

# Rapport d'utilité territoriale



**NORD EST**

**CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE  
MUTUEL DU NORD EST**

Société coopérative à capital variable - Établissement de crédit - Société de courtage d'assurances -  
Prestataire de services d'investissement agréé et contrôlé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel :

61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Siège social : 25, rue Libergier - 51088 REIMS CEDEX - Tél. 03 26 83 30 00 - Télécopie 03 26 83 30 09  
N° SIREN 394 157 085 RCS Reims - N° ORIAS 07 022 66 3 - T.V.A. : FR42 394 15 7085 - [www.ca-nord-est.fr](http://www.ca-nord-est.fr)

## Sommaire

### Une démarche conforme aux valeurs mutualistes

#### Une banque utile à son territoire

- ✚ L'excellence dans la relation avec nos clients
  - La banque au service de tous
  - Les engagements relationnels
  - La démarche relation client
  - Les nouvelles technologies et la proximité technologique
  - La loyauté des pratiques
  
- ✚ Le développement économique de nos territoires
  - Un engagement fort de développement
  - 1<sup>er</sup> financeur de la région
  - Des investissements dans 4 domaines d'excellence
  - Le Green business
  
- ✚ Notre responsabilité sociétale sur les territoires
  - Une Fondation dynamique

### La gouvernance coopérative et mutualiste

- Une gouvernance spécifique
- Des comités spécialisés
- Des élus formés
- Des réunions sociétaires

### Le développement du potentiel de chacun : nos pratiques RH et sociales

- Un employeur significatif dans sa région
- Une entreprise ouverte aux évolutions de l'organisation du travail
- Des relations sociales de qualité
- La formation, un investissement majeur
- Une entreprise attentive à l'égalité

### Nos actions pour l'environnement : Notre responsabilité sociétale sur les territoires

- Réduire les GES (gaz à effets de serre)

## Une démarche conforme aux valeurs mutualistes

Nos valeurs coopératives et mutualistes sont positionnées exactement sur le terrain du développement durable et de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (la RSE).

Nous parlons d'engagements coopératifs et territoriaux.

### La Responsabilité Sociétale d'Entreprise....

..... Une démarche conforme à nos valeurs mutualistes

..... Des engagements coopératifs et territoriaux

#### Proximité

Le développement régional  
L'intérêt de tous

Dimension économique /  
sociétale

#### Responsabilité

Vision à Long terme  
Transparence  
Éthique

Dimension environnementale

#### Solidarité

La banque des bons et mauvais jours  
Ecoute des personnes fragilisées  
Lutte contre l'exclusion bancaire

Dimension sociale

## Une banque utile à son territoire L'excellence dans la relation avec nos clients

### La banque au service de tous

160 agences locales

Banque de proximité, la Caisse régionale forte d'un maillage terrain de **160 agences**, est au service de tous. Elle apporte conseil et expertise en proximité en associant ses agences locales aux nouvelles technologies de plus en plus plébiscitées par nos sociétaires et clients. Elle formalise ses engagements vis-à-vis de ses clients.

### Les engagements relationnels

#### La démarche de satisfaction client, une priorité

92,4 %  
de clients satisfaits

Deux enquêtes ont été menées en 2012. Elles montrent une nette amélioration de la satisfaction client (**92,4 % de clients satisfaits**). Des axes de progrès sont identifiés. Ainsi, des engagements en termes de délais de réponse et de traitement des réclamations ont été actés, ainsi que les engagements relationnels clients suivants :

- Aucune incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre
- Renforcer le lien et l'écoute avec nos clients
- Des interlocuteurs désignés
- Proposer toutes les solutions en réponse aux besoins des clients

## Les nouvelles technologies et la proximité technologique

100 000 clients  
équipés e-courrier

1 500 jeunes connectés

L'accès aux nouvelles technologies modifie rapidement le comportement et les attentes des consommateurs. De nouveaux services sont proposés à nos clients : souscription en ligne des 1ers produits bancaires tels que le livret, 100 000 clients équipés E Courrier, ...

La proximité est renforcée pour l'ensemble des chargés d'affaires désormais dotés d'iphones en liaison directe avec leurs clients.

Une première expérimentation de Facebook lancée en septembre 2012 pour les jeunes : 1 500 jeunes connectés.

## La loyauté des pratiques

La Caisse régionale engage des actions pour prévenir les risques de non conformité et lutter contre la fraude et la corruption :

- **Mise en place un système de contrôle** des opérations et surveillance, intégrant notamment des dispositifs de prévention des risques de non conformité, de la fraude et de la corruption, ainsi que des règles déontologiques.
- **Mise en œuvre d'une politique de prévention et de lutte contre la fraude interne** et externe par la déclinaison d'une procédure dédiée à destination des unités opérationnelles et des agences.
- **Formation des collaborateurs** aux règles de Conformité et Sécurité financière.  
La Caisse régionale forme et sensibilise ses collaborateurs au travers de programmes de formation tels que la "prévention de la fraude", la "lutte contre le blanchiment" et le "financement du terrorisme".  
Au cours de ces dernières années, l'ensemble des collaborateurs a été formé aux règles de conformité et de sécurité financière. En 2012, ces formations réglementaires représentent 713 jours de formation et s'adressent en priorité aux nouveaux embauchés.
- **Sécurité financière.** Au cours de l'exercice 2012, la Caisse régionale a effectué 47 déclarations de soupçon conformément à l'article L.562-2 du code monétaire et financier auprès de Tracfin (Traitement du Renseignement et Action contre les Circuits Financiers clandestins).
- **Déontologie.** Sur la base de la politique de prévention des conflits d'intérêts du Groupe Crédit Agricole, la Caisse régionale a mis en place une politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts déclinée à partir de ses activités.
- Une **actualisation du règlement intérieur** a été rendue nécessaire par l'évolution de l'environnement de travail et notamment la montée des technologies informatiques et de communication (TIC), la recodification du code du travail en mai 2008 et la prise en compte des modifications législatives et réglementaires (notamment la loi relative au harcèlement sexuel du 6 août 2012).

713 jours de formation  
sur la sécurité financière

47 déclarations  
de soupçon

# Une banque utile à son territoire

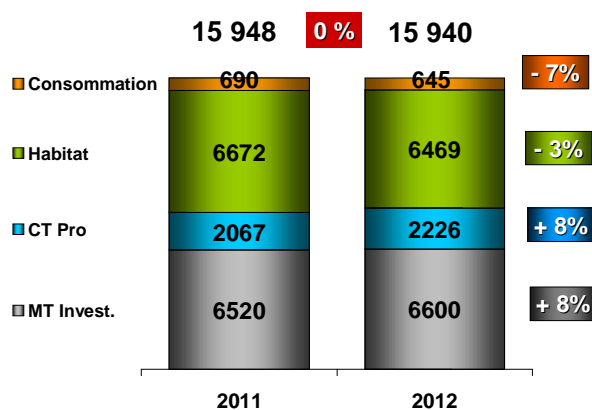
## Le développement économique de nos territoires

### Un engagement fort de développement du territoire

### 1<sup>er</sup> financeur de la région.

En 2012, la Caisse régionale a poursuivi sa mission d'acteur économique engagé au service de l'économie régionale. Ses concours nouveaux à l'économie sont restés globalement stables à près de 2 milliards d'€.

Encours crédits (en millions d'€)

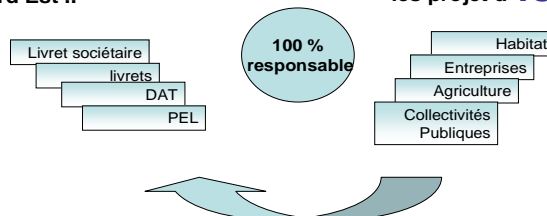


### 100 % de l'épargne bilan est consacrée aux financements locaux

12 milliards d'€  
de collecte bilan  
16 milliards d'€  
de crédit

L'épargne que je confie  
au Crédit Agricole du  
Nord Est ..

... Sert à financer  
les projets d'ICI



Au global, la collecte s'élève à plus de 21,7 milliards d'€ dont 12 milliards d'€ de collecte bilan pour 16 milliards d'€ de crédits.

Ratio Bâle 3 : 13 %

Parmi les meilleurs ratios de solvabilité de la région. Le ratio Bale 3 s'établit à 13 % (pour une norme à 9 %).

53 millions  
d'impôts et taxes

### Un contribuable de 1<sup>er</sup> plan en région

En tant qu'entreprise régionale, la Caisse régionale participe aussi au développement local, la taxe foncière revenant aux communes s'élève à plus de **1 million €**. Plus globalement, l'ensemble des taxes et impôts représente **53 millions d'€** (dont 26 millions d'impôts sur les sociétés.)

## Des investissements dans 4 domaines d'excellence

810 millions d'€  
de prêts octroyés en 2012

① **Agriculture et l'agro alimentaire** : la Caisse régionale a accompagné les entreprises et les grandes filières de notre région avec plus de **810 millions d'€** de crédits accordés.

② **Logement** : la Caisse régionale est présente sur tous les métiers de l'immobilier lui permettant ainsi d'accompagner l'ensemble de notre clientèle de particuliers, d'entreprises, de collectivités locales, d'institutionnels, ...

25 millions d'€  
de prêts octroyés en 2012

③ **Santé vieillissement** : le Crédit Agricole a accompagné le secteur hospitalier avec plus de **20 millions d'€ de prêts** accordés en 2012 et les maisons de retraites à hauteur de 2,5 millions d'€.

### ④ **Economie de l'énergie et de l'environnement : le Green Business**

La Caisse régionale met à disposition des agriculteurs et des viticulteurs des compétences spécifiques via des experts dédiés sur l'ensemble des domaines de l'économie verte lui permettant de répondre au mieux à leurs attentes.

- Photovoltaïque : **31** dossiers étudiés en 2012 pour 2100 Kwc
- Méthanisation : **6** dossiers
- Une offre spécifique pour le financement de la culture bio masse
- Un accompagnement vers les exploitations et les installations viables en agriculture biologique et en circuits courts.

Photovoltaïque : **31** dossiers  
Méthanisation : **6** dossiers

150 millions d'€  
de prêts octroyés en 2012  
+ **5 %**

### Le développement économique, c'est aussi l'appui aux investissements des collectivités locales

En 2012, la Caisse régionale a rappelé à l'ensemble des maires qu'elle poursuivait l'aide apportée aux collectivités locales de nos 3 départements.

**150 millions d'€** ont été octroyés et l'encours de crédit aux collectivités progresse de plus de **5 %** en 2012.

## Une banque utile à son territoire

### Notre responsabilité sociétale sur les territoires

35 dossiers acceptés  
+ de 600 000 €

#### Une Fondation dynamique, le soutien aux associations

La Fondation d'entreprise du Crédit Agricole du Nord Est soutient les initiatives locales et régionales. Elle bénéficie d'une dotation de 1 million d'€ par an. Depuis sa création, c'est plus de 100 projets, accompagnés pour un montant de près d'1,5 million d'€.

En 2012, **35 dossiers** ont été acceptés pour plus de **600 000 €**.

Ces projets à vocation sociale, économique, culturelle et humaine sont portés par les associations de notre territoire.

+ de 100 personnes  
accompagnées

#### Une attention toute particulière aux personnes en situation précaire

Tout au long de cette année 2012, une dizaine de dossiers a permis d'accompagner plus de **100** personnes en réinsertion : emploi, prêt de voiture, formation, etc.

L'aide à la réinsertion par l'emploi. Quelques exemples

+ de 80 bénéficiaires

- **AMIE** "Association Mobilité Insertion Emploi" favorise l'accès et/ou le maintien dans l'emploi.

Le projet est de mettre à disposition des véhicules aux demandeurs d'emploi qui sont sans moyen de locomotion et en situation de précarité. A ce jour, plus de **80 personnes** bénéficient de ce système.

+ de 15 000  
bénéficiaires

- **FRIPE** est un chantier d'insertion sociale et professionnelle pour femmes en difficultés. Le travail est basé sur la récupération et la valorisation du textile. Aujourd'hui, Fripe Emmaüs c'est **20 personnes en réinsertion** et plus de **15 000 bénéficiaires**.

#### Maintenir une vie locale en milieu rural par la création d'emploi

L'Association, les **P'tits loups** a eu pour projet de créer une micro crèche à Montmirail dans le but d'accueillir une dizaine d'enfants. **3** emplois ont été créés.

#### Lutter contre la précarité chez les jeunes en difficultés financière, sociale, familiale pour financer leurs études

La Fondation travaille aussi sur l'égalité des chances pour les jeunes de notre région en accompagnant des initiatives riches de sens telles que les "cordées de la réussite". La Fondation intervient aussi par l'octroi de bourses (Sciences Po et Reims Management School.).

20 stations

#### Accompagner des personnes fragilisées en rendant accessible la culture pour les malentendants et malvoyants

Le projet de l'association **Mes Scènes Comédie** est de promouvoir l'accès à la culture pour un public de non voyants et malentendants par l'achat de matériel (**20 stations**, plans et programmes en braille) et la proposition des représentations en audio description.

1 400 nx requérants  
170 prêts

#### Une caisse locale dédiée aux prêts solidaires

Créée en 2001, la **caisse locale de développement partagé** apporte une solution adaptée, sous forme de prêts, à des personnes fragilisées qui sont exclues du crédit. En 2012, ce sont **1 400 nouveaux requérants** et **170 prêts** accordés pour accompagner des personnes en difficulté ou de refinancer leur surendettement.



## La gouvernance coopérative et mutualiste

78 Caisses locales  
176 000 Sociétaires

30 % d'administratrices

### La gouvernance est organisée de manière démocratique dans le respect du principe coopératif : "un homme, une voix"

Les **78 caisses locales** organisent chaque année des Assemblées générales. Ce sont près 10 000 sociétaires qui assistent à ces réunions.

En termes de gouvernance, la composition des Conseils d'administration de Caisses locales reflète la volonté de donner une place importante aux femmes (plus de **30 %** des administrateurs). La moyenne d'âge est légèrement inférieure à la moyenne nationale : **51 ans**.

Au niveau de la Caisse régionale, les Caisses locales, constituant la majorité du sociétariat de la Caisse régionale, sont représentées par leurs Présidents qui élisent les membres du Conseil d'administration. Ce Conseil est renouvelé annuellement.

Cette opération se déroule en 2 temps :

1. élection des administrateurs (renouvellement de 1/3 par an) par ses sociétaires réunis en assemblée générale,
2. élection du Bureau du Conseil d'administration (Président et vice-Président(s)) par les Administrateurs du Conseil d'administration de la Caisse régionale. Chaque département est représenté par un vice-Président.

### Des comités et commissions où élus et dirigeants se rencontrent

Le **comité d'audit** est composé de trois administrateurs du Conseil d'administration et d'une personne qualifiée externe. Lors de ces réunions interviennent le Directeur financier, le Directeur des Risques et du Contrôle permanent, le responsable de l'Audit et les Commissaires aux comptes. En 2012, ce comité d'audit s'est réuni deux fois, pour examiner le dispositif de contrôle interne, suivre les travaux des Commissaires aux comptes et les projets des comptes de la Caisse régionale ou encore analyser toute question de nature comptable et financière, etc.

Par ailleurs, un **certain nombre de commissions** fonctionne chaque année :

- la **Commission formation**, composée de Présidents de Caisses locales, dresse le bilan du plan de formation de l'année et arrête les formations de l'année à venir ;
- la **Commission mutualisme** réfléchit et propose des actions pour développer les actions mutualistes ;
- six Présidents de Caisses locales participent au **Conseil d'administration de la Fondation**.

30 réunions  
d'échanges

### Des Présidents de Caisses locales régulièrement tenus informés

Chaque mois, par département est organisée une réunion d'échanges entre les Présidents de Caisses locales, un représentant du Conseil d'Administration et un membre de la Direction Générale (**10 réunions dans chaque département** en 2012).



## Des élus formés

300 élus formés

2012, **10 actions** de formation ont été menées et plus de **300 élus** ont été formés. Chaque année, les nouveaux Présidents élus ainsi que les nouveaux Administrateurs bénéficient d'une journée d'accueil au cours de laquelle ils rencontrent le Président de la Caisse régionale et les vice-Présidents.

15 réunions  
Sociétaires

### Des réunions sociétaires

En 2012, **15 réunions sociétaires** ont eu lieu à l'initiative des Caisses locales. Les thématiques abordées ont été les suivantes : vieillissement de la population, problématiques de la santé, de la nutrition, les dons d'organe, la révolution technologique, le développement de l'éolien, ...

### Des produits réservés aux sociétaires

**53 000 cartes** sociétaires

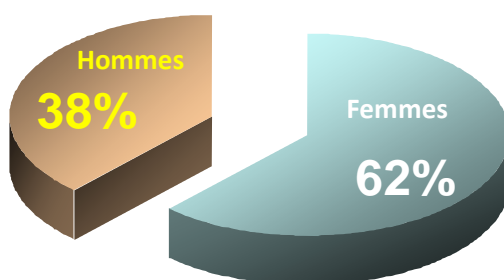
2012, c'est aussi la décision de lancer dès 2013, le livret d'épargne sociétaire

Enfin, les Caisses locales assurent la promotion de la Fondation d'entreprise : **60 % des dossiers** reçus à la Fondation proviennent des Caisses locales.

## Le développement du potentiel de chacun : nos pratiques ressources humaines et sociales

### Un employeur significatif dans sa région

1. Effectif total au 31 décembre 2012 : **2540 salariés**



2. Les embauches en CDI (Contrat à Durée Indéterminée) en 2012 : **60 personnes**

### Une entreprise ouverte aux évolutions de l'organisation du travail

Le travail à temps partiel est possible dans le cadre de l'accord national du 15 septembre 2011 et lorsque la loi le prévoit (temps partiel thérapeutique, congé parental à temps partiel).

## Des relations sociales de qualité

L'organisation du dialogue social, notamment des procédures d'information et de consultation des instances représentatives du personnel (IRP) et de négociation avec celles-ci.

IRP	Nombre en 2012	Nombre de réunions légalement obligatoires
Réunions Comité d'entreprise	17	12
Réunions Délégués du personnel	12	12
Réunions CHSCT départementaux	14	11
Réunions CHSCT pléniers	8	1
Réunions délégués syndicaux	13	2

### c. Nombre d'accords collectifs signés

En 2012, ont été conclus 7 accords collectifs, dont 6 à l'unanimité.

#### Accord sur l'emploi des travailleurs handicapés du 18 novembre 2011

Au 31 décembre 2012, la Caisse régionale comptait **107** travailleurs reconnus handicapés, soit une progression de 110 % depuis 2007. 10 travailleurs en situation de handicap reconnu ont été embauchés.

La taux d'emploi de travailleurs handicapés au sein de la Caisse régionale du Nord Est était de 4.53 % a fin décembre 2012.

Par ailleurs, la Caisse régionale a conclu 8 accords avec le secteur adapté ou protégé (espaces verts, maintenances diverses, mise sous plis, etc..).

Enfin, une attention particulière est portée sur des aménagements d'horaires et de mobilités fonctionnelles/géographiques.

**107** travailleurs  
handicapés  
( + 110 % par  
rapport à 2007

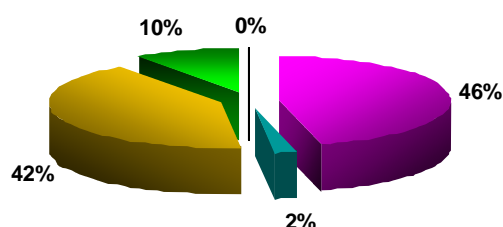
## Une entreprise soucieuse de la santé et de la sécurité de ses salariés

Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail est effectué chaque année.

Une attention particulière est portée aux conditions de santé et de sécurité au travail : les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles.

En 2012, la Caisse régionale enregistre 51 accidents de travail

### Absentéisme : nombre de jours



16 630 jours  
77 apprentis

## La formation, un investissement majeur

Les actions liées à la formation, au titre de l'année 2012, ont consisté à :

- **déployer** la 3<sup>ème</sup> phase du Plan pluriannuel de formation sur les métiers du réseau en l'adaptant aux priorités 2012,
- **préparer** tous les acteurs de l'entreprise au nouveau système d'information,
- **mettre en œuvre** les bonnes techniques de management « L'exigence en conservant de bonnes relations »,
- **garantir** un niveau de compétences élevé à tous les nouveaux embauchés pour une intégration réussie,
- **piloter** l'ensemble du dispositif des formations réglementaires (recueil de procédures indiquant les types de formations, les populations concernées, les fréquences).

### 2. Le nombre de jours de formation

En 2012, la Caisse régionale enregistre **16 630 jours soit 7,82 %** de la masse salariale. Au titre de l'année 2012/2013, c'est **77 apprentis** du BAC +3 au BAC +5.

## Une entreprise attentive à l'égalité de traitement

**Les mesures prises en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** : un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a été conclu le 20 décembre 2012, à l'unanimité.

Il prend en compte les éléments suivants :

- *la mise en place d'une commission égalité professionnelle du Comité d'entreprise,*
- *La gestion des absences longues,*
- *la formation,*
- *la promotion professionnelle,*
- *la réduction des écarts de rémunération entre les hommes et les femmes et l'articulation entre la vie professionnelle et la vie familiale.*

**Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion de personnes handicapées**

Un accord relatif à l'insertion des travailleurs handicapés a été conclu le 18 novembre 2011, à l'unanimité.

- Les mesures énoncées dans cet accord sont les suivantes :
  - *Mesures favorisant l'embauche de personnes handicapées*
  - *Mesures d'intégration durable et d'évolution professionnelle des personnes handicapées*

### **La politique de lutte contre les discriminations**

La Caisse régionale applique les dispositions légales en vigueur interdisant toutes discriminations, visées aux articles 225-1 à 225-4 du Code pénal.

Ces dispositions prohibent les discriminations fondées sur l'origine, le sexe, la situation de famille, la maternité, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap, les caractéristiques génétiques, les mœurs, l'orientation ou l'identité sexuelle, l'âge, les opinions politiques, les activités syndicales, l'appartenance ou la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

Ces dispositions sont affichées dans chaque agence et dans tous les locaux de la Caisse régionale.

Des mesures pour  
l'égalité  
hommes femmes

Emploi et  
insertion des  
personnes  
handicapées

## Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

### Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective

La Caisse régionale respecte la liberté d'association et du droit de négociation collective tels qu'institués et protégés par :

- la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, admis comme principe fondamental reconnu par les lois de la République, par le préambule de la Constitution du 4 octobre 1958 ;
- la convention OIT n°11 ratifiée le 23 mars 1929.

Ainsi, quatre organisations syndicales représentatives sont présentes au sein de la Caisse régionale.

13 réunions de négociation ont eu lieu en 2012.

7 accords collectifs ont été conclus au cours de cette année, dont 6 à l'unanimité.

13 réunions de  
négociation

### L'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession

La Caisse régionale applique les dispositions légales en vigueur interdisant toutes discriminations, visées aux articles 225-1 à 225-4 du Code pénal (cf. F.3).

Ces dispositions sont affichées dans chaque agence et dans tous les locaux de la Caisse régionale.

Elles sont conformes à la convention OIT n°111 ratifiée le 28 mai 1981.

### L'élimination du travail forcé ou obligatoire

La Caisse régionale ne pratique pas le travail forcé ou obligatoire, conformément à la convention OIT n°29, ratifiée le 24 juin 1937.

### L'abolition effective du travail des enfants

La Caisse régionale n'emploie pas de personnes de moins de 18 ans. Ainsi, l'interdiction du travail des enfants est respectée, conformément à la convention OIT n°182 du 11 septembre 2001.

## Agir pour l'environnement, notre responsabilité sociétale sur les territoires

1<sup>er</sup> bilan carbone :  
6 300 teq CO<sub>2</sub>

En 2011, la Caisse régionale a réalisé le 1<sup>er</sup> bilan carbone.

Ce bilan a mis en évidence que les déplacements des personnes induits par l'activité de la Caisse régionale s'élèvent à 6300 teq CO<sub>2</sub>.

Des mesures ont été prises pour réduire les gaz à effet de serre.

### Une série de mesures

KM professionnels :  
- 10 %

- **Transport** : La Caisse régionale mène depuis plusieurs années des actions pour réduire le nombre de kilomètres parcourus et accorde une vigilance toute particulière aux déplacements des collaborateurs.  
Le nombre de kilomètres professionnels parcourus en 2012 enregistre une nouvelle baisse de 10 %. Par ailleurs une action "Grands rouleurs" est conduite pour rapprocher les collaborateurs de leur domicile.
- **Formation e-learning** : près de 10 % de la formation est effectuée sur le poste de travail et 20 sites école formation décentralisés ont été créés pour accompagner la migration du système d'information (SI).
- **Identification de postes "open space"** pour les collaborateurs inter-sites évitant des multiples déplacements.
- Intensification de l'utilisation de la **visio conférence**.
- **Energie**  
Ce dossier est pris en compte dans le cadre du plan de rénovation de nos agences.
- **Une politique achat éco-responsable**  
La Caisse régionale utilise via la centrale d'achat du groupe Crédit Agricole du papier labellisé, recyclé, à faible grammage.  
La Caisse régionale a été pilote et pionnière dans la fabrication de chéquiers éco responsable.  
Le papier de l'ensemble des rapports d'activité est produit en papier PEFC.

Du papier  
certifié PEFC

### Le centre éditique de la Caisse régionale soucieux de l'environnement

Papier : 40 millions de feuilles soit 210 tonnes de papier certifié PEFC (issu de forêts gérées durablement)

Enveloppes : 64 tonnes certifiées : PEFC et FSC

Activité du centre d'édition : une maîtrise certaine des consommations avec une nette baisse des productions

- 7 % de chèquiers

	2008	2009	2010	2011	2012	Delta 2012/2011
Nb pages éditées	52 063 603	47 988 284	45 082 797	40 507 342	39 507 756	-2,50%
Nb de plis fabriqués	11 994 708	11 712 114	11 245 902	10 794 179	10 386 069	-4%
Nb de chèquiers fabriqués	1 115 227	1 035 434	928 481	889 529	826 984	-7%

Poursuivre le développement du e-courrier pour réduire l'envoi des relevés de comptes.  
En 2012 **près de 100 000 clients** utilisent le e-courrier, soit un doublement en 2 ans.

e-courrier :  
100 000 clients équipés

### Une volonté de recyclage

- Papier et carton : **400 tonnes** dont 150 tonnes d'archives représentant 3 300 mètres linéaires sont recyclées et traitées par un ESAT (établissement et service d'aide par le travail).
- Cartouches imprimantes : **4 800 unités récupérées.**

Papier carton  
400 tonnes recyclés

### Une volonté d'optimisation et de rationalisation

- Implantation d'imprimantes collectives **159 imprimantes en réseaux** dont 95 en 2012.
- Le parc de micro ordinateurs (micro techniques, serveurs, postes de travail) est en nette baisse **10 %** (passant de 3615 à 3264).
- Mutualisation des livraisons de fournitures afin d'éviter des trajets supplémentaires aux prestataires concernés.
- Optimisation de l'activité courrier interne dans le même esprit d'économies réciproques et de consommation d'énergie.

### CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DU NORD EST

Société coopérative à capital variable - Établissement de crédit - Société de courtage d'assurances - Prestataire de services d'investissement agréé et contrôlé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel : 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Siège social : 25, rue Libergier - 51088 REIMS CEDEX - Tél. 03 26 83 30 00 - Télécopie 03 26 83 30 09  
N° SIREN 394 157 085 RCS Reims - N° ORIAS 07 022 66 3 - T.V.A. : FR42 394 15 7085 - [www.ca-nord-est.fr](http://www.ca-nord-est.fr)