvelles conventions réglementées.

Les conventions réglementées précédemment autorisées se sont poursuivies en 2013.

Celles-ci concernent des prêts d'action Nord Capital Investissement et Foncière de l'Erable respectivement à trois et deux représentants de la Caisse régionale.

Il convient de noter que les caractéristiques des conventions sont retranscrites dans les procès-verbaux du Conseil d'administration.

La Caisse régionale se conforme strictement aux dispositions législatives (articles L.225-38 et suivants du Code de Commerce) en matière de convention réglementée et ainsi, conformément aux dispositions légales, ces conventions ont été transmises aux Commissaires aux Comptes qui présenteront leur rapport spécial sur ce point, à l'Assemblée Générale.

1.4 Code de gouvernement d'entreprise – rémunération des dirigeants et mandataires sociaux

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France, lors de sa séance du 15 décembre 2008, a adhéré aux recommandations AFEP-MEDEF (Code de Gouvernement d'Entreprises des Sociétés Cotées) relatives aux rémunérations des mandataires sociaux, en tenant compte, pour leurs modalités d'application, des spécificités de l'organisation du Groupe Crédit Agricole.

Le Crédit Agricole est constitué de Caisses régionales, sociétés coopératives, et d'une société anonyme cotée, Crédit Agricole S.A., structure nationale chargée, en qualité d'organe central, entre autres missions, du contrôle du bon fonctionnement du réseau constitué notamment par les Caisses régionales et leurs filiales. Dans ce cadre, le Code Monétaire et Financier confie à Crédit Agricole S.A. des missions de surveillance dont celle de l'agrément de la nomination des Directeurs Généraux des Caisses régionales. Les dirigeants, agréés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution en tant que dirigeants responsables sont le Président du Conseil d'administration et le Directeur Général.

Le capital des Caisses régionales est majoritairement détenu par les Caisses locales, elles aussi sociétés coopératives, qui leurs sont affiliées, ce qui les rend non opérables, et par Crédit Agricole S.A.

Outre les missions confiées à Crédit Agricole S.A. en sa qualité d'organe central, le Groupe s'est doté de règles collectives, homogènes pour l'ensemble des Caisses régionales. Elles portent sur les conditions d'habilitation et de nomination des Directeurs Généraux et des cadres de direction, leur politique de rémunération et leur régime de retraite. Ces règles obéissent aux recommandations du Code AFEP-MEDEF, relatives aux rémunérations, exception faite de celles expliquées ci-après et qui s'inscrivent dans l'organisation spécifique des Caisses régionales de Crédit Agricole, sociétés coopératives.

Les Directeurs Généraux sont nommés par le Conseil d'administration, sur proposition du Président. Le candidat doit être inscrit sur une liste d'aptitude. Il doit avoir pour cela exercé préalablement des fonctions de cadre de direction dans une Caisse régionale ou une autre entité du Groupe. En outre, conformément au Code Monétaire et Financier, la nomination d'un Directeur Général doit être approuvée par le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. Le Directeur Général peut, à tout moment, être révoqué par le Conseil d'administration de sa Caisse régionale. Il peut aussi être révoqué par décision du Directeur Général de Crédit Agricole S.A. prise après avis de son Conseil d'administration.

Le statut de Directeur Général de Caisse régionale est régi par un corps de règles homogènes fondant la cohérence et l'équité des conditions en vigueur dans l'ensemble des Caisses régionales.

En cas de révocation, un Directeur Général de Caisse régionale ne bénéficie d'aucune indemnité au titre de son mandat social.

La fonction de Président de la Caisse régionale, comme celle d'administrateur, est bénévole et n'entraîne aucune rémunération, ce qui est légalement interdit par le Code Monétaire et Financier.

Néanmoins, le Président de Caisse régionale bénéficie d'une indemnité compensatrice de temps passé, sur le fondement du Code Monétaire et Financier. Cette indemnité est déterminée annuellement selon des recommandations nationales applicables à toutes les Caisses régionales.

L'indemnité versée au Président de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France est fixée forfaitairement à un montant mensuel de 6 300 €. Le Président de Caisse régionale ne bénéficie pas d'indemnité de départ. En outre, pendant la durée de l'exercice de son mandat, le Président dispose d'un véhicule de fonction.

Lors du Conseil d'administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France du 26 septembre 2011, le Président a rappelé la réglementation pour les établissements de crédit (article L511-41-1 A du Code Monétaire et Financier créé par la loi du 22 octobre 2010) obligeant ces derniers à créer un Comité des rémunérations.

Dans le souci de prendre en compte :

- l'organisation spécifique de notre Groupe où la loi donne un rôle à l'organe central quant à la nomination et à la rémunération des Directeurs Généraux,
- l'absence dans la Caisse régionale de salariés, professionnels des marchés financiers, dont les activités sont susceptibles d'avoir une incidence significative sur le profil de risque de l'entreprise,
- l'existence de la Commission Nationale de Rémunération des cadres de Direction de Caisses régionales,

le Conseil a décidé que la Commission Nationale de Rémunération tiende lieu de Comité de rémunérations de la Caisse régionale, sachant que la composition de cette Commission ainsi que ses missions ont évolué afin de tenir compte de ce dispositif législatif.

La rémunération des Directeurs Généraux de Caisses régionales est encadrée par des règles collectives communes afin d'assurer leur cohérence. Elle est proposée par le Conseil de la Caisse régionale et soumise à l'approbation du Directeur Général de Crédit Agricole S.A., conformément au Code Monétaire et Financier, après avis de la Commission Nationale de Rémunération sur leur rémunération fixe et sur leur rémunération variable.

Comme précisé ci-dessus, la composition de cette commission a été modifiée en 2011, elle est désormais composée de trois membres à qualité représentant le Directeur Général de Crédit Agricole S.A., dont le Directeur Général Délégué de Crédit Agricole S.A. en charge des Caisses régionales qui la préside, de trois Présidents de Caisse régionale et du Directeur Général de la F.N.C.A.

Cette commission donne aussi un avis sur la rémunération fixe des Directeurs Généraux Adjointes de Caisses régionales.

La rémunération fixe des Directeurs Généraux peut être complétée, comme pour l'ensemble des cadres de direction, d'une rémunération variable comprise, dans le cadre des règles collectives, entre 0 et 45% de sa rémunération fixe annuelle, sur 13 mois, et versée annuellement après l'Assemblée générale. Cette rémunération variable, approuvée par le Directeur Général de Crédit Agricole S.A., est fondée sur des critères de performance appréciés par rapport à la situation financière, à la qualité du pilotage et de la gouvernance de la Caisse régionale dont les risques. Le détail de ces critères de performance n'est pas publié pour des raisons de confidentialité.

L'approbation par le Directeur Général de Crédit Agricole S.A. de la rémunération variable intervient après celle des comptes individuels des Caisses régionales et la tenue des Assemblées Générales Ordinaires.

L'application des règles d'encadrement et de plafonnement de ces rémunérations, leur suivi par la Commission Nationale de Rémunération ainsi que leur agrément par l'organe central du Groupe Crédit Agricole conduisent à leur modération à la fois dans le temps mais aussi en valeur absolue.

La rémunération versée au Directeur Général de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France, en 2013, est de 287 800 € au titre de la rémunération fixe et de 110 800 € au titre de la rémunération variable versée en 2013 pour l'exercice 2012. En outre, le Directeur Général bénéficie d'avantages en nature : un véhicule de fonction et un logement de fonction.

Le Président et le Directeur Général bénéficient de régimes de retraite supplémentaires souscrits au niveau national, l'un concernant l'ensemble des Présidents et l'autre les Directeurs Généraux, les Directeurs Généraux Adjointes et les Directeurs. Ces régimes prévoient le versement d'une pension sous réserve d'être en activité dans le Groupe Crédit Agricole au moment de la liquidation de la retraite. Les droits à pension sont calculés prorata temporis sur la base de l'ancienneté dans la fonction. Afin de pouvoir disposer de la retraite supplémentaire à taux plein, le Président et le Directeur Général doivent justifier d'une ancienneté minimale dans leur fonction respective, de 12 ans pour le Président et de 15 ans pour le Directeur Général.

La pension des Présidents est calculée au prorata du nombre d'années dans leur fonction avec un minimum de 5 années pleines en deçà desquelles aucun montant n'est perçu.

Pour les Directeurs Généraux, les conditions pour bénéficier de ce régime de retraite supplémentaire à taux plein passent de 60 à 62 ans et/ou 41 années de cotisation. Ces modifications seront effectives au terme d'une période transitoire qui concerne les millésimes de naissance de 1952 à 1955. Ce régime de retraite spécifique applicable à l'ensemble des cadres de direction de Caisses régionales n'ouvre pas de droit supplémentaire avant l'âge de départ et procure un supplément de pension dans la limite d'un plafond de 70% du revenu de référence qui englobe la retraite de base, les retraites complémentaires et toutes autres pensions perçues par ailleurs. Le supplément de retraite est de ce fait inférieur au plafond de 45% du revenu de référence préconisé par le Code AFEP-MEDEF.

Le Président et le Directeur Général de Caisse régionale ne bénéficient pas, au titre de leurs fonctions dans la Caisse, de stock-options, d'actions de performance ou de jetons de présence.

Tableau de synthèse des indemnités compensatrices du temps passé et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
	Exercice 2012	Exercice 2013
Président : M. Bernard PACORY		
Indemnités fixes dues au titre de l'exercice	75 690	75 600
Indemnités variables dues au titre de l'exercice	Néant	Néant
Indemnité exceptionnelle	Néant	Néant
Avantage en nature	Véhicule de fonction	Véhicule de fonction
Jetons de présence	Néant	Néant
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	Néant	Néant
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	Néant	Néant

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
	Exercice 2012	Exercice 2013
Directeur Général : M. François MACÉ		
Rémunérations fixes dues au titre de l'exercice	264 500	287 800
Rémunérations variables dues au titre de l'exercice	110 800	ND*
Rémunération exceptionnelle	Néant	Néant
Avantage en nature	Logement et véhicule de fonction	Logement et véhicule de fonction
Jetons de présence	Néant	Néant
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	Néant	Néant
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	Néant	Néant

* Non Disponible

Dirigeants mandataires sociaux	Contrat de travail	Régime de retraite Supplémentaire	Indemnités ou avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la cessation ou du changement de fonctions	Indemnités relatives à une clause de non concurrence
Président - Nom : Bernard PACORY - Date début Mandat : 22/04/2011 - Date de renouvellement du mandat d'administrateur <u>De 2003 à 2011</u> : Vice-Président de la CR Nord de France <u>De 2002 à 2003</u> : Administrateur et secrétaire de la CR Nord de France <u>De 1993 à 2002</u> : Administrateur et secrétaire de la CR du Nord	Non	Oui	Non	Non
Directeur Général Nom : François MACÉ Date de prise de fonction dans la Caisse régionale : 01/02/2012	Non (1)	Oui	Non	Non

(1) Le contrat de travail est suspendu.

2 PRESENTATION DE L'ORGANISATION ET DU FONCTIONNEMENT DES COMITES

Le Comité d'audit

Le Conseil d'administration, dans sa séance du 25 juillet 2011, a validé la création d'un Comité d'audit afin que cette fonction ne soit plus exercée par substitution du Conseil d'administration.

Ce Comité d'audit est doté d'un règlement, précisant ses attributions et ses modalités de fonctionnement, qui est intégré au règlement intérieur du Conseil d'administration.

Il est composé de huit administrateurs (Cf. annexe 2), hors Président de la Caisse régionale, dont un doit présenter des compétences particulières en matière financière ou comptable.

Les membres du Comité d'audit sont considérés comme indépendants dans la mesure où ils ne sont pas représentants des actionnaires. Plusieurs d'entre eux disposent de connaissances dans les domaines financier et comptable en leur qualité de chef d'entreprise ou d'expert-comptable. Au-delà, les membres du Comité d'audit bénéficient d'une information continue dans les domaines financiers et comptables, en fonction des thèmes abordés. Par ailleurs, des documentations spécifiques sont régulièrement remises aux membres du Comité d'audit.

Les missions légales incombant au comité d'audit sont inscrites dans l'article L823-19 du Code de Commerce, tel que rapporté littéralement ci-dessous :

« Sans préjudice des compétences des organes chargés de l'administration, de la direction et de la surveillance, ce comité est notamment chargé d'assurer le suivi :

- du processus d'élaboration de l'information financière ;
- de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques ;
- du contrôle légal des comptes annuels et, le cas échéant, des comptes consolidés par les Commissaires aux Comptes ;
- de l'indépendance des Commissaires aux Comptes. Il émet une recommandation sur les Commissaires aux Comptes proposés à la désignation par l'Assemblée Générale ou l'organe exerçant une fonction analogue.

Il rend compte régulièrement à l'organe collégial chargé de l'administration ou à l'organe de surveillance de l'exercice de ses missions et l'informe sans délai de toute difficulté rencontrée. »

Il assure également, en vertu de l'article L 511-46 du Code Monétaire et Financier, « le suivi de la politique, des procédures et des systèmes de gestion des risques ».

Le Comité d'audit agit sous la responsabilité exclusive et collective des membres du Conseil d'administration. Il prépare ses décisions mais ne reprend aucune de ses attributions. Il formule des propositions ou recommandations à l'attention du Conseil d'administration (alerte et demande d'informations).

Le Comité d'audit compte des invités permanents : le Responsable du Contrôle Permanent et des Risques, le Responsable du Contrôle Périodique (Audit Interne), le Directeur Financier. Peuvent aussi être invités en fonction des sujets traités : le Président et le Directeur Général, les Commissaires aux Comptes (comptes semestriels et annuels) et les fonctions de contrôle spécialisées (CCR, RCC, RSSI, RPCA).

Le Comité d'Audit se réunit trimestriellement en cohérence avec les dates d'arrêtés comptables ou chaque fois que nécessaire avec pour objet le suivi des questions particulières. Au cours de l'année 2013, le Comité d'audit de la Caisse régionale Nord de France s'est ainsi réuni quatre fois. Le taux de participation s'élève à 96%.

Au cours de ces séances, les principaux thèmes suivants ont été présentés :

- les comptes sociaux et consolidés, y compris l'avis des Commissaires aux Comptes,
- l'activité de contrôle interne (y compris la présentation du rapport du Président et du rapport annuel de contrôle interne),
- le dispositif de mesure et de surveillance des risques et des dossiers spécifiques,
- la synthèse des activités du contrôle permanent, du contrôle périodique,
- le bilan des modalités de fonctionnement du Comité d'audit.

Les Comités des prêts

Les Comités des Prêts, institués par les articles R512-9 du Code Monétaire et Financier et 16.2 des statuts, sont composés des membres du Bureau du Conseil d'administration et du Directeur Général ou de son représentant. Il est doté d'un règlement, précisant ses attributions et ses modalités de fonctionnement, qui est intégré au règlement intérieur du Conseil d'administration.

Sur cette base, le Conseil d'administration de la Caisse régionale a institué deux Comités des Prêts spécialisés selon les marchés :

- les marchés de proximité,
- les marchés relevant de la compétence de la Direction des Entreprises et de l'International.

A chaque réunion, les membres du Comité des Prêts désignent le Président de séance parmi les Administrateurs présents. Conformément aux dispositions de l'article 16.2, doivent être présents pour délibérer valablement au moins deux Administrateurs et le Directeur Général ou son représentant.

Par ailleurs :

- un représentant de la filière risque participe à chacun des Comités des Prêts en vue, le cas échéant, d'émettre un avis,
- deux membres du Conseil d'administration de la Caisse régionale, non membres du Bureau, sont invités chaque mois, et durant un mois, à assister sans voix délibérative à ces Comités.

Les Comités des Prêts se réunissent à Lille et à Arras de façon équilibrée, sur la base d'une périodicité hebdomadaire, ou chaque fois que nécessaire, pour décider de l'octroi ou non des crédits qui dépassent la délégation des Directeurs Généraux Adjointes en charge des crédits (marchés de Proximité et de Grande Clientèle).

Ces Comités des prêts se sont tenus à 44 reprises au cours de l'exercice 2013.

Concernant les comptes et l'audit interne

Le Directeur Financier et le Directeur des Risques et des Contrôles Permanents, en représentation de l'ensemble des fonctions de Contrôle Interne, rendent régulièrement compte au Conseil d'administration du suivi de leurs activités respectives (présentation des résultats sociaux et consolidés, de la gestion des risques et des rapports de contrôle interne) en présence des deux Commissaires aux Comptes. Ces derniers ont été renouvelés par l'Assemblée Générale du 21 avril 2008 sur proposition du Conseil d'administration, pour une durée de six ans.

3 POUVOIRS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DELEGATION AU DIRECTEUR GENERAL

Conformément à la loi sur la coopération et aux statuts, le Conseil d'administration a tous les pouvoirs pour agir au nom de la Caisse régionale et faire ou autoriser tous les actes et opérations relatifs à son objet social. Il peut déléguer tout ou partie de ses pouvoirs.

Le Conseil d'administration nomme le Directeur Général à qui il délègue, pour l'exécution de ses propres décisions et celle de l'Assemblée Générale, tout ou partie de ses pouvoirs.

En date du 27 janvier 2012, le Conseil d'administration a conféré à Monsieur François MACÉ, Directeur Général, l'ensemble des pouvoirs nécessaires au fonctionnement de l'entreprise et ceci à compter du 1^{er} février 2012.

En matière de distribution de crédit, une délégation financière a été donnée au Directeur Général pour accorder des crédits dans le cadre d'un plafond d'encours, par entité emprunteuse, quel que soit le marché, à concurrence de huit millions d'euros.

Concernant les acquisitions et les ventes d'immeubles pour le compte de la Caisse régionale, le Conseil d'administration a donné délégation :

- au Directeur Général pour les opérations à concurrence de 750.000 euros,
- au Bureau pour les opérations à concurrence de 1.000.000 euros.

Au-delà de ces limites, le Conseil d'administration est seul compétent.

II. PROCEDURES DE CONTROLE INTERNE ET DE GESTION DES RISQUES

Définition du dispositif de contrôle interne

Le dispositif de contrôle interne est défini, au sein du Groupe Crédit Agricole, comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des activités et des risques de toute nature et permettant d'assurer la régularité, la sécurité et l'efficacité des opérations, conformément aux références présentées au point 1 ci-après.

Ce dispositif et ces procédures comportent toutefois des limites inhérentes à tout dispositif de contrôle interne, du fait notamment de défaillances techniques ou humaines.

Il se caractérise par les objectifs qui lui sont assignés :

- application des instructions et orientations fixées par la Direction Générale ;
- performance financière, par l'utilisation efficace et adéquate des actifs et ressources du Groupe ainsi que la protection contre les risques de pertes ;
- connaissance exhaustive, précise et régulière des données nécessaires à la prise de décision et à la gestion des risques ;
- conformité aux lois et règlements et aux normes internes ;
- prévention et détection des fraudes et erreurs ;
- exactitude, exhaustivité des enregistrements comptables et établissement en temps voulu d'informations comptables et financières fiables.

Les dispositifs mis en œuvre dans cet environnement normatif procurent un certain nombre de moyens, d'outils et de reportings au Conseil, à la Direction Générale et au management notamment, permettant une évaluation de la qualité des dispositifs de contrôle interne mis en œuvre et de leur adéquation (système de Contrôle permanent et périodique, rapports sur la mesure et la surveillance des risques, plans d'actions correctrices, ...).

Les effectifs des trois fonctions de contrôle s'élèvent à 44,1 ETP au 31/12/2013.

Il est rappelé que le dispositif de contrôle interne mis en œuvre par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France s'inscrit dans un cadre de normes et de principes rappelés ci-dessous et déclinés d'une façon adaptée aux différents niveaux du Groupe Crédit Agricole afin de répondre au mieux aux obligations réglementaires propres aux activités bancaires.

1. TEXTES DE REFERENCE EN MATIERE DE CONTROLE INTERNE

Le contrôle interne s'appuie sur :

- des références internationales :
Celles-ci sont émises notamment par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire.
- des références légales et réglementaires :
 - le Code Monétaire et Financier, le règlement 97-02 modifié relatif au contrôle interne des établissements de crédit et des entreprises d'investissement,
 - le recueil des textes réglementaires relatif à l'exercice des activités bancaires et financières (établi par la Banque de France et le CCLRF),
 - le Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers.
- des références propres au Crédit Agricole :
 - les recommandations du Comité Plénier de Contrôle Interne des Caisses régionales,
 - le Corpus et procédures relatives notamment à la comptabilité (plan comptable du Crédit Agricole), à la gestion financière, aux risques et aux contrôles permanents,
 - la Charte de déontologie du Groupe Crédit Agricole.
- des références internes à la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France :
Afin de rappeler l'organisation et les responsabilités des différents acteurs du contrôle interne au sein de la Caisse régionale, la Charte de Contrôle Interne, actualisée en mars 2012, est mise à disposition de l'ensemble des salariés de la Caisse régionale. Il en est de même pour la charte comptable, actualisée en mars 2010, qui définit les principes d'organisation et de contrôle comptable mis en place au sein de la Caisse régionale, dans le cadre des normes du Groupe Crédit Agricole.
Enfin, les dispositions générales relatives à la déontologie professionnelle et les règles s'appliquant au personnel sensible sont rappelées dans le Règlement intérieur de la Caisse régionale.

2. PRINCIPES D'ORGANISATION DU DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE

2.1 Principes fondamentaux

Les principes d'organisation et les composantes du dispositif de contrôle interne de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France et communs à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole recouvrent des obligations en matière :

- d'information de l'organe délibérant (stratégies risques, limites fixées aux prises de risques et utilisation de ces limites, activité et résultats du contrôle interne),
- d'implication directe de l'organe exécutif dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne,
- de couverture exhaustive des activités et des risques, de responsabilité de l'ensemble des acteurs,
- de définition claire des tâches, de séparation effective des fonctions d'engagement et de contrôle, de délégations formalisées et à jour,
- de normes et procédures, notamment en matière comptable, formalisées et à jour.

Ces principes sont complétés par :

- des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques : de crédit, de marché, de liquidité, financiers, opérationnels ou comptables (traitements opérationnels, qualité de l'information financière et comptable, processus informatiques), risques de non-conformité et risques juridiques,
- un système de contrôle, s'inscrivant dans un processus dynamique et correctif, comprenant des contrôles permanents réalisés par les unités opérationnelles ou par des collaborateurs dédiés, et des contrôles périodiques.

Enfin, les différents métiers, et par conséquent les objectifs et la stratégie de l'entreprise, sont bien pris en compte dans les évolutions du dispositif de contrôle interne examinées lors des Comités de Contrôle Interne et des Comités NAP (Nouvelles Activités et nouveaux Produits).

2.2 Pilotage du dispositif

Afin de veiller à la cohérence et à l'efficacité du dispositif de contrôle interne et au respect des principes énoncés ci-dessus sur l'ensemble du périmètre de contrôle interne de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France, trois responsables distincts du Contrôle périodique (Audit-Contrôle Périodique), du Contrôle permanent et du Contrôle de la conformité ont été désignés. Les Responsables du Contrôle périodique et du Contrôle permanent sont directement rattachés au Directeur Général de la Caisse régionale et rapportent notamment à son Conseil d'administration.

Par ailleurs, conformément à l'arrêté du 19/01/2010 modifiant le règlement 97-02, le Directeur des Risques et des Contrôles Permanents a été désigné responsable de la filière « risques ».

Il a notamment vocation à alerter les organes exécutif et délibérant de toute situation pouvant avoir un impact significatif sur la maîtrise des risques.

La cartographie des risques de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France a été actualisée au 30 juin 2013. Les résultats ont été présentés au Comité d'audit ainsi qu'au Comité de Contrôle Interne. Cette cartographie a ainsi permis d'identifier, sur différents thèmes, les points forts du dispositif de contrôle interne ainsi que les axes d'amélioration.

Par ailleurs, un groupe de travail de niveau national, mène actuellement une réflexion sur la refonte de la cartographie des risques des Caisses régionales, sous l'égide du comité spécialisé de contrôle permanent.

La nouvelle approche globale est structurée par domaine d'activité, en lieu et place d'une approche par typologie de risques.

Elle se base notamment sur :

- des indicateurs quantitatifs permettant de mesurer l'intensité de l'exposition tout en intégrant des facteurs d'atténuation (niveau de provision, assurance, contrôles,...),
- des indicateurs qualitatifs de gestion (processus, outils de suivi, ...),
- et des facteurs de fragilité (organisation, outils, réglementation,...).

En fin d'année, les résultats issus de l'application de cette nouvelle méthodologie ont été présentés sur le domaine du crédit.

2.3 Rôle de l'organe délibérant : Conseil d'administration

L'organe délibérant est informé de l'organisation, de l'activité et des résultats du contrôle interne. Il est impliqué dans la compréhension des principaux risques encourus par l'entreprise. A ce titre, il est régulièrement informé des limites globales fixées en tant que niveaux acceptables de ces risques. Les niveaux d'utilisation de ces limites lui sont également communiqués.

En outre, il est informé par l'organe exécutif et par les trois responsables des fonctions de contrôle, de l'activité et des résultats du contrôle interne. Ainsi, il approuve l'organisation générale de l'entreprise ainsi que celle de son dispositif de contrôle interne.

En application du règlement 97-02, le dispositif de surveillance par l'organe délibérant est le suivant :

- principe de reporting auprès des organes de gouvernance sur l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que sur les incidents révélés par ces systèmes,
- en cas de survenance d'incidents significatifs, des modalités d'information ont été mises en place pour assurer l'information des organes exécutifs et délibérants. Ces modalités sont fixées dans une procédure dédiée.

Outre les informations qui lui sont régulièrement transmises, il dispose du rapport annuel sur le contrôle interne qui lui est systématiquement communiqué, conformément à la réglementation bancaire et aux principes du Groupe Crédit Agricole.

Le Comité d'audit se réunit spécifiquement afin d'assister l'organe délibérant dans l'exercice de sa mission.

Une présentation semestrielle des missions réalisées par les différentes instances de contrôle arrêtées au 30 juin 2013 a, par ailleurs, été réalisée au Comité d'audit du 22 octobre 2013. Une synthèse de cette présentation a été effectuée lors du Conseil d'administration du 25 octobre 2013.

Le rapport annuel sur le contrôle interne relatif à l'exercice 2013 sera présenté au Conseil d'administration du 24 mars 2014 et sera transmis aux Commissaires aux Comptes.

2.4 Rôle de l'organe exécutif

Le Directeur Général est directement impliqué dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne. Il s'assure que les stratégies et limites de risques sont compatibles avec la situation financière (niveaux des fonds propres, résultats) et les stratégies arrêtées par l'organe délibérant.

Le Directeur Général définit l'organisation générale de l'entreprise et s'assure de sa mise en œuvre efficiente par des personnes compétentes. En particulier, il fixe clairement les rôles et responsabilités en matière de contrôle interne et lui attribue les moyens adéquats.

Il veille à ce que des systèmes d'identification et de mesure des risques, adaptés aux activités et à l'organisation de l'entreprise, soient adoptés. Il veille également à ce que les principales informations issues de ces systèmes lui soient régulièrement reportées.

Il s'assure que le dispositif de contrôle interne fait l'objet d'un suivi permanent, destiné à vérifier son adéquation et son efficacité. Il est informé des principaux dysfonctionnements que le dispositif de contrôle interne permet d'identifier et des mesures correctrices proposées, notamment dans le cadre du Comité de Contrôle Interne qui se réunit trimestriellement sous la présidence du Directeur Général.

2.5 Contrôle interne consolidé : Caisses locales et filiales

Conformément aux principes du Groupe, le dispositif de contrôle interne de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France s'applique sur un périmètre large visant à l'encadrement et à la maîtrise des activités, à la mesure et à la surveillance des risques sur base consolidée.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France s'assure de l'existence d'un dispositif adéquat au sein de chacune de ses filiales porteuses de risques afin de permettre une identification et une surveillance consolidée des activités, des risques et de la qualité des contrôles au sein de ces filiales, notamment en ce qui concerne les informations comptables et financières.

Les principales filiales concernées sont le pôle immobilier (holding, les réseaux d'agences immobilières, la commercialisation de lots neufs, et leur entité des fonctions supports communes, SCI de portage, prescription immobilière, promotion immobilière, diagnostics immobiliers), le pôle capital risque (Nord Capital Investissement), le pôle presse et le pôle CRELAN (ex Crédit Agricole de Belgique).

Le périmètre de contrôle interne comprend également l'ensemble des Caisses locales affiliées (cf. liste nominative en annexe 3 au présent rapport), pour lesquelles des diligences analogues sont réalisées. L'organisation et le fonctionnement des Caisses locales sont étroitement liés à la Caisse régionale et contrôlés par celle-ci. L'ensemble constitué de la Caisse régionale et des Caisses locales affiliées bénéficie d'un agrément collectif en tant qu'établissement de crédit.

3. DESCRIPTION SYNTHETIQUE DU DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE ET DE MAITRISE DES RISQUES AUXQUELS EST SOUMIS L'ENTREPRISE

3.1 Mesure et surveillance des risques

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France met en œuvre des processus et dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise de ses risques (risques de contrepartie, de marché, de taux d'intérêt global, de liquidité, opérationnels, comptables) adaptés à ses activités, ses moyens et à son organisation et intégrés au dispositif de contrôle interne.

Les principaux facteurs de risque auxquels est exposée la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France, à savoir risque de crédit et de contrepartie, risque de marché, risque de liquidité, risque de taux d'intérêt global et risque opérationnel, font l'objet d'un suivi particulier. En outre, les principales expositions en matière de risques de crédit bénéficient d'un mécanisme de contre-garantie interne au Groupe via la structure Foncaris.

Pour les principaux facteurs de risque mentionnés ci-dessus, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France a défini de façon précise et revoit au minimum chaque année les limites et procédures lui permettant d'encadrer, de sélectionner a priori, de mesurer, surveiller et maîtriser les risques.

Ainsi, pour ces principaux facteurs de risque, il existe un dispositif de limites qui comporte :

- des limites globales déclinant des règles de division des risques, d'engagements maximum par filière, par pays, par nature de risque financier s'agissant de la gestion actif-passif, etc., formalisées sous la forme d'une Politique Risque. Ces limites, établies en référence aux fonds propres et/ou aux résultats de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France ont été validées par l'organe exécutif et l'organe délibérant ;
- des limites opérationnelles décidées par l'organe exécutif, cohérentes avec les précédentes et accordées dans le cadre de procédures strictes.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France mesure ses risques de manière exhaustive et précise, c'est-à-dire en intégrant l'ensemble des catégories d'engagements (bilan, hors-bilan) et des positions, en consolidant les engagements sur les sociétés appartenant à un même groupe, en agrégeant l'ensemble des portefeuilles et en distinguant les niveaux de risques.

Les groupes de risque, dont les limites individuelles dépassent par exception les limites globales, sont approuvés au cas par cas par le Conseil d'administration (14 groupes sur les grandes clientèles et 6 sur les marchés de proximité en dépassement au 30/09/13).

Ces mesures sont complétées d'une évaluation régulière basée sur des « scénarios catastrophes », appliqués aux expositions réelles et aux limites.

Les méthodologies de mesure sont documentées et justifiées. Elles sont soumises à un réexamen périodique afin de vérifier leur pertinence et leur adaptation aux risques encourus.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France assure la maîtrise des risques engagés. Cette surveillance passe par un suivi permanent des dépassements de limites et de leur régularisation, du fonctionnement des comptes, par une revue périodique / trimestrielle des principaux risques et portefeuilles de crédits, portant en particulier sur les « affaires sensibles », et par une révision au moins annuelle de tous les autres. La correcte classification des créances au regard de la réglementation en vigueur (créances douteuses notamment), ainsi que l'adéquation du niveau de provisionnement aux niveaux de risque encourus, font l'objet d'un examen mensuel par le Comité Risques présidé par la Direction Générale.

Les anomalies identifiées, les classifications comptables non conformes ainsi que les cas de non respect des limites globales ou des équilibres géographiques et sectoriels sont rapportés à la Direction Générale et au Conseil d'administration et aux niveaux hiérarchiques appropriés.

Enfin, conformément au règlement 97-02 modifié, le système de contrôle des opérations et des procédures internes a également pour objet :

- de vérifier l'exécution, dans des délais raisonnables, des mesures correctrices décidées,
- de vérifier l'adéquation des transactions réalisées avec les décisions prises dans les instances de gouvernance, les opérateurs de marché ne réalisant aucune activité de trading.

Par ailleurs, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France identifie, conformément au règlement 97-02, les incidents significatifs en fonction :

- des critères et seuils définis dans les procédures régissant les dispositifs de limites dans le domaine des risques de crédit,
- des critères et seuils qui ont été fixés afin d'identifier comme significatifs les incidents révélés par les procédures de contrôle interne et leurs modalités de mise en œuvre.

La gestion du risque de liquidité s'inscrit dans le cadre du respect des normes réglementaires (coefficient de liquidité standard à 1 mois) et des normes de Crédit Agricole S.A. (Limite Court Terme pour le refinancement à moins de un an, concentration des échéances à Moyen Long Terme). La gestion de la liquidité est effectuée par le service Gestion Financière de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France. Un contrôle de second degré est effectué par l'unité Middle Office, indépendante du service Gestion Financière, ainsi que par la Direction des Risques et Contrôles Permanents. La situation de la Caisse régionale en matière de risque de liquidité est revue quotidiennement par le Directeur Financier et à tout le moins mensuellement par le Directeur Général de la Caisse régionale dans le cadre du Comité Financier.

3.2 Dispositif de Contrôle permanent

Le dispositif de contrôles permanents s'appuie sur un socle de contrôles opérationnels et de contrôles spécialisés effectués par des agents exclusivement dédiés.

Au sein des services / unités / directions / métiers, des manuels de procédures décrivent les traitements à réaliser ainsi que les contrôles permanents opérationnels afférents ; ils portent notamment sur le respect des limites, de la stratégie « risque », des règles de délégation, sur la validation des opérations, leur correct dénouement, etc. L'extension du dispositif aux nouveaux services ou nouvelles activités est effectuée par la mise en œuvre de procédures dédiées. Le changement du Système d'Information fin 2013 nécessite la mise à jour de nombreuses procédures et a donné lieu à une révision globale des contrôles opérationnels attachés aux traitements concernés qui sera poursuivie en 2014.

Dans le cadre de la mise en œuvre des modifications du règlement 97-02 sur le contrôle interne, des unités spécialisées de Contrôle permanent de dernier niveau, indépendantes des unités opérationnelles, intervenant sur les principales familles de risques encourus par l'entité, sont regroupées sous l'autorité du Responsable des Risques et Contrôles permanents. Le Responsable du Contrôle de la Conformité est rattaché à celui-ci.

Le plan de contrôles permanents, mis en œuvre sur le périmètre de contrôle interne, est élaboré, formalisé, mis à jour régulièrement sous la responsabilité de l'équipe Risques opérationnels et Contrôles permanents, en collaboration avec les experts métiers.

Lorsqu'ils n'ont pas été intégrés dans les systèmes automatisés de traitement des opérations, les points à contrôler ont été exhaustivement recensés et sont régulièrement actualisés, en s'appuyant notamment sur la cartographie des risques opérationnels.

Les résultats des contrôles sont formalisés, tracés par le biais de fiches de contrôle informatisées et font l'objet d'un reporting de synthèse périodique au niveau hiérarchique adéquat [Directeurs d'agence, Directeurs de région, Responsables de domaine, Responsable comptable, Directeur de Département et Comité de Contrôle Interne]. Les responsables des fonctions de contrôle sont également destinataires des principaux reportings et il en est fait un compte rendu dans le rapport de contrôle interne destiné au Conseil d'administration, à Crédit Agricole S.A., aux Commissaires aux comptes et à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. Les anomalies détectées par ces moyens font l'objet de plans d'actions correctrices.

L'extension du dispositif à des filiales non encore couvertes s'est poursuivie avec les responsables Contrôle Interne de chaque entité. Dans le cadre de la démarche Groupe, le plan d'action visant à renforcer le dispositif de contrôles permanents de la Caisse régionale a été mis en œuvre en impliquant plus étroitement les managers des Directions Commerciales dans la réalisation de ces contrôles.

Les procédures et les contrôles portent également sur les Caisses locales affiliées, dans le cadre du pouvoir général de tutelle exercé par la Caisse régionale sur leur administration et leur gestion. Les contrôles de premier degré sont assurés par le Directeur d'agence concerné, en qualité de Secrétaire de la Caisse locale du ressort de l'agence. Les contrôles de deuxième degré sont réalisés par les services compétents de la Caisse régionale.

3.3 Dispositif de contrôle des risques de non conformité

Ce dispositif vise à se prémunir contre les risques de non-conformité aux lois, règlements et normes internes relatives notamment aux activités de services d'investissement, à la prévention du blanchiment de capitaux et à la lutte contre le financement du terrorisme et la prévention et lutte contre la fraude externe et interne. Des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont mis en œuvre : formation du personnel, adoption de règles écrites internes, accomplissement des obligations déclaratives vis-à-vis des autorités de tutelle, etc.

Au cours de l'année 2013, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France a engagé des nouveaux travaux, ou a poursuivi ceux débutés précédemment.

Dans ce cadre, elle a notamment :

- réalisé la cartographie 2013 des risques de non-conformité et renforcé, en conséquence, le plan de contrôle de la conformité,
- enrichi le dispositif de reporting,
- déployé un outil de lutte contre la fraude identitaire,
- renforcé le dispositif relatif à protection de la clientèle.

Ces dispositifs font l'objet d'un suivi renforcé par le Responsable de la Conformité de la Caisse régionale, sous la coordination de la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A. Des axes d'amélioration ont été identifiés et font l'objet d'un plan de mise en conformité.

3.4 Des dispositifs de contrôle particuliers recouvrent

- Les systèmes d'informations, pour lesquels des procédures et contrôles visent à assurer un niveau de sécurité satisfaisant. Une mesure du niveau de sécurité est réalisée semestriellement et les insuffisances relevées font l'objet de plans d'améliorations.
- Le projet NICE (informatique des Caisses régionales), dont la mise en œuvre de la première phase s'est terminée fin 2013 par la bascule de l'ensemble des Caisse régionales sur le même socle applicatif, doit être source de rationalisation des infrastructures techniques et applicatives actuelles en apportant, notamment, une meilleure maîtrise des risques informatiques associés. Il est précisé que le dispositif de contrôles permanents de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France fera l'objet d'une adaptation du fait du changement du système d'information. Dans ce contexte, une attention sera donnée au maintien de la qualité des opérations et d'un dispositif de contrôle interne adéquat.
- Le déploiement et le test de plans de continuité d'activités, intégrant les plans de replis utilisateurs et plans secours informatiques en lien avec les nouvelles entités du Groupe responsables du Système d'Information CA Technologies et CA services.
- Le dispositif national de gestion de crise (auquel est associé la Caisse régionale par l'intermédiaire de ses correspondants désignés) et qui est testé chaque trimestre.
- Les « Lignes métiers » : afin d'éviter l'effet « cloisonnement » lors d'un sinistre affectant une de ses entités, le Groupe a mis en place depuis plusieurs années une démarche de plans de continuité d'activités par « Ligne métier ». En 2013, les lignes métiers « Assurances », « Moyens de paiements », « Services Financiers Spécialisés » et « Titres retail » ont fait l'objet de tests transverses associant à la fois des représentants Caisses régionales, les entités informatiques impactées ainsi que les filiales nationales concernées par ces métiers.

3.5 Dispositif de contrôle interne de l'information comptable et financière

• **Rôles et responsabilités dans l'élaboration et le traitement de l'information comptable et financière**

La Direction comptable et financière de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France assure la responsabilité de l'élaboration de ses états financiers (comptes individuels et comptes consolidés) et de la transmission à Crédit Agricole S.A. des données collectées, nécessaires à l'élaboration des comptes consolidés du Groupe Crédit Agricole.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France se dote, conformément aux recommandations du Groupe, en matière de Contrôle permanent de l'information comptable et financière, des moyens de s'assurer de la qualité des données comptables et de gestion transmises au Groupe pour les besoins de la consolidation, notamment sur les aspects suivants : conformité aux normes applicables, concordance avec les comptes individuels arrêtés par son organe délibérant, réconciliation des résultats comptables et de gestion.

Le Contrôle permanent de dernier niveau sur l'information comptable et financière (contrôle 2^{ème} degré 2nd niveau) est assuré par une équipe dédiée, rattachée fonctionnellement et hiérarchiquement au Responsable du Contrôle permanent de la Caisse régionale.

La charte du contrôle comptable, adoptée le 22 février 2010, définit notamment le rôle et les responsabilités des différents niveaux de contrôle comptable au sein de la Caisse régionale (Direction financière, Comptabilité générale, centres comptables décentralisés), le périmètre de couverture des contrôles, les procédures d'organisation et de fonctionnement des contrôles permanents (niveaux de contrôle, contenu et périodicité des reportings, relations avec les autres fonctions de contrôle).

Le dispositif de contrôle permanent de l'information financière et comptable est complété par l'approbation des comptes des Caisses régionales réalisée par Crédit Agricole S.A. en application de l'article R 512-11 du Code Monétaire et Financier préalablement à leur Assemblée générale ainsi que par les contrôles de cohérence réalisés dans le cadre du processus de consolidation.

• **Procédures d'élaboration et de traitement de l'information comptable et financière**

La documentation de l'organisation des procédures et des systèmes d'information requise pour l'élaboration et le traitement de l'information comptable et financière est décrite dans le livre des procédures comptables de la Caisse régionale. Les procédures relatives à la piste d'audit sont formalisées.

L'information financière publiée par la Caisse régionale s'appuie, pour l'essentiel, sur les données comptables mais également sur des données de gestion.

- **Données comptables**

La Caisse régionale établit des comptes individuels et consolidés selon les normes comptables du Groupe Crédit Agricole, diffusées par la Direction de la Comptabilité et de la Consolidation de Crédit Agricole S.A.

La Caisse régionale met en œuvre le système d'information comptable, dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par Crédit Agricole S.A et le pôle métier financier de CA services, lui permettant ainsi d'élaborer ses données dans les conditions de sécurité satisfaisantes.

- **Données de gestion**

Lorsque les données publiées ne sont pas directement extraites des informations comptables, il est fait généralement mention des sources et de la définition des modes de calcul afin d'en faciliter la compréhension.

Les données de gestion publiées par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France font l'objet de la mise en œuvre de contrôles comptables (notamment pour celles relevant de l'application de la norme comptable IFRS 7) permettant de s'assurer de la qualité de la réconciliation avec les données comptables, de la conformité aux normes de gestion fixées par l'organe exécutif et de la fiabilité du calcul de l'information de gestion.

Les données de gestion sont établies selon des méthodes et des modes de calcul permettant d'assurer la comparabilité dans le temps des données chiffrées.

- **Description du dispositif de Contrôle permanent de l'information comptable et financière**

Les objectifs du Contrôle permanent de l'information comptable et financière visent à s'assurer de la couverture adéquate des risques comptables majeurs, susceptibles d'altérer la qualité de l'information comptable et financière en termes de :

- conformité des données au regard des dispositions légales et réglementaires et des normes du Groupe Crédit Agricole,
- fiabilité et sincérité des données, permettant de donner une image fidèle des résultats et de la situation financière de la Caisse régionale et des entités intégrées dans son périmètre de consolidation,
- sécurité des processus d'élaboration et de traitement des données, limitant les risques opérationnels, au regard de l'engagement de la Caisse sur l'information publiée,
- prévention des risques de fraudes et d'irrégularités comptables.

Pour répondre à ces objectifs, la Caisse régionale a décliné les recommandations générales de déploiement du Contrôle permanent dans le domaine du contrôle de l'information comptable et financière :

- séparation du contrôle comptable en deux niveaux,
- élaboration d'une cartographie des risques comptables,
- révision des plans de contrôles comptables dans les services opérationnels,
- déploiement des contrôles sur les processus d'élaboration de l'information comptable et financière,
- mise en place d'une réunion trimestrielle sur le rapprochement comptabilité-risques,
- déploiement de guides de contrôles comptables dans les filiales consolidées.

Le Contrôle permanent de l'information comptable et financière s'appuie sur l'évaluation des risques et des contrôles des processus comptables gérés par les services opérationnels et la Direction Comptable et Financière :

- contrôles de la comptabilité de 1er degré assurés par les centres comptables décentralisés, rattachés aux Directions / Métiers de la Caisse,
- contrôles de 2ème degré 1^{er} niveau exercés par la Direction Comptable et Financière.

Cette évaluation permet ainsi au Responsable du Contrôle Permanent de la Caisse régionale, de définir un plan de contrôles et la mise en place d'actions correctives, afin de renforcer, si besoin, le dispositif d'élaboration et de traitement de l'information comptable et financière.

Le Responsable du Contrôle permanent rend compte périodiquement au Directeur Général de la Caisse régionale des travaux du Contrôle permanent de l'information comptable et financière (résultats des contrôles 2.2C, thématiques comptables, contrôles sous SCOPE, etc..) et de l'évaluation de ce dispositif de Contrôle permanent mis en place dans la Caisse régionale.

- **Relations avec les Commissaires aux comptes**

Conformément aux normes professionnelles en vigueur, les Commissaires aux Comptes mettent en œuvre les diligences qu'ils jugent appropriées sur l'information comptable et financière publiée :

- audit des comptes individuels et des comptes consolidés ;
- examen limité des comptes consolidés semestriels ;
- lecture d'ensemble des supports de présentation de l'information financière publiée.

Dans le cadre de leur mission légale, les Commissaires aux Comptes présentent au Comité d'audit et au Conseil d'administration de la Caisse régionale les conclusions de leurs travaux.

3.6 Contrôle périodique (Inspection Générale / Audit)

Le service Audit et Contrôle Périodique, exerçant exclusivement son rôle de contrôle périodique (3^{ème} degré), en application du règlement 97-02 modifié, et indépendant des unités opérationnelles, intervient sur la Caisse régionale (siège et réseaux) mais aussi sur toute entité relevant de son périmètre de contrôle interne, en France comme à l'étranger.

Les missions d'audit sont réalisées par des équipes dédiées, selon des méthodologies formalisées, conformément à un plan annuel validé par la Direction générale.

Les missions visent à s'assurer du respect des règles externes et internes, de la maîtrise des risques, de la fiabilité et l'exhaustivité des informations et des systèmes de mesure des risques. Elles portent en particulier sur les dispositifs de Contrôle permanent et de contrôle de la conformité.

Le plan annuel d'audit s'inscrit dans un cycle pluriannuel, visant à l'audit régulier et selon une périodicité aussi rapprochée que possible, de toutes les activités et entités du périmètre de contrôle interne.

L'activité du service Audit et Contrôle Périodique de la Caisse régionale s'effectue dans le cadre de l'Animation Audit Inspection exercée par l'Inspection Générale Groupe (IGL). De fait, les plans annuels et pluriannuels, comme la cartographie des risques auditables de la Caisse régionale, sont réalisés sur la base de référentiels nationaux et l'audit de la Caisse régionale bénéficie des outils méthodologiques mis à disposition par IGL (guides d'audit, formations, encadrement de missions transverses, outils d'analyse de données, outil de gestion des missions et des suivis des recommandations).

Les missions réalisées par le service Audit et Contrôle Périodique, ainsi que par l'Inspection Générale Groupe ou tout audit externe (autorités de tutelle, cabinets externes) font l'objet d'un dispositif formalisé de suivi. Pour chacune des recommandations formulées à l'issue de ces missions, ce dispositif permet de s'assurer de l'avancement des actions correctrices programmées dans des délais raisonnables, mises en œuvre selon un calendrier précis, en fonction de leur niveau de priorité et au Responsable du service Audit-Inspection d'effectuer les retours nécessaires aux organes exécutif et délibérant.

* * *

Conformément aux modalités d'organisation communes aux entités du Groupe Crédit Agricole, décrites ci-avant, et aux dispositifs et procédures existants au sein de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France, le Conseil d'administration, la Direction Générale et les composantes concernées de l'entreprise sont tenus informés avec précision du contrôle interne et du niveau d'exposition aux risques, ainsi que des éventuels axes de progrès enregistrés en la matière, et de l'avancement des mesures correctrices adoptées, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Cette information est retranscrite notamment au moyen du rapport annuel sur le contrôle interne et sur la mesure et la surveillance des risques, mais aussi par des reportings réguliers d'activité, des risques et de contrôles.

Le Président du Conseil d'administration.

**ANNEXE 1 : LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA
CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL NORD DE FRANCE**

Nom	Age au 31/12/2013	Modifications intervenues en 2013
Bernard PACORY	60	Réélu en tant que Président
Thierry CALAIS	-	Démission du mandat d'administrateur et fin du mandat de Vice-président
José DUBRULLE	57	Fin du mandat de Vice-président / Elu Membre du Bureau
Dominique DUCROQUET	-	Fin des mandats d'administrateurs et de Vice-président
Bertrand GOSSE DE GORRE	52	Réélu Vice-président
Henri MASCAUX	66	Réélu Vice-président
Jean-Pierre ROSELEUR	66	Réélu Vice-président
Maurice CAFFIERI	66	Réélu Secrétaire
Gabriel HOLLANDER	57	Elu Vice-président / fin mandat trésorier
Monique HUCHETTE	66	
Renée-Paule ROBAIL	69	
Thérèse SPRIET	53	
Anne-Marie VANSTEENBERGHE	60	
Marie-Madeleine VION	65	Réélue Membre du Bureau
Patrice CALAIS	60	Elu Membre du Bureau
Jean-Pierre CHAMPAGNE	69	
Bertrand DELTOUR	61	
Jean-Paul GOMBERT	65	
Alain LECLERCQ	48	
Didier LEFEBVRE	69	
Daniel PARENTY	58	Elu Membre du Bureau
Stéphane ROLIN	52	
Philippe TETTART	57	Réélu Membre du Bureau
Philippe TRUFFAUX	51	Elu Trésorier
Hélène PAINBLAN BRONGNIART	31	Elue en tant qu'administratrice
Sylvie CODEVELLE	47	Elue en tant qu'administratrice

**ANNEXE 2 : LISTE DES MEMBRES DU COMITE D'AUDIT DE LA
CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL NORD DE FRANCE**

Membres du Comité d'audit			
Président	Monsieur	Bertrand	GOSSE de GORRE
Membres	Madame	Monique	HUCHETTE
	Monsieur	Maurice	CAFFIERI
	Monsieur	Bertrand	DELTOUR
	Monsieur	Didier	LEFEBVRE
	Monsieur	Henri	MASCAUX
	Monsieur	Daniel	PARENTY
	Monsieur	Stéphane	ROLIN

ANNEXE 3 : LISTE DES 70 CAISSES LOCALES AFFILIEES
A LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL NORD DE FRANCE

Nom de la Caisse locale	Siège social
AIRE SUR LA LYS	1 à 5 Rue d'Arras – BP 89 - 62922 AIRE SUR LA LYS
ARDRES – AUDRUICQ	9 Place Belle Roze – BP 8 – 62610 ARDRES
ARLEUX	34 Rue Fily – BP 9 – 59151 ARLEUX
ARMENTIERES	32 Place Saint Vaast – 59280 ARMENTIERES
ARRAS	19 Grand Place – 62000 ARRAS
AUBERCHICOURT	7 Place Jean Jaurès – 59580 ANICHE
AUBIGNY	1 Place du Manoir – 62690 AUBIGNY EN ARTOIS
AULNOYE	7-9 Place de la Gare – 59620 AULNOYE
AVESNES – BEAUMETZ	77 Grand'Rue – BP 15 – 62810 AVESNES LE COMTE
AVESNES SUR HELPE	4 Rue Vauban – 59440 AVESNES SUR HELPE
AVION – BULLY	10-12 Rue Roger Salengro – BP 116 – 62160 BULLY LES MINES
BAILLEUL	16 Rue d'Ypres – 59270 BAILLEUL
BAPAUME – BERTINCOURT	16 Route de Douai – 62450 BAPAUME
BAVAY	40 Rue Pierre Mathieu – BP 94022 – 59570 BAVAY
BERGUES	26 Rue Nationale – 59380 BERGUES
BETHUNE	159 Place du Maréchal Joffre – BP 10015 – 62401 BETHUNE
BONDUES – MARCQ	1906 Avenue du Général de Gaulle – 59910 BONDUES
BOUCHAIN	222 Rue Léon Pierard – BP 36 – 59111 BOUCHAIN
BOULOGNE	85 Boulevard Mariette – 62311 BOULOGNE SUR MER
BOURBOURG	3 Place du Général de Gaulle – 59630 BOURBOURG
BRUAY LA BUISSIERE	422 Rue Jules Guesde – 62700 BRUAY LA BUISSIERE
BUCQUOY – PAS	18 Grand Place – 62760 PAS EN ARTOIS
CALAIS	77 Boulevard Lafayette – 62102 CALAIS
CAMBRAI	27 Rue de Nice – 59400 CAMBRAI
CARNIERES	9 Rue Karl Marx – 59129 AVESNES LEZ AUBERT
CARVIN – WINGLES	16 Rue du 8 mai 1945 – 62220 CARVIN
CASSEL	61 Rue Constant Moeneclaeys – 59670 CASSEL
CLARY	11 Rue Léon Gambetta – 59540 CAUDRY
CONDE SUR L'ESCAUT	47 Rue Léon Gambetta – 59163 CONDE SUR L'ESCAUT
CYSOING	42 Rue Léon Gambetta – 59830 CYSOING
DENAIN	1 Rue Lazare Bernard – 59220 DENAIN
DESVRES	10 rue des Potiers – 62240 DESVRES
DOUAI	179 Rue de Paris – 59505 DOUAI
DUNKERQUE	5-7 Rue Sainte Barbe – 59140 DUNKERQUE
FREVENT	2 Place Jean Jaurès – 62270 FREVENT
GUINES	29 Rue Georges Clémenceau – 62340 GUINES
HAUBOURDIN – RONCHIN	1 Rue Léon Gambetta – BP 30021 – 59481 HAUBOURDIN
HAUT PAYS	25 Place Jean Jaurès – 62380 LUMBRES
HAZEBROUCK	5 Rue de l'église – 59190 HAZEBROUCK
HENIN – HARNES	58 Rue Montpencher – BP 157 – 62253 HENIN BEAUMONT
HESDIN	1 Place d'Armes – BP 35 – 62140 HESDIN
LA BASSEE	5 Rue du Général Leclerc – 59480 LA BASSEE
LAMBERSART – LA MADELEINE	2 Avenue Henri Delecaux – 59130 LAMBERSART
LE CATEAU	36-38 Rue Jean Jaurès – 59360 LE CATEAU

Nom de la Caisse locale	Siège social
LE QUESNOY	8-10-12 Rue Henri Weibel – 59530 LE QUESNOY
LENS – LIEVIN	99 Boulevard Basly – 62300 LENS
LILLE	71-73 Rue Nationale – 59800 LILLE
LILLERS	9 Rue du Commerce – 62193 LILLERS
MARCHIENNES	41 Rue Pasteur – 59490 SOMAIN
MARCOING	15 Rue de la République – 59159 MARCOING
MARQUISE	12 Rue Pasteur – 62250 MARQUISE
MAUBEUGE	40 Avenue de France – 59600 MAUBEUGE
MERVILLE	9 Place de la Libération – 59660 MERVILLE
MONTREUIL	32 Place du Général de Gaulle – 62170 MONTREUIL SUR MER
ORCHIES	1 Place Léon Gambetta – 59310 ORCHIES
PERNES	29 Grand Place – 62550 PERNES EN ARTOIS
PONT A MARCQ	102 Rue Nationale – 59710 PONT A MARCQ
QUESNOY SUR DEULE	3 Rue du Général Leclerc – 59890 QUESNOY SUR DEULE
ROUBAIX – CROIX – WASQUEHAL	52 Avenue Jean Jaurès – 59100 ROUBAIX
SAINT AMAND LES EAUX	34 Rue d’Orchies – 59230 SAINT AMAND LES EAUX
SAINT OMER	26 Place Foch – 62500 SAINT OMER
SAINT POL SUR TERNOISE	4 Place de Verdun – 62130 SAINT POL SUR TERNOISE
SECLIN	31 Place du Général de Gaulle – 59113 SECLIN
SOLESMES	53 Rue de la République – 59730 SOLESMES
STEENVOORDE	33 Place Norbert Segard – 59114 STEENVOORDE
TRELON	52 Rue Saint Louis – BP 20051 – 59612 FOURMIES
VALENCIENNES	15 Avenue d’Amsterdam – 59300 VALENCIENNES
VILLENEUVE D’ASCQ	30 Boulevard du Comte de Montalembert – 59650 VILLENEUVE D’ASCQ
WATTRELOS – TOURCOING	40 rue Carnot – 59150 WATTRELOS
WORMHOUT	42 Place du Général de Gaulle – 59470 WORMHOUT

