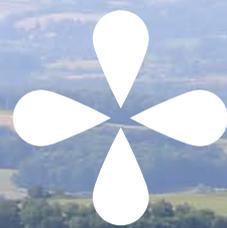


IMPACTS



POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE
DE NOTRE TERRITOIRE

20
24



NORD EST

ÉDITO



Nos trois valeurs fondatrices de proximité, responsabilité et solidarité constituent le socle du modèle mutualiste et coopératif créé il y a plus d'un siècle et encore ô combien moderne.

Au quotidien, notre double réseau d'administrateurs et de collaborateurs démontre son utilité et son engagement aux côtés des acteurs économiques et politiques et dans l'animation de la vie de nos territoires. La diversité des profils de nos administrateurs nous permet de bien connaître les spécificités locales et d'agir en très grande proximité.

En 2024, nos 67 Caisses locales ont ainsi contribué à la concrétisation de plus de 800 projets associatifs. Des projets qui, le plus souvent, n'auraient pas pu se réaliser sans ce soutien, particulièrement dans les petites communes.

Pour des investissements plus conséquents, notre Fondation d'Entreprise prend le relais des Caisses locales. En 2024, 95 projets ont ainsi été soutenus dans des domaines tels que :

- 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

J'aimerais citer deux événements qui illustrent parfaitement l'utilité de nos Caisses locales et de notre Fondation d'Entreprise :

- la 3e édition des « Jeunes Formidables », qui en trois éditions nous a permis de soutenir plus de 150 porteurs de projets associatifs ou entrepreneuriaux identifiés par nos Caisses locales

- l'appel à projets lancé par notre Fondation pour l'inclusion numérique. Nous avons ainsi accompagné 21 associations dans la mise en œuvre d'ateliers à destination des personnes en précarité digitale. En France, une personne sur trois et un jeune sur cinq seraient concernés.

Deux exemples qui reflètent à la fois notre engagement pour le développement du territoire et pour l'inclusion du plus grand nombre.

Agir dans l'intérêt de notre territoire et de ses habitants, c'est ce que nous faisons depuis 125 ans en accompagnant toutes ses transitions. Et c'est ce que nous poursuivrons en 2025 pour répondre aux grands enjeux actuels.

Christine Gandon
Présidente



En 2024 la croissance mondiale a atteint 3,2 %, un rythme inférieur à sa tendance de long terme mais qui témoigne quand même d'une réelle résistance de l'économie face à l'ampleur des chocs traversés. L'inflation, désormais maîtrisée, a permis aux banques centrales d'aborder un mouvement de baisse des taux.

En France, l'année s'est achevée sur un bilan économique contrasté avec une croissance de 1,1 % par rapport à 2023 (soit une performance supérieure à celle de la zone euro). Les exportations et la dépense publique ont soutenu l'activité alors que, face à l'incertitude fiscale et politique, les ménages ont davantage épargné. Le Crédit Agricole du Nord Est a été présent pour accompagner ses clients partout sur son territoire : particuliers, professionnels et entreprises dans leurs investissements et projets d'énergies renouvelables.

L'Agriculture et la Viticulture ont fait preuve de résilience dans un contexte climatique difficile qui a impacté les récoltes et notamment les céréales. La fièvre catarrhale a touché les ovins et bovins avec pour conséquences majeures un affaiblissement des troupeaux par la maladie et un impact sur leur reproduction.

Dès l'été dernier, nous nous sommes mobilisés pour rencontrer nos clients agriculteurs et éleveurs afin de les accompagner de manière personnalisée au regard de chacune de leurs situations.

Nous avons également continué à investir avec la rénovation de 44 agences et l'inauguration de notre nouvelle Banque Privée « Villa 1820 » à Charleville-Mézières dans les Ardennes. En parallèle, nous avons proposé des nouveaux parcours digitaux pour offrir à nos clients un parcours avec encore plus d'autonomie et de fluidité.

En 2024, un cabinet extérieur a mesuré la satisfaction de nos clients. 93,4 % d'entre eux se sont déclarés satisfaits de nos services, parmi eux 61,4 % se sont déclarés très satisfaits. Ce résultat est notre plus belle récompense et constitue une fierté pour l'ensemble des collaborateurs engagés au quotidien aux côtés de leurs clients.

En 2025, nous restons mobilisés pour accompagner en proximité tous les acteurs économiques de notre territoire, avec toujours la même volonté d'utilité et de satisfaction durable.

Laure Lesme-Berthomieux
Directrice Générale



IMPACTS+ a vocation à vous présenter nos engagements et nos actions, pour répondre aux attentes de nos clients, de la société et contribuer à bâtir un environnement durable et prospère.



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



I Sommaire

01

Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée 08

Notre démarche et nos enjeux	10
Nos réponses	12

02

La banque à travers sa gouvernance coopérative 16

Bienvenue au cœur d'une banque singulière	18
La dynamique coopérative au cœur de nos territoires	20
Notre maillage territorial	22
Une banque qui s'adresse à tous et partout	24
Notre projet sociétal et son application territoriale	26

03

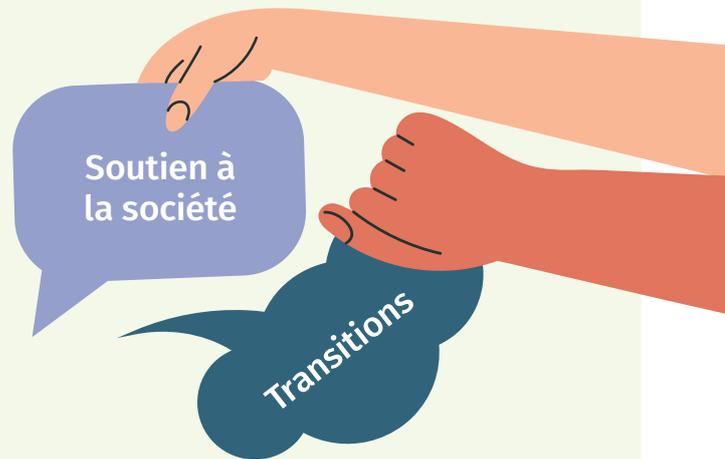
Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif 30

Relever le défi climatique	30
Renforcer la cohésion et les relations sociales	34
Agir en employeur responsable	38
Gouvernance et conduite des affaires	41

Le territoire : un espace économique, social et environnemental

Le Crédit Agricole occupe une place significative dans le paysage bancaire français, contribuant activement au **développement économique, social et humain des territoires**, tout en préservant leur intégrité environnementale.

Fier de son identité coopérative et mutualiste, marqué par un ancrage territorial fort qui le lie à l'ensemble des acteurs locaux, le Crédit Agricole du Nord Est est à l'écoute de ses clients et de leurs besoins. Nous réalisons régulièrement des enquêtes auprès de nos clients afin d'évaluer leur satisfaction quant à nos actions menées sur le territoire.



37 % des Français

considèrent que le secteur banque, finance et assurance¹ doit davantage contribuer à améliorer la société dans laquelle ils vivent.

Ils attendent de leur banque qu'elle :

- agisse avec éthique et respect envers l'ensemble des parties prenantes
- accompagne de manière inclusive les acteurs des territoires
- prenne en compte l'environnement et accompagne les transitions climatiques

Sur le territoire de l'Aisne, des Ardennes et de la Marne, les personnes sondées² reconnaissent notre engagement en faveur de :



l'accompagnement de l'Agriculture et de la Viticulture



la valorisation du territoire



l'accompagnement des personnes confrontées à un accident de la vie



1. Données issues du baromètre RSE vague 8 réalisé par l'institut de sondage CSA, sur la période du 15/05/2024 au 29/05/2024, sondage réalisé auprès de 2 591 Français.

2. Selon l'enquête Indicateur Engagement Sociétal, réalisée par l'Ifop en octobre/novembre 2024, auprès de 843 habitants de l'Aisne, des Ardennes et de la Marne.

01 Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée

La prise en compte, en proximité, des grands défis sociétaux et environnementaux.

Fort de son identité coopérative et mutualiste, le groupe Crédit Agricole s'est toujours attaché, au fil de son histoire, à répondre aux évolutions de la société, jusqu'à devenir **une banque universelle de proximité** au début des années 90.

Dans toutes ses activités, le Crédit Agricole du Nord Est applique un modèle de fonctionnement qui concilie ambitions économiques, sociales et environnementales, porté par une gouvernance équilibrée et responsable.





Une approche historique au service de ses clients et de ses territoires



1885
Création de la 1^{ère} **coopérative** bancaire pour accompagner la modernisation de l'Agriculture.

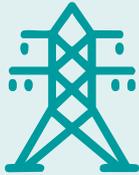


Pacte Mondial Réseau France

2011
1^{er} **rapport réglementaire de responsabilité sociétale** inclus dans le rapport de gestion et audité par un organisme indépendant.

1950-1970
Accompagner la **banclarisation des ménages** et l'accès à la propriété.

2003
Pacte Mondial des Nations Unies.



1991
Le Crédit Agricole devient une **banque universelle de proximité** présente pour tous les clients dans tous leurs moments de vie.

1895
Électrification des campagnes à laquelle le Crédit Agricole a participé ; **élément clé du développement durable** pour améliorer la qualité de vie des habitants et limiter l'exode rural.

2015
Accord de Paris autour de 3 piliers : **atténuation et adaptation au regard des effets des changements climatiques, rendre les flux financiers compatibles avec les objectifs climatiques.**



COP21 - CMP11
PARIS 2015
UN CLIMATE CHANGE CONFERENCE

2021
Le groupe Crédit Agricole présente son **Projet Sociétal** avec 3 priorités : **agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires.**

2019
Le groupe Crédit Agricole confirme son modèle de banque universelle de proximité et **se dote d'une raison d'être :**

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



PROJET SOCIÉTAL


TRANSITIONS & ÉNERGIES


SANTÉ & TERRITOIRES

2022
Lancement de 2 nouveaux métiers **Crédit Agricole Transitions et Énergies** et **Crédit Agricole Santé et Territoires.**



2025
Publication du 1^{er} **rapport de durabilité**¹ du groupe Crédit Agricole.

¹ Le rapport de durabilité est un document que les entreprises réalisent pour partager leurs performances environnementales, sociales et de gouvernance.

Notre démarche et nos enjeux

Les enjeux auxquels nous devons collectivement répondre sont environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Afin d'identifier les plus significatifs à son échelle, le groupe **Crédit Agricole** a mené **une analyse dite de double matérialité**.

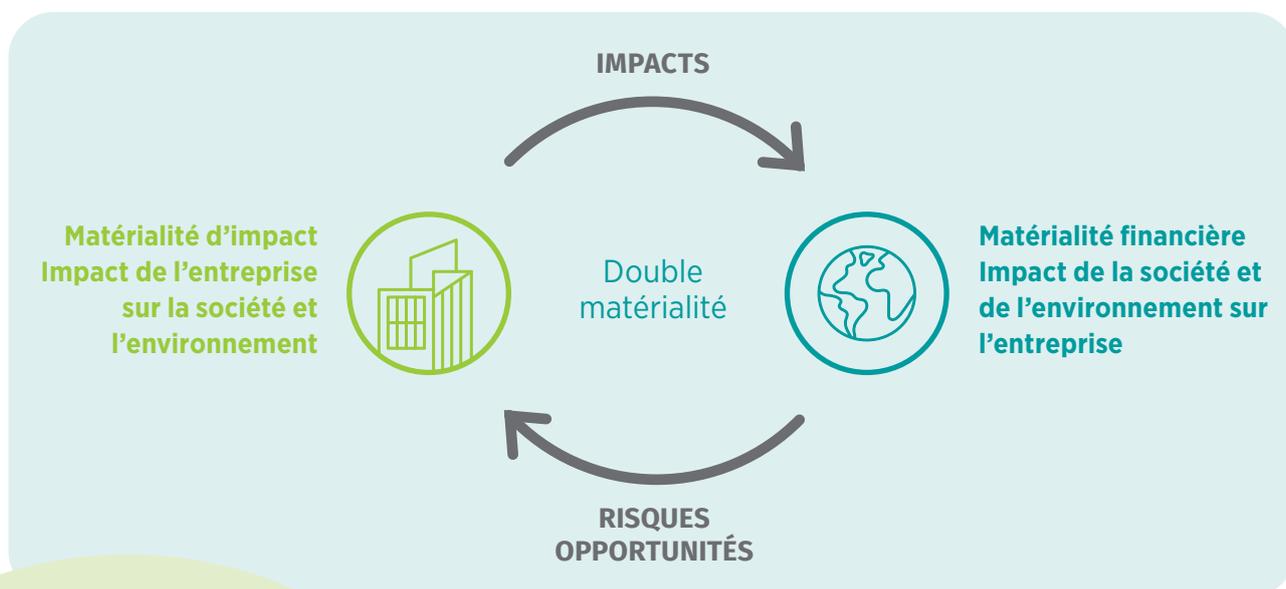
Elle implique de :

- **définir les impacts** de ses activités sur la société et l'environnement
- **déterminer les risques et opportunités** générés par les évolutions de la société et de l'environnement qui affectent ses activités

Cette analyse permet de déterminer **les solutions** à proposer afin de créer de la valeur pour nos clients, pour nos parties prenantes et pour la société.

Les engagements pris par le Crédit Agricole visent à améliorer son impact pour :

- **anticiper** les évolutions sociétales et les changements à venir, ainsi que les actions à mener
- **garantir** la pérennité des activités, des offres et services proposés aux clients



EN SAVOIR



Découvrez l'ensemble des impacts, risques opportunités et des enjeux du groupe Crédit Agricole



La double matérialité.

La flèche du haut représente les impacts que les activités du Crédit Agricole ont sur la société et l'environnement. La flèche du bas représente les risques et opportunités générés par les évolutions de la société et de l'environnement qui affectent ses activités.

Nos parties prenantes

Les parties prenantes constituent l'ensemble des acteurs avec lesquels les 39 Caisses régionales du groupe Crédit Agricole sont susceptibles d'interagir dans le cadre de leurs activités : clients, collaborateurs, instances représentatives du personnel, sociétaires et investisseurs, partenaires, autorités publiques et régulateurs, société civile et grand public.

À travers un dialogue régulier, nous sommes à l'écoute de leurs attentes pour **construire des relations durables** et apporter des réponses créatrices de valeur.



Nos réponses

Pour faire face aux grands défis environnementaux, sociétaux et agricoles de notre époque, le Crédit Agricole s'engage à agir au plus près des besoins quotidiens de ses clients et en adéquation avec l'économie réelle des territoires, pour réussir une transition plus juste.



Climat

Accompagner les transitions de nos clients et de nos territoires face aux changements climatiques qui les affectent.



Cohésion sociale

Favoriser l'accès aux offres et services pour tous et partout, en renforçant la vitalité économique des bassins de vie.



Relations sociales

Maintenir la qualité de vie au travail, le bien-être et les droits de nos collaborateurs.



Gouvernance

Garantir une conduite des affaires dans le respect des normes éthiques et réglementaires, et au bénéfice de toutes nos parties prenantes.

● Climat

Les gaz à effet de serre (GES) présents dans l'atmosphère accroissent le dérèglement climatique.

Pourquoi ? En piégeant une partie du rayonnement infrarouge (la chaleur émise par la terre), ces GES provoquent une hausse de la température à la surface terrestre.

D'où viennent les GES ? Ils sont principalement produits par les activités humaines, et notamment par la combustion des énergies fossiles (charbon, gaz, pétrole) dont nos industries et nos transports ont besoin.

En conséquence, les épisodes climatiques extrêmes deviennent plus fréquents et intenses, avec des effets divers au cœur de nos territoires :

- les sécheresses prolongées fragilisent les bâtiments, réduisent les rendements des cultures et posent des difficultés d'accès à l'eau potable
- les vagues de chaleur mettent à l'épreuve la santé des habitants, en particulier des personnes âgées et fragiles
- les inondations, exacerbées par des pluies importantes, frappent régulièrement certaines régions, causant des dégâts considérables
- dans les zones côtières, la montée des eaux provoque une érosion des littoraux et un risque de submersion marine, problématiques pour les infrastructures et les habitats

Sur notre territoire, Aisne, Ardennes, Marne :

En 2024, notre territoire a connu un **excédent pluviométrique** significatif. Ces conditions météorologiques ont entraîné des sinistres, notamment des inondations dans certaines communes, et ont eu des répercussions sur les récoltes, affectant à la fois l'Agriculture et la Viticulture.

Comment agir ?

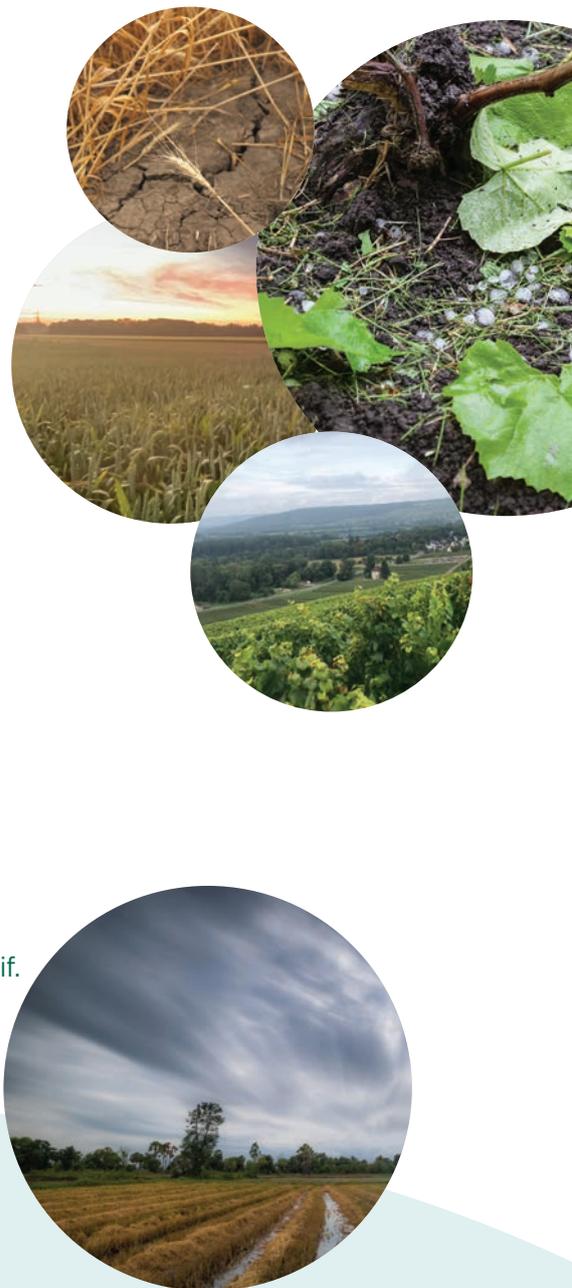
Face au changement climatique, **l'enjeu d'atténuation** implique que tous les acteurs de la société réduisent collectivement leurs émissions de gaz à effet de serre.

Cela nécessite :

- de faire évoluer nos modes de consommation et nos organisations
- d'accompagner les transitions de nos clients

Pour cela, le Crédit Agricole du Nord Est :

- s'appuie sur des financements, investissements et activités d'assurance. Dans tous les secteurs d'activité de ses clients, la banque joue un rôle essentiel pour la transition
- agit sur sa propre empreinte carbone afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre associées au fonctionnement de la banque



• Cohésion et relations sociales

Socle du Crédit Agricole depuis sa création, le modèle coopératif implique que les valeurs mutualistes de **responsabilité, solidarité et proximité**, soient mises au service de l'action pour l'**utilité aux territoires**. Le cœur de notre engagement réside dans un soutien continu à nos clients, que nous accompagnons à chaque étape de leur parcours de vie.

Cela s'exprime par :

- l'accessibilité et l'adaptation de nos offres et services pour tous nos clients dans tous les moments de vie
- la garantie de la protection des données personnelles
- notre mobilisation pour l'éducation financière et budgétaire
- notre contribution à la redynamisation des territoires et la lutte contre la fracture numérique
- l'accès à des emplois et à des opportunités professionnelles sur tous les territoires



L'**universalité de la banque (pour tous et partout)** et l'**utilité aux territoires** sur lesquels nous opérons, se révèlent des principes essentiels dans un contexte de changements sociétaux profonds, générateurs d'incertitudes.

Dans cet environnement en constante évolution, le **Crédit Agricole s'engage à répondre aux enjeux :**

- **de mixité et de diversité**, facteur de performance à long terme
- **de dialogue social**, vecteur de cohésion interne et d'engagement des collaborateurs
- **de formation et d'insertion des jeunes**, garantes du maintien des compétences et du lien intergénérationnel
- **d'amélioration continue** des conditions de travail pour garantir l'épanouissement de chacun

EN SAVOIR



La Fondation du Crédit Agricole du Nord Est mobilisée pour l'inclusion numérique :

comme l'illettrisme, l'illectronisme est devenu un facteur majeur d'exclusion. Soucieuse d'agir pour l'inclusion du plus grand nombre, en 2024 notre Fondation a lancé un appel à projets qui a permis de soutenir **21 associations engagées** dans cette grande cause.

[Lire l'article](#)



• Gouvernance

Chaque Caisse régionale est pilotée par un comité de direction et un conseil d'administration. Ce dernier est composé d'administrateurs élus par les clients sociétaires. Ce « double regard » forme un modèle solide et équilibré de gouvernance coopérative.

Démocratique et coopérative, cette gouvernance :

- encadre les pouvoirs et les décisions des dirigeants
- garantit en toute transparence que les ressources du Crédit Agricole sont utilisées en accord avec sa raison d'être

La conduite des affaires au sein du groupe Crédit Agricole poursuit deux objectifs majeurs :

- la conformité aux obligations réglementaires et professionnelles
- une gestion saine des relations d'affaires avec les fournisseurs



Une charte éthique commune à toutes les entités du Groupe affirme nos engagements, notre identité et nos valeurs. Elle souligne également nos principes d'actions à respecter au quotidien vis-à-vis de nos parties prenantes.

Par sa taille et ses activités, le Crédit Agricole du Nord Est porte une attention particulière à :

- contribuer activement à la lutte contre toute forme de corruption, renforcer la transparence et la responsabilité du système financier en :
 - garantissant la traçabilité des opérations financières
 - luttant contre le financement des activités illégales
- gérer de manière responsable ses relations avec ses fournisseurs en :
 - respectant les délais de paiement contractuels
 - privilégiant des produits durables et locaux
 - favorisant des fournisseurs engagés dans des pratiques respectueuses de l'environnement et de la société

Notre gouvernance coopérative repose sur 5 principes :

1. Un statut : Une banque coopérative est une société de personnes et non une société de capitaux. Son capital appartient à ses clients sociétaires, détenteurs de parts sociales de leur Caisse locale.

2. Une finalité : Satisfaire les besoins de ses clients et contribuer au développement du territoire. Le profit est un moyen, pas une fin en soi.

3. Une gouvernance : « 1 personne = 1 voix ». Chaque sociétaire a le même poids dans le vote à l'Assemblée Générale de sa Caisse locale. Un double regard : conseil d'administration et comité de direction.

4. Une vision long terme : La propriété et la performance de la coopérative sont envisagées sur le long terme.

Les réserves de notre coopérative bancaire ne se partagent pas et se transmettent de génération en génération.

5. Une coopération : La coopérative est un lieu de partage du savoir, de mise en commun et échange d'expertises des administrateurs, qui s'appuie sur la consultation et la co-construction avec des sociétaires.

02 La banque à travers sa gouvernance coopérative

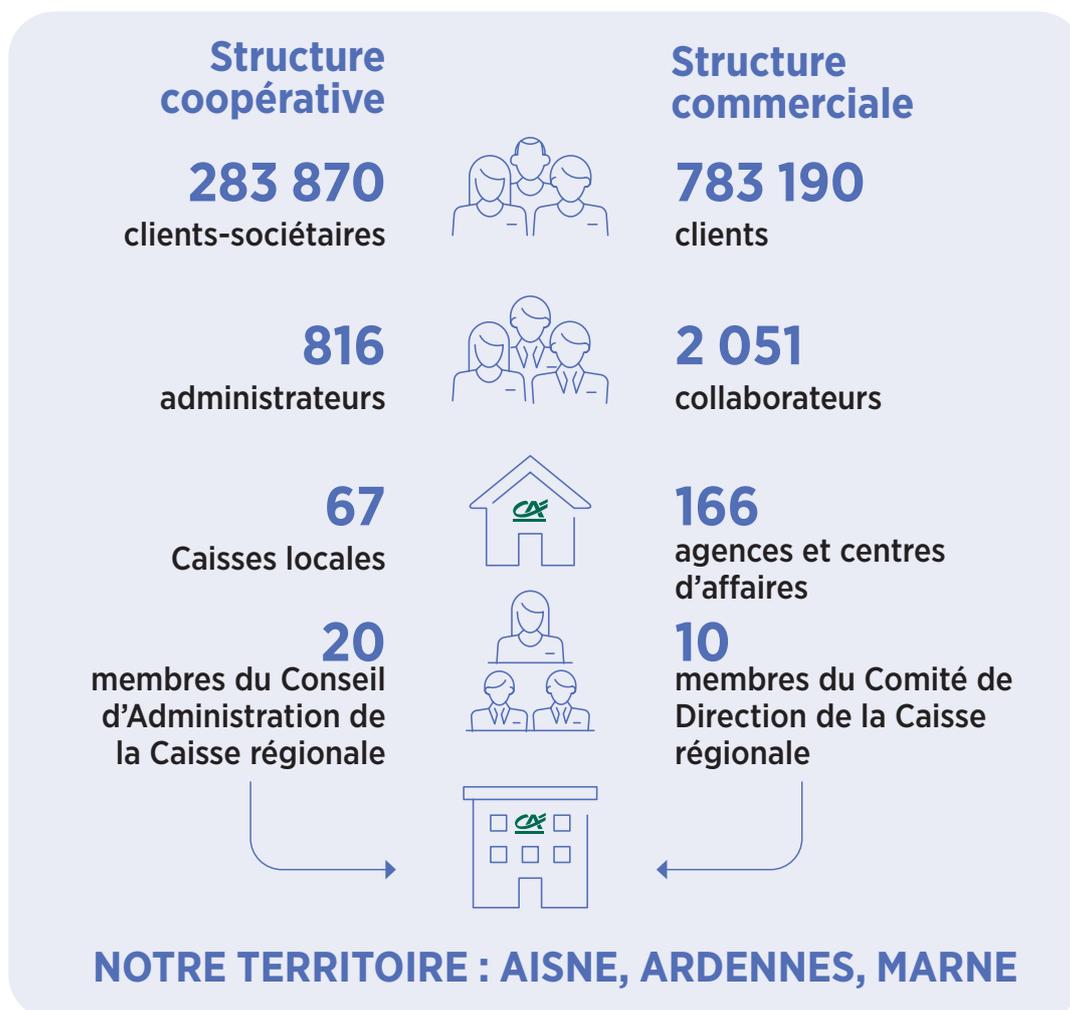


Le Crédit Agricole s'est construit de façon décentralisée, en s'appuyant sur l'initiative locale et l'autonomie des Caisses régionales qui sont au cœur de l'organisation.

Banques coopératives, sociétés de personnes, elles ont toujours fondé leur développement et leur succès sur les femmes et les hommes, salariés, élus et dirigeants.

La Caisse régionale de Crédit Agricole du Nord Est est ainsi au service de son territoire, l'Aisne, les Ardennes et la Marne et des citoyens qui y habitent et y exercent leurs activités.

NOTRE GOUVERNANCE



Toute une chaîne coopérative en action

Un sociétaire est un **client** et un **acteur engagé** de sa banque. Il possède des parts sociales de sa Caisse locale. Selon le principe coopératif « **une personne, une voix** », il peut exprimer son vote lors de l'assemblée générale annuelle de sa Caisse locale, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient. Il élit ainsi les administrateurs chargés de le représenter. Être client-sociétaire au Crédit Agricole du Nord Est, c'est prendre part à la vie de la banque et contribuer au développement de son territoire.

Une part sociale est l'unité de capital souscrite par le sociétaire. Le taux d'intérêt est fixé tous les ans et approuvé en assemblée générale de Caisse locale.

La Caisse locale est une **coopérative** dont le capital social appartient à ses sociétaires regroupés dans une ou plusieurs agences chargées de l'activité bancaire. Elle participe à la gestion de la Caisse régionale dont elle est elle-même sociétaire. Sur le terrain, les administrateurs élus par les sociétaires représentent leur Caisse locale qui soutient le **développement local** sur son territoire.

Les administrateurs sont des ambassadeurs du Crédit Agricole du Nord Est et **les porte-paroles des sociétaires** auprès de la gouvernance de la Caisse régionale. Ils animent la relation qui unit les sociétaires et le Crédit Agricole du Nord Est. Ils font également le lien entre les acteurs locaux (associations, collectivités territoriales, ...) et la banque, sur des sujets comme la transition énergétique, les enjeux climatiques, l'économie circulaire, l'inclusion numérique, etc.

Le Président de Caisse locale/régionale est élu par le Conseil d'administration. Il est le représentant légitime des sociétaires dont il défend les valeurs et les intérêts.

L'ensemble des 2 051 collaborateurs agissent chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société, que ce soit en agence ou sur les sites.

Les agences et les centres d'affaires sont les lieux privilégiés d'accueil et de conseil des sociétaires et des clients.

En 2024, 69 % des administrateurs du Crédit Agricole du Nord Est ont été formés aux enjeux de la RSE



Bienvenue au cœur d'une banque singulière

Le Conseil d'Administration



De gauche à droite : Joseph Leterme, Brigitte Pilard, Anne Matrat-Hourlier, François Lourdin, Laurent Miché, Antoine Gerbaux, Benoît Ropert, Aurélie de Benoist, Marie-Élisabeth Avet, Christine Gandon, Philippe Meurs, Laure Lesme-Berthomieux, Benoît Dave, Thierry Joberty, Laurent Mangeart, Christel Faillon, Pascal Hirson, Nathalie Devilliers, Paul Poquet, Benoît Marx, Denis Caille.

ADMINISTRATEURS

Christine GANDON
Présidente, Agricultrice*

Laurent MANGEART
Vice-Président Ardennes, Agriculteur*

Benoît MARX
Vice-Président filière Champagne, Viticulteur*

Philippe MEURS
Vice-Président Aisne, Agriculteur*

Paul POQUET
Vice-Président Marne, Agriculteur

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

François LOURDIN
Courtier en céréales et oléoprotéagineux

Anne MATRAT-HOURLIER
Agricultrice - Viticultrice*

Laurent MICHÉ
Agriculteur

Brigitte PILARD
Agricultrice*

Benoît ROPERT
Vétérinaire

Le Comité de Direction



De gauche à droite : Christian Andreacchio, Éric Dufayet, Gautier Campmas, Anthony Lever, Laure Lesme-Berthomieux, Laura Bouchillou, Alain Leforestier, Vincent de Koninck, Christophe Fen-Chong, Philippe Cottereau.

Laure LESME-BERTHOMIEUX

Directrice Générale

Laura BOUCHILLOU

Directrice Générale Adjointe

Anthony 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 et de la
Transformation Digitale

Christophe FEN-CHONG

Directeur des Ressources Humaines

Alain LEFORESTIER

Directeur des risques, de la conformité
et du contrôle permanent

La dynamique coopérative au cœur de nos territoires

La vie d'une banque coopérative et mutualiste repose en grande partie sur l'action de ses Caisses locales, maillons essentiels du lien unique que le Crédit Agricole entretient avec son territoire.

Elles façonnent, jour après jour, la relation de proximité, en valorisant le développement local et en soutenant économiquement des initiatives.



Cette vie coopérative et mutualiste s'inscrit dans un agenda annuel rythmé par :

- les assemblées générales et autres événements incontournables d'un point de vue réglementaire et statutaire
- les réunions des sociétaires
- des moments de rencontres organisés avec les différents acteurs du territoire (associations, collectivités territoriales, artisans, commerçants, entreprises...)

En 2024, les sociétaires de notre Caisse régionale se sont mobilisés pour :

- élire leurs administrateurs
- contribuer aux décisions de la banque
- s'informer sur les résultats financiers de l'année
- partager les engagements et l'actualité économique et associative du territoire
- échanger sur les services de la coopérative et partager un moment convivial

EN SAVOIR



Au Crédit Agricole du Nord Est, les réunions des sociétaires se sont déroulées du 21 février au 27 avril 2024.

Être sociétaire, [en savoir plus](#) :





3^e édition de l'opération « Jeunes Formidables » :

par l'action de ses Caisses locales, le Crédit Agricole du Nord Est a récompensé, en 2024, 47 jeunes porteurs de projets, de 18 à 35 ans, qui partagent ses valeurs et s'investissent pour leur territoire et ses habitants (culture, emploi, inclusion, reprise ou création d'activité, solidarité intergénérationnelle ou sport).

Depuis 2022, 4 « Jeunes Formidables » sont devenus administrateurs.



Les 67 Caisses locales animent la vie coopérative et mutualiste tout au long de l'année, avec :

- différents moments d'échanges comme les réunions de sociétaires avec des thématiques choisies : la cybersécurité, la transition énergétique, l'IA
- l'opération « Jeunes Formidables »
- des actions de partenariats avec des grandes causes comme « Octobre rose », le « Téléthon », « Emmaüs », « Clowns de cœur », le handicap et au travers de soutiens directs à des associations, des événements locaux, des projets de développement du territoire

867
projets accompagnés
sur le territoire
en 2024

pour un montant de
354 000 €

Notre maillage territorial

Notre banque développe avec ses clients un modèle relationnel 100 % humain et 100 % digital, avec une ambition : être toujours plus proche d'eux, même à distance.

783 190 clients

283 870 sociétaires, soit plus d'un client sur trois

2 051 collaborateurs

816 administrateurs

67 caisses locales

114 agences

52 centres d'affaires

136 Relais CA

276 distributeurs automatiques de billets

La Fondation du Crédit Agricole du Nord Est soutient l'accès à l'Art.



Au Crédit Agricole du Nord Est, nous investissons pour renforcer notre proximité physique et digitale :

- **physique**, avec un plan de rénovation de nos agences de 20 millions d'euros sur 3 ans. Depuis 2023, 47 agences sont déjà rénovées dans l'Aisne, les Ardennes et la Marne. Mais aussi 2 de nos 8 centres d'affaires Banque Privée, ceux de Laon et Charleville-Mézières
- **digitale**, avec de nouveaux services pour proposer à nos clients toujours plus d'autonomie comme avec DigiConso, un prêt conso souscrit 100 % en ligne

2/3 : près de deux clients éligibles sur trois utilisent nos services en ligne



236 installations d'agriculteurs et viticulteurs et **124** prêts Coup de pouce installation à 0 % pour 5,2 M€

5 « Point Passerelle »

1 Fondation d'entreprise : 1 212 projets accompagnés depuis 2010 (dont 95 projets en 2024)

1 Village by CA (56 start-up accueillies depuis sa création en 2018)



108 M€ engagés sur le territoire en 2024 par Nord Est Partenaires « Capital investissement »

Écouter nos clients pour améliorer la qualité de nos services et accroître leur satisfaction :

- après une transaction ou une opération en agence, nos clients reçoivent un questionnaire par mail pour recueillir en temps réel leur avis et leurs suggestions
- en 2024, nous avons mis en place la Voix du Client, un espace en ligne d'expression libre et d'écoute pour obtenir leur avis

En 2024, près de 43 000 clients ont répondu à nos enquêtes à chaud et nous ont ainsi permis de nous améliorer

61,4 % de clients très satisfaits

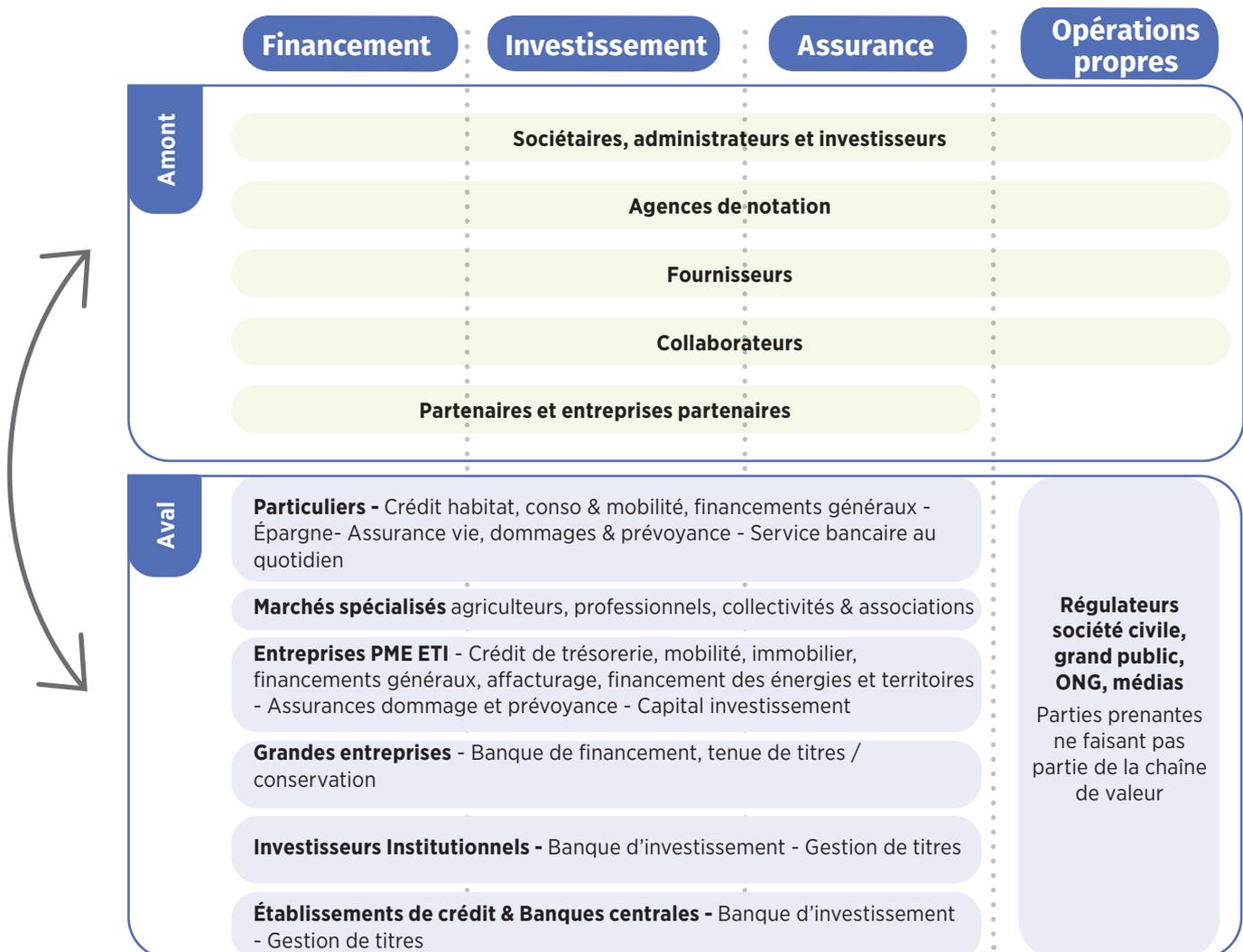
Une banque qui s'adresse à tous et partout

Guidé par sa raison d'être, le groupe Crédit Agricole déploie son modèle de banque universelle de proximité pour répondre aux besoins de tous ses clients, sur tous les territoires, via tous les canaux de contact et de distribution.

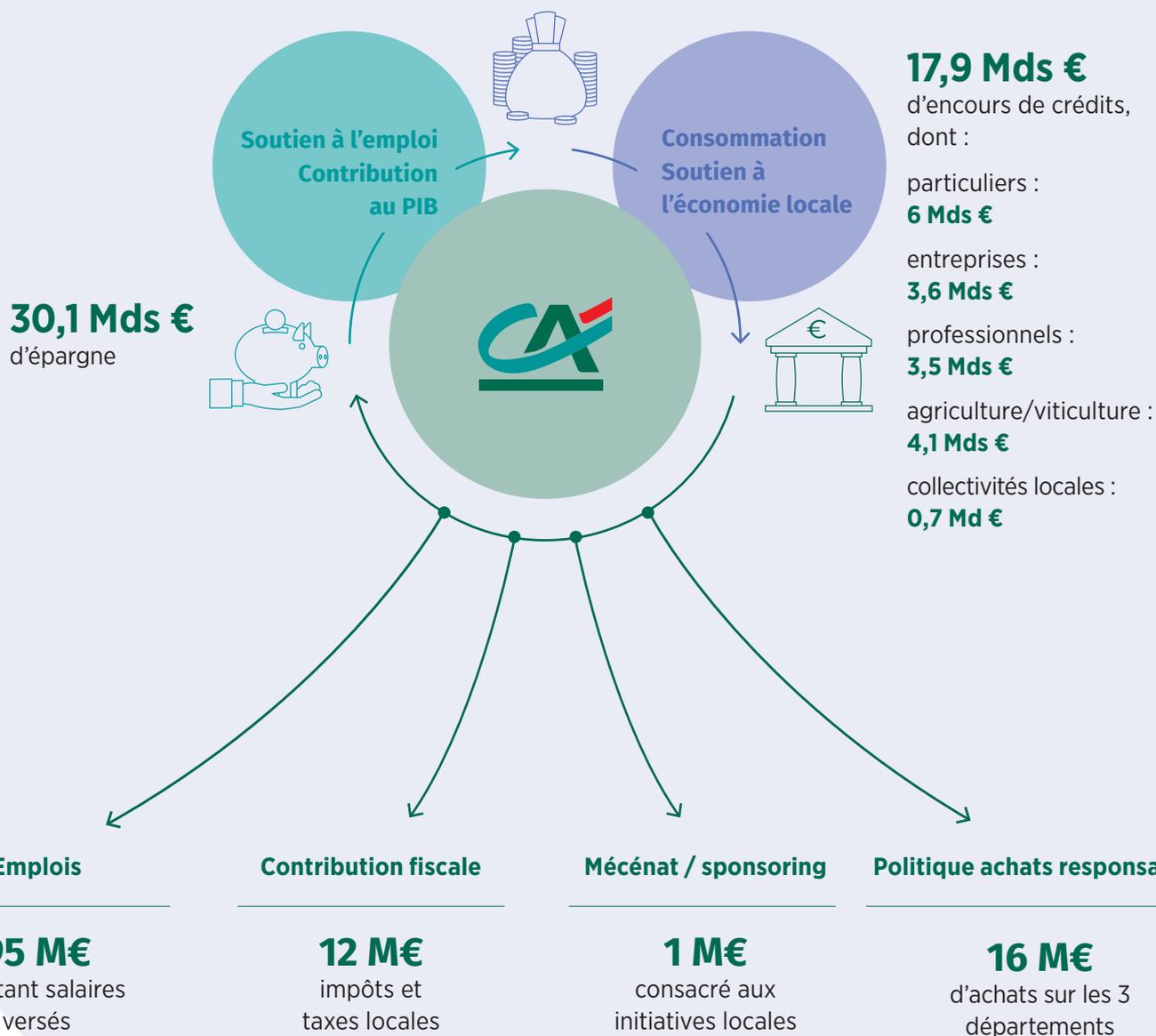
Le Crédit Agricole du Nord Est accompagne ses clients dans leurs différents moments de vie et les conseille dans leurs projets, avec une gamme diversifiée de produits et de services :

- services de banque de proximité (compte bancaire et gestion des paiements)
- solutions d'épargne, de placements et d'investissements
- solutions de protection : assurance-vie, assurance-dommages
- services financiers spécialisés : clientèle patrimoniale, activités et filiales spécialisées (crédit-bail, affacturage)
- services complémentaires (moyens de paiement, immobilier, mobilité, santé...)

La chaîne de valeur du groupe Crédit Agricole



La répartition de la valeur générée au sein du territoire

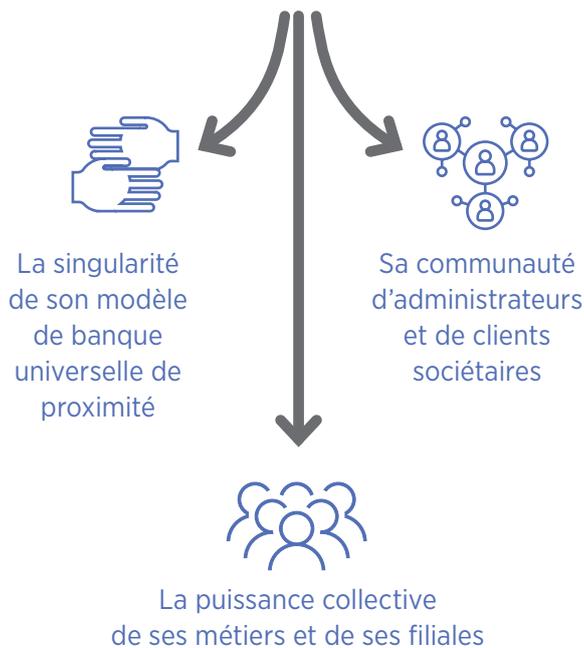


Notre projet sociétal et son application territoriale

En 2019, le groupe Crédit Agricole a **renforcé son engagement** avec la formalisation d'un projet sociétal au service d'une **transition juste** pour :

- accompagner tous nos clients vers une économie durable
- se positionner en facilitateur et accélérateur de toutes les transitions sociétales

Pour déployer cette stratégie, notre Caisse régionale, banque de plein exercice, au sein du groupe Crédit Agricole s'appuie sur :



L'**ancrage local du Crédit Agricole** est un atout majeur pour soutenir l'**accélération de la transformation des territoires** à travers des solutions économiques et sociales innovantes et solidaires.



Depuis 2019, un modèle incarné par notre raison d'être et le projet du groupe.



Ce projet favorise la convergence entre les enjeux territoriaux de court, moyen et long termes identifiés par le Crédit Agricole pour répondre aux besoins de ses clients et à ceux de la société.



LE PROJET SOCIÉTAL DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Face aux grands défis environnementaux, sociétaux et agricoles, le Crédit Agricole s'engage à accompagner dans les transitions tous ses clients, au cœur de leur vie quotidienne, au cœur de l'économie réelle des territoires. Pour accompagner massivement les transitions dans les territoires, le Crédit Agricole a défini un **plan-programme en 10 engagements.**

Avec 3 PRIORITÉS.



**AGIR POUR LE CLIMAT
ET LA TRANSITION
VERS
UNE ÉCONOMIE
BAS CARBONE**

#1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050

#2 Conseiller et accompagner 100 % de nos clients dans leur transition énergétique

#3 Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100 % de l'analyse de nos financements aux entreprises et aux agriculteurs



**RENFORCER
LA COHÉSION
ET
L'INCLUSION SOCIALE**

#4 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique et s'adapter aux évolutions économiques et sociétales

#5 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales en matière économique, sociale, et de lutte contre la désertification

#6 Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation

#7 Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa gouvernance



**RÉUSSIR
LES TRANSITIONS
AGRICOLE ET
AGRO-ALIMENTAIRE**

#8 Dans un contexte de changement climatique impactant la biodiversité, accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable

#9 Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique

#10 Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

Une approche historique au service de nos clients et de notre territoire.

1899

Création de la Caisse régionale du Crédit Agricole Mutuel de la Marne, de l'Aisne et des Ardennes, 13 place du Parvis Notre-Dame à Reims.

1991

Création de Nord Est Partenaires à la fois créateur de liens entre des investisseurs et des entrepreneurs à la recherche de capitaux et lui-même investisseur par ses prises de participation dans des entreprises locales, une proximité qui permet de conserver l'identité locale des entreprises.



1994

L'Union Champardennaise et l'Union Nord Est fusionnent pour devenir le Crédit Agricole du Nord Est.
Création d'Agilor, combinaison des mots « agile » et « or », une solution simple et rapide pour financer l'équipement en matériel pour l'agriculture et la viticulture.

1997

Création des « Point Passerelle » au Crédit Agricole du Nord Est. Ce dispositif inédit aujourd'hui déployé dans de nombreuses Caisses régionales s'adresse aux personnes financièrement fragilisées par un accident de la vie.



2000

Création du Fonds d'Aide au Développement Économique et Rural (FADER). Prédecesseur de la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est, le FADER permettait de soutenir des projets associatifs autour de la solidarité et du patrimoine.



2018

Ouverture du Village by CA Reims, un accélérateur de start-up au service de l'innovation.

2005

Financement de la première unité de méthanisation dans les Ardennes.



2010

Création de la Fondation d'Entreprise du Crédit Agricole du Nord Est.



2022

Rédaction de notre stratégie RSE, en cohérence avec le projet sociétal du groupe Crédit Agricole.

La stratégie RSE du Crédit Agricole du Nord Est

La politique RSE de la Caisse régionale s'intègre dans le projet sociétal du groupe Crédit Agricole, illustration de sa raison d'être : « **Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société** ».

Dans une démarche d'amélioration continue, elle se décline en **4 piliers et 13 engagements**. Prenant en compte l'ensemble des parties prenantes, cette politique RSE priorise les enjeux propres au territoire de la Caisse régionale.



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



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



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



ÊTRE UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

Agir de manière éthique

Être un employeur responsable

Réduire notre empreinte environnementale propre



03 Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif

À travers ses engagements et ses actions, le Crédit Agricole du Nord Est apporte des réponses aux grands enjeux environnementaux, sociétaux et sociaux de son territoire.

Relever le défi climatique

La transition environnementale ne pourra s'accomplir que si elle est **socialement acceptable**. Ce qui implique de construire une **économie décarbonée** qui n'hypothèque ni l'emploi, ni les générations futures. Cette stratégie repose sur 3 composantes :

• Accélérer le développement des énergies renouvelables et des infrastructures bas carbone

Pour atteindre la **neutralité carbone en 2050**, la France doit produire 60 % d'électricité de plus qu'aujourd'hui, d'origine bas carbone. C'est pourquoi le Crédit Agricole du Nord Est s'est doté d'un **fonds Nord Est Partenaires « Transition Énergétique » de 100 M€** dédié à l'accompagnement financier de projets liés à la production d'énergie renouvelable et à la transition énergétique (**62 M€ engagés** à fin 2024).

Nous accompagnons également aux côtés d'**Unifergie et de CA-CIB**, les transitions des territoires au sens large. À cet égard, le Centre d'Affaires Développement du Territoire a financé **près de 24 M€** de projets d'énergies renouvelables en 2024. Ce sont ainsi **6 projets** (1 éolien terrestre, 5 photovoltaïques) portés par des acteurs nationaux qui ont été accompagnés par le Crédit Agricole du Nord Est.

En 2024 :

8 projets de méthanisation pour 5,7 M€

122 projets d'installations photovoltaïques pour 48 M€

2 projets de bois et forêt pour 1,3 M€

Le Crédit Agricole du Nord Est soutient le porteur de projet dès la phase d'étude et poursuit l'accompagnement via un suivi annuel personnalisé. Il s'appuie pour cela sur son **équipe Transition Énergétique créée en 2019**, composée de 7 experts.

► En 2024, une série de podcasts du Crédit Agricole du Nord Est « Les Énergiculteurs » et une conférence sur les « Énergiculteurs : cultiver l'énergie pour un avenir durable » a été organisée par le Crédit Agricole du Nord Est.

Écouter les podcasts



• Accompagner l'ensemble du territoire et ceux qui y vivent, dans leurs transitions

Le Crédit Agricole **s'engage** activement à **accompagner la transition de ses clients** sur l'ensemble des marchés (particuliers, entreprises, collectivités publiques, professionnels, agriculteurs, viticulteurs...) en proposant des solutions (produits et services) adaptées à leurs besoins.

Par le Conseil

Le groupe Crédit Agricole a lancé **en 2022, la filiale Crédit Agricole Transitions et Energies**. Celle-ci a pour objectif notamment d'accompagner les entreprises au-delà du financement. Au sein du Crédit Agricole du Nord Est, cela s'est traduit par le recrutement d'un **Conseiller en Transition Energétique** 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 2024, près de **82 clients** Entreprises ont bénéficié de cette démarche. Soucieuse de cultiver les interactions au sein de son écosystème, en 2024, le Crédit Agricole du Nord Est a relayé **6** webinaires proposés par Crédit Agricole Transitions et Energies sur des sujets tels que : **la CSRD, la solarisation des parkings, l'actualité des marchés de l'énergie, la RSE et la décarbonation...**

Par l'assurance

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, 80 nouveaux contrats « assurance grêle » et 77 nouveaux contrats « multirisques climatiques » ont été souscrits en 2024, portant à **2 071 le nombre de contrats d'assurance aléas climatiques** au 31 décembre 2024.

Consultez le **Petit guide**, pour parler sereinement des engagements du Groupe sur le climat, en toutes circonstances



Par ailleurs, plusieurs partenariats locaux et nationaux ont été actés en 2024 dont les 2 suivants qui ont été accompagnés d'une entrée au capital :

- **INITIAL EXPERTISE** (avec Nord Est Partenaires)



Stéphane Flandre,
Président-Directeur Général
d'Initial Expertise



- **R3** (avec Crédit Agricole Transitions et Energies) : société experte du conseil et des solutions en transition, adaptées au niveau de maturité de l'entreprise.

L'ensemble de ces actions d'accompagnement permettent de contribuer à la transition vers une économie bas-carbone, mais aussi d'acculturer les collaborateurs du Crédit Agricole du Nord Est à ces sujets.



Sensibilisation des clients

Le Crédit Agricole du Nord Est a formé l'ensemble de ses chargés d'affaires à une démarche commerciale RSE reposant sur un « guide d'entretien ESG ».

L'ambition est d'initier un dialogue stratégique sous l'angle des transitions en identifiant les leviers d'accompagnement des clients sur tous les marchés spécialisés (entreprises, collectivités publiques, professionnels, agriculture et viticulture).

Pour accélérer la transition, le Crédit Agricole du Nord Est propose une gamme d'offres et de solutions pour ses clients particuliers.

- **Des financements pour réduire l'empreinte carbone de leur logement :** Eco-prêt à taux zéro et depuis 2024, prêt Transition Logement (offre spécifique avec des taux avantageux permettant le financement de travaux) et prêt avance aides à la Rénovation



- **« J'écorénove mon logement » :** une plateforme qui permet de s'informer sur les dispositifs existants en matière de rénovation énergétique



- **Des dispositifs pour encourager le développement d'une mobilité plus durable :** Avance de trésorerie gratuite sur la prime à la conversion sans obligation de financement du véhicule, un bonus Assurance Transition Energétique (100 € offerts pour la souscription d'une assurance véhicule électrique) et depuis 2024, prêt Transition Mobilité (offre spécifique avec des taux avantageux permettant l'acquisition de véhicules respectant certaines normes environnementales)
- **Un panel d'investissements socialement responsables** proposés par Amundi et CA-CIB, filiales du groupe Crédit Agricole, à nos clients, avec notamment des solutions de placement à impact comme Impact Sociétal by CA ou Sélection France Environnement. Nos clients bénéficient d'une approche conseil personnalisée et différenciante, soutenue par la démarche **Trajectoires Patrimoine**
- **Le Livret Engagé Sociétaire (LES) :** une épargne dédiée aux sociétaires souhaitant s'engager dans les transitions climatiques, agricoles et sociétales



En 2024 :

1 057 ECO PTZ pour 14 M€

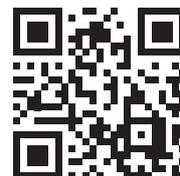
326 contrats assurance véhicule électrique ayant bénéficié du bonus Assurance Transition Energétique

50 808 Livrets Engagé Sociétaire ouverts au 31 décembre 2024 pour un volume d'encours de 276 M€

2 nouveaux partenariats nationaux noués en 2024 pour accompagner l'éco-rénovation : EX'IM et Voltalis en complément des 3 partenariats locaux existants avec SOLiHA 51 et OKTAVE pour la Marne et les Ardennes, et Hauts-de-France Pass Rénovation pour l'Aisne



EX'IM



Voltalis



Les nouveaux locaux de l'association gérant des établissements et services qui accueillent près de 500 enfants et adultes handicapés ont été financés par le Crédit Agricole du Nord Est dont les fonds provenaient du Livret Engagé Sociétaire

 **Acpei**
Châlons en Champagne



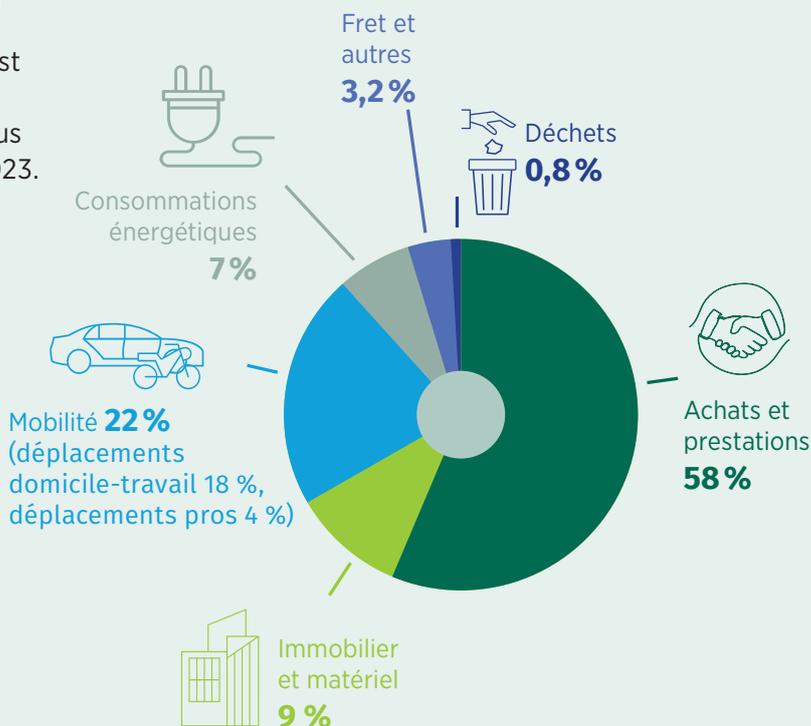
● Réduire notre empreinte carbone de fonctionnement

Depuis 2014, le Crédit Agricole du Nord Est calcule son empreinte carbone de fonctionnement de manière de plus en plus fine. Celle-ci s'élève à 18 300 tCO2e en 2023.

EN SAVOIR



Notre Bilan Carbone en ligne :



NOS ACTIONS

Conscient de l'impact de son fonctionnement propre sur l'environnement, le Crédit Agricole du Nord Est met en place des actions concrètes pour poursuivre la décarbonation de ses activités. Parmi celles-ci, l'année 2024 a été marquée par :

- l'utilisation de plus de **80 points de recharge** pour véhicules électriques installés sur les parkings des sites et agences
- l'utilisation d'une électricité 100 % renouvelable grâce à son **contrat d'électricité verte**
- l'exploitation raisonnée des bâtiments avec la **poursuite du plan de sobriété énergétique**, ainsi que l'efficacité énergétique via le relamping LED, la rénovation énergétique des bâtiments les plus énergivores et la réalisation d'audits énergétiques ciblés

- l'intégration d'une clause de décarbonation dans les principaux contrats de prestations de service afin d'**accompagner nos fournisseurs** dans leur propre trajectoire de décarbonation

- l'acculturation des collaborateurs à un **usage responsable du numérique** grâce à des actions incitant les économies de papier et le nettoyage des serveurs afin de diminuer les espaces de stockage utilisés

En savoir plus sur le Challenge numérique responsable



Renforcer la cohésion et les relations sociales

Banque universelle, fondée sur son modèle coopératif aux valeurs mutualistes, le Crédit Agricole du Nord Est mène des actions sociétales au cœur de son territoire, afin de répondre aux enjeux sociaux autant qu'aux préoccupations financières de ses clients.

Cela se concrétise autour de 5 axes :



Accompagner les populations en situation de vulnérabilité financière



Accompagner les acteurs à impact en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale



Renouveler notre engagement en faveur des jeunes



Faciliter l'accès aux soins et favoriser le bien vieillir



Assurer la protection de nos clients et de leurs données

• Accompagner les populations en situation de vulnérabilité financière

Le Groupe porte une attention particulière à l'ensemble de ses clients dont les plus vulnérables en réaffirmant son rôle **d'acteur de l'inclusion** auprès de tous :

- **Le dispositif d'accompagnement « Point Passerelle »**, qui accompagne des clients (ou non clients) fragilisés à la suite d'un événement de vie, en identifiant des solutions pour qu'ils retrouvent une situation équilibrée
- **Une démarche complète pour aider les clients agriculteurs et éleveurs en difficulté.** L'année 2024 a été marquée par des aléas climatiques et sanitaires conséquents pour nos agriculteurs et éleveurs du territoire. Dès l'été, les différentes équipes réseaux et sièges se sont mobilisées aux côtés de nos exploitants. Plus de 6 600 clients ont ainsi été contactés depuis septembre afin de les accompagner de manière personnalisée au regard de chacune de leurs situations



En 2024

5 « Point Passerelle » dans l'Aisne, les Ardennes et la Marne

1 399 bénéficiaires Passerelle

676 microcrédits et crédits solidaires pour 4,2 M€



● Accompagner les acteurs en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale

Nous accompagnons sur le territoire les acteurs à impact dans différents domaines, dont **le logement social** : accompagnement des projets d'accession sociale du territoire en finançant les bailleurs sociaux et les accédants. En 2024, par sa société patrimoniale, le Crédit Agricole du Nord Est a investi dans un projet de logements intermédiaires.

Le Crédit Agricole du Nord Est dispose également d'agences dédiées :

- 1 agence successions
- 1 agence majeurs protégés



Une offre à 1 € par mois dédiée à la clientèle la plus fragile : carte bancaire, virements, chèques de banque et prélèvements. En 2024, 7 740 clients bénéficiaient de cette offre.

Afin d'accompagner **l'accession à la propriété**, deux offres dédiées aux primo-accédants :

L'offre Boostée PTZ

L'offre à taux préférentiel

pour 10 % du financement plafonné à 20 000 € en 2024

Ateliers budgétaires Point Passerelle

1 186 jeunes sensibilisés en 2024, notamment par des collaborateurs du Crédit Agricole du Nord Est dans le cadre d'un programme de mécénat de compétences

L'univers des 18 - 30 ans



● Renouveler notre engagement en faveur des jeunes

Le Crédit Agricole du Nord Est propose de nombreuses offres à destination des jeunes pour réaliser leurs projets :

- **les besoins du quotidien** : Livret Jeunes, prêt permis à 1 €
- **le logement** : assurance habitation à 6 €/mois dédiée aux jeunes locataires de 18-30 ans
- **les études** : association au dispositif de prêt étudiant garanti par l'État avec Bpifrance
- **la recherche d'emploi** : organisation ou participation à des Jobs dating, ateliers d'aide à la rédaction de CV et préparation aux entretiens de recrutement (plus de 40 événements en 2024)

Consultez la plateforme



En 2024 :

9 290 prêts jeunes dont 239 800 € financés pour des prêts permis de conduire

9 687 contrats assurance habitation dédiés aux jeunes locataires (18-30 ans)

8 127 comptes chèques ouverts en 2024 chez les 18-30 ans

• Faciliter l'accès aux soins et accompagner le vieillissement

Le groupe Crédit Agricole s'engage pour accompagner le vieillissement de la population et faciliter l'accès aux soins dans les territoires.

En tant que **partenaire de confiance** de ses clients, il s'est structuré autour d'un nouveau métier en lien avec les écosystèmes de santé, pour répondre aux enjeux de désertification médicale.

En tant que **façonneur de territoire et acteur de l'inclusion**, il s'associe à des acteurs proposant également des solutions d'hébergement ou de maintien à domicile des personnes âgées (protection téléassistance, prêt « adaptation logement », prêt « avance aides adaptation logement »).

Répondre de manière affinitaire et différenciante aux besoins des professionnels de santé, médicaux comme paramédicaux, libéraux comme salariés, fait aussi partie intégrante des priorités du Groupe.

En 2024 au Crédit Agricole du Nord Est

16,8 M€ investis pour accompagner les professionnels de santé dans leur installation ou leur développement

108,3 M€ d'encours de crédit aux professionnels de santé au 31 décembre 2024

Aider les associations qui œuvrent au bénéfice des personnes atteintes d'un cancer et de leurs aidants.

Du 1^{er} mai au 15 juillet 2024, Crédit Agricole Assurances a attribué 10 € pour tout versement de 1 000 € minimum sur un contrat d'assurance vie. Cette initiative a permis de remettre un chèque de **11 865 € à l'association Centre Ressource de Reims** qui est un lieu d'accueil bienveillant pour rompre l'isolement des personnes touchées par le cancer. L'activité du centre est pensée pour favoriser l'écoute, les rencontres, les échanges dans un cadre différent de l'univers médical en proposant un soutien social et psychologique, des ateliers mieux être, ...



Le saviez-vous ?

Crédit Agricole Santé & Territoires, nouvelle entité créée en 2023, structure des solutions pour faciliter l'accès aux soins et s'adapter au vieillissement de la population.



• Assurer la protection de nos clients et de leurs données

Le Crédit Agricole accorde une importance majeure à la **cyber sécurité** pour protéger les données de ses clients et assurer la sécurité de ses services en ligne. Grâce à une approche proactive et des investissements constants en cyber sécurité, le Groupe vise à garantir un environnement bancaire fiable et sécurisé.

En ce sens, le Crédit Agricole du Nord Est a mis en place des dispositifs de :

- **veille** permettant d'identifier les obligations législatives, réglementaires et professionnelles à venir et d'anticiper leurs déclinaisons opérationnelles
- **gouvernance** encadré par un corpus de procédures et de contrôles défini par la Direction de la Conformité Groupe
- **animation** et de formation des collaborateurs afin de diffuser la culture de la protection de la clientèle et des données
- **contrôle** s'assurant de la bonne mise en œuvre du corpus normatif

EN SAVOIR



Charte des données personnelles Crédit Agricole



ASSURANCE CYBER PROTECTION

conçue pour protéger les clients face aux attaques informatiques et ainsi pérenniser leur activité



TÉLÉSURVEILLANCE

4 809 contrats NEXECUR

2 conseillers dédiés à l'activité protection, amenés à se déplacer chez les clients

Cyberveillance :

James Simon, un expert de notre service E-business et outils digitaux, intervient régulièrement dans les réunions organisées par les Caisses locales pour sensibiliser aux risques liés aux usages digitaux et partager les bonnes pratiques à adopter.



Agir en employeur responsable

Afin de renforcer et pérenniser sa promesse d'employeur responsable, le Crédit Agricole du Nord Est s'engage autour de 5 axes principaux.



Développer le capital humain



Encourager le dialogue social



Promouvoir les diversités



Préserver l'environnement de travail



Performance et territoire

• Développer le capital humain

Dans une société de plus en plus digitalisée, la **relation humaine** reste fondamentale pour nos clients et nous y attachons une attention particulière. C'est pourquoi le Crédit Agricole du Nord Est donne la priorité au **développement des compétences** de ses collaborateurs, au même titre que le **recrutement** pour préparer l'avenir.

L'investissement dans la formation professionnelle (plus de 8 % de la masse salariale) est un marqueur fort de notre Caisse régionale.

La branche professionnelle des Caisses régionales fait partie des rares branches qui négocient un accord sur la **formation professionnelle**, marquant ainsi l'intérêt des parties prenantes sur la montée en compétences des équipes. Les Caisses régionales constituent ainsi un foyer de développement des compétences et du capital humain réparti sur l'ensemble des territoires.

Engagement élevé des collaborateurs :

79 Indice d'Engagement et de Recommandation (mesure 2024)

11 200 jours de formation dispensés en 2024

En 2024, le Crédit Agricole du Nord Est poursuit activement sa politique « jeune » en formant :

109 alternants

115 stagiaires

92 auxiliaires de vacances

En 2024 :

8 accords sociaux signés

• Encourager le dialogue social

Notre Caisse régionale encourage un dialogue social constructif et respectueux de la liberté d'association et du droit syndical, qui s'appuie sur l'écoute active des collaborateurs.

En 2024, une quinzaine de thèmes a été négociée avec les partenaires sociaux, permettant des accords et avenants en matière de rémunération, de développement social (CESU, CET), ...

• Promouvoir la mixité et toutes les diversités

Tout au long de l'année, des actions sont menées pour **promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**, notamment sur les thématiques de rémunération et d'accès aux postes à responsabilité.

Chaque année, le Crédit Agricole du Nord Est organise ou participe à plusieurs événements à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées. Les temps forts en 2024 :

- **les DUODAY** qui ont bénéficié à 16 demandeurs d'emploi en situation de handicap
- deux évènements avec nos partenaires CAPEMPL01 51 et CAPEMPL01 08

En 2024 :

6,19 % de travailleurs reconnus en situation de handicap

93/100 index d'égalité professionnelle femme-homme

POUR ALLER PLUS LOIN

LA SOLIDARITÉ AU CRÉDIT AGRICOLE DU NORD EST :

- **l'arrondi de salaire** permet aux 349 collaborateurs adhérents de faire don de leurs centimes de salaire chaque mois au bénéfice de l'association Ardennaise « Femmes relais 08 » qui accompagne les personnes victimes de violences intrafamiliales. En 2024, près de 2 100 € ont été collectés, soit près de 4 200 € après abondement par le Crédit Agricole du Nord Est qui seront versés à l'association
- **le Compte Epargne Temps solidaire** permet aux collaborateurs de faire don de congés jusqu'à 5 jours par an au bénéfice de collègues dont les situations personnelles

nécessiteraient un besoin de congés supplémentaires pour accompagner leurs proches. Ce dispositif a permis de récolter 75 jours depuis 2023

- trois conventions de partenariat avec les Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS) des 3 départements ont été conclues, permettant aux collaborateurs d'allouer jusqu'à 8 jours de travail à leur **activité de sapeur-pompier volontaire**
- enfin, chaque année, le Crédit Agricole du Nord Est organise dans ses locaux de Reims Libergier des **collectes de don sang** avec l'Etablissement Français du Sang. En 2024, 82 collaborateurs y ont participé

MES COMPÉTENCES FONT LA DIFFÉRENCE,



PAS MON HANDICAP.

Le DUODAY 2024 au Crédit Agricole du Nord Est

Le Duoday est une initiative nationale qui vise à renforcer l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le monde du travail.

Corentin Melkior, participant de l'édition 2021, arrivé au Crédit Agricole du Nord Est en janvier 2022 en tant qu'e-conseiller au Centre Contact Multicanal de Charleville.

[Lire l'article](#)



• Préserver l'environnement de travail

La **qualité de vie au travail** est au cœur de la politique hygiène, santé et sécurité du Crédit Agricole du Nord Est. En mettant la priorité sur la protection et la santé des collaborateurs, elle contribue à prévenir les risques en milieu professionnel et participe à l'amélioration des conditions de travail.

En 2024 :

- des **ateliers de posturologie** ainsi qu'une réunion d'information à destination de tous les collaborateurs ont été organisés pour prévenir les risques de troubles musculosquelettiques
- la **Ligue contre le cancer** a animé 15 ateliers en présentiel et un webinaire pour sensibiliser les femmes et les hommes à l'importance du dépistage. Et pour la première fois, un des webinaires a été consacré à la prévention des cancers masculins



Le Sport

En septembre, le Crédit Agricole du Nord Est a contribué à l'organisation par le CSE de la troisième édition de la **journée sportive du Nord Est** pour l'ensemble des salariés autour de 7 disciplines permettant à chacun de participer selon son niveau (180 participants)

• Une performance au service du territoire

L'**organisation au sein d'une branche professionnelle propre au Crédit Agricole** (reconnue depuis 2017), permet de faire coexister les intérêts de ses clients, de ses entreprises et de ses salariés dans un cadre stratégique homogène, mais aussi adapté à la configuration et au contexte propre à chaque territoire.

Les Caisses régionales demeurent **un acteur majeur de la vie économique et sociale locale**, en particulier en matière **d'emploi**. C'est pourquoi notre Caisse régionale déploie et enrichit de façon continue l'ensemble de ses politiques RH afin d'être un employeur responsable pour tous les collaborateurs, à chaque étape de leur carrière :

- **employeur actif** sur le territoire
- parcours d'**intégration** qualitatif pour tous
- **entretiens de carrières** et entretiens professionnels à 6 ans
- un correspondant RH dédié à l'accompagnement des **départs en retraite**

À fin 2024, en complément des partenariats avec plusieurs établissements d'enseignement supérieur, le Crédit Agricole du Nord Est a conclu 7 partenariats avec des lycées du territoire

En 2024, la Caisse régionale a notamment organisé :

- la seconde édition du « **Mobiliday** » dans l'Aisne, forum interne qui a permis à près de 250 collaborateurs de découvrir la pluralité des métiers de la banque et de l'assurance et de leur donner ainsi des perspectives de carrière
- la **réunion annuelle d'information sur la retraite**, coanimée avec nos partenaires Amundi et AGRICA

93
nouveaux
collaborateurs en CDI
en 2024



Gouvernance et conduite des affaires

La bonne conduite des affaires au sein du Crédit Agricole du Nord Est repose sur des principes de transparence, d'éthique et de responsabilité.

Elle répond à deux engagements fondamentaux :

- **la conformité aux obligations réglementaires et professionnelles** (lutte contre la corruption et les délinquances financières, prévention des conflits d'intérêts)
- **une gestion saine** des relations d'affaires avec les fournisseurs

Notre politique achats veille à garantir des relations équilibrées avec nos fournisseurs, à favoriser les entreprises locales et l'inclusion sociale, et à promouvoir des comportements responsables ainsi que la transition vers une économie bas carbone.

POUR ALLER PLUS LOIN

Notre raison d'être, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », exprime notre engagement qui se traduit par des actions concrètes au quotidien :

- accompagner chacun dans le quotidien comme dans les projets à long terme
- faire de la loyauté, de la transparence et de la pédagogie les maîtres mots de nos conseils
- placer la responsabilité humaine au cœur de notre modèle
- garantir l'accès de nos clients et de nos équipes aux meilleures pratiques technologiques sécurisées
- être le partenaire de confiance pour tous



• Promouvoir une culture éthique et lutter contre la corruption

Pour répondre aux enjeux de conformité au sein du **Crédit Agricole du Nord Est** et parer aux risques éthiques dans les affaires, une équipe de 13 collaborateurs est dédiée à la conformité, sous la responsabilité de la Direction des Risques, de la Conformité et du Contrôle Permanent.

Son objectif est de promouvoir une culture éthique et de lutter contre la corruption :

- sur l'anti-corruption : avec une gouvernance dédiée, des programmes de formation et de sensibilisation et un outil de remontée d'alerte
- sur la démarche éthique : par l'engagement des dirigeants, l'acculturation continue des collaborateurs, et le contrôle des principales thématiques de risque

Les succès de 2024

- Les données de plus de 152 500 clients ont été mises à jour (revenus, CSP, patrimoine) dont une partie en autonomie par les clients
- Actualisation du Code de conduite du Crédit Agricole du Nord Est pour décliner de façon opérationnelle les engagements de la charte éthique
- Automatisation et digitalisation des processus permettant une conformité native et contribuant ainsi à protéger les clients et à maintenir une relation de confiance et de transparence

En 2024 :

99,2 %

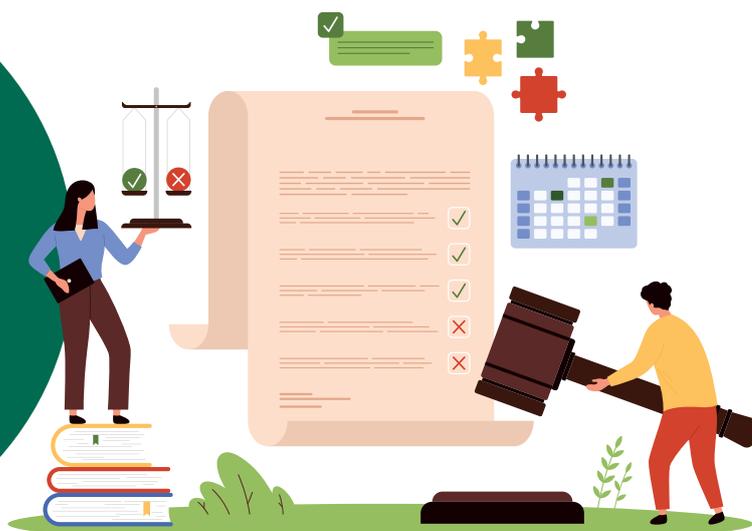
des collaborateurs formés sur la prévention de la fraude

98,6 %

des collaborateurs formés sur la conformité et l'éthique

100 %

des administrateurs CR formés sur la conformité



• Adopter un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs

En agissant ainsi, nous garantissons des pratiques éthiques, durables et équilibrées.

Notre politique d'achat responsable :

- 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
- veille également à l'équilibre des relations entre le Crédit Agricole du Nord Est et ses fournisseurs dans le respect de nos droits réciproques

Cette politique s'inscrit dans une démarche engagée et responsable, et se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation. Elle s'adresse à nos fournisseurs et à l'ensemble des collaborateurs, acteurs dans le processus achats, et se décline par un plan d'action autour de 6 axes.

- 1- Adopter un comportement responsable dans la relation avec nos fournisseurs**
- 2- Contribuer à la compétitivité de notre écosystème**
- 3- Veiller en permanence à la qualité des relations avec nos fournisseurs**
- 4- Intégrer les aspects environnementaux et sociétaux dans nos achats**
- 5- Agir pour la transition vers une économie bas-carbone**
- 6- Inscrire cette Politique Achats Responsables dans notre dispositif de gouvernance**

En 2024 :

29,8 jours ouverts : c'est le délai de paiement après la date d'émission de la facture

37 % d'achats auprès d'entreprises de l'Aisne, des Ardennes et de la Marne



AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

La finalité du Crédit Agricole, c'est d'être le partenaire de confiance de tous ses clients :

- Sa solidité et la diversité de ses expertises lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme.
- Il s'engage à rechercher et protéger les intérêts de ses clients dans tous ses actes. Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie.
- Il revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

Fort de son identité coopérative et mutualiste, s'appuyant sur une gouvernance d'élus représentant ses clients, le Crédit Agricole :

- Soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'international : il se mobilise naturellement pour ses territoires.
- Il s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.
- Il est au service de tous : des ménages les plus fragiles aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole vis-à-vis de ses clients, et que s'engagent ses 154 000 collaborateurs pour conjuguer excellence relationnelle et opérationnelle.

