

#Mutualisme

#Proximité



**AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE
INTÉRÊT**



**ET CELUI DE LA
SOCIÉTÉ**

NORD EST

**DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE — 2020**

#Engagement

#Territoire

CRÉDIT AGRICOLE DU NORD EST 25 rue Libergier - 51088 Reims Cedex

- Directrice de publication : Laure LESME-BERTHOMIEUX • Rédaction : Vincent ARNAUD - Alix DUTHOIT - Anne FORGET - Christelle VAILLANT
- Sources : Crédit Agricole SA - Crédit Agricole du Nord Est - AVISO - Données chiffrées, année de référence 2020 (sauf UTOPIES année 2018)
- Crédits photos : Crédit Agricole du Nord Est - Crédit Agricole SA - Shutterstock - VISU.COM
- Création et mise en page : Champagne Création

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU NORD EST

Société coopérative à capital variable Établissement de crédit - Société de courtage d'assurances - Prestataire de services d'investissement agréé et contrôlé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, 75436 PARIS Cedex 09 - Siège social : 25, rue Libergier - 51088 REIMS CEDEX - Tél. 03 26 83 30 00 - Télécopie 03 26 83 30 09 - N° SIREN 394 157 085 RCS Reims - N° ORIAS 07 022 663 - T.V.A. : FR42 394157085 - www.ca-nord-est.fr

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



PEFC™
10-31-3162

Certifié PEFC
pefc-france.org

SOMMAIRE

CHAPITRE 1

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

05 › 09

Nos missions et nos valeurs |05

Une banque régionale de plein exercice |06

Notre organisation et notre gouvernance |07

Notre modèle d'affaires |08

CHAPITRE 2

OPPORTUNITÉS ET RISQUES

10 › 25

Analyse des risques et de nos enjeux RSE |11

NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Être utile au territoire |12

Assurer une expertise et un conseil de proximité |14

Viser une relation durable avec nos sociétaires
et nos clients en protégeant leurs intérêts |16

NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL

Être l'employeur préféré du territoire, engagé dans
le développement et le bien-être de nos collaborateurs
au travail |19

NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Agir pour réduire l'impact du changement
climatique |23

CHAPITRE 3

NOTRE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

27

CHAPITRE 4

ANNEXE ET MÉTHODOLOGIE

28

CHAPITRE 5

ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

32



NOS MISSIONS ET NOS VALEURS



Banque de référence sur son territoire, le Crédit Agricole du Nord Est s'appuie sur les valeurs mutualistes qui ont présidé à sa création à savoir la proximité, la responsabilité et la solidarité.

Le Crédit Agricole du Nord Est a pour ambition d'accompagner tous ses clients dans la conduite de leurs projets, les prémunir contre les aléas et protéger leurs intérêts. Au service de tous, des plus modestes comme des plus fortunés, des particuliers aux grandes entreprises, il affirme son modèle de banque régionale de proximité qu'il s'engage à exercer avec transparence, loyauté et pédagogie. Il vise l'excellence relationnelle au service de tous. Il vise, en premier lieu, à être utile à ses clients et à ses territoires.

L'année 2020, avec la crise sanitaire qui l'a marquée, a généré de nombreux bouleversements sur le plan social et économique. Elle a été l'occasion de prouver la solidité et la résilience de notre modèle de banque régionale.

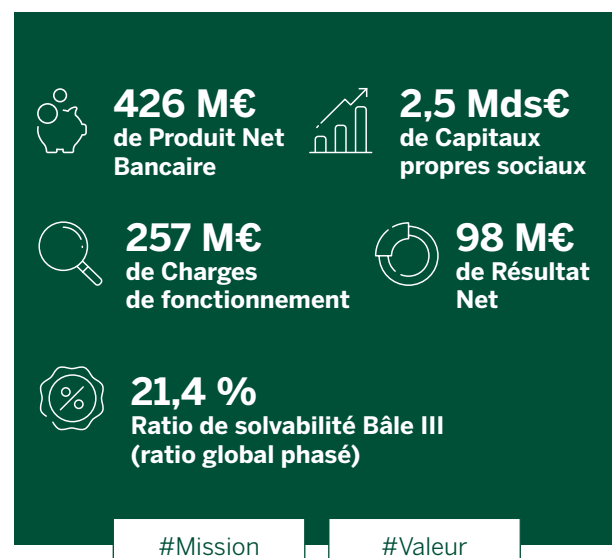
Ainsi, le Crédit Agricole du Nord Est a démontré son utilité à ses clients et à ses territoires :

- en maintenant la permanence du service rendu à sa clientèle,
- en relayant sur le terrain tous les dispositifs de portage de l'économie mis en place (Prêts Garantis par l'État, reports d'échéance de prêts, gestes mutualistes auprès de ses clients professionnels, ...)
- en participant activement au soutien des associations venant en aide aux populations particulièrement touchées par la pandémie (jeunes et personnes âgées).

Pour ce faire, en plaçant l'humain au cœur de ses préoccupations, le Crédit Agricole du Nord Est dispose d'équipes motivées et totalement engagées au service de la satisfaction de ses clients. Toutes ses actions à l'égard de ses clients, de son environnement sont guidées par ses valeurs mutualistes. Sa politique de responsabilité

sociétale et environnementale est au cœur de son identité. Le Crédit Agricole du Nord Est est fortement investi sur les terrains sociétaux et environnementaux où il accompagne progrès et transformations.

Son organisation s'appuie sur un modèle de banque à statut coopératif qui repose sur le principe d'une gouvernance équilibrée et qui lui assure un contact permanent et direct avec ses clients sociétaires. La raison d'être de son modèle de banque territoriale de plein exercice est de participer au développement régional et son ambition première est de rester la banque de référence de son territoire. Cette ambition s'appuie sur des performances financières solides et sur d'importants investissements de modernisation (immobiliers et technologiques). Son modèle de développement repose sur une recherche de performance dans la durée que lui permet la mise en réserve de plus de 80 % de ses résultats, chaque année.



UNE BANQUE RÉGIONALE DE PLEIN EXERCICE

Première banque sur son territoire qui couvre les départements de l'Aisne, des Ardennes et de la Marne, le Crédit Agricole du Nord Est a déployé un modèle de banque universelle de proximité.

Les atouts de son modèle sont :

- une banque territoriale adaptée à chaque segment de clientèle
- une banque des services qui répond aux besoins quotidiens de tous ses clients, sans exclusion
- une banque conseil pour répondre aux besoins plus complexes des clients particuliers, agriculteurs, viticulteurs, artisans, commerçants, professions libérales

- une banque des entreprises pour accompagner l'économie et le développement du territoire au travers des entreprises et des collectivités publiques.

Sur tous ces marchés, le Crédit Agricole du Nord Est est en mesure de proposer, une offre de produits et services bancaires en s'appuyant notamment sur toutes les expertises du groupe Crédit Agricole et de ses grandes filiales grâce à une complémentarité entre la banque de proximité et les métiers spécialisés.

UNE BANQUE DE TERRITOIRE AU SERVICE DE TOUS

3 MARCHÉS DE CLIENTÈLES



BANQUE DES SERVICES

- Particuliers



BANQUE CONSEIL

- Agriculteurs - Viticulteurs
- Artisans Commerçants
- Professions libérales
- Patrimoniaux



BANQUE DES ENTREPRISES

- Entreprises
- Industrie
- Agroalimentaire
- Champagne
- Collectivités publiques

SATISFACTION CLIENT

4 MÉTIERS

4 RELAIS DE CROISSANCE

APPUI AU TERRITOIRE

Collecte

Crédits

Capital investissement

Protection des biens et
des personnes

Services bancaires

Assurances

Courtier en Assurances
professionnelles

Immobilier

Son modèle de distribution a été adapté à ses ambitions stratégiques :

Le Crédit Agricole du Nord Est propose à ses clients un vaste maillage d'agences complété d'un accès digital à ses services pour offrir à chacun de ses clients le mode de relation qui lui convient. Le réseau des agences de proximité a été complété par des centres d'affaires spécialisés à destination des clientèles professionnelles et patrimoniales afin d'apporter à la clientèle un conseil à forte valeur ajoutée et une expertise toujours plus pointue.

En 2018, APY BANK, la banque en ligne du Crédit Agricole du Nord Est est venue compléter ce dispositif.



117
AGENCES DE
PROXIMITÉ

52
CENTRES
D'AFFAIRES
Agriculteurs - Viticulteurs
Artisans Commerçants
Professions libérales
Clients patrimoniaux

**APY
BANK**
1^{ère} banque
en ligne
du territoire
avec un conseiller dédié
à chaque client

UN DISPOSITIF COMPLET SUR LE TERRITOIRE

NOTRE ORGANISATION ET NOTRE GOUVERNANCE

Le modèle de gouvernance du Crédit Agricole du Nord Est privilégie la performance sur le long terme et favorise l'échange d'informations, le partage du savoir et la co-construction.

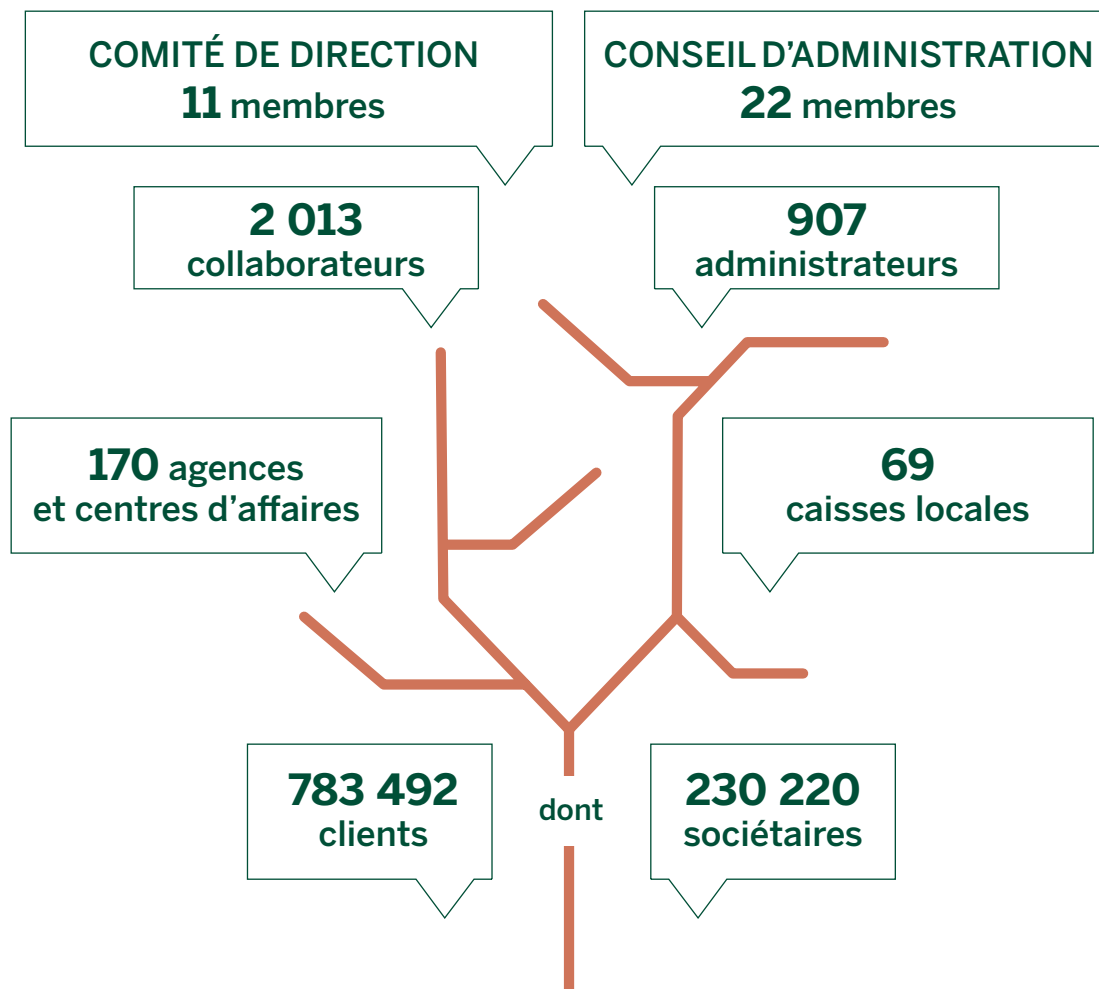
Plus de 230 000 sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole du Nord Est. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital de 69 caisses locales et désignent chaque année leurs représentants : plus de 900 administrateurs qui portent leurs attentes auprès des instances décisionnaires. Les 69 caisses locales détiennent l'essentiel du capital de la Caisse régionale.

Le Crédit Agricole du Nord Est présente une gouvernance bicéphale, avec à sa tête une Présidente élue et une Directrice Générale nommée par le Conseil d'Administration. Cette gouvernance repose sur deux instances complémentaires qui travaillent parallèlement : le Conseil d'Administration emmené par la Présidente, représentant les sociétaires et le Comité de Direction animé par la Directrice Générale.

La Directrice Générale présente au Conseil d'Administration et à sa Présidente les orientations stratégiques et leurs déclinaisons dans les différentes politiques de la Caisse régionale. Le Conseil d'Administration les valide.

La Directrice Générale et le Comité de Direction les mettent en œuvre et en rendent compte régulièrement au Conseil d'Administration.

NOTRE GOUVERNANCE



NOTRE TERRITOIRE : AISNE, ARDENNES, MARNE

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES



Nos valeurs

PROXIMITÉ
RESPONSABILITÉ
SOLIDARITÉ



Nos missions

- Accompagner nos clients dans la réussite de leurs projets de vie.
- Contribuer au développement socio-économique de notre territoire.
- Affirmer notre modèle de banque coopérative, qui repose sur le principe de vote démocratique : une personne = une voix



Notre environnement

CONTEXTE SOCIÉTAL

Exigence réglementaire, transformation de l'agriculture, évolution démographique, réchauffement climatique, concurrence multiforme et digitale, nouveaux usages et besoins clients.

Ce qui nous différencie



Notre projet client et notre proximité relationnelle



Un soutien permanent des initiatives locales



L'innovation au cœur de nos projets



Notre gouvernance, avec des administrateurs élus par nos clients sociétaires



85% de nos résultats réinvestis au service du territoire

**TOUS NOS CENTRES DE DÉCISION
AU CŒUR DE NOTRE TERRITOIRE**

NOS RESSOURCES

Nos talents > Notre gouvernance

En proximité sur tout le territoire

2 013 collaborateurs **907** administrateurs



Notre présence territoriale

69 caisses locales **1** banque en ligne, APYBANK
117 agences de proximité **184** points verts
52 centres d'affaires **5** points Passerelle



Capital Financier

2,5 Mds€ de capitaux propres sociaux



Le Village by CA

Programme d'accélération des jeunes entreprises innovantes

38 start up accueillies au Village depuis sa création 2018



Filiales du Crédit Agricole Nord Est

Capital investissement

Nord Est Expansion
Nord Est Capital
Investissement

Assurances / Assistance

Nord Est Protection et Assistance

Editique

Signe
Immobilier
Nord Est Patrimoine
Immobilier
Nord Est Immo
Nord Est Aménagement
Promotion



Filiales du groupe Crédit Agricole

Un modèle qui s'appuie sur les synergies entre les différentes entités du groupe

- Amundi
- CA Assurances
- (PREDICA, PACIFICA)
- CACIB
- CA Immobilier
- CA Leasing & Factoring
- CA Paiement
- CA Technologies et Services



La Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est

841 projets accompagnés depuis 2010



Capital technologique

100% des effectifs équipés en pc portable (CDI, CDD, stagiaires, apprentis)

1060 collaborateurs équipés de smartphones

627 habilités à Webex

499 automates en libre-service dont 301 GAB (fonction simple ou multiple) et 167 bornes chèques/monnayeurs

NOTRE CRÉATION DE VALEUR



Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société

Une banque régionale de plein exercice autonome au sein d'un grand groupe, différenciante pour ses clients et ses sociétaires : banque de proximité, accessible partout et proche de ses clients dont tous les centres de décision sont localisés sur son territoire.

Porteur de sens pour ses collaborateurs : entreprise à taille humaine, entrepreneuriale, à vocation d'utilité territoriale.

Une banque rentable et génératrice de fonds propres gage de sa solidité et de sa pérennité.



Nos métiers

Banque

- Épargne • Crédits • Services bancaires

Assurances

- Des biens • Des personnes • Prévoyance

Immobilier

- Promotion immobilière
- Transaction/ vente neuf

Protection des biens et des personnes

Accompagnement des entrepreneurs

- Financements spécialisés
- Solutions adaptées et personnalisées à la vie de l'entreprise (création, développement, transmission)
- Banque d'affaires – Capital risque
- Village by CA Reims



Ce qui nous différencie

- Notre lien au territoire et à ses habitants.
- Un pouvoir de décision local pour être au plus près des attentes de nos clients.
- Une gouvernance qui associe des représentants des sociétaires.
- Un principe d'action : l'utilité pour un accompagnement durable et responsable de nos clients.
- L'innovation et l'entrepreneuriat.
- Un soutien solidaire des initiatives locales en phase avec nos valeurs mutualistes.

NOS RÉSULTATS 2020



Nos collaborateurs

19% de recrutements en CDI
52 174 heures de formation
96 alternants
50 stagiaires
137 emplois d'été



Nos clients

22,6 IRC*
783 492 clients dont **230 220** sociétaires
332 000 utilisateurs de la banque en ligne
183 000 clients utilisateurs soit 55% des clients de l'application Ma banque

*Indice de Recommandation Client, enquête AVISO 2020



Notre empreinte socio économique

Au travers des prêts accordés et de notre fonctionnement, **44 185** emplois soutenus* dans la région soit 8,7% des emplois locaux

* Étude UTOPIES 2018



Notre empreinte environnementale

1 621 tonnes d'émission de GES liées à nos consommation d'énergie
19 projets de méthanisation financés en 2020



Notre solidité financière

426 M€ de PNB **98 M€** de Résultat Net



Notre contribution au développement du territoire

2,7 Mds€ de nouveaux financements injectés dans l'économie dont **1,2 Md€** pour l'habitat
3 200 PGE pour **365 M€**
578 000 contrats d'assurance de biens et personnes
1 010 personnes aidées par l'association Point Passerelle
487 crédits solidaires et microcrédits accordés aux clients fragilisés
95 projets soutenus par la Fondation d'Entreprise
250 projets soutenus par les caisses locales



ANALYSE DES RISQUES ET DE NOS ENJEUX RSE

Par leur ampleur et le rythme auquel elles se succèdent, les transformations de notre société viennent bouleverser le quotidien de nos clients (particuliers, agri-viti, professionnels et entreprises).

Le Crédit Agricole du Nord Est est conscient de son rôle et de ses responsabilités pour accompagner ces transitions.

Un baromètre RSE a été réalisé par Crédit Agricole SA pour interroger les parties prenantes du groupe Crédit Agricole (clients, salariés, société civile et leaders d'opinion) sur leurs attentes. Il constitue notre document de référence*.

De cette analyse découlent les enjeux RSE qui sont dans le prolongement de 2019 et en totale cohérence avec le projet de Groupe et le projet collectif des caisses régionales qui réaffirme la volonté d'être « responsable en proximité » et « d'agir chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société ».

C'est à partir des enjeux RSE que nous avons déterminé les risques. Ils ont été validés par le département risques et contrôles permanents.

Ils sont représentés dans un tableau en annexe où sont également décrits leur influence sur les enjeux identifiés.

Ces éléments sont repris de manière plus détaillée, par ambition, afin de mettre en avant les actions réalisées et les plans d'actions y afférents.

La crise sanitaire qui a marqué l'année 2020 n'a pas modifié les risques que nous avons identifiés et qui sont structurels. Elle a aggravé certaines situations ou accéléré certaines évolutions telle que la transition numérique. Elle a également créé des opportunités.

*Matrice en annexe



ÊTRE UTILE AU TERRITOIRE

Dans ce contexte de crise sanitaire, le Crédit Agricole du Nord Est est attentif à accompagner tous ses clients et notamment ceux qui sont le plus touchés.

IDENTIFICATION DES OPPORTUNITÉS

- Se positionner comme un acteur local solidaire dans la crise.
- Soutenir la création des entreprises de la « nouvelle économie ».
- Faciliter les synergies entre tous les acteurs de notre région.
- Créer des partenariats en faveur de l'innovation
- Accompagner le tissu entrepreneurial existant dans ses mutations.
- Encourager les initiatives porteuses de valeur pour le territoire et ses habitants.

APPRÉCIATION ET GESTION DES RISQUES

- Ne pas pouvoir assurer pleinement son rôle pendant la crise sanitaire.
- Ne pas soutenir suffisamment l'économie des 3 départements et ses agents économiques et en particulier les projets entrepreneuriaux et les activités innovantes.
- Ne pas avoir les relais locaux efficaces pour déployer les actions mutualistes en proximité.
- Retard dans les mutations de notre environnement et dans son développement.
- Déclin de l'attractivité des territoires.
- Départ de nos talents.

CONTRIBUER À LA VITALITÉ ÉCONOMIQUE

38 start up ont été accueillies au Village depuis sa création dont 14 y sont encore actuellement.

Le recrutement d'une nouvelle promotion est en cours. Les start up sont au Village pour une durée maximum de 3 ans et la première promotion date de 2018.

LE VILLAGE BY CA, PLACE À L'INNOVATION

Le Village by CA est à la fois un vivier dédié à l'innovation et une communauté où des hommes et des femmes peuvent se rassembler autour de projets porteurs de sens.

Cette année, de nouveaux formats de rencontres et d'échanges ont été expérimentés, autour de deux thématiques principales : « comment développer son chiffre d'affaires » et « comment développer son leadership ». Des ateliers ont été mis en place au Village by CA de Reims puis convertis en visioconférences, ce

qui a permis de partager ces ateliers avec des start up d'autres Villages by CA.

Le mentorat a été développé entre les start up du Village et les entreprises partenaires, ainsi que d'autres entrepreneurs locaux investis dans l'innovation. Le but est à la fois le partage d'expériences, la mise en relation, l'accompagnement du développement de ces jeunes entreprises.

Le Village a co-organisé une journée dédiée aux start up « Start&Up », avec d'autres acteurs du territoire, comme les incubateurs Innovact, l'URCA et NEOMA Business School, ou encore la Région Grand Est et son dispositif Grand Enov. Les ateliers et conférences se sont tenus en visioconférence depuis Sciences Po Reims devant plusieurs centaines de participants.

CAPITAL INVESTISSEMENT

Nord Est Partenaires, la filiale de capital investissement du Crédit Agricole du Nord Est a mené en 2020 une étude pour intégrer l'ESG dans sa stratégie et dans ses procédures en cohérence avec sa mission et ses valeurs.



14 start up hébergées au Village by CA en 2020 (25 fin 2019)



95 projets soutenus par la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est (109 en 2019)



122 M€ Investis en capital investissement sur le territoire (-15%/2019)



40 Ordinateurs reconditionnés donnés au Secours Catholique

ACCOMPAGNER LES PROJETS ET LES ACTEURS LOCAUX DU TERRITOIRE

Dans un contexte économique et sanitaire compliqué, au-delà de son rôle de banquier, la Caisse régionale a plus que jamais soutenu son territoire par la mise en pratique de ses valeurs mutualistes.

UNE BANQUE PROCHE DE SES CLIENTS PROFESSIONNELS

Pour les professionnels, le groupe a versé près de 239 millions d'euros à 500 000 professionnels, assurés en perte d'exploitation, impactés par la baisse d'activité. Dans l'Aisne, les Ardennes et la Marne, la contribution du Crédit Agricole du Nord Est a représenté 6 millions d'euros pour 1 182 clients. Chaque indemnisation a été calculée sur la base d'une estimation forfaitaire des pertes économiques du secteur d'activité du client.

UN SOUTIEN AUX COMMERCE DE PROXIMITÉ

Pour donner de la visibilité à tous les commerces qui ont mis en place des solutions de click & collect ou de drive pour rester proches de leurs clients, malgré leur fermeture, le Crédit Agricole du Nord Est a mis en place une carte interactive sur son site internet, ca-nord-est.fr.

Avec plus de 2 millions de visites mensuelles, ce site offre à la fois une vitrine aux artisans, commerçants, producteurs, viticulteurs et des solutions d'achats de proximité aux clients.

Facile d'accès et simple d'utilisation, cette carte nous permet d'agir collectivement pour soutenir nos commerces indispensables à la vie de nos territoires.

UNE BANQUE AUX CÔTÉS DE NOS AÎNÉS

Le groupe Crédit Agricole a constitué un fonds de solidarité de 23 millions d'euros alimenté par diverses entités du groupe. Cette action initiée par le groupe et déclinée sur notre territoire vise à aider les personnes âgées particulièrement touchées par la crise car plus vulnérables à la maladie et privées des contacts avec leurs proches. Plus d'1 million d'euros ont été versés à 230 maisons de retraite ou structures d'aide à nos seniors pour acheter des équipements de protection individuelle pour les intervenants mais aussi du matériel permettant par exemple de maintenir le lien avec la famille ou de stimuler l'activité cognitive.

PLATEFORME « jaimemonterritoire-ca.fr »

Une plateforme digitale d'entraide a été mise à disposition par le Crédit Agricole dès le premier confinement. Elle vise à mettre en relation des personnes qui souhaitent aider (par exemple faire des courses) avec des personnes qui ont besoin d'aide et à valoriser les associations locales.

Le Crédit Agricole du Nord Est a relayé cette initiative sur son territoire.

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Suite au renouvellement des postes de travail, la Caisse régionale a fait don de 40 ordinateurs reconditionnés au Secours Catholique pour permettre à des élèves ou étudiants non équipés de suivre leurs cours en distanciel.

Une partie de ce matériel est dédié aux bénévoles de l'association pour accompagner des personnes en difficulté et assurer du soutien scolaire.

AIDER LES ASSOCIATIONS QUI AGISSENT CONTRE LA PRÉCARITÉ ALIMENTAIRE

Du fait de la crise, les associations caritatives qui apportent du soutien alimentaire aux plus démunis ont vu le nombre de bénéficiaires augmenter de façon très importante.

Suite à l'opération lancée par Crédit Agricole Assurances « 1 contrat de prévoyance signé = 5 € de dons à des associations régionales », le Crédit Agricole du Nord Est a versé au total près de 21 000 € aux 3 Fédérations du Secours Populaire de l'Aisne, des Ardennes et de la Marne. Cette Association a été choisie pour sa présence et son action en urbain comme en rural dans nos 3 départements.

Le Crédit Agricole du Nord Est a également adhéré à l'association Solaal qui vise à mettre en relation des agriculteurs qui souhaitent donner des denrées consommables invendues et des associations caritatives pour faire connaître cette association et promouvoir son action.

LA FONDATION D'ENTREPRISE DU CRÉDIT AGRICOLE DU NORD EST

Alors que la Fondation d'Entreprise a eu 10 ans en 2020, la Caisse régionale a renouvelé son engagement pour 5 années supplémentaires, avec un niveau d'accompagnement financier équivalent. Malgré la crise, les dossiers déposés par les associations de notre territoire et acceptés ont été quasiment équivalents en nombre et en montant. À noter que par solidarité vues les difficultés rencontrées par les associations culturelles, la Fondation d'Entreprise a maintenu ses subventions aux 4 festivals qu'elle avait décidé d'accompagner en 2020 que l'événement se déroule ou non.

LES BUDGETS D'ANIMATION DES CAISSES LOCALES

Malgré le contexte, en 2020, les caisses locales ont pu accompagner près de 250 associations sur le territoire. Elles ont maintenu leurs aides quand les associations étaient fragilisées par la pandémie (exemple : cinéma associatif de Vouziers).

Durant cette année 2020 difficile pour nos résidents privés d'animateurs extérieurs, le don de 5 000 € de la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est nous a permis l'achat d'une borne Mélo. Les résidents ont très vite adopté ce média numérique, spécifique pour les maisons de retraite qui propose 3 fonctionnalités : juke box (jusqu'à 4000 musiques), jeux et animations, musique à visée thérapeutique, notamment pour des jeux sensoriels ou de stimulation cognitive. Certains sont même très fiers de l'utiliser avec une étonnante facilité.

Sandrine Martin,

Responsable de la Résidence Séniors
Les Jonquilles à Sainte-Ménéhould

ASSURER UNE EXPERTISE ET UN CONSEIL DE PROXIMITÉ

Le Crédit Agricole du Nord Est a maintenu ses agences ouvertes pendant toute l'année 2020 malgré les contraintes liées à la crise sanitaire. Les équipes se sont organisées et mobilisées pour recevoir et accompagner les clients : nos collaborateurs ont été très engagés sur le terrain pour assurer un suivi individuel et proposer les aides adaptées (PGE, reports ou suspensions d'échéances). Ils ont également assuré la continuité de l'activité bancaire traditionnelle : financement de projets, assurance, placements....

Les services de base sont restés disponibles en agence afin d'assurer la continuité de la prestation et notamment

pour les populations les plus modestes (délivrance d'espèces suite au versement des allocations)

En parallèle, la crise sanitaire a agi comme un accélérateur des usages de la banque digitale et a confirmé la pertinence de notre stratégie qui allie présence physique et mise à disposition de la plus large gamme de services en ligne.

L'accroissement des opérations en ligne (nombre et type) a provoqué une recrudescence des tentatives de fraude qui a nécessité des actions d'alerte et de prévention auprès de notre clientèle.

IDENTIFICATION DES OPPORTUNITÉS

- Valoriser les services en ligne dans le contexte de la crise sanitaire.
- Miser sur notre modèle de Banque Universelle de Proximité pour apporter une expertise adaptée à tous les clients.
- Proposer de nouvelles offres, accroître notre gamme de services et de conseils grâce à la dimension du groupe.
- Capitaliser sur le positionnement de banque multicanal.
- S'appuyer sur la solidité de notre informatique et valoriser notre statut de tiers de confiance pour répondre aux fortes attentes des clients en matière de cybersécurité et de protection des données.

APPRÉCIATION ET GESTION DES RISQUES

- Interruption du service.
- Défaut de conseil ou de performance sur les activités de conseil.
- Inadaptation du produit ou du service au besoin du client.
- Offre de services inadaptée sur les canaux de distribution à distance.
- Concurrence des Fintechs.
- Baisse de fréquentation des agences.
- Désintermédiation au profit des marchés ou du crowdfunding.



783 500 clients, dont 15 100 clients APY BANK, la banque en ligne du Crédit Agricole du Nord Est



55% de clients bamistes actifs utilisateurs de l'application « Ma banque » (+ 5 points par rapport à 2019)



74% de clients vus ou contactés sur l'ensemble de nos canaux en 2020 contre 73% en 2019



332 000 clients consultent leurs comptes en ligne



93% des appels entrants décrochés

OFFRIR L'ACCESSIBILITÉ OPTIMALE À TOUS NOS CLIENTS, À TOUS NOS SERVICES, SUR TOUS LES CANAUX

Le Crédit Agricole propose un modèle de distribution qui repose sur 3 piliers :

- 117 agences de proximité, le plus large maillage bancaire dans l'Aisne, les Ardennes et la Marne
- APY BANK, la première banque en ligne du territoire avec un conseiller dédié à chaque client
- 52 centres d'affaires spécialisés pour les professionnels, agriculteurs-viticulteurs, professions libérales, entreprises et collectivités publiques

Et qui a démontré toute sa pertinence pendant la crise en permettant à chacun de nos clients d'utiliser le canal de son choix en profitant des mêmes offres et de la même qualité de conseil personnalisé.

S'ADAPTER RAPIDEMENT POUR RÉPONDRE AUX NOUVEAUX USAGES ET BESOINS CLIENTS FACE À LA SITUATION DE CRISE

DES INVESTISSEMENTS TECHNOLOGIQUES POUR LES SALARIÉS

La Caisse régionale du Nord Est a fortement investi dans la mise à disposition des salariés d'outils à distance pour qu'ils puissent poursuivre leur activité en télétravail respectant ainsi les consignes sanitaires tout en assurant la continuité du service et sa qualité auprès de leurs clients.

Ainsi, au cours de l'exercice 2020, chaque salarié (quel que soit son statut CDI, CDD, stagiaire, alternant...) a été équipé d'un ordinateur portable.

Les habilitations au nomadisme sont passées de 200 en début d'année à plus de 1 600 collaborateurs pouvant travailler de n'importe quel lieu tout en disposant des mêmes ressources que s'ils étaient à leur poste de travail habituel.

En matière de visioconférence, tous disposent fin 2020 de l'habilitation à Skype qui permet d'organiser des réunions intra groupe et 620 de l'habilitation Webex leur permettant de communiquer avec toute personne qu'elle soit interne ou externe au groupe. Les secrétaires de caisses locales ont ainsi pu tenir des conseils d'administration à distance et des conseillers organiser des rendez-vous avec leurs clients.

LES PARCOURS CLIENTS ONT ÉTÉ DIGITALISÉS

Dans le domaine des crédits, après la mise en place en 2019 pour les contrats de prêts habitat et consommation ainsi que pour les assurances emprunteurs, la signature électronique a été étendue aux avenants à ces crédits.

Dans le contexte de la COVID 19, les PGE sont éligibles à la signature électronique.

Les souscriptions des contrats d'assurances, de biens et de personnes, sont proposées depuis 2019 en signature électronique (soit en autonomie pour le client sur le site **www.ca-nord-est.fr** soit en dépose par le conseiller sur la messagerie sécurisée). Depuis 2020, les clients ont la possibilité de signer électroniquement les modifications sur leurs contrats d'assurance vie et en fin d'année, les contrats multirisques professionnels ont été dématérialisés.

Rappelons qu'un certain nombre d'autres opérations sont également dématérialisées par exemple les commandes de cartes bancaires, les opérations titres dites complexes dématérialisées (titres non cotés, CCA, opérations sur les marchés secondaires), les souscriptions et modifications de contrats pour disposer d'appareil « TPE » (Terminaux de Paiement Electronique chez les commerçants).

Des mesures exceptionnelles ont été mise en place pendant la crise visant à faciliter les entrées en relation, les opérations sur titres et la souscription de produits d'épargne.

L'usage croissant du digital fait émerger de nouveaux risques comme les attaques et piratages en ligne. Cela a été particulièrement sensible en 2020 du fait de la très forte augmentation des opérations à distance. Le Crédit Agricole qui confirme sa position de tiers de confiance mène en permanence des actions de sécurisation.

Les dispositifs de prévention visent particulièrement à protéger :

- les clients contre les tentatives de « piratage »
- l'entreprise contre toute forme de malveillance

Le Crédit Agricole du Nord Est informe régulièrement ses clients **et sensibilise en permanence ses collaborateurs** sur l'évolution des typologies de fraudes informatiques et sur les précautions à prendre. Il propose également une assurance visant à se prémunir contre ces risques.

« Le 1^{er} confinement nous a contraint à modifier nos habitudes de travail en nous imposant la relation à distance avec nos clients. Une relation à distance qui a été facilitée à la fois par l'adaptation de nos clients à ces nouveaux modes de contacts (mail, téléphone, visio) et par notre équipement en ordinateur portable (que nous avions déjà).

En plus d'aménager notre environnement personnel au télétravail pour créer les conditions de réussite de ce nouveau dispositif, il a fallu pour les parents de jeunes enfants concilier vie de famille et travail.

Durant cette période, nous avons eu une forte proximité avec nos collègues et nos clients et avons été hyper réactifs grâce à nos forces d'appui (assureur pro, manager, experts flux, grand projet, financement, els) et à nos outils.

Le télétravail n'a finalement pas été un frein au développement de la relation client malgré la modification du contact humain.»

Alexia,

Expert en gestion privée professionnelle

VISER UNE RELATION DURABLE AVEC LES SOCIÉTAIRES ET LES CLIENTS EN PROTÉGÉANT LEURS INTÉRÊTS

En période de crise, il est plus essentiel encore que tous nos clients puissent nous considérer comme tiers de confiance. Nous travaillons en permanence à développer et renforcer la solidité et la diversité des expertises mises à leur service, la qualité du conseil et la protection de leurs intérêts.

Nous visons une relation durable qui s'inscrit dans notre modèle de banque universelle de proximité, accessible au plus grand nombre, sans exclusion, dans une société où le chômage, la monoparentalité, la dépendance des aînés accroissent la précarité.

Pour cela, nous confirmons notre modèle qui met l'humain, c'est-à-dire la relation avec le conseiller, au cœur de notre modèle. Ce modèle a confirmé tout son sens malgré ou grâce au développement des canaux digitaux pendant les périodes de limitation des déplacements et des rencontres. En 2020, le nombre d'entretiens entre les conseillers et leurs clients a augmenté mais pour respecter les règles sanitaires, les entretiens à distance ont pris le pas sur les entretiens physiques.



IDENTIFICATION DES OPPORTUNITÉS

- Être proactifs en contactant nos clients par tout canal pendant la crise.
- Renforcer le cadre éthique et rassurer tous nos clients particuliers et professionnels.
- Poursuivre l'identification et la gestion des risques émergents.
- Se positionner comme une banque engagée dans la lutte contre l'évasion fiscale et la corruption.
- Intégrer la conformité comme élément de différenciation positive.
- Démontrer que nous sommes une banque universelle.
- Se positionner comme un partenaire à long terme, et apporter des réponses à nos clients qui connaissent des accidents de la vie.

APPRÉCIATION ET GESTION DES RISQUES

- Insuffisance de disponibilité pour répondre aux clients dans un délai raisonnable.
- Collaborateurs n'ayant pas suivi les formations réglementaires.
- Pratiques déloyales, corruption, conflit d'intérêt.
- Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système informatique.
- Déficit de la politique inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles et non prise en compte des aléas dans les moments de vie des clients.
- Détérioration de l'image des banques.
- Perte de confiance des clients.
- Hausse des coûts liés à la réglementation.
- Distorsion de concurrence avec des acteurs moins régulés.



93% de nos clients satisfaits
(enquête Aviso 2020)



74% de réclamations clients traitées en moins de 10 jours ouvrés (=14 jours calendaires) sur un périmètre certifié (traitement des réclamations écrites par le service Clients)



99,5% des collaborateurs formés sur la fraude et l'éthique



IRC* client :

22,6% de nos clients sont en capacité de nous recommander, soit +12,4% par rapport à 2019



487 financements solidaires soit -5% par rapport à 2019



1 010 bénéficiaires Passerelle

RENFORCER L'ÉTHIQUE DANS LA RELATION D'AFFAIRES : LA CONFORMITÉ AU SERVICE DE LA QUALITÉ

DÉPLOYER UNE DÉMARCHE DE CONFORMITÉ RESPONSABLE

La conformité est le respect des dispositions législatives et réglementaires propres aux activités bancaires et financières. Elle contribue à préserver la confiance des parties prenantes (clients, collaborateurs, investisseurs et parties liées, prestataires et fournisseurs...) à l'égard de la banque.

Le Crédit Agricole du Nord Est met en œuvre la politique de prévention des risques de non-conformité définie par le groupe Crédit Agricole. Elle se matérialise par la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect de la réglementation relative aux sanctions internationales, la prévention de la corruption et des conflits d'intérêts, la protection de la clientèle fragile, la protection des données à caractère personnel des clients et des collaborateurs ou le défaut de conseil.

Afin de s'assurer de la correcte mise en œuvre de ces dispositifs de conformité, le Crédit Agricole du Nord Est s'est doté des moyens adaptés et a constitué un Département dédié, sous la responsabilité de la Direction du Pilotage et des Risques : une équipe de 11 collaborateurs est en charge du contrôle de la conformité dans les différents domaines indiqués ci-dessus.

Être en conformité avec les intérêts des clients : commercialiser les produits et services en toute transparence : un élément de différenciation au service de la satisfaction client et développement d'une performance durable

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité repose en premier lieu sur la diffusion d'une culture éthique et conformité solide auprès de l'ensemble des collaborateurs. La culture éthique et conformité s'appuie sur le déploiement de la Charte Éthique groupe. Dans le prolongement de la Charte éthique, la Caisse régionale s'est dotée d'un Code de conduite, sur le volet spécifique « anti-corruption » en application des obligations découlant de Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence.

En 2020, la Caisse régionale a mis en place un indicateur de risque de conduite reposant sur les comportements inadaptés de l'entreprise ou de collaborateur(s) dans les relations avec les clients, les marchés financiers, les tiers ou entre collaborateurs. L'indicateur porte sur 6 thématiques : pratiques commerciales, corruption, fraude interne, pratiques en matière d'emploi, abus de marché et litiges avec les tiers.

La mise à jour des dossiers « connaissance client » en cours doit également améliorer le niveau de connaissance client sur le long terme pour en faire un facteur de loyauté et prévenir et détecter les risques, notamment de blanchiment et de financement du terrorisme.

Au cours de l'exercice, la Caisse régionale a également renforcé son dispositif de lutte contre la fraude externe (requêtes de détection et outil de traitement des dossiers de fraude).

La protection de la clientèle est une priorité affirmée du groupe Crédit Agricole. Elle s'inscrit dans les volets

« Excellence relationnelle » et « Engagement sociétal » du Projet d'Entreprise.

La gouvernance « produits » est placée au centre des mesures d'excellence relationnelle afin d'en faire un instrument majeur de la loyauté et de la transparence des offres et services mis à la disposition des clients.

Le dispositif d'inclusion bancaire a été renforcé avec notamment la refonte des modules de formation et la mise en place d'un plan de contrôle ad hoc.

Le cabinet AVISO interroge tous les ans plus de 22 000 clients du Crédit Agricole du Nord Est pour mesurer leur satisfaction et leur capacité à nous recommander (Indice de Recommandation Client : IRC).

La certification ISO 9001 de notre procédure de traitement des réclamations écrites, obtenue en 2018 et confirmée en 2019 et 2020, est également la preuve de notre volonté d'apporter à chaque client le meilleur service en toute transparence.

FAVORISER L'INCLUSION BANCAIRE

Les conseillers Passerelles sont restés joignables par téléphone ou par mail.

Les équipes des Points Passerelle et de la Banque solidaire réparties sur les 3 départements et sur 5 points de contact (Saint-Quentin, Laon, Charleville-Mézières, Reims et Châlons-en-Champagne) soit autotal 10 personnes, sont restées disponibles et se sont mobilisées pendant la crise. Pour autant le nombre de personnes ayant bénéficié de cette aide est en baisse (1010 en 2020 contre plus de 1200 les années passées). Le confinement strict du printemps et l'accès aux services des Points Passerelle uniquement à distance pendant une partie de l'année peut expliquer cette baisse.

Nous avons participé en 2020 à une étude d'impact des Points Passerelle et de la banque solidaire menée au niveau national avec un cabinet indépendant, KIMSO. Toutes les parties prenantes ont été interrogées et ont qualifié « d'excellente initiative » ce dispositif avec des taux de satisfaction entre 87% et 93%. Ce dispositif matérialise parfaitement la valeur de solidarité du Crédit Agricole qui suscite la fierté et renforce l'attachement au Crédit Agricole.

Les accompagnements ont pu se poursuivre sous des formats adaptés pour respecter les règles sanitaires en vigueur et au total 876 personnes ont été accompagnées.

Les ateliers budgétaires destinés essentiellement à des jeunes en échec scolaire ou en situation précaire et en parcours d'insertion, ont été assurés jusqu'au premier confinement. Il n'a plus été ensuite possible matériellement de les organiser ni de les tenir à distance compte-tenu de leur contenu et de leur format.

« Grâce au microcrédit, l'achat du scooter m'a sauvé la vie, je n'ai plus une heure de marche pour aller à mon travail, je peux aussi aller faire mes courses, voir mes amis. »

Andrew, 21 ans
célibataire

CORALIE SAMIA SERGE-JONATHAN SAFIRA JUSTINE CATHY GUISLAINE MARION JUSTINE WILLIAM DAVID PROSPER STEPHANE ARTHUR SAFIA NAJIB NORDINE MADELEINE VALERIE LAURA ADRIEN AURELIE
 FREDERIC BRUNO LUDOVIC STEPHANIE MOURAD GISELE CINDY VIRGINIE MELANIE KEVIN NICOLAS CYRIL CHRISTIAN JACKY MICHELE DIMITRI PASCAL PASCAL ALICIA ISABELLE DELPHINE FREDERIC
 STEPHANIE SAMUEL DENIA MARJORIE ADRIEN MARYLINE VINCENT MARINE LUCIE VERONIQUE SALIMA IBTISAME GWENAELE DIDIER ANGELIQUE FLORIAN EMILIE MARINE DELPHINE SAMIR AYESGUL
 STEPHANIE EMMA MOKHITAR ZOUBIR CECILE FATOUMATA FRANCOISE GUYLAINE CHARLOTTE MARYLINE SOPHIE HELENE JEROME MAEVA SAMIR FABRIENNE MALVINA BRIGITTE OLGA DOMINIQUE ALEXANDRA
 FABRIENNE MAMADOU CAROLINE JEROME SYLVAIN ROMAIN ISABEL NELLY ANNE NATHALIE MARION JULIEN CLAUDE AMAURY MAGALI LAETITIA EMELINE MARTINE THEOPHILE DAMOY GEOFFREY CHRISTELLE
 AURORE FRANCOIS ANGELIQUE NATHALIE FLORENCE AGATHE SOPHIE LUCIEN CAMILLE PAMELA RABIA BOUCHERA JEAN-CHRISTOPHE NATHALIE SYLVIE ADELINE NOURA AMEL THOMAS MAGALI AMINE
 MARIE-JOSE ARTHUR NADIA CLAIRE MAMA SILVIA STEPHANIE MELANIE MARIE-CHRISTINE STEPHANIE SANDYA BILAL ILHAMIE TAHAR CHRISTELLE NISRINE VENCESLAS AMARYS JEANNE FLORIAN SOPHIE
 SYLVIE ANNAELLE NATACHA ELIE CAPUCINE BAPTISTE SEGOLENE GUILLAUME NATHALIE AUDE MARYSE MAGALIE CHRISTELLE CAROLINE CORENTIN NATHALIE LYDIE ANNE PIERRE SABRINA LISA EMILIE
 MAXENCE JEAN-FRANCOIS SANDRINE MARIE CHRISTOPHER EMMANUELLE BRUNO VANESSA SYLVAIN MARIANNE CAROLINE MAXENCE THIERRY ALAIN ELOISE ESTELLE LAURENCE AURELIA SIEGFRIED CAROLINE
 GREGORY FLORIANE FLORIAN MARIE-LAURE ALINE JESSICA JULIA CECILE JEROME VINCENT CECILE FLORENCE CLAIRE VIRGINIE NOEMIE ODILE SYLVIE ETIENNE CARINE SAMIRA BENOIT DAVID STEPHANIE
 VALERIE VALENTIN CHRISTOPHE YANN SABINE ADELINE SYLVIE PHILIPPE ARLAN EMMANUEL MALIKA LAYLA NICOLE SANDRINE NICOLAS MARIE PATRICK SOPHIE JULIE AGNES SYLVIANE WILLIAM ALEXIS
 ALAIN SEBASTIEN ADRIEN FLORENCE FREDERIQUE LAETITIA MARIE-JOSEE LAURENNE VIVIANE GUILLAUME AURELIE LAETITIA MONIQUE MELANIE NICOLAS DJANY JUSTINE GAELE SYLVIE BRIGITTE LESLIE
 JESSICA NICOLAS SEBASTIEN AUDREY LAURE CEDRIC VIRGINIE CHRISTELLE LAURENT MELANIE ISABELLE BASTIEN LAURENCE OLIVIER JULIEN NATTY GILLES LUCIE GUILLAUME DOUGLAS CHRISTINE
 CORINNE SYLVIE DONATIE ANTOINE SAMUEL SEVERINE MARLENE CAMILLE VALERIE LAETITIA NAJLA ELODIE STEPHANIE ANDREA STEPHANIE INGRID SOPHIE SEVERINE ERIC DAMIEN CHRISTOPHE
 NADEGE THIBAUT LAURENCE FLORENCE CYNTHIA CHRISTELLE ENZIO XAVIER ANNE AXEL ARNAUD MERRYLL GIOVANNI MARJORIE ARNAUD NINA CHLOE SANDRINE BRUNO DELPHINE DIMITRI DAVID
 THIERRY CORINNE LIONEL THIBAUT THIERRY STEPHANIE GAETAN CORINNE CINDY SOPHIE GAELE PIERRE STEPHANIE AURELIEN BAPTISTE SYLVIE FRANCE JOEL VALERIE ELODIE NATHALIE ANTOINE
 DELPHINE DELPHINE JOEL JEAN-PIERRE SYLVIE CHRISTIAN NAJET CHRISTOPHE MAUD MATHILDE MARIA TEDDY SABRINA ARNAUD LAETITIA TIPHAIN ETIENNE SANDY HELENE CELINE HAFSA NOEMIE
 JEAN-PAUL FLORIANE NATHALIE GAUTHIER STEPHANIE MARINE AMANDINE FANNY AURORE EMILIE FLORENCE CYRIL MAXENCE LUCIE EMMANUEL THIBAUT GILBERT THIBAUT JULIE CHAHINEZ ANNE-
 MARIE SABRINA PATRICK SANDRA NATACHA VERONIQUE PASCAL CORINNE BTISAM CELINE LAURE EDITH CLAUDE CATHERINE THOMAS DONOVAN MONDINE ISABELLE DORIANE FRANLETTE FREDERIC
 LEONARD MARIE IBRAHIMA JEAN-MARIE JOSEPHINE MARIE CLOTILDE ANNE ARNAUD PATRICIA SEBASTIEN ALEXANDRA MONIQUE LAUREN CAROLINE LAETITIA SABRINA FANNY CATHERINE CATHERINE
 LUCIE LAURENT ELEONORE NATHALIE EMMANUELLE FLORENCE CORINNE MELANIE FAUSTINE MATTHIEU GAELE JULIE JEREMY MARIE-NOELLE MARION JULIE STEPHANIE VINCENT SOLENE KYLLIANN
 SEVERINE CAMILLE MAXENCE COLETTE SEBASTIEN SEVERINE JULIEN PRESCILLIA MARION STEPHANIE AURORE SOPHIE DAMIEN DELPHINE SABINE THERESE EVE VINCENT ALICE AUDREY HELENA GUILLAUME
 GUILLAUME EMMANUEL BENOIT GAETAN CORENTIN GABRIEL ELODIE EMMANUELLE MARJORIE THIERRY DAMIEN JULIEN FLORIAN THEO LAURENCE ISABELLE ELOISE ALEXANDRE CAROLINE CHARLES
 VERONIQUE LUCAS SEBASTIEN PHILIPPE SABRINA ELODIE JEREMY FAYSAL BEATRICE CELINE SAFIA JEAN-CHRISTOPHE BRIGITTE CAROLE NICOLAS CELINE THOMAS JENNIFER THIERRY ALIX FRANCK
 CECILIA ALEXANDRA ALEXANDRE THOMAS SABRINA JACQUES LAETITIA DAVID LAURE MURIEL JONATHAN CECILE BENJAMIN ELSA GAELE ASTRID AURELIE ANITA SYLVIE CHARLOTTE DOMINIQUE NESLIHAN
 SANDRA FREDERIC ANNE-SOPHIE FRANCIS ALEXANDRA CELINE SANDRINE CHRISTOPHE PIERRE MARIE VALERIE REMY AURORE OLIVIER SEVERINE CHRISTOPHE STEPHANIE CORINNE KARINE ERIKA
 SEBASTIEN STEPHANIE NICOLAS HELENE PHILIPPE CORENTIN CELINE SARAH ANISSA NATHALIE DENIS JEROME ELODIE MARIANNE DELPHINE BENJAMIN ODELINE JULIEN THOMAS MURIEL KAREN
 AMANDINE ANTHONY CORINNE CAROLINE AURELIE JEAN-BAPTISTE CHRISTINE MARION PASCALLE YASMINE JORIS MARGAUX AUDREY ARNAUD AURELIE CHRISTOPHE ADELINE LAURA HAMI PRYCELLE
 AGNES ARTHUR AUGUSTIN ALICE VINCENT MELISSA SANDRA DAVID ROMAIN SEVERINE AURELIE LEA ALEXANDRE FRANCOIS GEOFFREY GUILLAUME GUERAND CELINE STEPHANIE ESTELLE DOMINIQUE
 PHILIPPE AMELIE SANDRINE CELINE AMELIE NICOLAS QUENTIN MARIE-JEANNE ALEXANDRE MARION GAELE AURELIE AMELIE MARTINE JEROME SOPHIE EMILIE CHRISTOPHER MARION CYLIA SOPHIE MURIEL
 ANNE-SOPHIE SYLVAIN CLAUDE ANTOINE PERRINE JEAN-BAPTISTE EDDY JENNIFER SANDRINE MARIE-THERESE LAETITIA PATRICIA MAXIME ROBIN HALIMA EMILIE THIERRY MARYLINE CHRISTELLE CATHY
 YAOQI MICKAEL ADELINE CAROLE SOPHIE PHILIPPE GUILLAUME ANNE-LAURE BARBARA BENJAMIN SIMON BENEDICT NATHALIE NATHALIE ISABELLE MARIE-ANGE VINCENT MARTHE-SOPHIE ERIC ELODIE
 GUILLAUME RENALD JULIE MATHILDE JEAN-MARC SANDRINE JUDICAELE MELISSA LEA NOELLE JULIE FREDERIC VIOLANE THOMAS MATHILDE AUDREY AURELIE PIERRE-VINCENT ISABELLE JEAN-CHRISTOPHE
 JULIEN VALERIE MARC CHRISTELLE CHRISTOPHE ANNE-SOPHIE ALIX THIBAUT OLIVIER MATHILDE PASCALLE RICHARD NOEMIE CYRIL ANNE VINCENT STEPHANIE ASMA YAMINA IMAN FABIEEN CORINNE
 HICHAME ANNE NURAY GUMUS LUCIEN JULIE MARTINE SANDRA BENEDICTE CHRISTINE PAULINE PRISCILLE NATHALIE FLORENCE AMANDINE PAUL SANDRINE SEBASTIEN
 VIRGINIE RACHEL AGATHE MICKAEL CHRISTOPHE KHADJA MARJORIE CHRISTIANE SARAH SYLVIE ALEXANDRA CEDRIC NATHALIE XAVIER LAURENCE FRANCK BRUNO ILIANA MARIE CARLOS LOUIS THIERRY
 BAPTISTE CATHERINE CORALIE MARIANNE MATHILDE ADELINE NATHALIE EMILIE NATHAN AMANDINE MARIE-LAURE ISABELLE VIRGINIE CECILE ERIC CHRISTINE EMMANUEL LAURENCE CAMILLE MARIE
 CHARINE JEAN-PAUL ANGELIQUE CAMILLE ANNE DAVID BASTIEN FABRIENNE OLIVIER REMY THOMAS NOEMIE DIDIER PATRICK CECILE CANDICE ESTELLE JENNIFER LAURE CORALIE DORIANE JEAN-CHARLES
 CHRISTELLE MARIE ANNE-MARIE MICKAEL ODILE ANDREA SEBASTIEN ISABELLE LEA FLORIAN VIRGINIE CHRISTOPHER AURELIE ROBIN JOEL SOPHIE MATHILDE JEAN PHILIPPE MARYLINE AMANDINE
 STEPHANIE MAUD EMILIE THOMAS JESSICA BENEDICTE SABRINA VERONIQUE SANDRINE XAVIER ANNIE BRICE BENJAMIN AUDE FREDERICK ANNICK MARC CAMILLE TONY JEROME AMELIE CHRISTELLE
 ELODIE VIRGINIE MARTIN EMELINE LOLA BRIGITTE NATHALIE BRIGITTE MELODY MARJORIE SEBASTIEN REMI BETTY ALEXANDRE BRIGITTE ANTOINE LOUIS DAPHNE CARINE MAXIME DORIANE VERONIQUE
 SYLVIE LAURENCE JUSTINE SANDRINE CHISTELE NOE SYLVAIN PAULINE VANESSA MELANIE SEVERINE CARINE AGNES GHYSLAIN ALEXANDRA AURELIE MELANIE PAULINE VIRGINIE JEAN-MARC LAURIANE
 ELODIE NICOLAS ISABELLE MELANIE CELYNE CECILIA GREGORY SEBASTIEN CECILE MATTHIEU CHRISTELLE BORIS NICOLAS EMILIE FRANCINE CELINE SABINE SEVERINE THIERRY ISABELLE ELISE FABRIENNE
 ELISE VINCENT PAUL ANTOINE NATHALIE JEAN-FRANCOIS PIERRE ALBAN HELENE SYLVAIN CATHERINE STEPHANIE AXEL DORCAS AURELIE CECILE NAWAL AUDREY PIERRE-ALXANDRE LAETITIA HERVE
 GERALDINE PHILIPPE MARIE ANNE-
 MARIELLE ROSELINE ODILE TIPHAIN
 MARIE-ANNE BRIGITTE ARTHUR
 ISABELLE CATHERINE MATHILDE
 FREDERIC PRISCILLE SANDRA
 LAURENT BERTRAND VALERIE PIERRE
 MARYLINE CHANTAL LUCIE ISABELLE
 STEPHANIE JEROME ALICE CORALIE
 MAXENCE SYLVAIN AURORE KATHY
 ADRIEN CLEMENT AURORE ISABELLE
 BERNARD TEDDY LYDIE MICHAEL
 AMELIE SABINE STEVEN LORINDA
 MELANIE CATHERINE FRANCIS
 FARIDA SIMON GREGORY LINDA
 STEPHANIE MICKAEL MELISSA REGIS
 FLORA NICOLAS AMELIE LAETITIA
 BEATRICE HELENE BERTRAND
 JENNIFER CLAUDE ADRIEN
 VANESSA JEAN-MICHEL CHRISTOPHE
 ALICE MARINA JOHANN CHARLENE
 ARNAUD SIMON CORINNE NICOLAS
 AUDREY AMANDINE SARAH SABAH
 MELANIE GAELE JEAN DELPHINE
 SANDRINE KARINE CHRISTELLE
 THIBAUT SIHAM JULIEN LAURIANE YASSIN AMANDA ROMAIN CELINE LOUBNA GWENDOLINE GUILLAUME MOULOU LAURENCE ANNE ANGELIQUE CELINE SANDRA CHANTAL SEBASTIEN MARTINE ARNAUD
 CLAUDE BRIVALE CHRISTOPHE ODILE HERVE ADELAIDE MARGAUX PRISCILLA MARCOT PATRICIA FRANCOIS GAETANE XAVIER JOCELYNE CATHY INGRID CLEMENCE JULIE AURELIEN FRANCOISE ANGELIQUE MATTHIEU
 AURELIE SANDRINE DAVID JEAN-VYVES SADE JEREMY SANDRA FRANCK CARINE JEREMY VERONIQUE FLORIANE MICHELLE MELANIE ANNIE CECILE JEROME ENOR FLAVIEN CEDRIC CELINE COLETTE CORINNE ERIC
 FABRIENNE THIERRY DAVID FLORENCE SAMUEL JUSTIN PASCAL ARNAUD FADIA LUDVINE LOIS CECILE GWENDOLINE VERONIQUE GAUTHIER ERIC FABRIENNE NATHALIE RUDY CLEMENT AURORE ELODIE
 BRUNO STEPHANIE THIBAUT THIERRY DIDIER LAURENCE JULIE DOMINIQUE JEAN-SEBASTIEN CLAUDE THOMAS LAURA TYPHAIN ELEANORE ALAIN SYLVIE MAXIME NORA PASCAL ISABELLE EDDY MELANIE
 MATHILDE NOEMIE ORLANE TMOOTHEE NICOLAS BEATRICE NATHALIE MICHELE LYDIE GUILLAUME BERTRAND MURIEL NATHALIE MELANIE DELPHINE JEROME STEPHANIE VALENTIN CECILE GAUTHIER BEATRICE
 VIRGINIE AYMERIC KATE CAROLINE CHARLOTTE EMMANUEL LUCILE BAPTISTE MARIE-CHRISTINE ASTRID SYLVIE LAETITIA EUGENIE DIMITRI ALINE CEGOLENE TYPHAIN MARIE LAETITIA NATHALIE LAURENCE
 SYBILLE SARAH KARINE STEPHANIE BENOIT BENOIT DOROTHEE GWLADYS CLEMENT JEAN-BAPTISTE LAURE CAMILLE EVELYNE CHRISTOPHE ISABELLE ASTRID AURELIEN FANNY BAPTISTE JULIE ALAIN
 ANA CHRISTIAN ANTHONY ANTHONY NATHALIE LAETITIA THIBAUT FREDERIC MARIE VANESSA FANNY FABRICE HUGO JEROME REGINE SANDRA MARIE-CLAUDE JULIE FREDERIC KAPTEIN MELANIE LUCIE
 FRANCOIS BASTIEN AMELIE SEVERINE NOEL MARINA ANNE-CHARLOTTE ELODIE AURELIE CLAIRE CYRIL ANDRE EMILIE NAWEL SYLVIANE PIERRE SEBASTIEN FLORIANO DOMINIQUE MORGANE ANAIS FANNY
 LAETITIA AURELIE PIERRE-BENOIT HERVE ROMAIN ISABELLE VINCENT JENNIFER MICKAEL CECILE MATTHIEU LAETITIA MYRIAME CELINE GISELE AMELIE AGATHE AMAEL BERNADETTE CATHERINE MANON
 FLORENCE ELODIE SABRINA JOHAN FLORIANE GEOFFROY CORINNE LEA LAURE CHARLENE MICHAEL MARIE LUDOVIC PHILIPPE DELPHINE GAETAN DOMINIQUE CHRISTELLE GUILLAUME MEGGIE LYDIE
 MARIE HERVE ANNE NATHALIE AURELIEN MELANIE ANNE FANNY ALAIN JOAN AURELIA MARIE-PIERRE CHLOE AURELIE ERIC LAETITIA CLAUDE MAXENCE PIERRE-LAURENT ISABELLE NATHANIELLE SOPHIE
 LAURENT ANAIS SYLVAIN MELANIE CELINE BRIAN CHRISTINE BRIGITTE FREDERIQUE NATHALIE CHARLENE CINZIA LAURENT CHRISTOPHE THOMAS CYRIL CLAIRE OTILIA THOMAS HENRICO JULIE LAURENCE
 JUSTIN ALEXANDRA ROMAIN JEAN RYAD ADELINE ISABELLE ROMUALD CECILIA WILLY QUENTIN ELISE MANON AGAPITO SAMUEL GREGOIRE ANTHONY LOIC JORDAN ALEXANDRE SANDIE LAURE SYLVIE
 CHARLOTTE MATTHIEU THOMAS SANDRA CATHERINE NADIA BERNARD BINETA MAXIME MATTHIAS NABILA ISABELLE CHARLOTTE ALEXIS DELPHINE LOIC ANNICK DAVID AMELIE SOPHIE KENZA NOEMIE
 PEGGY LAURENCE NELLY CLAIRE BRUNO AURELIEN FAWZI ZOULIKHA VALERIE NATHALIE ANTOINE ANTHONY DAMIEN MYRIAM DIANA MELANIE BERNARD NATHALIE ADELINE CHRISTELLE CHRISTINE
 FLORIAN FLORENT AMELIE AGNES CAROLINE ANGELO CHRISTINE ELODIE AXELLE JUSTINE FLORENCE SABRINA CEDRIC LUCILE VINCENT CYRIELLE MARJORIE CATHERINE SIHAM PEGGY EMMANUEL LUCIE
 VICTOR MELISSA ASSIA PATRICK MAGALIE DAMIEN CHRISTELLE ROBERT FLORENCE ALEXANDRE MARYSE VIRGINIE CATHERINE VALERIE KEVIN JEAN-LUC ESTELLE SOPHIE EMILIE NICOLAS CELINE AURELIE
 AMINA GEOFFREY CATHERINE JULIEN PIERRE RUDA CONSTANCE CATHERINE PAULINE JORDAN LAURENCE LAURENCE THEOPHANE ANGELIQUE BEATRICE FLORINE MIKAIL ANNE SANDRINE VALERIE KARIM
 NEKENTHA PASCAL VANESSA CATHERINE ASMAE LAURA CLAIRE AURELIE MARIE HENRI THIEN ANDREA-LOUISE MARIE-CHRISTINE SYLVIE MELANIE JEROME CATHY DAMIEN THIFANE VIRGINIE CORINNE
 FABRICE SYLVIE YOANN PIERRE THOMAS ALEXIS MARCELINE NINO JULIEN VERONIQUE VIVIAN SALIM LUCAS ELODIE MARIE-LAURENCE VICTOR ELODIE JONATHAN LOUIS SABRINA SOLANGE LUCILLE
 ALEXANDRE ESTELLE EMMANUEL JOSE MARINE NATHALIE NATHALIE MELANIE FLORINE MATHILDE JONATHAN VALENTIN DAVID NATHALIE ANGELINE MESUT ONUR ESTELLE YUCEL KELLY MATHEU IMMA
 AURELIEN VIRGINIE AURELIE EDA CHRISTOPHE OPHELIE LAURE MARC-ANTOINE BERENGERE AURELIE ISABELLE BENEDICTE CELINE MAXIME CATHERINE VALERIE CHRYSTELLE STEPHANIE LAURIE SANDRINE
 TRISTAN CAMILLE MANON CLEMENCE REMI FREDERIC ROSELINE MARTINE JULIEN VALENTIN ESTELLE EMILIE BENOIT ETIENNE ANNIE HAKIMA CELINE ELODIE AUDREY FLAVIEN SABRINA GISLAIN MATHEU
 DJAMILA JEROME PHILIPPE ERIC NATHALIE BERTRAND ALEXIA VERONIQUE ARNAUD LAETITIA THOMAS GREGORY ANNIE MARION ESTELLE DELPHINE DELPHINE SANDY NICOLAS SABINE LOGAN CHRISTINE
 VIRGINIE STEPHANIE CHRISTELLE MAGALI STEPHANIE LOUISE MARYSE THIERRY JESSIE MARC DAVID HELENE PASCAL ALEXANDRE GREGOIRE SEVERINE CHRISTELLE FRANCIS SYBILLE MAGALI LAURENT
 BRUNO CHRISTELLE SANDRINE AYMERIC JEROME JENNIFER BAPTISTE VALERIE FLORIAN CHRISTOPHE STEPHANIE EGLANTINE JEREMY ELIANE CHRISTOPHE ALEXANDRA LAURENCE ANTOINE CHRISTINE
 ERIC STEPHANIE JEAN-LOUIS ALEXIS JULIEN CELINE AUDREY ELODIE CHRYSTELLE ISABELLE FRANCOISE LAETITIA FLORANCOIS SEVERINE PEGGY DAMIEN MANON LAURENCE LUCIE AMELIE ROMAIN QUENTIN
 CHRISTELLE ELODIE DOROTHEE BATISTE REMI SAMUEL SONIA CATHERINE MONIQUE JEROME SOPHIE LAETITIA FLORENT CAROLINE BENOIT SAMIRA NICOLE HELENE CHARLOTTE LUCIE ROMARIC ALEXANDRE

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ NORD EST

Nos 2060 collaborateurs sont #ChaqueJourMobilisés
 pour soutenir nos 800 000 clients.

Merci à tous ceux qui s'engagent au service des autres.

MAXIME ARNAUD VALERIE CLEMENT AUDREY GABRIELLE CAROLINE NATHALIE SOPHIE EMERIC DAVID CLEMENT RICHARD ALEXIS MARINE GREGORY DELPHINE SEBASTIEN GILLES MATHEU NICOLAS CORENTIN
 MARTINE FABRIENNE CHRISTIAN CHLOE BRUNO NADINE CAROLINE NATHALIE STEPHANIE VALERIE CORINNE HUBERT MAURICEY EDERIC SOPHIE BERTRAND MELANIE MALORIE BENJAMIN MELI OLY
 STEPHANIE AGNES STEPHANIE CECILE ELODIE JEAN ORIANNE NICOLAS ALEXANDRINE PAULA VANESSA ISABELLE JOEL CATHY MICHAEL AMELIE VALERIE MAXIME CAITLIN ARNAUD ANAIS DAVID NADEGE
 ALEXANDRINE VALERIE SEGOLENE FLAVIEN HERALD SYLVIE MORGANE LUDVINE MARINE CECILE CHRISTINE FLORENCE ALEXANDRA MARTINE BRIGITTE FRANCIS NICOLAS CLAUDE STEPHANIE FREDERIC
 PHILIPPE OKAN QUITTERIE ISABELLE CHRISTOPHE GLADYS JULIE PAULINE LOIC SOPHIE ISABELLE JUSTINE SANDRINE SOPHIE PIERRE STEPHANIE SYLVIE MELANIE VERONIQUE JEAN-BAPTISTE AGATHE
 CAMILLE OLIVIER SIMON CLEMENT BAPTISTE CLOTILDE MARIE-CATHERINE FRANCOIS CHARLOTTE YASMINA MAX MELANIE GREGORY VIRGINIE SOPHIE STEPHANIE MAXENCE JULIEN ANTOINE MAUD SEBASTIEN
 GWENAELE GREGOIRE SABRINA MARION MAEVA JEROME PASCAL RAPHAEL MICHELE EMMANUELLE VALERIE JAMES NATHALIE LAURE CHANTAL SANDRINE PASCAL VALERIE NICOLAS MURIEL JULIEN
 DJANCY MAEHTHAN VALERIE MARIE BENOIT SELIM CORENTIN MURAT STEPHANIE FELIPE PAULINE HELENE MURIELLE DAPHNE JACQUES LUDOVIC LESLIE FLORENCE CHRISTINA ALICIA JOHAN AURELIEN
 ANAIS CHRISTELLE CYRILLE ISABELLE FLEUR AURELIE CLEMENCE FREDERIQUE HERVE IDRISSE KHIRA SARAH MICHEL-ANGE LUDOVIC MARIE-HELENE CECILIA GONZAGUE KARINE XAVIER MARINE ARNAUD
 IVANA CAMILLE CELIA RODOLPHE PRESCILLIA DAISY REGINE ODILE MAXIME RACHEL CHRISTELLE PATRICK EMILIE CLAIRE ISABELLE MATHILDE VALERIE LAETITIA NICOLAS MARYNE CHARLOTTE EMMANUELLE
 ERIC PAULINE ERIC DANY AUDREY AUDRIC PASCALIE MARIE SOPHIE MELANIE ADELINE MARIE-CLAUDETTE DELPHINE SANDRINE SERGE MARIE KATHY SORAYA ROXANE ANTONY LAETITIA DOMINIQUE JEAN-
 ALEXANDRE LAETITIA ERIC FIONA AURELIEN RAPHAEL JUSTINE CHRISTELLE ANTHONY FREDERIQUE ASTRID ALEX MARC JULIE OLIVIER CELINE FRANCIS SANDY NOEMIE PATRICK PATRICK CELINE CAROLINE
 PATRICIA YVES JOSEPHINE PAULINE BERNADETTE ARMELLE JEROME KIMBERLEY PEGGY NICOLE MAUD CHRISTOPHE CHARLES CHARLES SANDRA CLEMENT PATRICE NICOLAS CELINE CHRISTELLE SANDRINE
 LOUISE ELODIE FRANCOIS ALSON MATTHIEU JONATHAN AMANDINE FRANCOIS ELSA DIMITRI LUDVINE OCEANE BERNADETTE JULIEN PATRICK THIERRY THOMAS STEPHANIE AMELIE-CLEMENCE DOMINIQUE
 ADRIEN ALICIA CHRISTINE MARIE-JOSE GAUTIER LAURENT AMANDINE ROSITSA JEANNE SOPHIE KEVIN POLINA KAROLINE CINDY CELIA SEVERINE QUENTIN SOPHIE FRANCOIS VALERIE GANNA ESTELLE
 VALERIE ROMAIN THOMAS OLIVIER VALERIE LINDA YASMINE EBRU MELEK ZUMRUT KEVIN VIRGINIE CECILE SIMON YAMINA CHRYSTELLE NADIA LOUIS NICOLAS ALEXIA

ÊTRE L'EMPLOYEUR PRÉFÉRÉ DU TERRITOIRE, ENGAGÉ DANS LE DÉVELOPPEMENT ET LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS AU TRAVAIL

Notre Caisse régionale est constituée d'une multitude de profils qui chacun à leur façon, font la force et la richesse de notre culture d'entreprise.

Qu'ils soient collaborateurs confirmés ou en devenir,

notre engagement est de les accompagner dans le développement de leurs compétences et de leur bien-être au travail cela permettant de répondre au mieux aux besoins de nos clients.

IDENTIFICATION DES OPPORTUNITÉS

- Investissements importants en matière de formation professionnelle continue.
- Apparition de nouveaux métiers et plus grande mixité des profils recrutés.
- Nouvelles formes d'engagement au travail : qualité des conditions de travail et performance des dispositifs de rétribution et de prévoyance.
- Organisation collaborative qui favorise la prise d'initiative et la capacité pour chacun de pouvoir s'impliquer dans les projets stratégiques et opérationnels de l'entreprise.
- Culture d'entreprise conviviale et pragmatique qui favorise l'expression directe des collaborateurs et la capacité d'épanouissement au travail.

APPRÉCIATION ET GESTION DES RISQUES

- Manque d'attractivité des métiers de la banque et du territoire, notamment auprès des jeunes diplômés de l'enseignement supérieur.
- Difficulté à retenir les talents, notamment les plus qualifiés et en particulier dans les zones rurales et/ou périphériques.
- Baisse d'employabilité des collaborateurs dans un domaine qui continue de se transformer.
- Baisse de la qualité de vie au travail.
- Accompagnement non optimal des collaborateurs.

UN DIALOGUE SOCIAL RICHE

En 2020, la Caisse Régionale du Nord Est a signé des accords dans les domaines suivants :

- GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Carrières)
- CET (Compte Epargne Temps)

- modalités de financement et d'attribution des CESU
 - modalités de prise en compte des dépassements et horaires habituels de travail
- et a mis en place un plan d'action relatif à l'égalité homme/femme dans l'entreprise.



2 279 salariés formés*
(2 385 en 2019)



312 salariés ayant effectué une mobilité (269 en 2019)



239 salariés promus soit 12% de l'effectif CDI (206 en 2019)



85 recrutements soit 19% de recrutements CDI (78 en 2019)



24,6% des salariés en horaires libres (23,1% en 2019)



82 Indice d'Engagement et de Recommandation salariés (IER)
(enquête réalisée tous les 2 ans, la dernière en 2020, +4% par rapport à l'enquête 2018)

* CDD, CDI, alternants, stagiaires, auxiliaires d'été

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET L'EMPLOYABILITÉ DES COLLABORATEURS

La formation professionnelle continue est l'une des principales composantes du développement des compétences et de l'employabilité des collaborateurs du Crédit Agricole du Nord Est. L'équipe RH dédiée au développement des compétences est chargée de l'élaboration de l'offre et du plan de formation ainsi que du développement de la culture digitale et de l'appropriation des nouvelles méthodes de travail induites par la transformation numérique et technologique des métiers de la Banque et de l'Assurance.

Autour d'une organisation ouverte et favorisant l'implication participative des collaborateurs et managers dans la constitution des programmes individuels de formation, le dispositif de formation interne de la Caisse régionale favorise le développement des compétences et encourage chaque collaborateur à être acteur de sa propre employabilité. Et c'est bien tous les collaborateurs qui en profitent puisqu'ils ont été 2 279 à avoir été formés en 2020.

Dans un souci d'efficacité pédagogique mais également en laissant une part à la créativité et à la prise d'initiative des personnes formées, les programmes de formation développent et combinent différents formats de formation (= blended-learning) tels que présentiel, classes virtuelles, e-learning, MOOC (Massive Open Online Course), adaptive learning... avec une part de plus en plus importante donnée au distanciel (formations de prise en main Skype, Webex, formation ATC 100% à distance) et à la réalité virtuelle (projet Booster Réalité Virtuelle).

C'est dans ce cadre toujours plus innovant que le « Club digital » permet une transmission des savoirs liés au développement du numérique dans un cadre convivial et empreint de simplicité. Un club pour les collaborateurs, animé par les collaborateurs.

Enfin, 2020 aura montré l'importance du développement personnel des collaborateurs au travers de l'ouverture de la plateforme d'auto-formation « Open Your Mind ».

Ces nouvelles méthodes d'acquisition des compétences ont pour résultat direct de favoriser le processus de promotion interne. Ce ne sont pas moins de 239 collaborateurs qui ont été promus en 2020 et 373 qui ont changé de métier au sein de la Caisse régionale.

ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS DES MÉTIERS ET DES ORGANISATIONS

Le rôle majeur de la politique RH de la Caisse régionale est d'anticiper et accompagner les évolutions des métiers et des organisations.

Pour cela, nous continuons à améliorer nos dispositifs spécifiques et collectifs d'accompagnement et de développement des métiers et des carrières, parmi lesquelles :

- les revues d'effectifs annuelles,
- les « entretiens de développement collaboratifs » dédiés au feedback croisé entre le manager et son collaborateur, mais également à la constitution de plans personnels de formation, de mobilité et de carrière.
- un observatoire des métiers, des emplois et des compétences dont l'objectif est d'anticiper les tendances susceptibles d'affecter les conditions d'exercices des emplois et les qualifications requises pour pourvoir les postes.
- la création de nouvelles filières de Formation (Audit, Conseiller Gestion Privée, Expert Gestion Privée)

Au cours de l'année 2020 et malgré un contexte sanitaire et économique particulier, des projets d'envergure ont été menés au sein de la Caisse régionale, tels que :

- le déploiement massif d'équipements informatiques nomades (ordinateurs portables et casque sans fil) à tous les collaborateurs de la Caisse régionale.
- le lancement du nouveau projet d'entreprise de la Caisse régionale qui a embarqué toutes les parties prenantes dans son élaboration (collaborateurs, managers, clients et administrateurs) au travers d'ateliers collaboratifs et interactifs, placés sous le signe de la co-construction.
- la transformation des métiers du « Pôle Utilisateurs Entreprises » ainsi que des métiers de notre pôle « Moyens de paiements » avec une spécialisation par type d'activité (fraude, comptabilité...). Cela permet de travailler en transverse sur tous nos moyens de paiements.

« J'ai effectué mon en Master en école de commerce en apprentissage au sein de l'équipe Marketing du Crédit Agricole du Nord Est. Désormais diplômée, je suis conseillère à l'agence de Reims Libergier. Dans une année compliquée pour les jeunes diplômés, j'ai eu la chance d'intégrer un groupe qui offre de très belles perspectives d'avenir! »

Natacha, 23 ans

AMÉLIORER L'ATTRACTIVITÉ DE LA CAISSE RÉGIONALE DU NORD EST AFIN D'ATTIRER DES TALENTS ET LES FIDÉLISER

Confrontée à la difficulté d'attirer mais encore plus de fidéliser ses talents, la politique de recrutement de la Caisse régionale s'inscrit dans une logique d'ouverture et d'accueil de toutes les compétences.

Elle s'appuie notamment sur l'alternance en nouant des partenariats avec de nombreuses écoles et universités sur notre territoire et au-delà. Notre objectif est depuis plusieurs années, d'accueillir toujours plus d'alternants, qu'ils soient apprentis ou en contrat de professionnalisation. Fin 2020, ce sont 96 alternants qui sont en contrat dans l'entreprise pour préparer un diplôme de l'enseignement supérieur (Licence, Master ou diplôme d'ingénieur) à la fois sur des métiers commerciaux et des métiers de support.

En réalisant des campagnes de recrutement créatives et attractives qui ont permis l'embauche de 85 collaborateurs en CDI en 2020, en se montrant présente sur les forums de recrutement (en présentiel ou en virtuel) la Caisse régionale du Nord Est souhaite s'adresser à tous les talents, avec le souci d'une diversité et d'une mixité des profils.

En 2020, ce sont également 12 élèves de 3ème qui ont réalisé leur stage découverte dans nos locaux. Une semaine d'échanges avec au programme : visite de site et agences, découvertes des différents métiers de la Caisse régionale, témoignages métiers et accompagnement à la rédaction du CV et de la lettre de motivation.

Enfin, en favorisant la qualité de vie au travail, dans l'ensemble de ses dimensions (environnement de travail, dotations technologiques, organisation du travail, relations humaines...) et en accordant à cette question une importance primordiale, la Caisse régionale souhaite se positionner comme « L'employeur préféré » de son territoire. Une enquête de climat interne est réalisée tous les deux ans. Celle-ci se traduit par un indice pouvant être comparé avec d'autres entreprises du secteur bancaire et du secteur privé : l'IER (Indice d'Engagement et de Recommandation).

En 2020, cet indice a continué de progresser au regard de la dernière mesure réalisée en 2018, pour atteindre 82%. Nous continuons ainsi à nous positionner parmi les plus hauts indices observés au sein du secteur bancaire et des entreprises privées en France.



Près de 300

jeunes accueillis

(96 alternants, 50 stagiaires,
137 emplois d'été)

POURSUIVRE LA VALORISATION DE L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPES

Parce que le handicap ne doit pas être un handicap en entreprise, la Caisse régionale anime chaque année sa politique de valorisation de l'emploi des travailleurs handicapés avec l'association HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole).

Notre « Correspondant HECA et référent Handicap » met tout en œuvre, tout au long de l'année pour favoriser le recrutement externe de travailleurs handicapés mais également maintenir les collaborateurs en situation de handicap dans l'emploi via :

- l'aménagement des postes de travail en lien avec le médecin du travail et des ergonomes
- l'adaptation des horaires
- l'accès facilité aux locaux et à la formation

En complément de ces actions concrètes, des actions de prévention sont initiées telles que :

- des journées de prévention et de détection des troubles auditifs
- des journées de prévention des TMS (Troubles musculo-squelettiques)

Enfin, la Caisse régionale développe le recours au travail adapté et protégé, contribuant ainsi à l'emploi des personnes handicapées en entreprise adaptée ou en ESAT.

Le référent handicap s'attache également à communiquer auprès des collaborateurs sur les actions menées et cofinancées par l'association HECA sur des sujets de santé globale à savoir en 2020 octobre rose et des aidants notamment.

VEILLER A L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le Crédit Agricole du Nord Est, conscient que la performance se conjugue également au féminin, s'est de longue date investi en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes et notamment en garantissant des conditions d'accès similaires à la formation professionnelle et aux postes à responsabilités. La proportion des cadres féminins dans notre caisse est d'ailleurs supérieure à la moyenne du groupe.

Chaque année, la part des Femmes cadres augmente au sein de la Caisse Régionale, soit +0,6% pour l'année 2020. Par ailleurs, plusieurs collaboratrices ont pu participer à des formations visant à développer le leadership au féminin.

Un dispositif de surveillance des éventuels écarts de rémunération a été mis en place afin de veiller à l'égalité de traitement salarial.



AGIR POUR RÉDUIRE L'IMPACT DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le Crédit Agricole du Nord Est réalise son bilan carbone tous les 4 ans. Le dernier concerne l'année de reporting 2018 et fait apparaître une consommation de 28 614 téq CO₂ en baisse de 3% par rapport au précédent bilan réalisé. Le prochain bilan concernera l'année 2022.

Dans son projet de groupe présenté en juin 2019, le groupe Crédit Agricole a réaffirmé sa volonté d'être le leader européen de l'investissement responsable et de faire de la finance verte une des clés de sa croissance.

Les leviers d'action qu'il a identifiés pour atteindre cet objectif sont la mobilisation du groupe autour d'une stratégie climat en ligne avec l'accord de Paris, le renforcement de son engagement en faveur de la transition énergétique et la promotion des politiques d'investissement vertes et responsables.

La Caisse régionale du Nord Est est en train d'élaborer son propre projet d'entreprise qui notamment dans ce domaine RSE, s'inscrit dans la politique et les objectifs du groupe. Il sera finalisé en 2021.

IDENTIFICATION DES OPPORTUNITÉS

- Les actions en matière d'économie d'énergie reflètent une meilleure maîtrise des coûts opérationnels et une meilleure performance de l'Entreprise au service de ses clients.
- En plus de réduire la consommation de papier, la digitalisation accroît la fiabilité et la rapidité de traitement au bénéfice des clients tout en améliorant les conditions de travail et la productivité des collaborateurs.
- Prendre en compte les critères ESG dans l'analyse des entreprises et les accompagner dans la mise en place de leur démarche RSE.
- Poursuivre le développement du financement ou des investissements dans les énergies renouvelables ou dans les solutions de transition énergétique.
- Sécuriser les revenus de nos clients.

APPRÉCIATION ET GESTION DES RISQUES

- Un défaut de prise en compte de l'enjeu de transition énergétique dans le fonctionnement de l'entreprise entraîne un risque d'image mais aussi un risque pénal en cas de non-respect des normes
- L'absence ou l'insuffisance d'accompagnement et d'offres pour la clientèle et en particulier la clientèle agricole pourrait entraîner une attrition des clients au profit d'autres acteurs pouvant les accompagner dans la transition énergétique
- La progression du coût du risque en lien avec l'augmentation des incidents climatiques impactant les clients.



1 621 émissions de CO₂* associées aux consommations énergétiques contre 1 946 en 2019 soit -17%



222 tonnes de papier consommé : contre 264 en 2019 soit -16%



300 091 carnets de chèques fabriqués en 2020 contre 391 000 en 2019 soit -23%



443 éco prêts à taux 0 accordés contre 223 en 2019



19 projets de méthanisation financés contre 20 en 2019



106 projets financés (pro et agri) : prêts aux énergies renouvelables et efficacité énergétique contre 63 en 2019



1 868 contrats assurances climatiques contre 1832 en 2019 soit +2%

* Tonnes équivalent CO₂

DIMINUER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOTRE FONCTIONNEMENT PROPRE

GESTION DE LA CRISE

La gestion de la crise sanitaire a mobilisé fortement nos ressources aussi bien sur le plan financier qu'humain pour gérer les achats et la logistique. La priorité a été de protéger nos équipes et nos clients tout en continuant à assurer nos services.

L'achat de consommables et plus particulièrement de matériels de protection (masques chirurgicaux, gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes ...) et la mise en place d'une signalétique dans les agences et dans les sites, l'installation de protection pour les conseillers recevant du public a été l'enjeu de l'année 2020. Dans une logique de soutien à l'économie de son territoire, dans la mesure du possible, la Caisse régionale s'est approvisionnée localement voire nationalement. Elle a ainsi pu se procurer 3 000 flacons de gel hydroalcoolique produit à Reims et 200 000 masques fabriqués en France.

La crise a eu de nombreux impacts sur le fonctionnement de l'entreprise :

- accélération de la baisse de l'utilisation des chèques au profit de la carte(notamment sans contact) et des virements ; - 23 % de chéquiers fabriqués en 2020 par rapport à 2019
- développement du télétravail qui a réduit :
 - › de 35 % le nombre de kilomètres professionnels parcourus (2,6 millions en 2020 contre 4 millions en 2019)
 - › de 16 % la consommation de papier 221,8 tonnes en 2020 contre 263,9 tonnes en 2019.

La baisse de la consommation d'énergie a eu quant à elle au moins 2 raisons :

- une météo favorable à l'intersaison
- un taux d'occupation très bas de nos bâtiments (alternance des équipes commerciales et télétravail sur les sites).

Cela a eu pour conséquence de chauffer moins en amplitude, de rafraîchir moins, d'éclairer moins.

GESTION DU PARC IMMOBILIER

La Caisse régionale a poursuivi ses efforts de réduction de consommation d'énergie mais des projets ont été reportés en raison du confinement ou de la gestion des priorités.

Les travaux reportés sont des rénovations de toiture avec isolation de la couverture (5 à 10 par an habituellement), des rénovations d'agences (2 à 3 avec des travaux de grande ampleur : remplacement de chaufferie, menuiserie extérieure...) et un chantier de cogénération à Epernay Vallé visant à produire localement notre électricité avec le gaz de ville.

IMPRIMANTES

En 2020, des imprimantes multifonctions ont été installées dans toutes les agences et dans tous les services des sites. Elles remplacent progressivement toutes les imprimantes individuelles qui seront supprimées courant 2021. Les bénéfices sont multiples : pour les salariés des impressions sécurisées et récupérables sur n'importe quelle imprimante

de l'entreprise, pour l'entreprise, un renouvellement des consommables automatique et une économie de papier.

DÉMATÉRIALISATION

L'optimisation des process en interne, et la mise en place d'outils technologiques, comme le Chatbot, les outils de dématérialisation intégrés et les RPA (Robot) ont permis de réduire d'une part les délais de traitement, et d'autre part de diminuer les impressions et la consommation de papier, et ainsi d'améliorer la satisfaction client.

En 2020, c'est plus de 20 process qui ont été revus et qui ont permis de supprimer totalement l'utilisation du papier (exemple : modification de compte courant, modification de plafonds de virement sur la BAM, opérations CCA...).

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS PROFESSIONNELS

Malgré un ralentissement lié à la crise sanitaire, 2020 a confirmé la forte présence de la Caisse régionale sur le marché de la transition énergétique, marché où le Crédit Agricole apparaît comme le précurseur dans le monde agricole.

Cette position a amené la banque à renforcer sa structure dédiée en passant de 7 à 9 personnes entre 2019 et 2020. Au cours de l'année, un service de middle office a été développé et renforcé.

Le Crédit Agricole n'est pas un simple financeur, il soutient le porteur de projet dès la phase d'étude et poursuit l'accompagnement via un suivi annuel personnalisé. Chaque conseiller suit spécifiquement ses clients.

La structure Transition Énergétique accompagne l'investissement dans l'éolien, le photovoltaïque et la méthanisation, méthanisation où les parts de marché du Crédit Agricole du Nord Est s'élèvent à 84%.

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS PARTICULIERS

Sur les autres marchés, la Caisse régionale propose des offres incitatives pour accompagner les clients dans leurs investissements « verts » :

- une offre permettant de financer les projets qui génèrent des économies d'énergie (travaux habitat et locaux professionnels) ou l'acquisition de véhicules sous la norme de consommation de 122 mg de CO₂ a été lancée en 2019 avec un taux préférentiel.
- 3 mois d'assurance sont offerts sur l'assurance d'un véhicule « vert » et la franchise est annulée au bout de 1 an sans accident contre 3 ans pour les autres véhicules.
- une avance de trésorerie gratuite sur la prime à la conversion sans obligation de financement du véhicule.

La Caisse régionale a accordé 443 éco prêts à taux 0 en 2020 contre 223 en 2019 grâce à ces offres et à un marché très porteur (fort développement en 2020 de la vente de voitures électriques notamment)

L'activité des préventeurs et d'experts grands risques s'est poursuivie en 2020 mais a été ralentie puisqu'elle suppose une visite de l'exploitation que la crise sanitaire a rendu parfois compliquée voire impossible pendant les périodes de confinement strict.

LAISSER UNE EMPREINTE POSITIVE SUR LA PLANÈTE

UNE PARTICIPATION ACTIVE À LA REFORESTATION

Un arbre planté pour chaque contrat protection familiale souscrit

Associer la souscription d'un **contrat d'assurance au reboisement de forêts** françaises, une **expérience pérenne engagée** en 2019 avec Crédit Agricole Assurances et Reforest'Action.

Pour chaque contrat protection famille souscrit, **un arbre est planté**, cette opération destinée au grand public permet de développer une action ancrée dans nos offres.

En 2020, dans la Marne à Saint Martin d'Ablois 5 157 arbres, des essences à forts enjeux environnementaux, sociaux et économiques ont été replantés sur **une parcelle de 4,6 ha en remplacement d'une essence malade**, le frêne. Après un premier reboisement réalisé en 2019 dans la commune de Festigny, également dans la Marne, cela porte à 15 157 le nombre d'arbres replantés sur le territoire de la Caisse régionale. Ceci équivaut à **2 274 tonnes de CO₂ stockés, 45 471 abris pour animaux créés, 5052 années d'oxygène générées**, 2 165 jours de travail créés (cf chiffres Reforest'Action)

La caisse locale d'Epernay soutient la création d'une forêt urbaine

Avec la mairie et deux autres entreprises de la région, la caisse locale d'Epernay a également participé en 2020 au **co-financement d'une forêt urbaine**. Cette micro-forêt native présente plusieurs avantages. Sa forte densité et la pousse rapide des essences sélectionnées vont lui permettre d'être autonome au bout deux ans. Enfin, elle est particulièrement **adaptée aux sols urbains**, sans humus ou dégradés ; ses objectifs : dépollution de l'air, rafraîchissement urbain, bien-être des populations, stockage de CO₂, développement de la biodiversité.



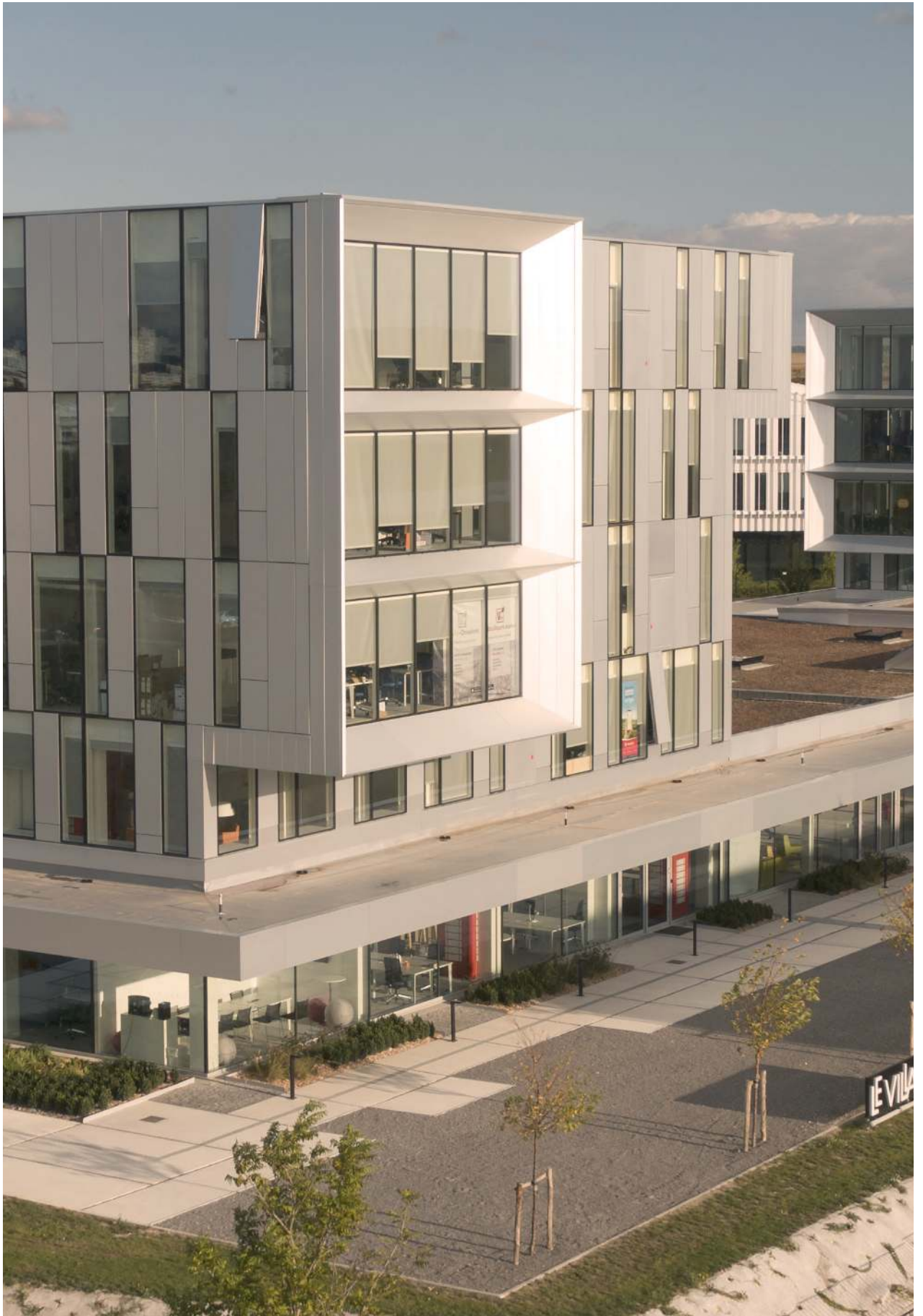


TABLEAU DES INDICATEURS

ENJEUX

OBJECTIFS

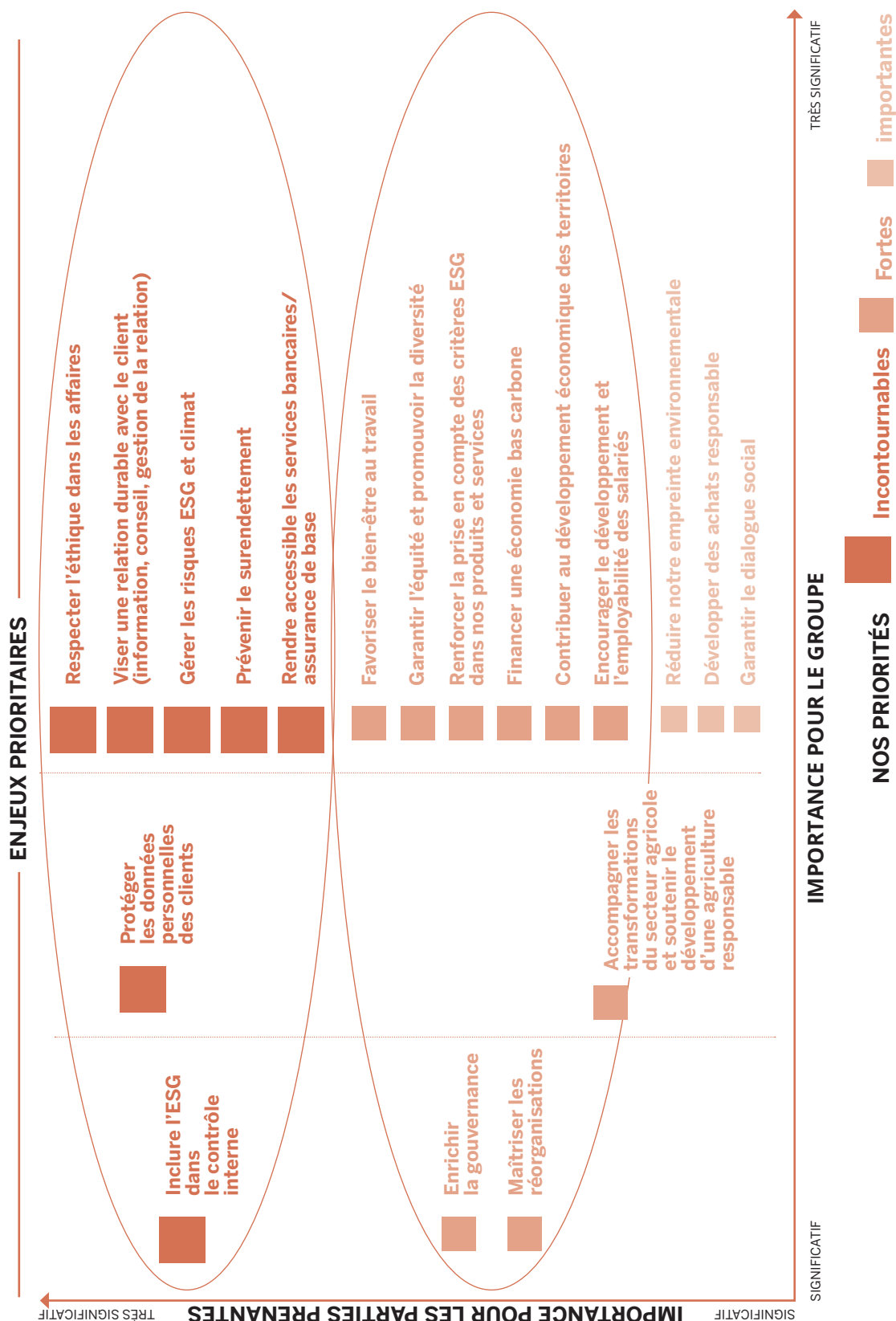
INDICATEURS

2018 2019 2020

SOCÉTAL	•Être utile au territoire	Contribuer à la vitalité économique des territoires	• Nombre de start up accompagnées	13	13	14
		Accompagner les projets et acteurs locaux		127,7	144,0	121,5
	•Assurer une expertise et un conseil de proximité	Faciliter l'accessibilité à tous nos clients, à tous nos services sur tous les canaux	• Montant investi en capital investissement (M€) ^{(1) cf. p27}	109	109	95
		Poursuivre l'intégration du digital pour répondre aux attentes de nos clients		83,3	92,1	92,6
SOCIAL	• Viser une relation durable avec les sociétaires et les clients en protégeant leurs intérêts	Agir avec éthique	• % de clients vus ou contactés tous canaux	63	73	74
			• Nombre de clients APY BANK	14 457	15 629	15 100
			• % des clients bamistes actifs utilisateurs de l'application « Ma banque »	45	50	55
			• Nombre de clients personnes physiques bamistes actifs	293 800	305 600	332 000
SOCIAL	• Favoriser le développement et l'engagement de nos collaborateurs	Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs	• Indice de recommandation Clients (enquête AVISO)	15,7	20,1	22,6
			• % de traitement des réclamations en moins de 10 jours	67	57	74
			• % de collaborateurs formés OFAC/Éthique/Fraude... ^{(2) cf. p27}	96,5	98,7	99,5
			• Nombre de financements solidaires	365	511	487
ENVIRONNEMENTAL	• Agir pour réduire l'impact du changement climatique	Diminuer l'empreinte environnementale de notre fonctionnement propre	• Nombre de bénéficiaires Passerelle	1 249	1 230	1 010
			• Nombre de sessions d'éducation budgétaire	75	90	24
			• Nombre de personnes accompagnées	704	790	876
			• Nombre de salariés ayant effectué une mobilité	284	269	312
ENVIRONNEMENTAL	• Agir pour réduire l'impact du changement climatique	Accompagner nos clients vers une économie bas carbone	• % de salariés en CDI promus	12	10	12
			• % de salariés en « horaires libres »	20,9	23,1	24,6
			• % de recrutements en CDI	16	15	19
			• Nombre d'alternants	74	75	96
ENVIRONNEMENTAL	• Agir pour réduire l'impact du changement climatique	Diminuer l'empreinte environnementale de notre fonctionnement propre	• I.E.R (Indice d'Engagement et de Recommandation salariés)	78	78	82
			• Émission de CO ₂ associées aux consommations énergétiques	2 325	1 946	1 621
			• Consommation de papier en tonnes	303,7	263,9	221,8
			• Déplacements professionnels en voiture (millions de kms)	4,4	4,0	2,6
ENVIRONNEMENTAL	• Agir pour réduire l'impact du changement climatique	Diminuer l'empreinte environnementale de notre fonctionnement propre	• Nombre de projets méthanisation financés	22	20	19
			• Nombre de contrats d'assurance aléas climatiques	1 852	1 832	1 868

* Tonnes équivalent CO₂

MATRICE EN RÉFÉRENCE AU CHAPITRE 2 : ANALYSE DES RISQUES ET DE NOS ENJEUX RSE



Dans le cadre de l'application de la loi, l'article L 225-102-1 III du code du Commerce indique que la déclaration comprend des informations relatives :

SUJETS À TRAITER	
Aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit	Diminuer l'empreinte environnementale de notre fonctionnement propre, page 24
À ses engagements sociétaux en faveur du développement durable	Favoriser l'inclusion bancaire, page 17
De l'économie circulaire	Don d'ordinateurs reconditionnés, page 13
De la lutte contre le gaspillage alimentaire	Non concernée. Pas en lien avec l'activité de l'entreprise et pas de restaurant d'entreprise.
De la lutte contre la précarité alimentaire	Don aux associations qui agissent contre la précarité alimentaire, page 13
Du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable	Non concernée
Aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés, aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées	Le dialogue social, page 19

MÉTHODE ET DÉTERMINATION DES PRINCIPAUX RISQUES RSE

Des enjeux découlent un certain nombre de risques que nous avons cotés au regard de 3 aléas (d'image/de perte d'activité/de sanction administrative ou judiciaire) en fonction de leur occurrence et de leur gravité. Les risques ainsi que leur cotation ont été réalisés à dire d'expert et validés par la Direction Risques et Contrôles Permanents.

Les principaux risques ont ainsi été identifiés, classés et leur influence sur les enjeux identifiés a été décrite.

La suite de la démarche a consisté en échanges bilatéraux avec le Directeur Général Adjoint ainsi qu'avec les principales directions concernées à savoir : relations clients, assurances, risques et conformité, marketing, communication, qualité, RH, gestion et développement immobilier, développement du crédit, transformation numérique, vie mutualiste, participations, innovations et relais de croissance.

Précisions méthodologiques relatives aux indicateurs de performance :

- les déplacements professionnels en voiture sont calculés sur la base des kilomètres parcourus en véhicule personnel uniquement
- les facteurs d'émission utilisés pour le calcul de CO₂ associées aux consommations énergétiques sont les suivantes : électricité : 0,078 kgCO₂e/kWh, gaz naturel : 0,241 kgCO₂e/kWh PCS, fioul domestique 3,25 kgCO₂e/litre (source : base carbone)
- le nombre de bénéficiaires Passerelle correspond au nombre de personnes ayant bénéficié d'au moins un entretien avec l'Association Passerelle au cours de l'exercice
- le pourcentage de salariés en horaires libres correspond au taux de salariés dont le contrat est en forfait jours.

- est considéré comme client bamiste tout client s'étant connecté à Crédit Agricole en ligne au moins une fois au cours du dernier mois

L'ensemble a été validé par le Directeur général Adjoint de la Caisse régionale et présenté au comité de Direction du 12 février 2021.

Les risques extra financiers ont été évalués dans l'intégralité des activités de la Caisse régionale, ses Caisses locales, ses filiales consolidées.

La collecte des données est organisée début janvier et concerne l'exercice 2020. Elle repose notamment sur des données extraites du système d'information tels que HR Access (données sociales) ou Green (données crédits) ainsi que d'outils de suivi de type tableur Excel. Les données recueillies sont retraitées selon les règles de calcul établies pour chaque indicateur.

Le périmètre de la DPEF (risques, politiques et résultats) porte sur l'ensemble des filiales consolidées de la Caisse régionale.

TABLEAU DES INDICATEURS PAGE 27

⁽¹⁾ Il s'agit en 2020 et 2019 des mises en relation entre une start up et un partenaire du village qui aboutit à une rencontre dont l'objectif est du conseil ou de nouer des relations commerciales. En 2018, il s'agissait du nombre de start up ayant bénéficié de l'accompagnement d'un mentor dans l'exercice. L'accompagnement proposé aux start up a évolué en 2019 en fonction de leurs attentes et nous avons adapté l'indicateur en conséquence.

⁽²⁾ La formation « Conformité au quotidien » a été ajoutée en 2019 aux formations « Conformité » obligatoires pour tous les collaborateurs. Elle est donc intégrée dans les indicateurs 2019 et 2020 alors qu'elle ne figurait pas en 2018.

ENJEUX RSE	ÉVÉNEMENTS/NATURE DE RISQUE	CARACTÉRISATION DU RISQUE	IMPACTS DU RISQUE	QUALIFICATION DE L'IMPACT			GRAVITÉ	PROBABILITÉ D'OCCURRENCE
				IMAGE	ACTIVITÉ (DONT IMPACT FINANCIER)	SANCTION		
ÊTRE UTILE AU TERRITOIRE	Manque de soutien aux entreprises entrepreneuriales et aux activités innovantes	Risque d'image et de réputation Risque d'activité	Retard dans les mutations de notre environnement et dans son développement Déclin de l'attractivité des territoires Ne plus être considérée comme la banque de référence du territoire	2	2	1	2	2
	Manque de soutien à l'économie du département et à ses agents économiques			2	2	1	2	2
	Gouvernance responsable : politique de formation des administrateurs inadaptée à l'exercice de la fonction			2	2	2	2	2
ASSURER UNE EXPERTISE ET UN CONSEIL DE PROXIMITÉ	Inadaptation du produit/ service au besoin du client/ défaut de conseil/litige sur la performance des activités de conseil	Risque d'image et de réputation Risque d'activité	Concurrence des fintechs Mobilité des clients Désintermédiation au profit d'autres acteurs Attrition des clients	3	3	3	3	3
	Offre de service inadaptée sur les canaux de distribution à distance			2	3	2	2	2
VISER UNE RELATION DURABLE AVEC LES SOCIÉTAIRES ET LES CLIENTS EN PROTEGEANT LEURS INTÉRÊTS	Non suivi des formations obligatoires et de déontologie, de conformité par les collaborateurs	Risque d'image et de réputation Risque de non-conformité Risque de sanctions administratives et pénales Risque juridique Risque d'attrition	Détérioration de l'image de la banque Perte de confiance des clients Hausse des coûts liés à la réglementation Distorsion de concurrence avec des acteurs moins régulés	2	2	2	2	2
	Pratiques déloyales : corruption, conflits d'intérêts			3	3	2	3	2
	Insuffisance de protection des données personnelles et défaillance du système d'information			2	2	2	2	2
	Déficit de politique inclusive de l'entité à l'égard des clientèles fragiles ou populations défavorisées / non prise en compte des aléas (divorce, chômage, maladie...) dans les moments de vie de la clientèle			3	2	3	3	2
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ET L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS	Baisse de la qualité de vie au travail	Risque d'image et de réputation Risque de sanction administrative et pénale	Employabilité des collaborateurs en pleine évolution Difficulté à recruter et conserver les diplômés et plus particulièrement les jeunes du fait du manque d'attractivité des métiers de la banque Difficultés à retenir les talents, notamment les plus qualifiés et en particulier dans les zones rurales ou périurbaines	3	2	1	2	2
	Défaut d'accompagnement des collaborateurs			1	3	1	2	2
	Discrimination ou harcèlement du candidat à l'embauche ou du salarié			3	2	3	3	2
AGIR POUR RÉDUIRE L'IMPACT DU CHANGEMENT CLIMATIQUE	Défaut de prise en compte de l'enjeu de transition énergétique dans le fonctionnement de l'entreprise	Risque d'image et de réputation Risque pénal Risque d'attrition Risque financier	Le non respect des normes entraîne un risque d'image mais aussi pénal Détournement des clients vers des acteurs pouvant les accompagner dans la transition énergétique montée des risques climatiques encourus par les clients	2	2	1	2	2
	Absence d'accompagnement et d'offres pour la clientèle et en particulier la clientèle agricole			2	3	1	2	3

ÉCHELLE DE COTATION



IMAGE

GRADUATION

1. Faible ou inexistant Détraction non médiatisée

2. Significatif Article de presse limité

3. Fort Articles de presse et relais multiples, atteinte à la réputation



PERTE D'ACTIVITÉ (dont impact financier)

GRADUATION

1. Faible ou inexistant Détérioration de la relation client

2. Significatif Perte de relation commerciale ou de courant d'affaire limité

3. Fort Pertes d'activité portant sur un groupe de clients



SANCTION ADMINISTRATIVE OU JUDICIAIRE

GRADUATION

1. Faible ou inexistant Recommandation simple d'une autorité ou sanction civile limitée

2. Significatif Blâme, avertissement, ou sanction financière significative

3. Fort Retrait de licence ou d'agrément ou condamnation pénale de l'entreprise ou de ses dirigeants

PROBABILITÉ D'OCCURRENCE	RÉSULTAT DE LA COTATION	OPPORTUNITÉ ASSOCIÉE	THÉMATIQUES	ENGAGEMENTS
2	20	- Soutenir la création des entreprises de la nouvelle économie - Faciliter les synergies entre les acteurs de la région - Créer des partenariats en faveur de l'innovation	Village by CA, Cafés de la Création	
2	20	Accompagner le tissu entrepreneurial dans ses mutations	Capital investissement	- Contribuer à la vitalité économique - Accompagner les projets et les acteurs locaux du territoire
2	24	Encourager les initiatives porteuses de valeur pour le territoire et ses habitants	Fondation d'Entreprise, actions des caisses locales	
3	81	Miser sur notre modèle de banque universelle de proximité pour apporter une expertise adaptée à tous les clients	Un modèle de distribution reposant sur 3 piliers	Offrir l'accessibilité optimale à tous nos clients, à tous nos services sur tous les canaux
2	28	Capitaliser sur le positionnement de banque multicanales	- Mise à disposition d'applications sécurisées - Protéger nos clients	Accélérer la digitalisation et l'innovation au service de la proximité relationnelle
2	24	- Renforcer le cadre éthique et rassurer tous nos clients particuliers et professionnels - Considérer la conformité comme élément de différenciation positive	- Enquêtes satisfaction client - Gestion des réclamations	
2	54	- Poursuivre l'identification et la gestion des risques émergents - Se positionner comme une banque engagée contre l'évasion fiscale	- Formation des collaborateurs - Charte éthique	
2	24	Mise en lumière du statut de tiers de confiance dont bénéficie le groupe Crédit Agricole	- Renforce la sécurité des applicatifs mis à disposition de la clientèle - Informier régulièrement la clientèle de l'évolution des typologies de fraudes informatiques	- Agir avec éthique - Favoriser l'inclusion bancaire
2	48	Se positionner comme un partenaire à long terme et apporter des réponses à nos clients qui connaissent des accidents de la vie	- Développer l'offre dédiée aux clients fragiles - Poursuivre l'action de la banque solidaire et des Points Passerelle - Agir en prévention en animant des ateliers d'éducation budgétaire	
2	24	- Organisation et management collaboratifs qui favorisent la prise d'initiatives et la capacité de chacun de pouvoir s'impliquer dans les projets stratégiques et opérationnels de l'entreprise - Nouvelles formes d'engagement au travail - Culture d'entreprise conviviale et pragmatique qui favorise l'expression directe des collaborateurs et la capacité d'épanouissement au travail	Observatoire des métiers, revues d'effectifs, IER	Améliorer l'attractivité du Crédit Agricole du Nord Est afin d'attirer des talents et les fidéliser
2	20	Investissements importants en matière de formation professionnelle	Formation digitale, école du management, filière diplômante	- Déployer les compétences et l'employabilité des collaborateurs - Accompagner les transformations des métiers et des organisations
2	48	Apparition de nouveaux métiers et plus grande mixité des profils recrutés	- Campagnes de recrutement originales - Accords d'entreprises	- Accueillir et maintenir dans l'emploi les personnes en situation de handicap - Veiller à l'égalité entre les hommes et les femmes
2	20	- Les actions en matière d'économie d'énergie reflètent une meilleure maîtrise des coûts opérationnels et une meilleure performance au service de ses clients - En plus de réduire la consommation de papier, la digitalisation accroît la fiabilité et la rapidité de traitement au bénéfice des clients tout en améliorant les conditions de travail et la productivité des collaborateurs	- Gestion du parc immobilier - Dématérialisation - Recyclage	Diminuer l'empreinte environnementale de notre fonctionnement propre
3	36	- Poursuivre le développement du financement ou des investissements dans les énergies renouvelables ou dans les solutions de transition énergétique - Sécuriser les revenus de nos clients	- Financement des projets d'énergie renouvelable - Assurer nos clients contre les conséquences des aléas climatiques	Accompagner nos clients dans les opportunités de transition vers une économie bas carbone

GRAVITÉ À L'ÉGARD DES PARTIES PRENANTES	
GRADUATION	
1. Faible	Le risque altère faiblement la relation partie prenante
2. Moyen	Le risque dégrade significativement la relation avec une partie prenante
3. Fort	Le risque impacte ou altère fortement la relation de l'entité avec une de ses parties prenantes essentielles

PROBABILITÉ D'OCCURRENCE	
GRADUATION	
1. Faible	La probabilité de survenance du risque est > 5 ans
2. Moyen	La probabilité de survenance du risque est > 3 ans et < 5 ans
3. Fort	La probabilité de survenance du risque est < 3 ans

FORMULE DE CALCUL DU RÉSULTAT DE COTATION



(Image + activité + sanction) X gravité X probabilité d'occurrence = **résultat de cotation**

De 0 à 30 **risque faible**

De 30 à 50 **risque modéré/ dispositif maîtrisé**

Au-delà de 50 **risque fort/ dispositif à renforcer**



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

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

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée
de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2020
 Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
 25 Rue Libergier, 51100 Reims
Ce rapport contient 6 pages

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

Société anonyme d'expertise
 comptable et de commissariat
 aux comptes à direction et
 conseil de surveillance.
 Inscrite au Tableau de l'Ordre
 à Paris sous le n° 14-30080101
 et à la Compagnie Régionale
 des Commissaires aux Comptes
 de Versailles.

Siège social :
 KPMG S.A.
 Tour Egho
 2 avenue Gambetta
 92066 Paris la Défense Cedex
 Capital : 5 497 100 €
 Code APE 6920Z
 775 726 417 R.C.S. Nanterre
 TVA Union Européenne
 FR 77 775 726 417



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

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

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
Siège social : 25 Rue Libergier, 51100 Reims

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2020

A l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de votre société (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹ et membre du réseau KPMG International comme l'un de vos commissaires aux comptes, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion de l'entité, en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de l'entité.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

¹ Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1049, portée disponible sur le site www.cofrac.fr

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

Société anonyme d'expertise
comptable et de commissariat
aux comptes à directoire et
conseil de surveillance,
inscrite au Tableau de l'Ordre
à Paris sous le n° 14-30080101
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Echo
2 Avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 497 100 €
Code APE 6920Z
775 726 417 R.C.S. Nanterre
11A Union Européenne
FR 77 775 726 417



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
11 mars 2021

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, et à la norme internationale ISAE 3000² :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

² ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- Exercice clos le 31 décembre 2020



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
11 mars 2021

- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au niveau du siège de l'entité et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2020 et mars 2021 sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

- Exercice clos le 31 décembre 2020



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
11 mars 2021

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 11 mars 2021

KPMG S.A.

Fanny Houlliot
Associée
Sustainability Services

Christophe Coquelin
Associé

- Exercice clos le 31 décembre 2020



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
11 mars 2021

Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Accompagnement des projets et acteurs locaux du territoire
Dispositifs digitaux en faveur de l'accessibilité des clients
Certification ISO 9001 de la procédure de traitement des réclamations écrites
Suivi de la satisfaction des sociétaires et des clients
Mesures prises en matière d'attraction, de fidélisation des talents et résultats Indice d'Engagement et de Recommandation salariés (IER)
Dispositifs d'accompagnement des métiers et des carrières
Politique d'inclusion et de diversité
Accompagnement des clients dans les opportunités de transition vers une économie bas carbone
Mesures prises pour diminuer l'empreinte environnementale des activités

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs considérés les plus importants

Nombre de start-up hébergées au Village by CA
Pourcentage de clients vus ou contactés tous canaux
Pourcentage de clients bamistes actifs utilisateurs de l'application « Ma banque »
Nombre de bénéficiaires Passerelle
Pourcentage de collaborateurs formés OFAC/Éthique/Fraude
Indice de recommandation Clients
Pourcentage de recrutements en CDI
Pourcentage de salariés promus
Émissions de CO ₂ associées aux consommations énergétiques
Déplacements professionnels en voiture (millions de kms)
Nombre de projets méthanisation financés

- Exercice clos le 31 décembre 2020



FLASHER

CE QR CODE

pour découvrir
notre vidéo
Corporate

Notre raison d'être repose sur des valeurs solides de proximité, de responsabilité et de solidarité. **C'est notre devoir, c'est notre ADN.**

#Corporate

#Innovation

www.ca-nordest.com



ca-nordest.com
Retrouvez-nous sur



CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU NORD EST

Société coopérative à capital variable - Établissement de crédit - Société de courtage d'assurances
Prestataire de services d'investissement agréé et contrôlé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, 75436 PARIS Cedex 09
Siège social : 25, rue Libergier - 51088 REIMS CEDEX – Tél. 03 26 83 30 00 – Télécopie 03 26 83 30 09
N° SIREN 394 157 085 RCS Reims - N° ORIAS 07 022 663 - T.V.A. : FR42 394157085 - www.ca-nord-est.fr