



**Pacte
territorial
2023**



NORD EST

Sommaire

ÉDITO	3
LES CHIFFRES CLÉS ET RESULTATS	4
NOTRE VISION ET NOS MISSIONS	5
NOTRE MODÈLE D’AFFAIRE	6
ORGANISATION ET GOUVERNANCE	7
LE CONSEIL D’ADMINISTRATION	8
LE COMITÉ DE DIRECTION	9
Objectif 1 <i>Contribuer à la vitalité et à l’attractivité du territoire</i>	12
Objectif 2 <i>Accompagner, grâce à nos expertises le territoire dans ses transitions</i>	17
Objectif 3 <i>Être présent pour tous à tous les moments importants</i>	23
Objectif 4 <i>Être une entreprise exemplaire</i>	28

Directrice de publication : Laure LESME-BERTHOMIEUX

Rédaction : Laure PALLICE - Élodie LORCY

Sources : Crédit Agricole S.A. - Crédit Agricole du Nord Est - AVISO – données chiffrées années de référence 2022 et 2023

Crédits photos : Crédit Agricole du Nord Est – Couverture : hautvillers et Cumières, Vallée de la Marne - Barmalini - stock.adobe.com

Création et mise en page : Chloé BRETON

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 - Prudential et de Résolution, 4 place de Budapest, 75436 PARIS Cedex 09 - Siège social : 25 rue Libergier - 51100 REIMS

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.credit-agricole.fr/ca-nord-est
IDU ADEME : FR234269_01FBNY

DOCUMENT DISPONIBLE EXCLUSIVEMENT EN VERSION DIGITALE



Édito



Dans un environnement international impacté par un contexte géopolitique toujours incertain (poursuite du conflit ukrainien, conflit israélo-palestinien), l'année 2023 a été marquée par une inflation encore élevée et un ralentissement du marché de l'immobilier. Au final, l'économie française a connu un atterrissage en douceur, année de faible croissance.

Notre territoire a su démontrer sa résilience notamment grâce à ses deux poumons économiques : l'agriculture et la viticulture qui contribuent positivement à la vitalité de notre région.

Dans ce contexte, notre Caisse régionale a continué à accompagner ses différentes clientèles au quotidien, dans leur développement et leurs transitions vers une économie bas-carbone.

Tous les collaborateurs et administrateurs ont été pleinement mobilisés au service de la satisfaction de nos clients. Ainsi en 2023, 92,5% d'entre eux se sont déclarés satisfaits de nos services dont près de 59% de très satisfaits. Nous les remercions de la confiance qu'ils accordent à la qualité de nos services et à notre modèle de banque universelle de proximité, accessible au plus grand nombre.

Nous avons également poursuivi la mise en œuvre de notre projet d'entreprise autour de 4 axes en cohérence avec le projet sociétal du groupe Crédit Agricole :

- contribuer à la vitalité et à l'attractivité du territoire ;
- accompagner, grâce à nos expertises, tous nos clients dans leurs transitions ;
- être présent pour tous à tous les moments importants ;
- être une entreprise responsable sur les dimensions sociale et environnementale.

Plusieurs projets majeurs ont été déployés au service de nos clients particuliers :

- « J'écorénove mon logement », notre site qui permet à nos clients de construire leur projet de rénovation énergétique en plusieurs étapes : estimer la performance énergétique de leur habitat, obtenir des recommandations sur les travaux à engager, adaptées à leurs besoins (confort, économie, réglementation), ou sur les aides à solliciter, réaliser des estimations de financement ;

- le « Gar'o Risk Tour », notre village de la prévention itinérant en partenariat avec les principaux acteurs de la prévention, la Croix-Rouge, la Gendarmerie Nationale, la MSA, la Police, la Préfecture, la Prévention Routière et les Sapeurs-Pompiers. Un dispositif dont l'utilité a été notamment reconnue par la préfecture de la Marne qui a signé un partenariat avec nous pour des actions de prévention auprès des jeunes.

Afin d'accompagner les entreprises, notre Caisse régionale a également développé des outils :

- une démarche de conseil en transitions destinée à nos clients entreprises pour les aider à mieux appréhender les enjeux en matière d'efficacité énergétique de leurs outils de production ou de mobilité de leurs collaborateurs ;
- un fonds de 100 M€ créé fin 2022 alloué pour des projets de production d'énergies renouvelables avec Nord Est Transition Énergétique, déjà engagé à hauteur de 43 M€ .

En 2023, nous avons aussi commencé à déployer un plan d'investissement de 20 M€ sur 3 ans pour rénover nos agences et accueillir au mieux nos clients très attachés aux rendez-vous en agence avec leur conseiller ; un investissement qui contribue aussi à la vitalité de notre territoire.

La force du Crédit Agricole du Nord Est réside dans son double réseau avec d'une part, 2 061 collaborateurs et 169 agences et centres d'affaires, l'un des plus vastes maillages bancaires de nos 3 départements, et d'autre part, nos 67 Caisses locales et 829 administrateurs engagés auprès des acteurs locaux.

Ainsi en 2023, 714 projets associatifs ont été soutenus en proximité par nos Caisses locales et 70 par notre Fondation d'entreprise pour plus de 650 000 euros.

Nous retiendrons notamment la 2^e édition des « Jeunes Formidables », dispositif pour lequel nos Caisses locales ont récompensé 55 jeunes porteurs de projets associatifs et entrepreneuriaux au profit de leur territoire.

Accompagner les initiatives innovantes du territoire, c'est aussi la mission de notre Village by CA de Bezannes, notre accélérateur de start-up qui a fêté ses 5 ans en 2023. 50 start-up ont été accueillies depuis sa création.

En parcourant ce document, vous allez découvrir plus largement notre utilité au territoire, utilité guidée par nos valeurs mutualistes de proximité, de responsabilité et de solidarité. Nous espérons que vous aurez autant de plaisir à le lire, que nous en avons eu à le concevoir pour vous.

Christine GANDON

Présidente du Conseil d'administration

Laure LESME-BERTHOMIEUX

Directrice Générale

Les chiffres clés et résultats 2023

Nos ressources

Nos talents > Notre gouvernance

En proximité sur tout le territoire
2 061 collaborateurs **829** administrateurs

Notre présence territoriale

67 Caisses locales
117 agences de proximité **136** Relais CA
52 centres d'affaires
472 automates en libre-service (distributeurs, bornes chèques et monnayeurs)
5 Points Passerelle

Capital Financier

2,8 Mds€ de capitaux propres sociaux

Le Village by CA

Programme d'accélération des jeunes entreprises innovantes
50 start-up accueillies au Village depuis sa création en 2018

Filiales du Crédit Agricole du Nord Est

Capital investissement	Immobilier
• Nord Est Expansion	• La Foncière Rémoise
• Nord Est Capital Investissement	• Nord Est Immo
Assurances / Assistance	• Nord Est Aménagement Promotion
• Nord Est Protection et Assistance	

Filiales du Groupe Crédit Agricole

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

• Amundi	• CA Leasing & Factoring
• CA Assurances (PREDICA, PACIFICA)	• CA Payment Services
• CA-CIB	• CA Technologies et Services
• CA Immobilier	
• CA Transitions et Energies	

La Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est

1 117 projets accompagnés depuis 2010

Nos résultats

Nos collaborateurs

170 recrutements en CDI **108** alternants
14 700 jours de formation **92** stagiaires
116 emplois d'été

Nos clients

IRC* de 30,2
782 643 clients dont **268 603** sociétaires
371 552 utilisateurs des services en ligne, soit 62,1% des clients éligibles

*Indice de Recommandation Client, enquête AVISO 2023

Notre empreinte environnementale

16 905 tonnes d'émission équivalent CO² liées à notre fonctionnement propre*, soit 8,1 TeqCO² par salarié
2 012 208 tonnes d'émission de GES liées à notre portefeuille de financements**

* selon la mesure du bilan carbone 2021

** selon la méthodologie SAFE du Groupe Crédit Agricole

Notre solidité financière

403 M€ de PNB
109 M€ de Résultat Net
26,8% Ratio de solvabilité

Notre contribution au développement du territoire

2,53 Md€ de nouveaux financements injectés dans l'économie dont 858 M€ pour l'habitat
113 M€ engagés en Capital Investissement sur le territoire à fin 2023

604 636 contrats d'assurance de biens et personnes en stock

2 053 personnes accompagnées par l'association Points Passerelle

838 crédits solidaires et microcrédits accordés aux clients fragilisés

70 projets soutenus par la Fondation d'Entreprise

714 projets ou évènements soutenus par les Caisses locales

Notre *vision* et nos *missions*

Banque de référence sur son territoire, le Crédit Agricole du Nord Est s'appuie sur les valeurs mutualistes à l'origine de 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, le Crédit Agricole du Nord Est 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 a vocation, en premier lieu, à **être utile à ses clients et à ses territoires**.

En plaçant l'humain au cœur de ses préoccupations, le Crédit Agricole du Nord Est s'appuie sur des équipes motivées et totalement mobilisées au service de la **satisfaction de ses clients** ainsi que sur des administrateurs engagés sur tous ses territoires. Sa politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) est au cœur de son action.

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 régionale de plein exercice est de participer au développement des 3 départements dans lesquels il exerce son activité : l'Aisne, les Ardennes et la Marne. 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).

« Nous sommes une entreprise créatrice de liens, partenaire de confiance de ses clients, utile à ses territoires, grâce à l'engagement de tous, collaborateurs et administrateurs. »



Agence de Champigny

Notre *modèle* d'affaires

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 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 ses marchés, le Crédit Agricole du Nord Est est en mesure de proposer une offre de produits et de 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.



Place Ducale, Charleville-Mézières



Cours Langlet, Reims



Bords de Marne, Château-Thierry

Organisation et gouvernance

La raison d'être de son modèle de banque régionale de plein exercice est de participer au développement des 3 départements dans lesquels il exerce son activité : l'Aisne, les Ardennes et la Marne. 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).

« Nous sommes une entreprise créatrice de liens, partenaire de confiance de ses clients, utile à ses territoires, grâce à l'engagement de tous, collaborateurs et administrateurs. »

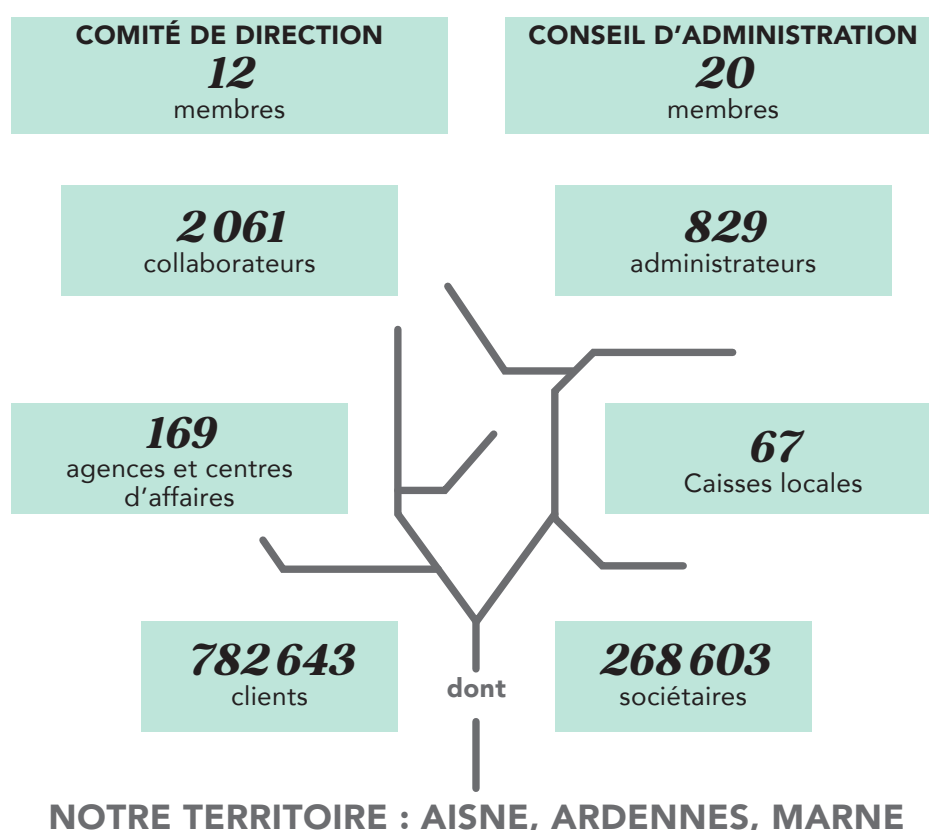
Le Crédit Agricole du Nord Est a déployé un modèle de **banque universelle de proximité**. Elle est la seule banque de son territoire, qui couvre l'Aisne, les Ardennes et la Marne, à disposer en local de tous ses centres de décision.

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 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 ses marchés, le Crédit Agricole du Nord Est est en mesure de proposer une offre de produits et de 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.

NOTRE GOUVERNANCE



NOTRE TERRITOIRE : AISNE, ARDENNES, MARNE

Le Conseil d'Administration



De gauche à droite :

- 1^{er} rang, Pascal Hirson, Christel Faillon, Laure Lesme-Berthomieux, Aurélie de Benoist, Nathalie Devilliers, Christine Gandon, Brigitte Pilard, Marie-Élisabeth Avet, Denis Caille

- 2nd rang, Antoine Gerbaux, Laurent Mangeart, Joseph Leterme, Benoît Marx, Benoît Ropert, Dominique Thomas, Thierry Joberty, Benoît Dave, Anne Matrat, Philippe Meurs, Laurent Miché, Paul Poquet

Christine GANDON

*Présidente, Agricultrice**

Laurent MANGEART

*Vice-Président Ardennes, Agriculteur**

Benoît MARX

*Viticulteur**

Philippe MEURS

*Vice-Président Aisne, Agriculteur**

Paul POQUET

*Vice-Président Marne, Agriculteur**

ADMINISTRATEURS

Marie-Elisabeth AVET, *Agricultrice*

Denis CAILLE, *Agriculteur**

Benoît DAVE, *Agriculteur*

Aurélie de BENOIST, *Agricultrice*

Nathalie DEVILLIERS, *Sophrologue*

Christel FAILLON, *Agricultrice*

Antoine GERBAUX, *Pharmacien*

Pascal HIRSON, *Géomètre-Expert*

Thierry JOBERTY, *Viticulteur**

Joseph LETERME, *Agriculteur*

Anne MATRAT, *Agricultrice - Viticultrice*

Laurent MICHÉ, *Agriculteur*

Brigitte PILARD, *Agricultrice**

Benoît ROPERT, *Vétérinaire*

Dominique THOMAS, *Agriculteur*

**Membres du Bureau du Conseil*

Le Comité de Direction



De gauche à droite :

- 1^{er} rang, Christian Andreacchio, Gautier Campmas, Laure Pallice, Laure Lesme-Berthomieux, Alain Leforestier, Christophe Fen-Chong
- 2nd rang, Éric Dufayet, Antony Lever, Philippe Cottereau, Laura Bouchillou, Vincent De Koninck

Laure LESME-BERTHOMIEUX

Directrice Générale

Laura BOUCHILLOU

Directrice Générale Adjointe

Antony LEVER

Directeur Général Adjoint

Christian ANDREACCHIO

*Directeur des Entreprises,
de la Banque Privée et de la RSE*

Gautier CAMPMAS

Directeur Financier et Marketing

Philippe COTTEREAU

Directeur du Crédit

Vincent DE KONINCK

Directeur de la Relation Client

Éric DUFAYET

*Directeur des Services Client, de la
Transformation Digitale*

Christophe FEN-CHONG

Directeur des Ressources Humaines

Alain LEFORESTIER

*Directeur du Pilotage et des Filières
Risques*

Laure PALLICE

Secrétaire général

Le **Crédit Agricole du Nord Est**
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



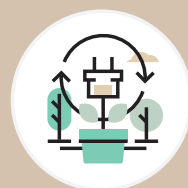
1 Contribuer à la *vitalité* et à l'attractivité du **territoire**

S'appuyer sur la densité
de nos réseaux ainsi que
sur notre proximité et notre
ancrage au territoire

Soutenir les projets
favorisant le « bien vivre »
sur le territoire

Dynamiser l'innovation

Accompagner la création
et la reprise d'activités
économiques



2 Accompagner, grâce à nos *expertises*, le territoire dans ses *transitions*

Accompagner les filières
agricoles et industrielles
dans leurs transitions
vers des modèles durables

Aider nos clients à réduire
leur dépendance
aux énergies fossiles

Orienter les épargnants vers
des solutions d'investissement
responsable



3

Être présent
pour *tous*
à tous les **moments**
importants

Élargir l'accessibilité
aux services bancaires

Favoriser l'insertion des jeunes
dans la vie économique
du territoire

Être présent auprès
des habitants du territoire
dans les moments
difficiles



4

Être
une **entreprise**
exemplaire

Agir de manière éthique

Être un employeur
responsable

Réduire notre empreinte
environnementale
propre

Objectif 1

Notre premier objectif: **Contribuer à la vitalité et à l'attractivité du territoire**

En sa qualité de banque régionale de plein exercice, le premier objectif de la stratégie RSE du Crédit Agricole du Nord Est est tourné sur son territoire afin de contribuer pleinement à son développement.

1 *S'appuyer sur la densité de nos réseaux ainsi que sur notre proximité et notre ancrage au territoire*

UN ANCRAGE TERRITORIAL FORT

Avec 169 agences et centres d'affaires, le Crédit Agricole du Nord Est propose un des plus vastes maillages parmi tous les acteurs bancaires du territoire afin de rester au plus proche de ses clients.

En complément, les 67 Caisses locales, composés des représentants des clients sociétaires, participent à l'animation du territoire en finançant directement des actions associatives grâce à leur budget d'animation ou en identifiant des projets susceptibles d'être soutenus par le Crédit Agricole du Nord Est.



LES RELAIS CA RENFORCENT LA PRÉSENCE SUR LE TERRITOIRE

En complément des agences et centres d'affaires, 136 relais CA (au 31/12/2023) proposent un service bancaire de proximité en partenariat avec des commerçants. Un service qui contribue à la vitalité des territoires.

Sur la totalité de l'année 2023, ce sont plus de 92 000 opérations qui ont été réalisées pour un montant de plus de 4,6 M€, preuve de l'utilité de ce dispositif.

UNE GESTION DURABLE DU PARC IMMOBILIER

Soucieuse de contribuer à la vitalité des territoires en étant accessible dans les grandes villes comme dans les petites communes, la Caisse régionale du Crédit Agricole du Nord Est s'engage dans un plan de rénovation de son parc immobilier. Ainsi, entre l'été 2023 et fin 2026, près de 20 M€ seront consacrés à la rénovation de l'ensemble de ses agences dans les départements de l'Aisne, des Ardennes et de la Marne.

Par ailleurs, en 2023, les collaborateurs des 4 centres d'affaires de Laon ont intégré de nouveaux locaux, propriété de l'Office Public de l'Habitat de l'Aisne, construits dans le cadre du programme national « Action Cœur de Ville ».



De gauche à droite, **Éric Delhaye**, Maire de Laon Pour le Crédit Agricole du Nord Est, **Christine Gandon**, **Laure Lesme-Berthomieux** et **Jérôme Herlaut** respectivement Présidente du Conseil d'Administration, Directrice Générale et Directeur du groupe commercial Laon-Thiérache

2 Soutenir les projets favorisant le « bien vivre » sur le territoire

LA FONDATION D'ENTREPRISE

Active depuis 2010, la Fondation du Crédit Agricole du Nord Est soutient et accompagne les actions des associations locales autour de 4 axes majeurs :

- le développement économique et la ruralité ;
- l'insertion, la solidarité et le bien vieillir ;
- la jeunesse et le sport ;
- la culture, l'environnement et le patrimoine.

En 2023, la Fondation a continué son action en accompagnant 70 initiatives pour un soutien total de 652 280 €.



70 projets soutenus par la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est (83 en 2022)

LOGEMENT SOCIAL

Acteur du logement, la Caisse régionale accompagne les projets d'accession sociale de son territoire en finançant les bailleurs sociaux et les accédants mais également en commercialisation via sa filiale, Nord Est Immo.

LOGEMENT SENIOR

Par le biais de sa société patrimoniale, la Caisse régionale du Nord Est accompagne les projets des maisons « Âge et Vie », habitat inclusif pour les seniors.

Ce projet consiste à construire dans les territoires ruraux des résidences seniors non médicalisées de petites tailles composées d'une colocation destinée aux seniors et d'un logement privatif à disposition pour un ou une auxiliaire de vie et sa famille.

À fin 2023, 12 résidences « Âge et Vie » sont implantées sur le territoire du Crédit Agricole du Nord Est.

CAISSES LOCALES

Les 67 Caisses locales contribuent à la dynamisation de leur territoire respectif. En 2023, ce sont 714 projets d'association ou événements qui ont été soutenus pour un montant de près de 313 000 €.

Au-delà de cet aspect financier, les administrateurs de Caisses locales sont régulièrement formés pour leur permettre de contribuer au mieux à l'animation de la vie de leur territoire.

À titre d'exemple, en 2023, les administrateurs ont été invités à participer à un webinaire sur l'économie circulaire ou encore à une conférence dont le thème était la géopolitique et les équilibres mondiaux ainsi que leurs impacts sur la France et l'Europe.

L'OPÉRATION « JEUNES FORMIDABLES »

Par l'action de ses Caisses locales, le Crédit Agricole du Nord Est a récompensé, en 2023, 55 jeunes porteurs de projets, de 18 à 35 ans, qui partagent ses valeurs et s'investissent pour leur territoire et ses habitants.

Investis dans la vie locale, qu'il s'agisse de culture, d'emploi, d'inclusion, de reprise ou de création d'activité, de solidarité intergénérationnelle ou de sport, ces « jeunes formidables » remarqués par les Caisses locales ont reçu dans un premier temps chacun un chèque d'une valeur de 500 €, lors des semaines du sociétariat en novembre.

Dans un second temps, un jury de 6 membres (un représentant du monde de l'entreprise, 2 représentants du journal *L'Union*, partenaire de l'événement, et 3 salariées du Crédit Agricole du Nord Est) a retenu 9 finalistes, issus des 3 départements du territoire de la Caisse régionale, qui ont été invités à présenter leur projet en janvier 2024. Le lauréat de chaque département ainsi que celui choisi par le public grâce au partenariat avec *L'Union*, ont reçu un chèque de 1 000 €. Les 5 autres finalistes ont reçu chacun un chèque de 500 €.

Deux jeunes formidables identifiés en 2022 se sont engagés à nos côtés en devenant administrateurs de Caisses locales en 2023



Les 4 lauréats de l'édition 2023 des « Jeunes Formidables »

SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS AVEC « YAPLA »

Le Crédit Agricole du Nord Est et YAPLA se sont associés fin 2022 pour faciliter la gestion des associations. Grâce à ce partenariat les associations clientes du Crédit Agricole du Nord Est peuvent bénéficier gratuitement des différentes formules de la plateforme YAPLA.

FAIRE RAYONNER L'ART CONTEMPORAIN ET LES ARTISTES DU TERRITOIRE

Le Crédit Agricole du Nord Est est engagé dans l'accès à la culture au plus grand nombre mais aussi dans le soutien aux artistes locaux.

Depuis 2018, le Crédit Agricole du Nord Est acquiert régulièrement des œuvres d'artistes contemporains locaux (douze tableaux à ce jour).

En parallèle de cette collection, le Crédit Agricole du Nord Est organise régulièrement des expositions appelées « La Galerie Éphémère ». Des expositions comme celle organisée fin 2023 en partenariat avec la ville de Laon dans le magnifique écrin de l'abbaye Saint-Martin qui a mis en avant des créations de 9 artistes du territoire.

SOUTENIR LE TOURISME : 70 ANS DE LA ROUTE TOURISTIQUE DU CHAMPAGNE

Depuis 1953, la route touristique du Champagne sillonne les 319 communes de l'Appellation d'Origine Contrôlée (AOC) Champagne dans l'Aisne, l'Aube et majoritairement la Marne, route qui relie près de 4 300 vigneron et 34 000 hectares.

Agir pour le développement de l'œnotourisme, c'est agir pour l'économie et le rayonnement du territoire, c'est pourquoi le Crédit Agricole du Nord Est s'est associé à cet anniversaire. Un anniversaire qui en annonce un autre : 2025 marquera les 10 ans de l'inscription des « Coteaux, Maisons et Caves de Champagne » sur la liste du patrimoine mondial de l'Unesco.

Premier banquier-assureur de la filière champagne et de ses activités connexes, le Crédit Agricole du Nord Est est aussi le premier grand mécène à avoir soutenu la candidature des « Coteaux, Maisons et Caves de Champagne » à cette inscription.





Le Village by CA fête ses 5 ans

3 *Dynamiser l'innovation*

LE VILLAGE BY CA

En 2023, le Village by CA (VBCA) a été sollicité par 36 start-up pour intégrer son dispositif d'accompagnement. Deux comités de sélection (en janvier et octobre) ont validé l'entrée de 3 nouvelles start-up :

- **AFTERWORK**, une application digitale reliant d'une part les acteurs du loisir, du sport, de la culture et de la restauration, et d'autre part les utilisateurs de ces structures sur un même territoire ;
- **AROP**, une solution innovante de vernis à ongle sur mesure et responsable ;
- **COLIGO**, une application digitale utilisant l'Intelligence Artificielle qui simplifie la gestion des systèmes industriels.

S'ajoutent à ces nouvelles recrues d'autres start-up hébergées au Village qui s'imposent aujourd'hui comme des références dans le secteur de l'agriculture durable et connectée, comme MyEasyFarm, qui a lancé MyEasy-Carbon, un outil de diagnostic, simulation, calcul et suivi des projets bas-carbone portés par les agriculteurs. S'en est suivie une collaboration avec le groupe coopératif Cristal Union, partenaire du VBCA. My Easy Farm poursuit son développement à l'international avec des bureaux en Italie, aux Pays Bas et en Allemagne. Enfin, la société figure dans la liste 2023 des start-up françaises à impact.

D'autres start-up, également accompagnées par le Village, se sont démarquées cette année :

- Après un passage télévisé dans un reportage diffusé sur une chaîne grand public, Cygnes a vu ses ventes exploser. La start-up rémoise commercialise des collants ultra résistants fabriqués en France. Plus de 1,5 million de téléspectateurs ont ainsi découvert la start-up, provoquant des milliers de commandes (jusqu'à plusieurs centaines par minute) ;
- La start-up Vera Biotech, spécialiste de la valorisation des déchets issus de la filière café, a participé à de nombreux événements cette année et plusieurs opportunités de partenariats offrent des perspectives très encourageantes pour 2024. L'équipe s'est agrandie ainsi que son comité stratégique et Vera Biotech a reçu plusieurs distinctions pour son engagement environnemental.

En 2023, le Village a célébré ses 5 ans d'existence en présence de ses membres fondateurs, partenaires et des acteurs de l'écosystème local dédié à l'innovation. À cette occasion, deux intervenants ont animé une conférence, illustrant l'importance de ce Village permettant de favoriser l'émergence de solutions novatrices face aux grands enjeux sociétaux.

L'année 2023 a été propice aux collaborations entre les différents acteurs du territoire pour mettre en avant des start-up locales. De nouveau, le Village a participé aux 3 sessions du Grand Pitch. Initié par la CCI Marne en Champagne, en partenariat avec la Caisse régionale, cet événement permet aux entrepreneurs accompagnés de pitcher leur projet devant des investisseurs.

Le Village poursuit également son engagement auprès des jeunes, en recevant régulièrement des étudiants pour promouvoir la création d'entreprise et soutient l'entrepreneuriat au féminin en accueillant dans ses locaux le hackathon Revell'East, évènement organisé par Orange.

L'année 2023 a aussi été marquée par la mise en place d'un potager collaboratif au Village, pour créer du lien entre les locataires et les sensibiliser à la biodiversité et à la consommation de produits locaux.

Enfin, le Village met ses espaces au service du territoire pour favoriser une économie locale, durable, innovante et ouverte à tous. Citons quelques évènements phares qui se sont déroulés au Village en 2023 :

- Une conférence de Guillaume LEFEBVRE, Directeur Général de l'IFCAM, l'université du Groupe Crédit Agricole, sur l'innovation managériale, en présence de la championne de BMX Race, Mathilde Doudoux, ambassadrice du dispositif du Groupe Crédit Agricole « Sport comme école de la vie » et actuellement en préparation de Paris 2024 ;
- Le Village était présent sur divers évènements en région comme la Foire de Châlons, le Deep Tech Tour Bpifrance à Reims, le salon VITeff à Épernay, ou encore le salon 360 Grand Est à Strasbourg ;
- Deux marchés de producteurs locaux ont été organisés sur la Place du Village pour promouvoir l'économie circulaire et les circuits courts.



13 start-up accompagnées
au Village by CA
en 2023 (18 en 2022)



113 M€ engagés en capital
investissement sur
le territoire (115 en 2022)

4 Accompagner la création et la reprise d'activités économiques

SOUTENIR L'INSTALLATION DE NOUVELLES EXPLOITATIONS

Banque de près de 9 agriculteurs sur 10 sur son territoire, la Caisse régionale accompagne la reprise et l'installation de nouvelles exploitations agricoles, dans un but de maintien des activités économiques sur le territoire.

En 2023, ce sont 229 installations qui ont été accompagnées par les équipes du Crédit Agricole du Nord Est.

CAPITAL INVESTISSEMENT

Née de l'engagement du Crédit Agricole du Nord Est d'agir utilement pour son territoire, la raison d'être de sa marque Nord Est Partenaires est de soutenir le développement des entreprises notamment via :

- Nord Est Partenaires « Capital investissement », intervenant en fonds propres ou quasi fonds propres et disposant de 250 M€ sous gestion au niveau local ou national - à ce jour, 34 sociétés territoriales sont accompagnées à hauteur de 113 M€.
- Nord Est Partenaires « Transition Énergétique » : Fonds de 100 M€ dédié à l'accompagnement financier de projets liés à la production d'énergie renouvelable et à la transition énergétique (43 M€ engagés à fin 2023).

AFTERWORK DE LA CREATION

Afin d'accompagner la création d'entreprise, la Caisse régionale a organisé deux « Afterworks de la création » en 2023, pour la première fois dans les Ardennes et dans l'Aisne : le 25 mai à Charleville et le 22 juin à St Quentin. Ces rencontres ont permis aux porteurs de projets d'échanger avec les chargés d'affaires professionnels de la Caisse régionale et des représentants de réseaux d'accompagnement de la création / reprise / transmission tels que la Chambre de Commerce et d'Industrie, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat et la BGE (réseau d'appui aux entrepreneurs).

Objectif 2

Notre deuxième objectif: **Accompagner, grâce à nos expertises, le territoire dans ses transitions**

Le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale se sont donné pour objectif de contribuer à une économie bas-carbone et d'accompagner, via leur rôle de conseil, leurs clients dans leurs transitions.

1 **Accompagner les filières agricoles et industrielles dans leurs transitions vers des modèles durables**

Afin d'accompagner les acteurs du territoire vers une économie bas-carbone, le Crédit Agricole du Nord Est s'est donné pour objectif d'analyser et de suivre les démarches vertueuses sur l'ensemble de ses grandes filières agricoles et industrielles afin de contribuer positivement à ces trajectoires sur l'ensemble des chaînes de valeur.

DYNAMISER L'INNOVATION EN BIOÉCONOMIE

Lancé en 2005 et fort de 500 adhérents, le pôle de compétitivité Bioeconomy for Change, anciennement connu sous le nom d'IAR (Industrie et Agro Ressources), se concentre sur l'innovation et la transition vers une bioéconomie durable. Avec le Crédit Agricole du Nord Est parmi ses membres fondateurs, sur les régions Grand Est, Hauts-de-France et Normandie, ce pôle favorise la collaboration entre entreprises, chercheurs et acteurs publics pour développer des solutions bio-sourcées et écologiquement responsables. Ensemble, ils contribuent à transformer les industries traditionnelles vers des pratiques plus respectueuses de l'environnement. Le Crédit Agricole du Nord Est, membre du bureau de l'association, y est représenté par sa Présidente.

ACCOMPAGNER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

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.

Pour cela, la Caisse régionale a créé en 2019 une structure Transition Énergétique, dédiée à l'accompagnement des projets d'investissement dans la méthanisation, le photovoltaïque, l'éolien et le bois/forêt.

Composée de 7 collaborateurs, experts grands projets et chargés de projets, la structure Transition Énergétique a accompagné, en 2023, 12 projets de méthanisation pour près de 5 M€, 129 projets d'installations photovoltaïques pour un montant de 45,5 M€ et 2 projets de bois et forêt pour 0,9 M€.

Avec 84% de part de marché sur l'accompagnement des projets de méthanisation sur ses 3 départements, la Caisse régionale dispose aujourd'hui d'une expertise solide lui permettant d'être reconnue sur son territoire en matière de transition énergétique.

L'équipe Transition Énergétique réalise par ailleurs des actions de sensibilisation et de partage d'expertise en participant à divers événements locaux :

- présence sur les différentes foires, Châlons en Champagne, Sedan, La Capelle et le salon Viti Vini d'Épernay ainsi que le forum des opportunités à Fagnières ;
- participation à plusieurs événements et salons énergies renouvelables comme Métha'morphose, comité Bois et Forêt et Expo Biogaz.

En 2023, une conférence « agrivoltaïsme agricole » a été organisée par le Crédit Agricole Nord Est, devant une soixantaine de clients intéressés.

Enfin, la Caisse régionale a accueilli les journées nationales du club énergie du Groupe Crédit Agricole, réunissant des experts venus de chaque Caisse régionale et de filiales du Groupe. Ces journées ont été l'occasion d'échanges, de travail sur des sujets techniques et de visites de site (méthanisation et biomasse).



12 projets de méthanisation financés (29 en 2022)

ASSURER LES RISQUES CLIMATIQUES

Soucieux d'apporter une réponse toujours plus complète aux besoins de ses clients et compte tenu des évolutions climatiques, le Crédit Agricole du Nord Est propose une large gamme de contrats d'assurance visant à protéger ses clients des aléas climatiques.

En particulier, 110 nouveaux contrats « assurance grêle » ont été souscrits en 2023 et 130 nouveaux contrats « multi-risques climatiques », portant à 2 083 le nombre de contrats d'assurance aléas climatiques en stock au 31 décembre 2023 (contre 1 998 en 2022). La superficie des surfaces assurées sur le risque climatique a augmenté cette année de 20% passant de 80 000 ha à 96 000 ha.

ACCOMPAGNER NOS ENTREPRISES AGROALIMENTAIRES

Soucieuse d'accompagner les entreprises agroalimentaires du territoire dans leurs transitions, la Caisse régionale du Nord Est instaure un dialogue avec ses clients, afin de partager leurs trajectoires de décarbonation.

Les principales filières agro-industrielles qui structurent son territoire - collecte et transformation des céréales, de la betterave, de la luzerne, de la pomme de terre - ont ainsi engagé de profondes mutations, visant à la fois à économiser de l'énergie et à se doter d'un mix énergétique plus décarboné (notamment biomasse et solaire).

La Caisse régionale du Nord Est accompagne non seulement la réflexion, grâce à l'expertise agro-industrielle de son équipe dédiée, mais aussi la mise en place par le biais des financements des investissements. Les transformations en cours se traduisent aussi bien par des optimisations incrémentales de processus existants, que des innovations de rupture des procédés historiques, nécessitant de repenser en profondeur les systèmes énergétiques. L'accompagnement financier de la Caisse régionale peut se faire, soit dans le cadre du financement des investissements généraux sous forme de crédits à impact intégrant des critères ESG, soit au travers de financements dédiés à des projets de décarbonation eux-mêmes.

2 Aider nos clients à réduire leur dépendance aux énergies fossiles

Afin d'accompagner ses clients particuliers, professionnels et entreprises vers l'utilisation de sources d'énergie plus durables, la Caisse régionale a mis en place une démarche conseil, venant compléter son rôle de financeur.

ACCOMPAGNER LES CLIENTS PARTICULIERS

Pour accompagner les particuliers dans la réduction de leur empreinte carbone, le Crédit Agricole du Nord Est leur propose des financements adaptés pour acquérir des véhicules plus « verts » et rendre leur habitat moins énergivore.

LES MESURES DE FINANCEMENT

Pour accompagner la rénovation des logements de ses clients, la Caisse régionale a accordé en 2023 1 078 éco prêts à taux zéro pour près de 14 M€ soit une augmentation de plus de 16% en nombre et de 23% en montant par rapport à 2022.

En complément, la Caisse régionale dispose d'une offre de prêts spécifiques pour le financement de travaux ou l'acquisition de véhicules respectant certaines normes.

Pour encourager le développement d'une mobilité plus durable, la Caisse régionale propose gratuitement une avance de trésorerie sur la prime à la conversion sans obligation de financement du véhicule (taux zéro, sans frais de dossier) et offre par ailleurs 100 € pour la souscription d'une assurance véhicule électrique. En 2023, ce sont 202 contrats qui ont ainsi été souscrits soit 38% de plus qu'en 2022.



2 083 contrats d'assurance aléas climatiques en stock (1 998 en 2022)



1 078 éco prêts à taux zéro accordés (926 en 2022)

UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ SUR L'HABITAT

Depuis fin 2022, la Caisse régionale accompagne les habitants du territoire dans leurs projets de travaux d'éco-rénovation via le site internet « J'écorénove mon logement » qui propose :

- de nombreux articles riches de conseils sur la thématique de la rénovation énergétique ;
- un simulateur pour estimer la performance énergétique de l'habitat ;
- un simulateur de travaux ;
- un simulateur d'aides et de primes ;
- un simulateur de financement ;
- l'annuaire des artisans ayant obtenu le label « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE), présents sur tout le territoire français.

À destination du grand public, « J'écorénove mon logement » est conçu comme un guide complet permettant aux clients et prospects de s'informer sur les dispositifs existants. Un accompagnement personnalisé peut également leur être proposé par les conseillers de la Caisse régionale.

À cette fin, deux partenariats avec des accompagnateurs de la rénovation énergétique locaux ont été noués en 2023 : Oktave pour le territoire des Ardennes et de la Marne et PASS RENOVATION Hauts-De-France pour le territoire de l'Aisne.

Enfin, depuis fin 2022, ce sont près de 800 collaborateurs qui ont été formés à l'utilisation du site « J'écorénove mon logement » et à la démarche, pour accompagner au mieux nos clients.

Le site est accessible via www.ca-nord-est.fr et depuis l'adresse <https://j-ecoreнове.credit-agricole.fr/>

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES ET LES PROFESSIONNELS

L'objectif de la Caisse régionale est d'accompagner aux côtés d'Unifergie, la filiale du Groupe Crédit Agricole dédiée aux énergies renouvelables, et de CA-CIB, les transitions des territoires au sens large, d'une part par le financement des acteurs locaux et d'autre part par l'accompagnement financier de projets d'envergure qui ont un impact territorial fort.

À cet égard, le Centre d'Affaires Développement du Territoire a financé 43 M€ de projets d'énergies renouvelables en 2023. Il s'agit de grands projets portés par des acteurs nationaux dont une part des actifs se situe sur notre territoire ou sur les territoires des autres Caisses régionales. Ce sont ainsi 6 projets (2 éoliens terrestres, 1 éolien en mer et 3 de biomasse) portés par des acteurs nationaux qui ont été accompagnés par la Caisse régionale du Nord Est.

ALLER PLUS LOIN DANS L'ACCOMPAGNEMENT VIA LE CONSEIL

Le Groupe Crédit Agricole a créé en 2023, la filiale Crédit Agricole Transitions et Energies. Celle-ci a pour objectif notamment d'accompagner les entreprises au-delà du financement.

Au sein de la Caisse régionale, cela s'est traduit par le recrutement d'un Conseiller en Transition Énergétique dont les missions consistent à accompagner les clients de la définition de leurs besoins à la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets, et en même temps à sensibiliser leurs collaborateurs. En 2023, près de 50 clients Entreprises ont bénéficié de cette démarche.

Soucieuse de cultiver les interactions au sein de son écosystème, en 2023, la Caisse régionale a par exemple co-animé aux côtés de Bpifrance, une conférence sur le Décret Tertiaire (baisse des consommations énergétiques des bâtiments tertiaires de plus de 1000 m²) à destination de ses clients concernés ou impactés.

L'ensemble de ces actions d'accompagnement devrait permettre de contribuer à la transition vers une économie bas-carbone et d'identifier plus aisément les activités économiques durables sur le plan environnemental et celles qui le sont moins.

CONTRIBUER À LA SENSIBILISATION DES ENTREPRISES AUX ENJEUX DE LA RSE

Engagé sur son territoire, le Crédit Agricole du Nord Est est membre du bureau des Dirigeants Responsables de la Marne depuis 2023, association visant à promouvoir, accompagner, mutualiser et fédérer les entreprises du département de la Marne dans leur démarche RSE en favorisant les échanges de bonnes pratiques pour faire avancer l'écosystème tout entier.

<https://www.linkedin.com/showcase/dirigeants-responsables-marne/>

3 Orienter les épargnants vers des solutions d'investissement responsable

LES ENGAGEMENTS DU GROUPE

L'ambition du Groupe Crédit Agricole est de permettre à ses clients d'orienter leur épargne vers des projets durables et conformes à leurs valeurs, en totale connaissance de cause.

Cet engagement s'exprime notamment dans le domaine de l'épargne financière avec la volonté de permettre aux épargnants et investisseurs d'orienter leur épargne vers des projets et des entreprises agissant en faveur de l'environnement et de la cohésion sociale. Les autorités européennes ont complété les réglementations sur l'épargne financière MiFID et IDD d'un axe supplémentaire : les préférences en matière de durabilité. En parallèle, le règlement Taxonomie et la « Sustainable Finance Disclosure Regulation » (SFDR) précisent ce qui constitue un investissement durable et comment cette durabilité doit être démontrée.

Ces réglementations fixent un cadre en matière de terminologie et d'approche ESG. En conséquence, tout épargnant pourra choisir, s'il le souhaite, des supports d'investissement selon leur alignement à la Taxonomie, leur alignement à l'investissement durable tel que défini par la SFDR, ou préciser les principales incidences négatives, également définies par la SFDR, que son investissement doit prendre en compte.

Au-delà de la stricte application de ces réglementations, le Groupe adopte une démarche très exigeante et prudente en préférant afficher un alignement qu'il peut maintenir dans le temps plutôt qu'un alignement attractif mais de facto provisoire puisque tributaire des fluctuations de marché. Par ailleurs, pour évaluer la part d'investissement durable selon la SFDR, le Groupe adopte la méthode de calcul au prorata du chiffre d'affaires réel généré par les activités durables de l'entreprise, et non la méthode « pass/fail » consistant à prendre en compte le chiffre d'affaires total d'une entreprise dont seulement certaines activités sont durables.

Enfin, le Groupe Crédit Agricole déploie un vaste programme de formations afin que les conseillers soient en mesure d'informer et d'accompagner leurs clients dans le choix de leurs investissements durables.

Le Groupe a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidentes négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurance.

L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :

- **Au niveau de la conception des 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. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée en 2021 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. 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 €, 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 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 aux clients 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.

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.

LES OFFRES AMUNDI

LA GAMME ENGAGÉE AMUNDI

Depuis juillet 2021, la philosophie de l'offre a évolué pour mieux répondre aux attentes clients et nourrir les valeurs portées par le Groupe Crédit Agricole. Un positionnement qui se concrétise avec la mise en valeur d'une gamme Amundi 100% « engagée et responsable », différenciante, porteuse de sens pour les clients du Crédit Agricole et qui vient poursuivre notre engagement sociétal en proposant des solutions permettant de contribuer aux évolutions sociétales tout cela en faisant de la finance « verte » une clé de croissance.

LE DISPOSITIF SOLUTIONS CLIMAT D'AMUNDI

Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques à impact (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climat...) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs. Amundi ambitionne ainsi d'atteindre 20 Md€ investis dans ce type de fonds à impact d'ici 2025.

LES OFFRES DURABLES COMPLÉMENTAIRES DE LA CAISSE RÉGIONALE

Le développement durable devient une préoccupation majeure dans nos sociétés. L'un de nos grands enjeux tant à l'échelle régionale que nationale est de pouvoir répondre aux grands défis d'aujourd'hui et de demain. Les années à venir feront face encore davantage à de nombreux défis environnementaux et sociétaux et les investissements dédiés à la résolution de ces défis sont, d'ores et déjà, colossaux à l'échelle mondiale.

Les épargnants, de leur côté, investissent davantage sur des placements engagés et responsables, un moyen

d'action efficace et accessible à tous pour être acteur de ces évolutions. L'investissement sur ce type de placements permet d'agir concrètement en soutenant des entreprises qui s'engagent en faveur du développement durable, tout en influençant le comportement des entreprises à long terme : un bon moyen de s'engager, de relever les défis de demain et de donner un véritable sens à son épargne.

Depuis 2020, l'offre de placements responsables s'est étoffée pour proposer un panel de solutions plus engagées aux clients, quels que soient leurs objectifs, leur profil ou leur enveloppe d'investissement. L'objectif étant de développer une gamme porteuse de sens, utilisant l'ensemble des capacités du Groupe, accessible à tous les clients, simple et pédagogique, centrée sur le financement de la transition énergétique et l'impact social.

Pour que chacun puisse être acteur de sa propre transition écologique, mais aussi contribuer aux grandes transitions de l'économie, de l'agriculture et des territoires, le Crédit Agricole propose à ses clients :

LE LIVRET ENGAGÉ SOCIÉTAIRE (LES)

Depuis toujours, l'engagement coopératif et territorial du Crédit Agricole est une réalité. Les Caisses régionales du Crédit Agricole se mobilisent au quotidien pour financer l'économie et contribuer au développement durable de leurs territoires.

Ce livret est disponible pour tous les clients sociétaires souhaitant s'engager sur leur territoire. Le client choisit simplement de placer son argent dans un but engagé afin d'accompagner le développement local, en lien avec les enjeux sociétaux actuels, à savoir les thématiques de financements autour de la Transition Écologique, de la Transition Agricole et Agroalimentaire et de la Cohésion et de l'Inclusion Sociale. Retrouvez des exemples concrets de projets financés, sur notre territoire et ailleurs en France, sur le site <https://www.credit-agricole.fr/ca-nord-est/particulier/epargne/projets-finances.html>

En tant que banque coopérative, la Caisse régionale du Nord Est souhaite répondre aux préoccupations sociétales de ses clients, en agissant pour accompagner les transitions du territoire, grâce à des solutions qui démocratisent l'épargne responsable, quel que soit le montant épargné.

Être sociétaire au Crédit Agricole, c'est faire partie d'une communauté qui participe à la vie de sa banque en partageant des valeurs communes de solidarité et d'attachement au territoire.

Au 31 décembre 2023, 47 878 livrets étaient ouverts pour un volume global d'encours de 246 M€, contre 228 M€ en 2022.

LE LIVRET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SOLIDAIRE (LDDS)

Le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS) est un compte d'épargne réglementé qui permet de constituer librement une épargne sûre et disponible à tout moment.

Pleinement engagée dans les territoires pour soutenir la croissance locale et accompagner durablement l'ensemble des acteurs économiques, la Caisse régionale permet à ses clients, au travers du LDDS, de donner du sens à leur épargne en versant sans frais une partie des sommes placées sous forme de dons des intérêts à un ou plusieurs acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). Au 31 décembre 2023, il y avait 1,3 Md€ d'encours déposés sur ce produit contre 1,2 Md€ en 2022.

À ce jour, ce sont 19 associations qui sont proposées aux clients de la Caisse en tant qu'organismes bénéficiaires sur les 3 départements pour le versement des intérêts. La liste des organismes de l'ESS de la circonscription est disponible, sur le site internet de notre Caisse régionale.



246 M€ d'encours Livret Engagé Sociétaire
(228 M€ en 2022)



1,3 Md€ d'encours Livret de Développement
Durable et Solidaire (1,2 Md€ en 2022)



Marie et Antoine Grasser, installés en 2022 avec un financement accordé par le Crédit Agricole du Nord Est dont des fonds proviennent du Livret Engagé Sociétaire.

Le Verger de Saint Pierre Tagnon - Ardennes

Notre

troisième objectif :

Être présent pour tous, à tous les *moments* importants

Animé par les valeurs de son modèle mutualiste plus que centenaire, le Crédit Agricole du Nord Est place depuis toujours l'humain au cœur de ses priorités.

Visant une relation inclusive et durable qui s'inscrit dans son modèle de banque universelle de proximité, dans une société où certains connaissent la précarité (chômage, monoparentalité, dépendance des aînés et jeunes en rupture), le Crédit Agricole du Nord Est travaille en permanence à développer la diversité des solutions proposées à ses clients, la qualité du conseil qui leur est offert et la protection de leurs intérêts.

Cette démarche prend davantage de sens dans un contexte où il est essentiel que tous puissent considérer la Caisse régionale comme tiers de confiance qui propose à ses clients un service adapté aux nouveaux usages, avec notamment le développement des canaux digitaux.

1 Élargir l'accessibilité aux services bancaires

UNE PRÉSENCE OMNICANALE POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DE TOUS SES CLIENTS

Dans une démarche de proximité avec ses clients, la Caisse régionale leur propose différents canaux de communication afin que chacun puisse interagir avec la banque de la manière qui lui convient le mieux.

Pour apporter à chacun de nos clients la meilleure expérience possible, nous leur proposons des services qui associent humain et digital :

- 169 agences et centres d'affaires physiques qui accueillent les clients qui le souhaitent ;
- 1 agence 100% en ligne « Nord Est Mobility » pour ceux qui souhaitent un modèle entièrement digitalisé ;
- 1 Centre de Relation Clients afin de répondre aux sollicitations des clients par téléphone ou email sur des horaires plus étendus.

Agricole propose à ses clients :

LA DIGITALISATION DES PARCOURS CLIENTS SE POURSUIT

Depuis plusieurs années, la Caisse régionale et le Groupe Crédit Agricole œuvrent à la digitalisation des processus clients afin que ceux qui le souhaitent puissent réaliser de plus en plus d'opérations en toute autonomie au travers de parcours fluides et interactifs.

Ainsi, en complément des opérations de banque et d'assurances du quotidien, les clients et prospects peuvent :

- réaliser leur entrée en relation à distance ;
- souscrire des crédits habitat (y compris assurance emprunteur), consommation et professionnel.

En 2023, la Caisse régionale se dote d'un nouveau parcours de souscription de crédit à la consommation en quelques clics, simple d'utilisation et adapté à tous les terminaux. Le client peut réaliser facilement et en toute autonomie la simulation de son projet, en agissant sur le montant, la mensualité et la durée du crédit. En moins de 15 minutes, le client bénéficie d'un accord de principe, complète son dossier avec ses pièces justificatives et signe électroniquement.

Pour les opérations ne pouvant pas encore être réalisées à distance, la Caisse régionale dispose d'une solution de signature électronique en agence permettant une économie de papier et un archivage sécurisé dans l'espace en ligne du client.

Certaines fonctionnalités de l'application mobile Ma Banque ont évolué en 2023 pour accompagner encore mieux nos clients : dans la gestion de leur compte au quotidien, en matière de gestion budgétaire, pour les clients EKO (clients ayant souscrit l'offre « 1 carte, 1 compte, 1 appli à 2 €/mois ») de visualisation des opérations en temps réel, de parcours virement plus visible et de communication personnalisées en lien avec les moments de vie du client.



371 552 clients consultent leurs comptes en ligne ou sur l'application Ma Banque (356 420 en 2022)



62,1% de nos clients éligibles utilisent nos services en ligne (59,8% en 2022)

LOGEMENT : UNE MOBILISATION EN FAVEUR DES PRIMO-ACCEDANTS

Afin de faciliter l'accès à la propriété pour ceux qui en ont le plus besoin, les primo-accédants à revenus modestes, l'offre Booster de PTZ by CA a été créée. Il s'agit d'un prêt complémentaire pour les emprunteurs qui bénéficient d'un PTZ sous la forme d'un Prêt Tout Habitat. Avec cette offre, le Crédit Agricole du Nord Est double le montant PTZ dans la limite de 20 000 €, sans frais de dossier. Celle-ci est disponible depuis novembre 2023.

2 Favoriser l'insertion des jeunes dans la vie économique du territoire

FORMER LES JEUNES DU TERRITOIRE

En 2023, la Caisse régionale a réaffirmé son engagement dans la formation des jeunes à travers une politique « jeunes » dynamique et ambitieuse en recrutant des alternants, stagiaires et auxiliaires vacances.

Ainsi :

- 108 alternants ont été formés sur différents métiers en agences bancaires, centres d'affaires, centres de contact multicanal et au siège (122 en 2022) ;
- 92 stagiaires ont été accueillis tout au long de l'année 2023 (108 en 2022), parmi lesquels 12 stagiaires de 3^{ème} issus d'un collège situé en Zone d'Education Prioritaire pour lesquels un programme de découverte des métiers de la banque a été créé sur une semaine : visites du siège social, d'agences bancaires, de plateformes téléphoniques et de centres d'affaires, atelier de gestion d'un budget, moments d'échanges et de partage ;
- 116 auxiliaires vacances ont été recrutés pendant la période estivale (130 en 2022).

ÊTRE LE PARTENAIRE DE CONFIANCE DES ÉTABLISSEMENTS ET ÉCOLES DU TERRITOIRE

La Caisse régionale a également souhaité renforcer les liens qui l'unissent aux écoles et établissements du territoire afin de mieux se faire connaître et créer des vocations. Ces échanges privilégiés se matérialisent par des interventions métiers régulières ainsi qu'un accès facilité aux offres de stage et d'alternance.

Le Crédit Agricole du Nord Est a notamment renforcé ses liens avec :

- L'Université de Reims (URCA) via des ateliers de présentation des métiers et la participation aux forums de l'Université ;
- Neoma Business School, notamment via le recrutement de stagiaires issus de divers programmes et qui développent leurs compétences, comme sur la gestion de projets en lien avec notre projet d'entreprise Ariane ;
- Le Campus Educatif de Reims avec lequel nous avons signé une convention de partenariat et avons réalisé une présentation de la Caisse régionale et des ses métiers ;
- Le campus de Reims de l'Institut Catholique de Paris (ICP) auprès duquel ont été réalisés une présentation de la Caisse régionale et deux ateliers thématiques sur l'utilisation des réseaux sociaux pour développer son réseau professionnel ainsi qu'une présentation des métiers des Ressources Humaines ;
- Le Campus de Charleville-Mézières de la Y School avec le recrutement d'alternants sur l'année 2023.

La Caisse régionale a également renforcé ses liens avec 3 lycées du territoire, en signant une convention de partenariat qui prévoit des présentations métiers et des ateliers d'éducation budgétaire.

Ces ateliers sont animés par les Points Passerelle dont l'une des missions est de mener des actions de prévention auprès des jeunes en les sensibilisant sur la gestion de budget. 753 jeunes ont ainsi été sensibilisés en 2023.

ACCOMPAGNER LES JEUNES DU TERRITOIRE DANS LEUR RECHERCHE D'EMPLOI

Plusieurs collaborateurs de la Caisse régionale participent chaque année à :

- des ateliers d'aide à la rédaction de CV et de préparation aux entretiens de recrutement ;
- des forums de recrutement étudiants, parmi lesquels le forum jobs du Stade Delaune, le job dating du Crous et le stage dating de la Mairie de Reims.

La Caisse régionale est également allée à la rencontre de candidats du territoire lors de deux événements de recrutement originaux :

- des job datings en proximité dans 6 agences du territoire (Vouziers, Charleville-Mézières, St Quentin, Château Thierry, Montmirail et Châlons-en-Champagne) ;
- au cinéma Opéramis à Reims lors d'une soirée recrutement. L'objectif était d'organiser un événement en plein cœur de la ville pour attirer des candidats sur des offres en CDI et en alternance.

La Caisse régionale met également à disposition ses ressources au profit de ses entreprises clientes pour les accompagner dans leurs besoins de recrutement grâce à l'organisation en 2023 de 3 job datings sous la marque Crédit Agricole « Youzful ».

3 Être présent auprès des habitants du territoire dans les moments difficiles

Au service de tous, des plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales, fidèle à sa raison d'être fondée sur des valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité, le Crédit Agricole du Nord Est s'attache à favoriser l'inclusion bancaire par différents moyens.

PERMETTRE À TOUS D'ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES

Il existe des moments de vie où chacun peut rencontrer des difficultés. Face à cette situation et en tant qu'acteur mutualiste, le Crédit Agricole du Nord Est propose une offre à 1 € par mois dédiée à sa clientèle la plus fragile. Celle-ci comprend carte bancaire, virements, chèques de banque et prélèvements ; ceci tout en intensifiant la prévention et le traitement du surendettement. En 2023, 6 214 clients bénéficiaient de cette offre contre 5 829 en 2022.

Sur le volet prévention, la Caisse régionale a mis en place en 2022 une « alerte découvert » généralisée à l'ensemble de ses clients. Ce dispositif permet d'informer par SMS ou email les détenteurs des comptes pour lesquels le solde descend en sous de certains seuils.

Enfin, la Caisse régionale dispose d'agences dédiées aux successions et aux personnes protégées afin d'être présente et d'accompagner au mieux ses clients touchés par des événements particulièrement difficiles.


LE DISPOSITIF PASSERELLE


Les Points Passerelle et la Banque Solidaire jouent également un rôle fort d'accompagnement des personnes, clientes ou non de la Caisse régionale, en situation de fragilité financière. Une équipe, composée de salariés de la Caisse régionale détachés, propose un suivi personnalisé aux bénéficiaires. Lorsque cela s'avère nécessaire, une équipe bancaire dédiée agit en complément pour octroyer des prêts solidaires ou des micro-crédits adaptés à ces situations particulières, pour permettre aux bénéficiaires de retrouver une situation équilibrée. En complément, des sessions d'éducation budgétaire sont dispensées.


Pour faciliter l'accès à ce dispositif, 5 Points Passerelle sont déployés dans les 3 départements (Saint-Quentin, Laon, Charleville-Mézières, Reims et Châlons-en-Champagne). Les Caisses locales et les référents solidarité (administrateurs de Caisses locales) sont les relais de ces dispositifs pour les faire connaître et permettre aux personnes concernées d'en bénéficier.


Ainsi, en 2023, ce sont 1 418 personnes qui ont été reçues dans les différents Points Passerelle (contre 1 236 en 2022) et 838 micro-crédits et crédits solidaires qui ont été accordés pour un montant réalisé de près de 5,1 M€, portant à 2 053 le nombre de personnes accompagnées en 2023 (contre 1 718 en 2022).

Enfin, pour apporter une réponse toujours plus complète aux difficultés rencontrées par leurs bénéficiaires, les Points Passerelle ont élargi leurs partenariats en fin d'année 2023 en signant une convention avec le réseau d'intérim CRIT.

 **105 sessions d'éducation budgétaire** (107 en 2022)

 **838 financements solidaires** (679 en 2022)

 **1 418 bénéficiaires Passerelle** (1 236 en 2022)

 **2 053 personnes accompagnées** (1 718 en 2022)

AIDER LES ASSOCIATIONS QUI ŒUVRENT POUR LES FAMILLES EN CAS D'HOSPITALISATION DES ENFANTS

Du 1^{er} janvier au 30 avril 2023, Crédit Agricole Assurances a attribué à la Caisse régionale 5 € pour chaque contrat « Mon Assurance Décès » ou « Valeur Prévoyance Multipartenaires » souscrit. Cette initiative a permis le versement de 16 675 € à l'association Roseau qui gère la Maison des parents permettant à des familles qui résident à plus de 30 kilomètres de Reims, d'être aux côtés de leur enfant hospitalisé tout en se sentant presque comme chez eux, le temps d'une nuit ou de plusieurs mois.



Remise de chèque à l'association Roseau

Objectif 4

Notre quatrième objectif: Être une entreprise exemplaire

Engagée sur l'ensemble des thématiques de la RSE, le Crédit Agricole du Nord Est s'est donné l'objectif fort d'être une entreprise exemplaire tant au niveau de sa gouvernance que sur les volets sociaux et environnementaux.

1 Agir de manière éthique

LA GOUVERNANCE RSE

Pour assurer la mise en œuvre de la stratégie et la transformation RSE de la Caisse régionale, un Comité des Transitions est en place depuis fin 2021. Présidé par la Directrice Générale, celui-ci rassemble régulièrement l'ensemble des membres du Comité de Direction afin de suivre et piloter le déploiement des chantiers en cours.

Par ailleurs, les sujets liés à la RSE et à la transition sont régulièrement évoqués lors des Conseils d'administration qui suivent le respect des politiques engagées.

En outre, un groupe de travail constitué d'administrateurs de la Caisse régionale a été créé en 2023 pour participer à certains projets RSE structurants.

LA PRISE EN COMPTE DES RISQUES CLIMATIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX

La Caisse régionale déploie progressivement des actions de suivi, de pilotage et de contrôle des risques climatiques. Présentée aux instances de gouvernance en 2022, la cartographie des risques physiques et de transition est actualisée régulièrement pour enrichir des indicateurs de suivi dédiés.

Dans une volonté de transversalité avec les enjeux RSE, les points d'avancement concernant l'accompagnement des transitions sont partagés au sein d'un comité des risques pluridisciplinaire présidé par la Direction Générale, ceci en cohérence avec les chantiers du projet d'entreprise.

Cette surveillance a été intégrée pour 2023, de manière qualitative dans un premier temps et progressivement quantitative avec une synthèse de l'évaluation des risques climatiques et environnementaux et l'avancement du déploiement du Guide BCE et les éventuels points d'attention dans les critères « d'appétit pour le risque » de la Caisse régionale.

Compte tenu de l'activité même de la Caisse régionale, les secteurs habitat – immobilier, agricoles et viticoles sont particulièrement exposés aux enjeux climatiques et la Caisse régionale dispose des outils d'accompagnement des filières régionales dans cette transition environnementale et énergétique. La connaissance des clients est une composante essentielle pour suivre l'évolution des enjeux environnementaux et faire évoluer les investissements vers des projets de décarbonation.

Progressivement, la Caisse régionale se dote également de méthodologies et d'outils de suivi des risques climatiques ou liés à l'environnement qui viennent compléter les lignes de défense, l'appréciation et la gestion globale des risques.

LA DÉMARCHÉ CONFORMITÉ

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 (RGPD) 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 avec une Unité dédiée, sous la responsabilité de la Direction des Risques, de la Conformité et du Contrôle Permanent : une équipe de 12 collaborateurs est en charge du contrôle de la conformité dans les différents domaines indiqués.

ÊTRE EN CONFORMITÉ AVEC LES INTÉRÊTS DES CLIENTS

- **Commercialiser les produits et services en toute transparence et dans l'intérêt des clients.**
- **Un élément de différenciation au service de la satisfaction client et du développement d'une performance durable.**

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité repose notamment en premier lieu sur la diffusion d'une charte éthique et conformité solide auprès de l'ensemble des collaborateurs. La charte éthique et conformité s'appuie sur le déploiement de la Charte Éthique Groupe. Dans le prolongement de celle-ci, la Caisse régionale s'est dotée d'un Code de conduite avec un 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 anti-corruption 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. 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).

Dans le domaine de la conformité, les recherches d'améliorations sont régulièrement menées par la Caisse régionale et visent le plus souvent possible à une conformité native, notamment au travers de l'automatisation ou de la digitalisation de process.

Tout au long de l'année 2023, le Crédit Agricole du Nord Est a mis en œuvre son dispositif permanent de mise à jour de la connaissance client. Ainsi, cette année, les données de plus de 175 000 clients ont été mises à jour (ex : CSP, patrimoine).

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

La protection de la clientèle est une priorité affirmée du Groupe Crédit Agricole. Elle s'inscrit dans les volets « Excellence relationnelle » et « Engagement sociétal » du Projet d'Entreprise.

La conformité consiste aussi à prendre en compte les préférences ESG des clients dans la démarche conseil. En ce sens, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale ont pris l'engagement de permettre à leurs clients d'orienter leur épargne vers des projets durables et conformes à leurs valeurs. Plusieurs mesures, développées dans la deuxième partie du présent document (dans notre deuxième objectif : Accompagner, grâce à nos expertises, le territoire dans ses transitions - Orienter les épargnants vers des solutions d'investissement responsable) sont en place.

LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation de protection des données, qu'il s'agisse de celles de ses clients, prospects, collaborateurs et candidats, le renforcement de l'équipe dédiée à la protection des données en 2022 a permis de répondre aux sollicitations de plus en plus nombreuses des acteurs de la donnée tout en développant leur acculturation.

Parallèlement, la Caisse régionale a décidé d'élargir le périmètre d'éligibilité de son personnel à la formation RGPD pour l'étendre à l'ensemble de ses collaborateurs dès janvier 2024 (intégrant ainsi les collaborateurs en appui du réseau). En 2023, 714 collaborateurs (soit 98,3% de la cible) ont réalisé la formation portant sur le Règlement général sur la Protection des Données (RGPD), contre 697 en 2022.

Les moyens mis en œuvre visent à garantir l'intégration de la protection de la vie privée des individus dès la conception de nouveaux traitements ainsi que dans les processus mis en place antérieurement à l'entrée en vigueur du RGPD.

Le Groupe et la Caisse régionale s'engagent à agir avec éthique et responsabilité en la matière et s'interdisent de vendre les données personnelles des clients.



99,4% des collaborateurs formés sur la conformité et l'éthique (99,6% en 2022)

100% des administrateurs CR formés sur la conformité (100% en 2022)

714 collaborateurs formés sur la RGPD (697 en 2022)

SÉCURITÉ INFORMATIQUE

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. Le Groupe et la Caisse régionale ont mis en place une politique de sécurité du système d'information renforcée intégrant la mise en œuvre d'outils ainsi qu'une surveillance permanente, permettant de prévenir et lutter contre les intrusions potentielles.

PRÉVENIR LES RISQUES DE NOS CLIENTS LIÉS AUX BIENS ET PERSONNES

Convaincue que la prévention fait partie intégrante du métier d'assureur, la Caisse régionale est très investie dans l'anticipation et la sensibilisation de ses clients face aux risques qu'ils encourent.

En 2023, 366 visites ont été réalisées par nos experts prévention pour accompagner les clients assurés dans la mise en place de mesures de prévention et ainsi limiter les principaux risques incendie, vol, vandalisme et responsabilité civile (employeur et/ou organisme recevant du public). Par ailleurs, afin de faciliter les démarches de ses clients, le Groupe Crédit Agricole dispose de 2 partenariats :

- pour l'équipement de ses clients en extincteurs ;
- pour le contrôle des installations électriques.

À ce titre, en 2023, ce sont 401 prescriptions d'installation d'extincteurs et 142 prescriptions de contrôle APAVE qui ont été proposées aux clients de la Caisse régionale.

SENSIBILISER LE GRAND PUBLIC AUX RISQUES

Pour le Crédit Agricole du Nord Est, agir pour la prévention de tous, clients ou non clients, c'est agir au quotidien dans l'intérêt des habitants de notre territoire. C'est pourquoi lancé en 2022, le Village de la prévention « Gar'o Risk Tour » a été reconduit en 2023, en collaboration avec les communautés de communes du Territoire, la Croix-Rouge, la Gendarmerie Nationale, la Police, les Mairies, la MSA, la Préfecture, la Prévention Routière et les Sapeurs-Pompiers.

Organisé dans 9 villes de nos 3 départements en 2023, cet évènement, à destination du grand public (enfants et adultes) proposait un parcours d'une dizaine d'ateliers pratiques visant à sensibiliser à la prévention incendie, la sécurité routière, les accidents de la vie courante, la protection des données et la prévention des exploitations agricoles. Suite au Gar'o risk Tour, un partenariat a été signé en 2023 avec la Préfecture de la Marne pour sensibiliser les jeunes sur la sécurité routière.

Cette démarche innovante de prévention a également été plébiscitée lors des Trophées des transitions 2023, concours interne du Groupe Crédit Agricole.

L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

Très attachée à la confiance qui nous lie à nos clients, la Caisse régionale a mis en place, depuis 2022, une mesure en temps réel de leur niveau de satisfaction. Ce dispositif permet de recueillir leur avis, leur suggestion, leur remarque, au travers d'enquêtes transmises par mail après une transaction ou une opération en agence. Ces enquêtes à chaud nous permettent de mesurer la qualité de l'expérience vécue par nos clients au quotidien et d'identifier nos marges de progrès.

Nos objectifs sont multiples : être présents au plus près de nos clients et mieux comprendre leurs besoins, leurs attentes, résoudre efficacement tous les problèmes qu'ils peuvent rencontrer, optimiser sans cesse la qualité de nos services pour accroître le niveau de satisfaction de chacun d'entre eux.

En 2023, ce sont 45 000 clients qui ont répondu à nos enquêtes et nous ont ainsi permis de nous améliorer. Nous les en remercions.

Ils nous ont par ailleurs attribué une note de satisfaction moyenne de 4,5/5.



Indice de Recommandation Client (I.R.C.), note de 30,2 contre 27,7 en 2022 (enquête AVISO 2023)



92,5% de nos clients satisfaits (enquête AVISO 2023) dont 58,7% de clients très satisfaits (59,5% en 2022)



73% 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) (73% en 2022)

2 Être un employeur responsable

La Caisse régionale déploie un ensemble de politiques et dispositifs afin de réussir la mission qu'elle s'est fixée d'être un employeur responsable pour tous les collaborateurs et à chaque étape de leur carrière.

ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS DE MANIÈRE PERSONNALISÉE, INDIVIDUALISÉE ET EN PROXIMITÉ

En 2023, la Caisse régionale a souhaité offrir un accompagnement encore plus personnalisé, individualisé et en proximité à tous les collaborateurs et à tous les moments clés, du recrutement en passant par l'intégration, la formation et la gestion de leur carrière.

Une politique recrutement et gestion de carrière performantes

En 2023, la Caisse régionale a démontré sa capacité à créer de l'emploi sur le territoire en recrutant et en accompagnant tout type de profils. En effet, ce sont 170 collaborateurs qui ont été recrutés en CDI.

En parallèle, la Caisse régionale continue de perfectionner ses techniques de recrutement en organisant des sessions de recrutement collectives et en se dotant d'outils de tests performants.

Les équipes RH ont également fait vivre les engagements inscrits dans l'accord d'entreprise sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels et la Mixité des Métiers (GEPMM) en accompagnant la carrière des collaborateurs en proximité, au travers des entretiens professionnels à 6 ans et aux entretiens de carrières qui se déroulent tout au long de l'année.

Des processus d'intégration adaptés et fédérateurs

La Caisse régionale poursuit en 2023 l'organisation de séminaires d'intégration adaptés aux profils des nouveaux collaborateurs, à savoir 3 jours pour les nouveaux embauchés en CDI sans expérience antérieure au sein de la CR et 2 jours pour les nouveaux embauchés en CDI ayant déjà une expérience en CDD ou alternance.

Les alternants bénéficient quant à eux d'une journée d'intégration à leur arrivée. Cela leur permet de créer des liens entre alternants et avec leur manager. Pour la première fois, en 2023, une journée supplémentaire de cohésion a été organisée.

Nos stagiaires bénéficient également d'un accompagnement à l'arrivée dans l'entreprise sous forme de visios d'accueil afin de faciliter leur intégration.

Par ailleurs, le dispositif de recrutement et de formation sous format « pépinières » qui avait vu le jour en 2022

s'est pérennisé en 2023 avec 2 nouvelles promotions.

Cet accompagnement des nouveaux embauchés passe également par un suivi individualisé des périodes d'essai. Ce suivi, réalisé par un interlocuteur dédié et étalé sur la période, permet de suivre au plus près la montée en compétences.

Enfin, à l'issue de leur période d'essai, au moment de leur titularisation, les collaborateurs sont conviés à une journée d'échanges avec la Direction générale et la DRH pour notamment, dresser un bilan de cette période d'intégration, continuer à créer du lien entre eux et développer leur réseau professionnel.

Des parcours de formations au service de la performance globale

L'année 2023 a été une année record en termes de jours de formation dispensés (14 800 jours en 2023 contre 13 500 jours en 2022).

La Caisse régionale a réaffirmé son ambition déjà évoquée en 2022 en matière d'accompagnement de nos clients sur le volet RSE grâce à un programme ambitieux de formation à destination des chargés d'affaires du marché des Entreprises.

La sensibilisation à la RSE, amorcée en 2022 auprès de tous les collaborateurs de la Caisse régionale, s'est également poursuivie en 2023 avec le déploiement de l'épisode 2 du serious game d'acculturation à la RSE « Civitime » qui a fédéré plus de 1 400 collaborateurs.

Des collaborateurs « ambassadeurs de la Caisse régionale »

Partant du constat que les collaborateurs de la Caisse régionale sont les meilleurs ambassadeurs pour promouvoir les métiers, la culture d'entreprise et la marque employeur, le pilote d'un programme de recommandation a été lancé en fin d'année 2023.

FAVORISER LES PARCOURS DE CARRIÈRE

Soucieuse du développement de la carrière de ses collaborateurs, la Caisse régionale du Nord Est les accompagne dans leurs souhaits de mobilité.

À cette fin, en 2023 a été organisée la première édition d'un Mobiliday, forum interne, permettant aux collaborateurs de découvrir la pluralité des métiers de la banque et de l'assurance. Cet événement a également permis aux 340 participants d'échanger entre eux sur leurs diverses fonctions.

En 2023, ce sont 242 collaborateurs qui ont effectué une mobilité fonctionnelle et géographique (soit 11% des salariés).

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DES COLLABORATEURS

La Caisse régionale considère qu'un employeur responsable c'est un employeur qui garantit une bonne qualité de vie à ses collaborateurs.

Suite aux périodes successives de confinement que nous avons connues en 2020 et 2021, il était pertinent de faire évoluer les modes de travail en donnant la possibilité aux collaborateurs de travailler à distance de leur lieu de travail habituel (domicile ou autre lieu de travail de l'entreprise). Ainsi depuis avril 2022, une charte sur le travail à distance est en place. En 2023, 1 171 collaborateurs ont pu en bénéficier.

Le projet d'entreprise de la Caisse régionale a, quant à lui, mis en évidence la nécessité de proposer de nouveaux services annexes aux collaborateurs :

- avec « Notre super Marché de Proximités », les collaborateurs du siège social bénéficient d'une plateforme en ligne leur permettant de commander des fruits, légumes et produits d'épicerie bio et/ou locaux, favorisant ainsi la consommation de produits de bonne qualité, en circuit court ;
- et depuis le début de l'année 2023, en signant un partenariat avec la société People & Baby, la Caisse régionale réserve 20 berceaux en crèche au bénéfice des collaborateurs parents de jeunes enfants sur l'ensemble du territoire de la Caisse régionale.

LIEN NATION-ARMÉE

Conformément à la législation nationale en vigueur, si un collaborateur de la Caisse régionale fait partie de la réserve opérationnelle militaire ou celle de la police nationale, il bénéficie d'une autorisation d'absence.

FAIRE VIVRE UN DIALOGUE SOCIAL RICHE ET DE QUALITÉ AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX

En 2023, année d'élections professionnelles, la Caisse régionale a négocié avec les partenaires sociaux sur des thèmes riches et variés, permettant de signer 6 accords :

- 3 accords portant sur la rémunération :
 - 1 accord sur les salaires 2023 ;
 - 1 accord sur la Prime de Performance Annuelle (PPA) ;
 - 1 accord sur la prime de transport qui permet à la Caisse régionale de participer à hauteur de 200 € aux frais de transport individuel des collaborateurs.

- 3 accords portant sur le développement social :
 - 1 accord sur la mise en place du CSE et le fonctionnement des Instances Représentatives du Personnel (IRP) ;
 - 1 accord sur le vote électronique ;
 - 1 accord sur le handicap.

PROMOUVOIR LA SOLIDARITÉ

Le CET solidaire permet aux collaborateurs de faire don jusqu'à 5 jours de congés chaque année au bénéfice de collaborateurs qui en feraient la demande et dont les situations personnelles nécessiteraient un besoin de congés supplémentaires pour accompagner leurs proches.

En 2023, ce sont 43 jours de congés qui ont été donnés au travers de ce dispositif.

L'arrondi de salaire permet aux collaborateurs adhérents de faire don de leurs centimes de salaire chaque mois au bénéfice d'une association qui accompagne les personnes victimes de violences intrafamiliales, une cause choisie par les collaborateurs en fin d'année 2022.

Au 31 décembre 2023, ce sont ainsi 2 810 € récoltés grâce aux 350 collaborateurs adhérents au dispositif, ce qui porte le montant total des dons à 5 620 €, après abondement à 100% par la Caisse régionale.



2 334 salariés formés*
(2 443 en 2022)



242 salariés ayant effectué une mobilité, soit 11%
(238 en 2022, soit 11%)



257 salariés promus soit 12% de l'effectif (236 en 2022, soit 11%)



170 recrutements en CDI
(182 en 2022)



26,2% des salariés en horaires libres (25,5% en 2022)



81 Indice d'Engagement et de Recommandation salariés (IER), mesuré tous les 2 ans par le cabinet Willis Towers Watson, dernière mesure en 2022, -1 par rapport à 2020.

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

PRATIQUER LES ACTIVITÉS PHYSIQUES ET SPORTIVES

Parce que pratiquer une activité sportive contribue favorablement à la santé des collaborateurs, la Caisse régionale met en place des mesures pour la faciliter.

En juillet, la Caisse régionale a participé à l'organisation de la deuxième édition de la journée sportive du Nord Est pour l'ensemble des salariés. À cette occasion, 9 disciplines déclinées en différents parcours ont été proposées aux collaborateurs, permettant à chacun de participer quel que soit son niveau.

Par ailleurs, à l'occasion de la semaine du sociétariat, un challenge sportif a été organisé pour la troisième fois grâce à l'application mobile Kiplin. Le principe ? Marcher et comptabiliser ses pas pour les transformer en euros au bénéfice des associations choisies par les équipes gagnantes. Ainsi, les 715 joueurs réunis en 152 équipes ont comptabilisé 73 161 718 pas au total, soit 51 213 kilomètres, ce qui représente un tour complet de la Terre. Ce challenge sportif a permis de collecter 5 700 € redistribués à des associations du territoire.

En plus d'illustrer nos valeurs mutualistes, ce dispositif fédère les collaborateurs autour des thématiques de la santé, du sport et du bien-être tout en faisant une action solidaire.

FAVORISER LA MIXITÉ DES PROFILS ET L'INCLUSION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En 2023, le score de l'Index égalité femmes-hommes de la Caisse régionale du Nord Est se maintient au niveau de 2022 à 88/100.

Cette année encore, la Caisse régionale a réaffirmé ses ambitions en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap.

Un interlocuteur dédié et identifié par tous est chargé de faciliter les prises de contact et les échanges sur le sujet du handicap.

À l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH 2023), la Caisse régionale a participé à plusieurs dispositifs :

- Le village pour l'emploi organisé par CAPEMPLOI 08 qui a permis d'aller à la rencontre des demandeurs d'emploi en situation de handicap dans les Ardennes et de tisser des liens plus étroits avec les partenaires

emplois pour les personnes handicapées de la région ;

- Les DUODAY, un dispositif national qui permet aux demandeurs d'emplois volontaires de réaliser un stage d'une journée dans une entreprise pour en découvrir un métier. En 2023, 7 personnes en situation de handicap ont été accueillies.

Une webconférence a également été organisée et animée conjointement par la DRH et l'athlète handisport Céline GERNY, Championne de Para-dressage qui a évoqué son parcours sportif et comment son handicap a impacté sa carrière et sa vie personnelle. L'objectif était de communiquer sur le handicap et de rappeler l'intérêt de le déclarer.

Un nouvel accord structurant sur l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap a été signé en fin d'année 2023. Celui-ci porte de fortes ambitions sur le maintien dans l'emploi des collaborateurs mais aussi sur le recrutement et le recours au secteur protégé – Établissement et service d'aide par le travail (ESAT) – Entreprises adaptées (EA).



Début 2023, le Crédit Agricole du Nord Est a signé une convention de partenariat avec l'athlète handisport Céline Gerny pour la soutenir dans la préparation de son grand rendez-vous de la fin de l'été 2024.

Passionnée de chevaux depuis son plus jeune âge, devenue paraplégique suite à une chute de cheval, Céline a repris l'équitation d'une façon différente. Elle compte aujourd'hui plus d'une douzaine de titres de championne de France et des participations aux jeux de Pékin en 2008, de Rio en 2016 et de Tokyo en 2021.

3 Réduire notre empreinte environnementale propre

AGIR POUR RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS CARBONE

Afin de contribuer à résoudre les enjeux climatiques, le plan de sobriété visant à optimiser les consommations énergétiques de la Caisse régionale s'est poursuivi en 2023 par :

- le remplacement d'une partie des enseignes lumineuses existantes par des modèles moins énergivores et plus sobres (dans le cadre du plan de rénovation des agences qui s'étend jusqu'à fin 2026) ;
- le remplacement de 14 chaudières au fioul qui étaient encore en service (la dernière sera changée en mars 2024) ;
- la mise en place de programmeurs pour le pilotage des systèmes de chauffage (avec respect des consignes préconisées des services publics) et la séparation des réseaux visant à optimiser leur utilisation ;
- la mise en place d'un pilotage énergétique à distance (GTB – Gestion technique des bâtiments) sur un site (puis déploiement sur les autres sites concernés par le décret BACS jusqu'à 2027) ;
- une communication auprès des collaborateurs rappelant les usages de sobriété.

Enfin, pour s'adapter à la réduction constante des flux physiques (remises de chèques, courriers, documents...) entre les sites et les agences en raison de la digitalisation croissante des processus, l'optimisation des opérations de fret interne a été poursuivie en 2023.

Ainsi, depuis le 1^{er} septembre 2023, la répartition des tournées de distribution et ramassage du courrier et des chèques en agences a été revue afin de supprimer une tournée supplémentaire, portant à 3 le nombre de tournées hebdomadaires. Cette réduction du nombre de tournées permettra un gain annuel de près de 200 000 kilomètres, soit près de 600 000 km de gain annuel cumulé depuis 2022.

Afin de mesurer et de suivre les actions déployées, le Crédit Agricole du Nord Est réalise régulièrement son bilan carbone. Le dernier concerne l'année de reporting 2021 et fait apparaître une consommation de 16 905 Teq CO₂ (soit 8,1 Teq CO₂ par salarié), en baisse de 41% par rapport au précédent bilan réalisé. Cette baisse s'explique à la fois par des changements méthodologiques et par des actions de réduction. Un nouvel exercice de bilan carbone sera réalisé en 2024 sur les données de l'année 2023.

Déplacements professionnels

Soucieux d'aller à la rencontre de nos clients dans un territoire rural, nos collaborateurs effectuent des déplacements professionnels en voiture. En 2023, 1 527 km ont été parcourus en moyenne par salarié contre 1 354 km en 2022.

Lorsque les destinations le permettent, il est rappelé aux collaborateurs de privilégier les déplacements en train. Ainsi, au titre de 2023, dans le cadre des déplacements professionnels, ont été parcourus :

- 498 500 km en train ;
- 12 100 km en avion.

BORNES DE RECHARGEMENT

Face à la transformation majeure des modes de mobilité, le Groupe Crédit Agricole s'engage à utiliser son réseau d'agences en France et en Italie pour équiper le territoire en bornes de rechargement pour permettre à chacun, quelle que soit sa région, de pouvoir circuler dans de bonnes conditions en voiture électrique.

Sur le territoire de la Caisse régionale, ce sont 33 sites qui ont été équipés créant ainsi plus de 80 points de charge disponibles pour ses clients ou ses collaborateurs.



Exemple d'une borne électrique installée sur son territoire par le Crédit Agricole du Nord Est

AGIR SUR LA PRODUCTION DE DÉCHETS

La Caisse régionale procède au recyclage de ses déchets via la mise à disposition de conteneurs dédiés (papier, carton, plastique).

Par ailleurs, grâce aux démarches de digitalisation et à l'installation d'imprimantes collectives « à badge », la consommation de papier poursuit sa réduction, passant de 191 tonnes en 2022 à 175 tonnes (soit -9%) en 2023 soit 0,08 tonne par salarié contre 0,09 en 2022.

La carte bancaire reste, avec le chèque, l'un des seuls services bancaires matérialisés par un support physique. Son empreinte écologique liée à ses composants plastiques et métalliques est donc bien réelle tout au long de son cycle de vie. Afin de réduire cet impact et dans une logique d'économie circulaire, le Groupe Crédit Agricole en collaboration avec Crédit Agricole Payment Services a déployé progressivement depuis 2013, une filière de recyclage des cartes usagées au sein de 35 Caisses régionales, assumant ainsi sa responsabilité d'émetteur de cartes.

Le Crédit Agricole fait appel à un partenaire externe spécialisé et reconnu dans le recyclage de déchets de type électronique. Les cartes collectées en agence sont envoyées et traitées par étape sur le site du recycleur grâce à des procédés industriels très particuliers permettant de limiter l'impact sur l'environnement.

Le Crédit Agricole du Nord Est, partie prenante de ce dispositif, a ainsi collecté en 2023, 67 067 cartes soit 47% du nombre total des cartes éligibles.

ACHATS RESPONSABLES

En 2023, la Politique Achats Responsables du Groupe a été déclinée par la Caisse régionale du Nord Est. Elle vise à privilégier l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin ainsi que les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse apportée à ce besoin. Elle veille également à l'équilibre des relations entre la Caisse régionale et ses fournisseurs dans le respect de nos droits réciproques.

Elle se décline selon un plan d'actions établi autour de 6 axes majeurs :

- Adopter un comportement responsable dans la relations avec nos fournisseurs ;
- Contribuer à la compétitivité de notre écosystème ;
- Veiller en permanence à la qualité des relations avec nos fournisseurs ;
- Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats ;
- Agir pour la transition vers une économie bas-carbone ;
- Inscire cette Politique Achats Responsables dans notre dispositif de gouvernance.



1 313 émissions de teq CO₂
associées aux consommations
énergétiques, soit 0,62 teq CO₂ par salarié
(0,65 teq CO₂ en 2022)



175 tonnes de papier consommé,
soit **0,08 tonne par salarié**
(0,09 tonne en 2022)



1 527 km parcourus par salarié
(1 354 km en 2022)



NORD EST

ca-nordest.com

Retrouvez-nous sur

