



NORD EST



DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE — 2021

SOMMAIRE

CHAPITRE 1

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

03 › 07

Notre vision et nos missions |03

Une banque régionale de plein exercice |04

Notre organisation et notre gouvernance |05

Notre modèle d'affaires |06

CHAPITRE 2

OPPORTUNITÉS ET RISQUES

08 › 23

Analyse des risques et de nos enjeux RSE |08

NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Être utile au territoire |09

Assurer une expertise et un conseil de proximité |11

Viser une relation durable avec nos sociétaires et nos clients en protégeant leurs intérêts |13

NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL

Être l'employeur préféré du territoire, engagé dans le développement et le bien-être de nos collaborateurs au travail |15

NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Agir pour réduire l'impact du changement climatique |18

CHAPITRE 3

NOTRE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

24 › 25

CHAPITRE 4

ANNEXE ET MÉTHODOLOGIE

26 › 33

CHAPITRE 5

ATTESTATION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

34 › 39

- Directrice de publication : Laure LESME-BERTHOMIEUX • Rédaction : Vincent ARNAUD - Alix DUTHOIT - Laure PALLICE • Rélecture : Marie PFEIFFER
- Sources : Crédit Agricole SA - Crédit Agricole du Nord Est - AVISO - Données chiffrées, année de référence 2021 (sauf UTOPIES année 2018)
- Crédits photos : Crédit Agricole du Nord Est - Crédit Agricole SA - Shutterstock - Michel Jolyot
- Création et mise en page : Champagne Création

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU NORD EST

Société coopérative à capital variable - Agréée en tant qu'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

NOTRE VISION ET NOS MISSIONS



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.

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.

Après une année 2020 de crise sanitaire ayant généré de nombreux bouleversements sur le plan social et économique, le Crédit Agricole du Nord Est a poursuivi l'accompagnement de ses clients en 2021 :

- en maintenant la permanence du service rendu à sa clientèle tout en respectant les protocoles sanitaires successifs,
- en relayant sur le terrain tous les dispositifs de portage de l'économie mis en place (Prolongation des Prêts Garantis par l'État) et en mettant en place des accompagnements spécifiques au cas par cas pour nos clients et nos filières les plus touchés par la crise,
- en participant activement au soutien des associations venant en aide aux populations particulièrement touchées par la pandémie (jeunes notamment).

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. 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.

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 humains et de modernisation (immobiliers et technologiques).

L'année 2021 a été marquée par la définition et le début de la mise en œuvre d'un nouveau plan stratégique de la Caisse régionale dont la phase de construction a mobilisé l'ensemble de ses collaborateurs et administrateurs. Fruit de ces travaux collaboratifs, ce Projet d'Entreprise a été l'occasion de réaffirmer sa vision et ses missions pour les années à venir (cf. modèle d'affaires).

NOTRE VISION

Le Crédit Agricole
est une entreprise créatrice de liens,
partenaire de confiance de ses clients,
utile à ses territoires, grâce
à l'engagement de tous, collaborateurs
et administrateurs.



421 M€
de Produit Net
Bancaire



2,6 Mds€
de Capitaux
propres sociaux



259 M€
de Charges
de fonctionnement



107 M€
de Résultat
Net



25,3%
Ratio de solvabilité

UNE BANQUE RÉGIONALE DE PLEIN EXERCICE

Le Crédit Agricole du Nord Est a déployé un modèle de banque universelle de proximité. Elle est la seule banque de son territoire, qui couvre l'Aisne, les Ardennes et la Marne, à disposer en local de tous ses centres de décision.

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

3 RELAIS DE CROISSANCE

APPUI AU TERRITOIRE

Collecte

Crédits

Capital investissement

Protection des biens et
des personnes

Services bancaires

Assurances

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.

Depuis 2018, le Crédit Agricole du Nord Est a complété son dispositif d'une banque en ligne (APY BANK).



118
AGENCES DE
PROXIMITÉ

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

**APY
BANK**
1^{re} banque
en ligne
du territoire

UN DISPOSITIF COMPLET SUR LE TERRITOIRE

NOTRE ORGANISATION ET NOTRE GOUVERNANCE

L'organisation du Crédit Agricole du Nord Est s'appuie sur un modèle de banque à statut coopératif qui repose sur le principe d'une gouvernance équilibrée, assurant un contact permanent et direct avec ses clients sociétaires.

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.

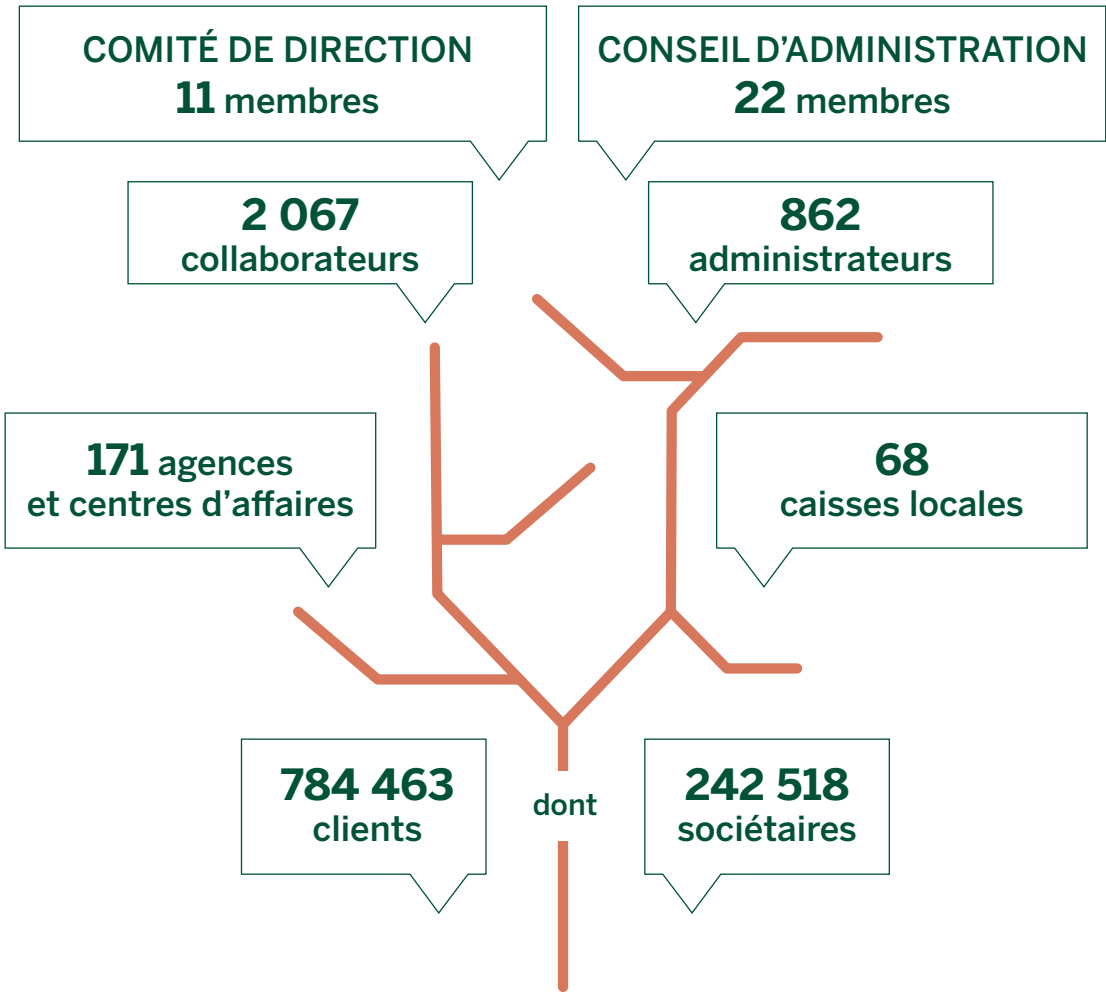
Plus de 242 000 sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole du Nord Est. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital de 68 caisses locales et désignent chaque année leurs représentants : plus de 862 administrateurs qui portent leurs attentes auprès des instances décisionnaires. Les 68 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. Afin de maintenir les compétences nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, les administrateurs de la Caisse régionale bénéficient de plans de formation individualisés et mis à jour annuellement.

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

- Conseiller, protéger, soutenir nos clients et faciliter leur quotidien.
- Accompagner durablement les projets de ceux qui vivent, entreprennent ou innovent sur leurs territoires.
- Être acteur de la dynamique régionale dans toutes ses dimensions, économiques et sociétales.
- Cultiver une relation de confiance avec nos collaborateurs et administrateurs, tous ambassadeurs de l'entreprise.
- Conjuguer l'épanouissement et la performance des collaborateurs dans le cadre de leurs missions.
- Sécuriser ses activités afin d'assurer sa pérennité.



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



Plus de 80% 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

2 067 collaborateurs **862** administrateurs



Notre présence territoriale

68 caisses locales **1** banque en ligne, APY BANK
118 agences de proximité **152** Relais CA
52 centres d'affaires **5** points Passerelle



Capital Financier

2,6 Mds€ de capitaux propres sociaux



Le Village by CA

Programme d'accélération des jeunes entreprises innovantes

44 start up accueillies au Village depuis sa création 2018



Filiales du Crédit Agricole du Nord Est

Capital investissement

Nord Est Expansion
Nord Est Capital
Investissement

Assurances / Assistance

Nord Est Protection et
Assistance

Éditique

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

965 projets accompagnés depuis 2010



Capital technologique

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

1 100 collaborateurs équipés de smartphones

784 comptes Webex (Visio)

496 automates en libre-service dont 298 distributeurs (fonction simple ou multiple) et 167 bornes chèques/monnayeurs

NOTRE CRÉATION DE VALEUR



Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et celui 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 valeur, 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 (hébergement de start up)



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 clients 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 2021



Nos collaborateurs

19% de recrutements en CDI
83 716 heures de formation
116 alternants
115 stagiaires
129 emplois d'été



Nos clients

IRC* de 27
784 463 clients dont **242 518** sociétaires
346 333 utilisateurs des services en ligne, soit 58,2% des clients
228 698 clients utilisateurs de l'application ma banque

*Indice de Recommandation Client, enquête AVISO 2021



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

1 348,6 tonnes d'émission de GES liées à nos consommations d'énergie, soit 0,65 tonnes par salarié
1 780,8 kilos tonnes d'émission de GES liées à notre portefeuille de financements*

* selon la méthodologie SAFE du Groupe Crédit Agricole



Notre solidité financière

421 M€ de PNB **107 M€** de Résultat Net



Notre contribution au développement du territoire

3,1 Mds€ de nouveaux financements injectés dans l'économie dont **1,5 Md€** pour l'habitat
599 PGE pour **41 M€**
588 000 contrats d'assurance de biens et personnes
1 076 personnes aidées par l'association Point Passerelle
600 crédits solidaires et microcrédits accordés aux clients fragilisés
124 projets soutenus par la Fondation d'Entreprise
274 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 réaffirment la volonté d'être « responsable en proximité » et « d'agir chaque jour dans l'intérêt de nos 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 les années 2020 et 2021 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 p.26



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 faute d'animation de nos administrateurs.
- 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

44 start up ont été accueillies au Village depuis sa création dont 21 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

En 2021, 21 start up ont été accompagnées par le Village by CA. 39 start up extérieures nous ont sollicités, 12 d'entre elles ont postulé et le comité de sélection en a admis 7. Dans le même temps, 6 start up ont quitté le Village.

Cette année, le réseau des Villages by CA a mis en place une plateforme de rendez-vous d'affaires à distance. Les start up du Village ont participé à 3 journées de cette nature. Elles ont également exposé sur 6 salons pour augmenter leur notoriété et rencontrer des prospects.

En 2021, le Village a poursuivi son ancrage dans l'écosystème local, en adhérant à la French Tech Grand Reims, et en co-organisant des événements comme les journées « Start & Up », ou « La Foire fait son Pitch » lors de la Foire de Châlons-en-Champagne.

À la fois hôte de start up et hôtel d'entreprises, le Village travaille à favoriser les échanges et les coopérations entre ses habitants, mais aussi avec la Caisse régionale, en résonnance par exemple cette année avec ses actions de soutien à la culture.

Des reproductions d'œuvres d'artistes locaux, appartenant à notre Caisse régionale ont été exposées sur la façade du Village. Nous avons par ailleurs accueilli un concert lors du festival Lumos organisé par l'association Akademia, soutenue par la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est.

Enfin, comme l'an dernier, nous avons également organisé diverses actions, lors de la semaine du développement durable, ou de la semaine de la qualité de vie au travail.

CAPITAL INVESTISSEMENT

Nord Est Partenaires, qui gère l'activité de capital investissement du Crédit Agricole du Nord Est, a défini en 2021 une politique d'investissement responsable pour affirmer ses valeurs et sa volonté d'accompagnement des entreprises du portefeuille sur les critères Environnementaux, Sociétaux, de Gouvernance et de Proximité. La performance des entreprises du portefeuille sur ces critères est évaluée sur la base d'un questionnaire annuel. Un plan de progrès est ensuite défini avec les dirigeants pour les accompagner dans une démarche d'amélioration co-construite.



21 start up hébergées au Village by CA en 2021 (14 en 2020)



124 projets soutenus par la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est (95 en 2020)



130 M€ investis en capital investissement sur le territoire (+7% / 2020)



40 ordinateurs reconditionnés donnés à 6 collèges, 4 dans les Ardennes, 2 dans la Marne

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.

UN SOUTIEN AUX CRÉATEURS D'ENTREPRISES

Malgré une année 2021 perturbée par un contexte rempli d'incertitudes, la création d'entreprises n'a, quant à elle, pas connu la crise. Pour répondre à cet enjeu sociétal, le Crédit Agricole du Nord Est a adapté son offre à destination des microentreprises, avec un accès à un compte professionnel, offert en fonction du chiffre d'affaires.

jesuisentrepreneur.fr, le site internet national permet en complément à tous les porteurs de projets de réaliser une approche complète de leur projet, de l'implantation géographique à l'élaboration d'un business plan.

Ces dispositifs nous permettent d'agir pleinement dans l'intérêt des nouveaux créateurs de notre territoire et de soutenir les transformations structurelles de la société.

« LE PLAN D'URGENCE JEUNES »

Après l'année 2020 qui avait été marquée par l'accompagnement de nos aînés face à la crise du COVID, le Crédit Agricole du Nord Est a décidé d'agir en faveur des jeunes qui eux aussi, ont été touchés par la crise sanitaire d'une manière ou d'une autre, quel que soit leur âge ou leur situation. Un fonds de 500 000 euros a été alimenté par la Fondation d'Entreprise et les caisses locales.

Ce fonds était destiné à accompagner financièrement des projets portés par des acteurs locaux qui visaient à réduire les conséquences de cette crise auprès des jeunes du territoire. À l'échelle de la Caisse régionale, au 31/12/2021, 83 projets avaient été aidés pour un montant global de 400 000 euros. L'action a été prolongée sur 2022 jusqu'à épuisement de l'enveloppe de 500 000 euros.

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Du fait du renouvellement des postes de travail, 40 ordinateurs reconditionnés avaient été remis au Secours Catholique en 2020 pour permettre à des jeunes de suivre les cours à distance pendant les périodes de confinement et aux bénévoles d'assurer de l'accompagnement numérique.

En 2021, le Crédit Agricole du Nord Est a remis 40 ordinateurs à l'association **Énergie jeunes** dont l'action contribue à réduire les inégalités scolaires : 4 collèges des Ardennes et 2 collèges de la Marne ont ainsi pu équiper des jeunes défavorisés.

« AIDER LES ASSOCIATIONS QUI ŒUVRENT POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP »

Du 1^{er} mai au 30 septembre 2021, Crédit Agricole Assurances a attribué à la Caisse régionale 10 euros pour chaque contrat d'assurance vie souscrit ou tout versement de minimum 1 000 euros sur un contrat de ce type. C'est 22 280 euros qui ont été ainsi récoltés et qui étaient destinés à des associations au choix de la Caisse régionale. Cette année, cette somme a été répartie en parts égales entre 6 associations (2 par département) qui œuvrent en faveur du handicap : aujourd'hui et demain, APEI Soissons les Papillons Blancs, Association départementale pour adultes et jeunes handicapés des Ardennes, Association Papillons Blancs Champagne, Association Ardennoise de Promotion des Handicapés, Élan Argonnais. Une opération similaire avait déjà eu lieu en 2020 et les sommes avaient été distribuées aux fédérations du Secours Populaire des 3 départements pour lutter contre la précarité alimentaire.

LES BUDGETS D'ANIMATIONS DES CAISSES LOCALES

Au-delà du plan jeunes qui a mobilisé une partie du budget d'animation des caisses locales, 274 projets d'associations ont été soutenus localement pour plus de 130 000 euros. Ces aides ont notamment permis à des associations de relancer leur activité après l'interruption brutale liée à la crise sanitaire.

Au-delà de ces budgets, le réseau d'administrateurs de caisses locales est régulièrement formé et animé pour permettre aux administrateurs de jouer pleinement leur rôle de relais locaux dans le déploiement des actions mutualistes de proximité. À titre d'illustration, les présidents ou vice-présidents de caisse locale ont été réunis en 2021 lors d'un séminaire sur le thème de la création de liens sur leur territoire, notamment en contribuant aux programmes nationaux « Action cœur de ville » et « Petites villes de demain ».

Pendant la pandémie et le confinement, beaucoup de jeunes ont arrêté la pratique du sport et ont passé beaucoup de temps sur leurs consoles de jeux vidéo. Le foyer social de Braine a mis en place une action autour de la prévention des addictions aux jeux vidéo. C'est un groupe de jeunes qui a collaboré à la création, construction et décoration de deux bornes arcade et la réalisation d'affiches d'exposition pour sensibiliser les jeunes et les familles. Cette action a été financée par le plan jeunes du Crédit Agricole du Nord Est.

Plan jeunes,
soutien au foyer social de Braine

ASSURER UNE EXPERTISE ET UN CONSEIL DE PROXIMITÉ

Le Crédit Agricole du Nord Est a maintenu ses agences ouvertes pendant toute l'année 2021 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, accompagnements spécifiques adaptés à la situation de chaque client). Ils ont également assuré la continuité de l'activité bancaire traditionnelle : financement de projets, assurances, placements et services de base...

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.



784 463 clients, dont 15 046 clients APY BANK, la banque en ligne du Crédit Agricole du Nord Est



70% de clients vus ou contactés sur l'ensemble de nos canaux contre 74% en 2020



58,2% de nos clients utilisent nos services en ligne



346 333 clients consultent leurs comptes en ligne contre 332 000 en 2020



94% 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 :

- 118 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,
- 52 centres d'affaires spécialisés pour les professionnels, agriculteurs-viticulteurs, professions libérales, entreprises et collectivités publiques.

Il 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 Crédit Agricole 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.

Depuis 2020, chaque salarié (quel que soit son statut CDI, CDD, stagiaire, alternant...) est équipé d'un ordinateur portable, lui permettant de travailler de n'importe quel lieu en cas de besoin.

En matière de visioconférence, tous disposent de l'habilitation à Skype qui permet d'organiser des réunions intra groupe et 645 collaborateurs détiennent des comptes 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 les conseillers organiser des rendez-vous avec leurs clients.

LA DIGITALISATION DES PARCOURS CLIENTS SE POURSUIT

Dans le domaine crédits, tous les parcours des crédits habitat, conso et professionnels sont désormais digitalisés, assurances emprunteurs incluses.

Dans le domaine des comptes clients, les entrées en relation pour les Personnes Morales et les Entreprises Individuels sont accessibles sur le www.ca-nord-est.fr

Dans le domaine de l'assurance vie, en plus des opérations déjà disponibles sur le site du Crédit Agricole du Nord Est, les souscriptions et les opérations effectuées en agence sont désormais éligibles à la signature électronique.

DÉMATÉRIALISATION

Les parcours internes continuent d'être simplifiés et dématérialisés, ce qui permet de réduire les délais et de supprimer les risques de perte de documents.

SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Une cyberattaque ayant pour conséquence le vol ou la divulgation des données et avoirs financiers de nos clients, voire une cyberattaque majeure entraînant l'indisponibilité durable de certains services bancaires et financiers serait de nature à causer un préjudice financier et moral à nos clients. La Caisse régionale a mis en place une politique de sécurité de son système d'information ainsi qu'un dispositif de protection des données clients renforcé intégrant la mise en œuvre d'outils et d'une surveillance permanente permettant de prévenir et lutter contre les intrusions potentielles.

Déjà très répandue avec nos clients, la relation à distance se développe de plus en plus avec nos prospects notamment pour les projets habitat. Nos prospects apprécient notre réactivité et la fluidité du parcours depuis leur simulation sur notre site ou d'autres sites comme leboncoin, paruvendu ou seloger jusqu'à la signature dématérialisée de l'offre de prêt. Si tous les documents sont fournis, 10 jours suffisent entre la simulation et la réception de l'offre de prêt. Un parcours réalisé grâce à des échanges par messagerie et par téléphone qui ne nécessite aucun déplacement.

Le grand nombre de transformations et de recommandations, d'ex-prospects devenus clients à l'occasion d'un prêt habitat démontre l'utilité de ce parcours qui associe humain et digital.

Ilhame Benyamina,
Chargée de clientèle e-immo

VISER UNE RELATION DURABLE AVEC LES SOCIÉTAIRES ET LES CLIENTS EN PROTÉGEANT 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 et la perte de chance des jeunes 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 2021, pour respecter les règles sanitaires, les entretiens à distance ont été privilégiés lorsque cela était possible.



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'intérêts.
- 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.



94% de nos clients satisfaits
(enquête Aviso 2021)



72% de réclamations clients traitées en moins de 10 jours ouvrés (=14 jours calendaires) sur un périmètre certifié (traitement des réclamations écrites par le service client). Contre 74% en 2020.



99,3% des collaborateurs et 100% des administrateurs de la Caisse régionale formés sur la conformité et l'éthique



Indice de Recommandation Client (I.R.C.), note de 27 contre 22,6 en 2020, enquête AVISO 2021



600 financements solidaires contre 487 en 2020



1 076 bénéficiaires Passerelle contre 1 010 en 2020

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 (RGPD) 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 la loi Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence. Le dispositif anticorruption repose notamment sur une gouvernance dédiée, un programme de formation et de sensibilisation des collaborateurs ainsi que sur la mise à disposition d'un outil de remontée d'alertes. En 2021, aucune situation atypique n'a été identifiée. La Charte Éthique ainsi que les dispositifs de lutte contre la corruption, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts et de protection des données à caractère personnel des clients sont disponibles sur le site de la Caisse régionale (www.ca-nord-est.fr)¹.

Dans le domaine de la conformité, les recherches d'améliorations menées par la Caisse régionale portent le plus souvent possible sur des améliorations qui visent à une conformité native, aidée en cela par des recherches d'améliorations en termes de d'automatisation ou de digitalisation de process.

Tout au long de l'année 2021, la Caisse régionale du Nord Est a mis en œuvre son programme de mise à jour de la Connaissance Clients. Sur cette année ce sont plus de 50 000 clients qui ont connu une mise à jour de leurs données de base (de type CSP, patrimoine et flux pour la clientèle de

particuliers). Comme l'ensemble du Groupe, notre Caisse régionale a intégré ce plan de conformité qui sera mis en œuvre chaque année pour une partie de la clientèle.

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.

D'une façon générale, les activités de financement et d'investissement disposent d'une capacité d'influence, au travers notamment de l'intégration des critères ESG dans les décisions de financement et d'investissement, ce qui oriente peu à peu l'économie vers un modèle de développement plus durable.

L'évolution climatique et la survenance d'événements naturels peuvent affecter les comptes financiers de la Caisse régionale. L'intégration des critères ESG par le Groupe Crédit Agricole (Amundi/CA Assurances) permet de mieux comprendre l'exposition des actifs aux risques extra-financiers.

Afin de répondre à une demande croissante des investisseurs et de ses clients, notamment particuliers, soucieux d'orienter leur épargne en soutien d'activités économiques durables, la Caisse régionale a intégré dans sa gamme de produits, des offres de placement favorisant l'investissement responsable. Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits.

FAVORISER L'INCLUSION BANCAIRE

L'accès aux services et produits financiers (compte courant, moyens de paiement, crédit, assurances) est un des leviers essentiels de la lutte contre l'exclusion. Sur ces bases, la Caisse régionale a mis en place une politique d'inclusion à l'égard de sa clientèle la plus modeste (offre spécifique « CAC budget protégé », plafonnement des frais, etc.), cela permet de contribuer à une moindre fragilisation du territoire sur lequel elle agit.

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 au total 10 personnes, sont restées disponibles et se sont mobilisées pendant la crise.

En 2020, nous avons participé à une étude nationale d'impact des Points Passerelle et de la banque solidaire menée par le cabinet KIMSO pour le compte de la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA). Plus de 9200 personnes ont été interrogées (conseillers en agences, administrateurs de caisses locales, participants aux ateliers budgétaires, partenaires locaux, bénéficiaires, bénévoles, conseillers des Points Passerelle. Tous ont qualifié « d'excellente initiative » ce dispositif avec des taux de satisfaction entre 87% et 93%. Ce dispositif matérialise parfaitement la valeur de solidarité de notre modèle mutualiste qui suscite la fierté et renforce l'attachement au Crédit Agricole du Nord Est.

Les accompagnements ont pu se poursuivre sous des formats adaptés pour respecter les règles sanitaires en vigueur et au total 1 076 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.

1. <https://www.credit-agricole.fr/ca-nord-est/particulier/informations/charte-ethique.html>
<https://www.credit-agricole.fr/ca-nord-est/particulier/informations/relation-banque-client.html>

FAVORISER LE DEVELOPPEMENT ET L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS

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 débutants,

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 2021, la Caisse régionale du Nord Est a signé des accords dans les domaines suivants :

- l'égalité professionnelle,
- la complémentaire santé,
- les périphériques de rémunération,
- l'intéressement.



2 389 salariés formés*
(2 279 en 2020)



291 salariés ayant effectué une mobilité (312 en 2020)



261 salariés promus soit 13% de l'effectif CDI (239 en 2020)



106 recrutements soit 19% de recrutements CDI (85 en 2020)



25,2% des salariés en horaires libres (24,6% en 2020)



82 Indice d'Engagement et de Recommandation salariés (IER), mesuré tous les 2 ans par le cabinet Willis Towers Watson, dernière mesure en 2020, +4% par rapport 2018.

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

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

Soucieuse d'attirer mais encore plus de fidéliser les meilleurs profils, la politique de recrutement de la Caisse régionale s'inscrit dans une logique d'ouverture et d'accueil de toutes les compétences.

En réalisant des campagnes de recrutement créatives et attractives, et 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. Ces actions ont permis d'embaucher 106 nouveaux collaborateurs en CDI en 2021 sur tout le territoire.

Le Projet d'Entreprise mené actuellement prévoit également dans son volet humain, d'innover dans sa politique de recrutement afin d'attirer et de fidéliser les talents tout en leur garantissant une intégration réussie dans l'entreprise au travers d'une expérience candidat et collaborateur performante. À ce titre, un nouvel outil d'accueil et d'intégration des nouveaux embauchés est en cours de développement.

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 par rapport à la dernière mesure réalisée en 2018, pour atteindre 82%. Le Crédit Agricole du Nord Est continue ainsi à se positionner parmi les plus hauts indices observés au sein du secteur bancaire.

Cette volonté de développer l'engagement des collaborateurs en donnant du sens et du plaisir au travail est centrale pour notre entreprise qui a choisi d'y consacrer un volet entier de son Projet d'Entreprise.

« Mon stage et mes deux années d'alternance au sein de l'unité Gestion Emplois Carrières de la Caisse régionale m'ont permis de découvrir le monde professionnel et d'y évoluer en me donnant des responsabilités, dans un cadre bienveillant. Après mon alternance, j'ai eu la chance de me voir proposer un CDD au sein de l'unité Développement des Compétences. »

Louise, 23 ans

ACCOMPAGNER ENCORE DAVANTAGE LES JEUNES POPULATIONS

La politique de recrutement de la Caisse régionale s'appuie en outre 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.

En 2021, cette ambition a pris encore plus d'ampleur dans le cadre du « Plan d'Urgence Jeunes » mis en place par le Groupe pour venir en soutien des étudiants et jeunes diplômés particulièrement impactés par la situation sanitaire. Aussi, la Caisse régionale a choisi de placer au cœur de ses priorités le soutien aux jeunes populations, grâce notamment :

- au maintien de ses embauches (tous types de contrats confondus) via des jobs dating à la fois en distanciel et en présentiel,
- au recrutement toujours massif d'alternants : fin 2021, ce ne sont pas moins de 116 alternants qui ont été accueillis dans l'entreprise (en hausse de 20% par rapport à 2020) pour préparer un diplôme de l'enseignement supérieur (Licence, Master ou diplôme d'ingénieur) à la fois sur des métiers commerciaux et des métiers support,
- à l'accueil de stagiaires : 119 étudiants nous ont rejoint en stage en 2021 pour se former à nos métiers,
- au maintien des embauches d'étudiants en contrat d'auxiliaires vacances pour la période estivale (129 étudiants en 2021).

Enfin, dans le cadre de ce « Plan d'Urgence Jeunes », ce sont également 16 élèves de 3^e issus de Zones d'Éducation Prioritaires (ZEP) qui ont réalisé leur stage découverte dans nos locaux en 2021. Une semaine d'échanges avec au programme : visites de sites 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.

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. Chaque année, la Caisse régionale définit un plan de formation ambitieux, tant en matière de développement des compétences, d'appropriation de nouveaux modes de travail que d'acculturation à la transformation numérique et technologique. 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.

Au-delà des formations « Métier », parmi les sujets phares de cette année 2021, nous pouvons citer :

- l'élaboration d'une formation en partenariat avec l'ESSEC à destination des managers de la Caisse régionale qui permet de poser les enjeux du Management au travers de mises en situation et de partages d'expériences,
- l'acculturation au digital par le biais du « Club digital » nouvelle formule, 100% accessible à distance et pour tous les collaborateurs. Parmi les ateliers dernièrement mis en place, l'appropriation de l'outil Visio, permettant de réaliser des entretiens clients à distance.

Le déploiement de ces nouvelles formations et l'accompagnement individuel des collaborateurs par les équipes RH ont permis de favoriser le processus de promotion interne. En effet, 261 collaborateurs ont été promus en 2021 et 291 ont changé de métier au sein de la Caisse régionale.

ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS DANS L'ÉVOLUTION ET LE SUIVI DE LEUR CARRIÈRE

L'un des rôles fondamentaux de la politique RH de la Caisse régionale, réaffirmé dans le cadre de son Projet d'Entreprise, est d'accompagner les collaborateurs dans l'évolution et le suivi de leur carrière.

Pour cela, nous perfectionnons chaque année nos dispositifs collectifs et personnalisés d'accompagnement et de développement des métiers et des carrières, parmi lesquels :

- les « entretiens de développement collaboratifs » (EDC) 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 ainsi qu'à la qualité de vie au travail. Ils ont lieu une fois par an,
- les revues d'effectifs qui ont lieu entre les managers et la DRH chaque début d'année pour préparer ces EDC,
- l'entretien professionnel à 6 ans qui permet de faire un état des lieux de l'évolution du collaborateur en termes de formation, de progression salariale et également de s'assurer que le collaborateur a bénéficié d'au moins deux entretiens professionnels durant les six dernières années,
- les entretiens RH à tout moment de l'année, sur demande du collaborateur ou de la DRH, afin d'évoquer la situation professionnelle du collaborateur.

Des réflexions seront poursuivies en 2022 pour renforcer ces bonnes pratiques. L'objectif est de définir des actions et outils concrets visant à permettre aux collaborateurs de faire évoluer leur carrière.

VEILLER A L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le Crédit Agricole du Nord Est 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 +0,8% pour l'année 2021. Un dispositif de surveillance des éventuels écarts de rémunération a été mis en place afin de veiller à l'égalité de traitement salarial.

L'année 2021 a vu également la signature d'un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes après plusieurs années d'application d'une charte.

POURSUIVRE LA VALORISATION DE L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP

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 en situation de handicap 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 en situation de handicap 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 en situation de handicap en entreprise adaptée ou en ESAT.

Le référent handicap s'attache également à sensibiliser sur des sujets de santé globale, comme par exemple le cancer du sein (notamment par la distribution de masques à l'effigie d'Octobre Rose en 2021).

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 teq 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 a dédié un chantier de son Projet d'Entreprise 2021-2024 à la RSE, avec pour ambition d'être reconnu comme un acteur engagé en la matière. Ce dernier intègre les engagements pris par le Groupe lors de la publication de son Projet Sociétal le 1^{er} décembre 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.



1 348,6 émissions de CO₂* associées aux consommations énergétiques contre 1 374,6 en 2020



283 310 carnets de chèques fabriqués en 2021 contre 300 091 en 2020 soit -5,6%



206 tonnes de papier consommé : contre 222 en 2020 soit -7%



1 780,8 kilos tonnes d'émission de CO₂ liées à notre portefeuille de financements² contre 1 820 k teq CO₂ en 2020



574 éco prêts à taux 0 accordés contre 443 en 2020



162 projets financés (pro et agri) : prêts aux énergies renouvelables et efficacité énergétique contre 106 en 2020



26 projets de méthanisation financés contre 19 en 2020



1 882 contrats assurances climatiques contre 1 868 en 2020

¹ Tonnes équivalent CO₂. / ² Selon la méthodologie SAFE du Groupe Crédit Agricole.

DIMINUER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOTRE FONCTIONNEMENT PROPRE

GESTION DE LA CRISE

Durant la période de crise sanitaire qui s'est poursuivie en 2021, la priorité a été de protéger nos équipes et nos clients tout en continuant à assurer l'ensemble de nos services à destination de notre clientèle.

Dans une logique de soutien à l'économie, 400 000 masques chirurgicaux et 8 200 flacons de gel hydroalcoolique, produits en France, ont été achetés.

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 chèquiers fabriqués en 2020 par rapport à 2019,
- développement du télétravail qui a réduit de :
 - 14 % le nombre de kilomètres professionnels parcourus (2,2 millions en 2021, soit 1 066 km par salarié contre 1 248 km en 2020),
 - 7 % la consommation de papier 206,4 tonnes en 2021, soit 0,10 tonne par salarié, contre 0,11 tonne par salarié en 2020.

GESTION DU PARC IMMOBILIER

La Caisse régionale a poursuivi ses efforts de réduction de consommation d'énergie.

En 2021, une ancienne start up du Village By CA a été retenue pour réaliser un diagnostic énergétique et mettre en place un suivi fin de la consommation de chaque point de vente. À l'appui de ces analyses, des actions ciblées visant à réduire notre empreinte carbone seront menées en 2022.

IMPRIMANTES

La Caisse régionale poursuit son plan de déploiement d'imprimantes multifonctions dans toutes les agences et dans tous les services des sites en remplacement des imprimantes individuelles. 80 nouvelles imprimantes ont été installées en 2021 afin de densifier le parc et éviter les ruptures de services. 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 automatique des consommables 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 diminuer les impressions et la consommation de papier.

En 2021, les parcours internes ont continué à être simplifiés et dématérialisés, permettant en outre de réduire les délais et de supprimer les risques de perte de documents, et ainsi d'améliorer la satisfaction client.



UN ARBRE PLANTÉ POUR CHAQUE CONTRAT DE PROTECTION DE LA FAMILLE 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 de protection de la famille souscrit (prévoyance décès, épargne et retraite), **un arbre est planté**, cette opération destinée au grand public permet de développer une action ancrée dans nos offres.

En 2021, la contribution du Nord Est s'élève à 15 091 contrats éligibles qui vont ou ont généré la plantation d'un arbre, ce qui équivaut à **2 264 tonnes de CO₂ stockés, 45 273 abris pour animaux créés, 5 030 années d'oxygène générées**, 2 156 jours de travail créés, impacts mesurés par Reforest'Action.

Sur le territoire du Crédit Agricole du Nord Est, 6 forêts peuvent bénéficier de cette opération de reboisement :

- dans l'Aisne, Mont-Saint-Père et Chery-Chartreuve
- dans les Ardennes, Pouru-aux-Bois
- dans la Marne, Festigny, Le Châtelier/Givry-en-Argonne et Saint-Martin-d'Ablais

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS PROFESSIONNELS

Malgré un ralentissement lié à la crise sanitaire, 2021 a confirmé la forte présence de la Caisse régionale sur le marché de la transition énergétique, marché où le Crédit Agricole du Nord Est apparaît comme précurseur dans le monde agricole.

Le Crédit Agricole du Nord Est 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 expert suit spécifiquement ses clients.

L'équipe compte 7 collaborateurs, experts grands projets et chargés de middle office.

La structure Transition Énergétique accompagne l'investissement dans l'éolien, le photovoltaïque et la méthanisation. Concernant nos parts de marché, elles sont de 86,3% pour la méthanisation (source Transition Énergétique Crédit Agricole du Nord Est).

ACCOMPAGNER NOS ENTREPRISES AGRO-ALIMENTAIRES

Un contrat de financement syndiqué indexé à des critères RSE avec la coopérative Cérèsia

Partenaires historiques, Cérèsia et la Caisse régionale du Crédit Agricole du Nord Est ont signé, en 2021, un contrat syndiqué pour une période de 4 ans, avec trois options d'extension d'un an. Ce crédit permet de refinancer les encours existants et de couvrir les besoins en fonds de roulement du groupe.

Banque coopérative avec en partage les mêmes valeurs que Cérèsia, le Crédit Agricole du Nord Est, premier prêteur a été désigné comme coordinateur et agent de facilité.

Dès son premier bilan RSE réalisé par un cabinet extérieur, le groupe coopératif s'est fixé des objectifs d'amélioration continue indexés sur 4 critères :

- éthique,
- achats responsables,
- environnement,
- social et droits de l'Homme,

dont les performances vont s'appliquer sous forme de bonus ou malus sur la marge du financement.

En plus d'accompagner un acteur majeur du monde agricole, cette opération illustre l'engagement du Crédit Agricole du Nord Est en faveur des évolutions sociétales et environnementales.

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS PARTICULIERS

La Caisse régionale propose des offres incitatives pour accompagner ses 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 ont été offerts sur l'assurance d'un véhicule « vert » et la franchise est annulée au bout d'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 574 éco prêts à taux 0 en 2021 pour 7 800 000 euros contre 443 en 2019 mais a également financé 704 véhicules verts pour 12 145 000 euros et 332 projets travaux verts pour 3 373 000 euros grâce à ses offres attractives à 1,50% sans frais de dossier et à un marché très porteur (malgré la difficulté de livraison des véhicules verts en 2021).

L'activité des préventeurs et d'experts grands risques s'est poursuivie en 2021 avec des visites d'exploitation, et la mise en avant de mesures de prévention à l'occasion des événements 2021 (Les Culturelles, Terr'Eau Bio, Les foires de Sedan, de Châlons-en-Champagne et de La Capelle).



ÉMISSIONS DE GES ASSOCIÉES À NOTRE PORTEFEUILLE DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT

Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe utilise depuis 2012 une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique : l'outil P9XCA, rebaptisé SAFE (Single Accounting of Financed Emissions methodology) en 2021.

Cette méthodologie innovante est préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le guide sectoriel pour le secteur financier "Réalisation

* Offre proposée par Pacifica jusqu'au 31/12/21

** Préfinancement à 0% de la prime à la conversion, de 1 000 € à 5 000 € pour les véhicules, 0% de TAEG sur 12 mois, frais de dossier offerts, sans garantie ; différé de 11 mois avec remboursement total le 12e mois

d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises et l'association Bilan Carbone.

Ø SAFE est une méthodologie qui permet de constater l'empreinte carbone des émissions financées en évitant les comptages multiples :

La méthodologie permet de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées.

Elle s'appuie en cela sur les préconisations du Guide sectoriel sur la quantification des émissions de GES pour le secteur financier publié par l'ADEME, l'ABC et l'ORSE. Réalisé en 2014 avec la participation d'une vingtaine d'institutions financières, d'ONG et d'experts, ce guide recommande aux banques de financement et d'investissement et aux banques universelles de recourir à une approche macroéconomique (méthodologies dites top-down), seule à même de garantir l'additivité des résultats et ainsi l'exactitude de l'ordre de grandeur calculé.

Ainsi, SAFE fait correspondre par construction la somme des empreintes carbone de l'ensemble des institutions financières mondiales à 100 % des émissions mondiales, contrairement à d'autres méthodologies sur le marché, à l'image de celle utilisée par l'étude d'Oxfam qui aboutit à une somme égale à plusieurs fois ce niveau (de l'ordre de quatre à cinq fois les émissions mondiales).

Ø Une méthodologie permettant de cartographier les émissions financées par secteur et géographie :

SAFE permet de réaliser une cartographie sectorielle et géographique des émissions financées. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques selon leur capacité (et leur intérêt économique) à les réduire selon une affectation qualifiée "par enjeu", par opposition à l'allocation usuelle "par scope".

Au-delà de l'aspect quantification, la réalisation d'une telle cartographie permet au Groupe d'identifier les secteurs prioritaires nécessitant le développement de politiques sectorielles RSE. Elle est également utilisée dans les méthodologies et calculs liés au risque climatique de transition.

Selon la méthode SAFE, l'estimation des émissions de gaz à effet de serre de l'ensemble des investissements et des financements de la Caisse régionale (scope 3) est la suivante (en milliers de tonnes équivalent CO₂) :

Macro secteurs	Émissions Financées en 2021	Émissions Financées en 2020
Agriculture	1 526	1 569
Construction	96	91
Energie	9	8
Industrie	18	34
Transport	105	92
Services	0	0
Déchets	25	26
Administration	0	0
Autres	0	0
TOTAL	1 780,8	1 820,1

LA RÉGLEMENTATION RELATIVE AU GREEN ASSET RATIO (GAR)

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements « durables », c'est-à-dire ceux dans des activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- a) l'atténuation du changement climatique,
- b) l'adaptation au changement climatique,
- c) l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines,
- d) la transition vers une économie circulaire,
- e) la prévention et la réduction de la pollution,
- f) la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

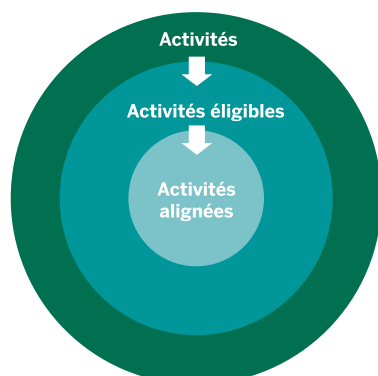
L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

Selon les dispositions de l'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, deux échéances de publications s'appliquent aux établissements bancaires :

- une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (I) la part des activités dites « éligibles » et « non éligibles », c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non et (II) la part des actifs exclus,
- une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31.12.2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaires et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

Pour le reporting 2021, le Crédit Agricole du Nord Est publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.



Les activités éligibles sont définies et décrites par l'acte délégué « Climat ». Elles deviennent des activités alignées (et donc durables) si elles répondent aux critères suivants :

- contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux,
- ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux,
- respectent certaines garanties sociales minimales,
- sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale).

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie (encours au 31 décembre 2021) :

- crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour les ménages de l'UE,

- financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales,
- sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente.

Par ailleurs, le Crédit Agricole du Nord Est a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. Le Crédit Agricole du Nord Est publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

Le montant d'**actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspondent aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en-dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en-dessous des seuils d'assujettissement),
- les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent trésorerie et autres actifs,
- les autres expositions sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail non-éligibles à la taxonomie.

En complément, le Crédit Agricole du Nord Est publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux,
- le portefeuille de négociation.

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles

Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	35%
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts <i>(expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie).</i>	27%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires

Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0%
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	16%
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0%
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	22%
Part d'autres actifs ¹ dans le total d'actifs	1%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires

Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	0%
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0%

1. Détails des « autres actifs », si ce montant est important (immobilisations, goodwill...)

Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

la part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union Européenne s'élève au 31/12/2021 à 52%.

POLITIQUE RELATIVE AUX RISQUES EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

En réponse à la réglementation SFRD, le Groupe a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidences négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances.

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier

- **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
- **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités

- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
- **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

Le Crédit Agricole du Nord Est a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables. Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil

du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

Enfin, **le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG.** Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

La politique complète répondant à la réglementation SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation/ Règlement sur la divulgation des informations relatives à la finance durable) est consultable en annexe.

RISQUES ASSOCIÉS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. L'année 2021 a surtout été marquée par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. Le Groupe s'est ainsi engagé à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050.

Dans ce cadre, Amundi a poursuivi en 2021 ses engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climate lancé en janvier 2021 et conçu pour financer une transition énergétique socialement acceptable, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs.

Investisseur institutionnel majeur de la transition climatique en France, Crédit Agricole Assurances a poursuivi en 2021 ses investissements dans les énergies renouvelables notamment au travers de son partenariat avec Engie. Crédit Agricole Assurances s'engage notamment à doubler ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025.

RISQUES ASSOCIÉS À LA BIODIVERSITÉ

Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité, et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity à venir, le Crédit Agricole travaille avec des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'Amundi. Cet enjeu est notamment évalué dans le critère Biodiversité & Pollution de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les sociétés. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a notamment rejoint l'initiative "Finance for Biodiversity Pledge".

TABEAU DES INDICATEURS

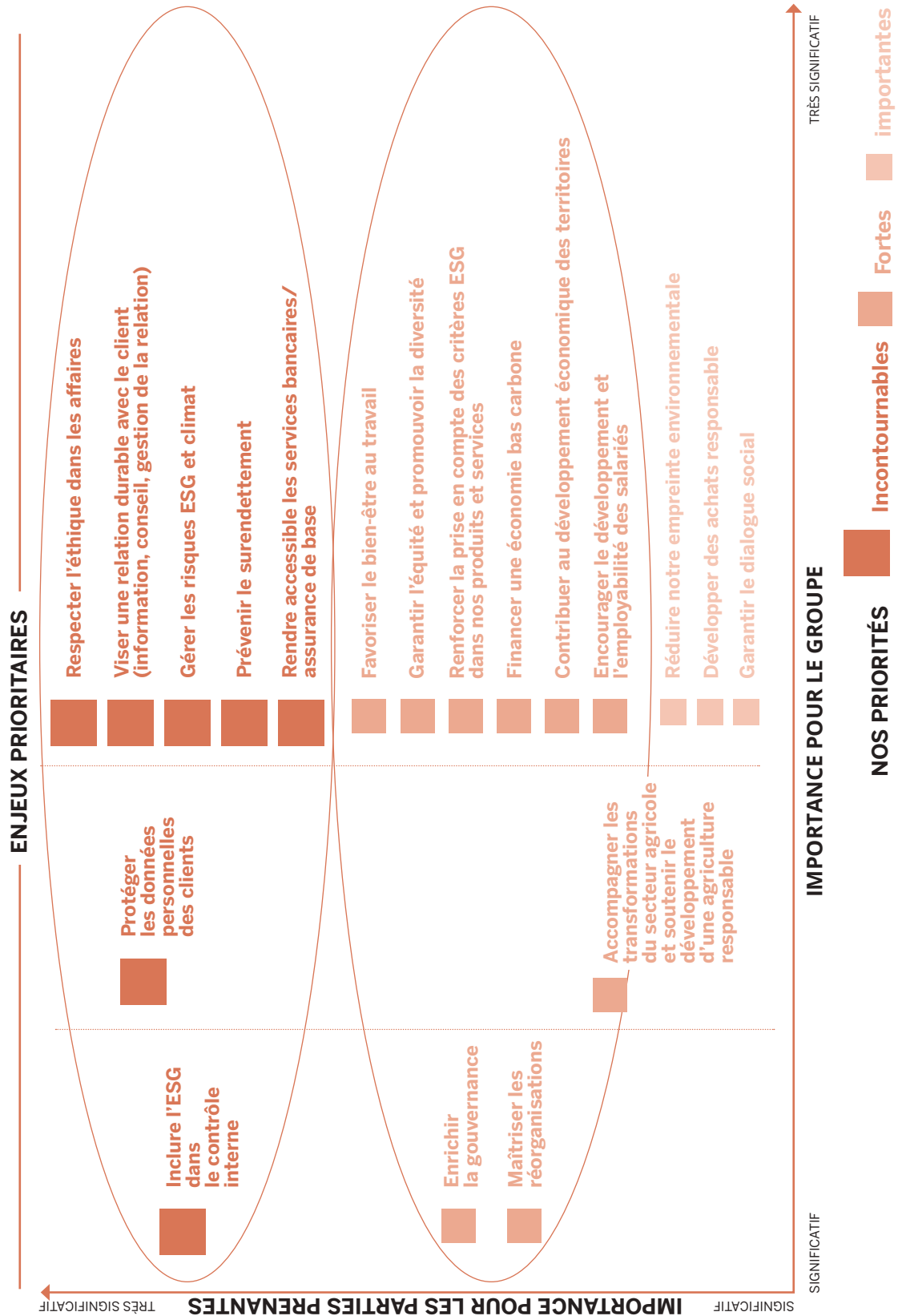
	ENJEUX	RISQUES	OBJECTIFS
SOCIÉTAL	• Être utile au territoire	Manque de soutien aux entreprises entrepreneuriales et aux activités innovantes	Contribuer à la vitalité économique des territoires
	• Assurer une expertise et un conseil de proximité	Manque de soutien à l'économie du territoire à ses agents économiques	Accompagner les projets et acteurs locaux
		Attrition des clients liée à une offre de service inadaptée sur les canaux de distribution à distance	Faciliter l'accessibilité à tous nos clients, à tous nos services sur tous les canaux
	• Viser une relation durable avec les sociétaires et les clients en protégeant leurs intérêts	Détérioration de l'image de la banque liée à des pratiques déloyales (corruption, conflit d'intérêts) en raison d'un manque de formation des collaborateurs	Poursuivre l'intégration du digital pour répondre aux attentes de nos clients
		Déficit de politique inclusive à l'égard des clientèles fragiles, des populations défavorisées ou ayant subi des aléas de la vie	Agir avec éthique
SOCIAL	• Favoriser le développement et l'engagement de nos collaborateurs	Difficultés à recruter et/ou à retenir les talents en raison d'un défaut d'accompagnement ou à une baisse de la qualité de vie au travail	Favoriser l'inclusion bancaire
			Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs
ENVIRONNEMENTAL	• Agir pour réduire l'impact du changement climatique	Accompagner les transformations des métiers et des organisations	Améliorer l'attractivité du Crédit Agricole du Nord Est afin d'attirer et de fidéliser les talents
		Défaut de prise en compte de l'enjeu de transition énergétique dans le fonctionnement de l'entreprise / non respect des normes	Diminuer l'empreinte environnementale de notre fonctionnement propre
		Détournement des clients vers des acteurs pouvant les accompagner dans leurs transitions	Accompagner nos clients vers une économie bas carbone

Dans le cadre du Chantier RSE du nouveau Projet d'Entreprise de la Caisse régionale, des travaux sont en cours pour définir des ambitions et objectifs concrets qui permettront de dessiner une trajectoire pour les années à venir.

INDICATEURS	2019	2020	2021
• Nombre de start up accompagnées	13	14	21
• Montant investi en capital investissement (M€)	144	121,5	130
• Nombre de projets soutenus par la Fondation d'Entreprise	109	95	124
• % TOIP (téléphonie)	92,1	92,6	94,7
• % de clients vus ou contactés tous canaux	73	74	70
• Nombre de clients APY BANK	15 629	15 100	15 046
• % de clients utilisateurs de la banque en Ligne (Ma banque et/ou NPC)	ND	56	58,2
• Nombre de clients personnes physiques bamistes actifs	305 600	332 000	346 000
• I.R.C (Indice de Recommandation Client - enquête AVISO)	20,1	22,6	27
• % de traitement des réclamations en moins de 10 jours ouvrés (soit 14 jours calendaires)	57	74	72
• % de collaborateurs formés OFAC/Éthique/Fraude...	98,7	99,5	99,3
• Nombre de financements solidaires	511	487	600
• Nombre de bénéficiaires Passerelle	1 230	1 010	1 076
• Nombre de sessions d'éducation budgétaire	90	24	31
• Nombre de personnes accompagnées	790	876	1 392
• % de salariés ayant effectué une mobilité	13	15	14
• % de salariés en CDI promus	10	12	13
• % de salariés en « horaires libres »	23,1	24,6	25,2
• % de recrutements en CDI	15	19	19
• Nombre d'alternants	75	96	116
• I.E.R (Indice d'Engagement et de Recommandation salariés)	78	82	82
• Émission de CO ₂ associées aux consommations énergétiques par salarié ⁽¹⁾	0,99	0,66	0,65
• Consommation de papier en tonnes par salarié	0,12	0,11	0,10
• Déplacements professionnels en voiture (km par salarié)	2 029	1 248	1 066
• Nombre de projets de méthanisation financés	20	19	26
• Nombre de contrats d'assurance aléas climatiques	1 832	1 868	1 882

(1) Tonnes équivalent CO₂ : facteurs d'émission utilisés en 2021 (sources base carbone de l'ADEME et EDF) : électricité : 1kWh=6g ; gaz : 1kWh=227,2g ; fioul : 3,25kg/litre), facteurs d'émission utilisés en 2020 (sources base carbone de l'ADEME et EDF) : électricité : 1kWh=6g ; gaz : 1kWh=205,5g ; fioul : 3,25kg/litre), facteurs d'émission utilisés en 2019 (sources base carbone de l'ADEME et EDF) : électricité : 1kWh=60,7g ; gaz : 1kWh=205,5g ; fioul : 3,25kg/litre)

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'experts 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 : 0,006 kgCO₂e/kWh, gaz naturel : 0,227 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 25 février 2022.

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 2021. 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.

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 ou d'animation 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 PROTÉGEANT 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**

ANNEXE : POLITIQUE D'INTÉGRATION DES RISQUES DE DURABILITÉ ET DES INCIDENCES NÉGATIVES

INFORMATIONS SUR LA POLITIQUE D'INTÉGRATION DES RISQUES EN MATIÈRE DE DURABILITÉ ET LA PRISE EN COMPTE DES INCIDENCES NÉGATIVES EN TERMES DE DURABILITÉ DANS LE CONSEIL EN INVESTISSEMENT ET EN ASSURANCE

1. PRÉAMBULE

L'intégration des enjeux de la transition climatique et l'émergence d'une finance durable est un des axes majeurs de notre politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) qui est au cœur du projet du Crédit Agricole. Ces enjeux sont aujourd'hui cruciaux pour la protection des investisseurs et le système financier.

Fort de son identité coopérative et mutualiste et de son engagement de longue date, le Groupe s'est doté en 2019 d'une Raison d'Être qui l'engage résolument à « Agir chaque jour dans l'intérêt du client et de la société ». Cette Raison d'Être a été traduite par le nouveau Projet Groupe « Ambitions 2022 » qui repose sur trois piliers stratégiques :

- un projet client qui vise l'excellence relationnelle ;
- un projet humain qui développe la responsabilité en proximité ;
- un projet sociétal qui poursuit notre engagement mutualiste en faveur d'un développement pour tous et qui veut faire de la finance verte une des clés de notre croissance.

Le Crédit Agricole propose, dans le cadre de ses solutions d'épargne, des services de conseil en investissement et de conseil en assurance.

Le présent document présente l'intégration par le Crédit Agricole des risques en matière de durabilité dans le conseil en investissement et le conseil en assurance. Il contribue à répondre aux exigences réglementaires telles qu'exposées à l'article 3 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers pour les produits financiers visés¹.

La Commission Européenne prévoit de modifier les actes délégués relatifs à la Directive Européenne concernant les Marchés d'Instruments Financiers II (MIFID II) et la Directive Européenne sur la Distribution dans l'Assurance (DDA) afin que les préférences des clients en matière de durabilité soient prises en compte dans l'évaluation du caractère approprié des investissements recommandés par le conseiller financier. Ces évolutions réglementaires seront déterminantes dans les processus cibles à mettre en place concernant l'intégration des risques en matière de durabilité dans le conseil financier.

La présente politique expose comment le Crédit Agricole conçoit l'intégration de la durabilité dans le conseil financier à ce jour.

(1) Produits financiers visés par le Règlement européen 2019/2088 : a) Portefeuille géré au sens de la gestion de portefeuille ; b) Fonds d'investissement alternatif (FIA) ; c) Produit d'investissement fondé sur l'assurance ; d) Produit de retraite ; e) Régime de retraite ; f) OPCVM ; ou g) Produit pan-européen de retraite personnelle (PEPP).

2. POLITIQUE RELATIVE À L'INTÉGRATION DES RISQUES EN MATIÈRE DE DURABILITÉ DANS L'ACTIVITÉ DE CONSEIL EN INVESTISSEMENT ET EN ASSURANCE

a) Qu'est-ce que le risque de durabilité et en quoi impacte-t-il les investissements ?

Le risque de durabilité est défini par le Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers comme un événement ou une situation dans le domaine Environnemental, Social ou de la Gouvernance d'entreprise (ci-après « ESG »²) qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement.

Le risque de durabilité est lié à de multiples enjeux ou facteurs ESG qui, s'ils ne sont pas gérés de manière appropriée par les émetteurs, peuvent induire des impacts financiers ou des impacts non-financiers (réputation, juridiques...) pouvant à leur tour générer des impacts financiers :

- exemples d'enjeux ou facteurs environnementaux : changement climatique, épuisement des ressources naturelles, pollution de l'air et de l'eau, déforestation, perte de biodiversité...
- exemples d'enjeux ou facteurs sociaux : inclusion sociale, diversité en entreprise, santé et sécurité des collaborateurs, droits de l'homme, exposition au travail illégal des enfants, protection des données personnelles...
- exemples d'enjeux ou facteurs de gouvernance : efficience du Conseil d'Administration, conformité et éthique, rémunération des dirigeants...

b) L'intégration des risques de durabilité dans le service de conseil en investissement et en assurance

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier est une composante essentielle de la **finance durable**. Par leurs conseils, les prestataires de services d'investissement et les distributeurs de produits d'assurance peuvent jouer un rôle central dans la réorientation du système financier vers la durabilité et ainsi répondre aux deux impératifs de la finance durable :

- réorienter les flux de capitaux vers des investissements durables,
- intégrer la durabilité dans la gestion des risques financiers pour renforcer la stabilité financière.

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier s'opère tant au niveau de la conception que de la distribution des produits financiers.

Au niveau de la conception de ces produits, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.

Au niveau de la distribution de ces produits, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

c) L'intégration des risques de durabilité dans les produits financiers

La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités.

2. Le sigle ESG, Environnemental, Social et de Gouvernance, est communément utilisé par la communauté financière internationale pour désigner ces trois domaines qui constituent les trois piliers de l'analyse extra-financière d'une entreprise.

Amundi, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr³.

Crédit Agricole Assurances, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com⁴.

d) L'intégration du risque de durabilité dans l'activité de conseillers financiers

Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.

Le Crédit Agricole est convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière.

Le Crédit Agricole distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits.

Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

e) L'intégration du risque de durabilité dans la politique de rémunération

Le présent paragraphe expose l'intégration des risques de durabilité dans la politique de rémunération. Il contribue à répondre aux exigences réglementaires telles qu'exposées à l'article 5 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers.

La politique de rémunération du Crédit Agricole n'encourage aucune prise de risque excessive en matière de durabilité dans les activités de conseil en investissement et de conseil en assurance et est liée à la performance ajustée aux risques.

Aussi, conformément à la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts, la politique de rémunération du Crédit Agricole ne favorise aucun conseil sur des produits financiers qui seraient préjudiciables à la protection et à la primauté des intérêts des clients.

3. https://www.amundi.fr/fr_instit/Local-content/Responsible-Investment/Documentation

4. <https://www.ca-assurances.com/Chaines/Responsables-et-engages/CAA-sort-l-edition-2021-de-sa-politique-ESG-Climat>

3. DÉCLARATION RELATIVE À LA PRISE EN COMPTE DES INCIDENCES NÉGATIVES EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

L'article 4 du Règlement européen 2019/2088 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers requiert :

- la publication par les acteurs de marchés financiers d'informations relatives à la prise en compte des principales incidences négatives ("Principal adverse impacts") des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité ;
- la publication par les conseillers financiers d'informations relatives à la prise en considération, dans leurs conseils en investissement et en assurance, des principales incidences négatives sur les facteurs de durabilité.

Les incidences négatives correspondent aux effets négatifs des décisions d'investissement et de conseils en investissement sur les facteurs de durabilité tant environnementaux, climatiques, sociaux que de gouvernance.

Au niveau du Groupe Crédit Agricole, Amundi, principale société de gestion du Groupe, prend en compte les incidences négatives au travers de sa Politique d'Investissement Responsable. Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site www.amundi.fr. Crédit Agricole Assurances, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements prenant également en compte les incidences négatives. Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

Concernant les activités de conseils en investissement et en assurance du Groupe Crédit Agricole, l'absence de textes réglementaires suffisamment précis et stabilisés et d'un panel suffisamment large de données comparables ne permet pas actuellement de garantir une prise en compte des incidences négatives au sens de la réglementation SFDR⁵. Le Crédit Agricole respectera ces textes une fois disponibles et applicables et s'appuiera sur les données qui seront mises à disposition sur l'ensemble des fonds ou unités de compte conseillés par les entités du groupe conformément au calendrier réglementaire.

Fidèle au Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole, les processus relatifs au conseil en investissement et en assurance, s'appuyant sur ces nouvelles données, évolueront au fil du temps afin d'être en mesure de prendre en considération les répercussions négatives et potentielles des investissements de manière exhaustive dans les activités de conseil. Porté par l'ambition d'être un leader européen de l'investissement responsable, le Groupe se mobilise autour d'une stratégie Climat en ligne avec l'Accord de Paris, tout en renforçant son engagement en faveur de la transition énergétique, et en promouvant des politiques d'investissement vertes et responsables.

Les informations publiées par le Crédit Agricole et ses entités sur leurs sites internet seront enrichies suivant ces évolutions.

5. Règlement UE n°2019/2088 dit « Sustainable Finance Disclosure Regulation » SFDR

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 2021
Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
25 Rue Libergier, 51100 Reims
Ce rapport contient 9 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

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 2021

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 avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et 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.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de l'entité.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

- Exercice clos le 31 décembre 2021

Responsabilité du 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000².

² ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre novembre 2021 et mars 2022 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.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- 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 ;

- Exercice clos le 31 décembre 2021

- 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 ;
- 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, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Nos travaux ont été menés au siège 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au 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.

- Exercice clos le 31 décembre 2021

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
*Rapport de l'organisme tiers indépendant
sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
9 mars 2022*

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, 9 mars 2022

KPMG S.A.

Fanny Houlliot
Associée
Sustainability Services

Arnaud Bourdeille
Associé

- Exercice clos le 31 décembre 2021

Annexe

Informations qualitatives (actions et résultats) considérées les plus importantes

Accords signés en 2021 en faveur du développement et de l'engagement des collaborateurs

Politiques d'inclusion et de diversité

Dispositifs de financement en faveur de la croissance verte et de la transition énergétique

Mesures prises pour diminuer l'empreinte environnementale des activités

Empreinte carbone associée au portefeuille de financement et d'investissement

Actions en faveur de l'innovation et de l'entrepreneuriat

Dispositif de protection des données clients

Code de conduite relatif à la prévention de la corruption et du trafic d'influence

Dispositifs mis en place pour garantir l'accessibilité des produits et services à l'ensemble des clients

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

Pourcentage de recrutements en CDI

Pourcentage de salariés ayant effectué une mobilité

Emissions de CO₂ associées aux consommations énergétiques par salarié

Déplacements professionnels en voiture (km par salarié)

Nombre de projets de méthanisation financés

Nombre de projets soutenus par la Fondation

Pourcentage de clients vus ou contactés tous canaux

Pourcentage de clients utilisateurs de la banque en ligne

Nombre de bénéficiaires Passerelle

- Exercice clos le 31 décembre 2021

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est
*Rapport de l'organisme tiers indépendant
sur la déclaration consolidée de performance extra-financière
9 mars 2022*

Pourcentage de collaborateurs formés OFAC/Ethique/Fraude

Taux de traitement des réclamations en moins de 10 jours ouvrés

- Exercice clos le 31 décembre 2021



ca-nordest.com

Retrouvez-nous sur

