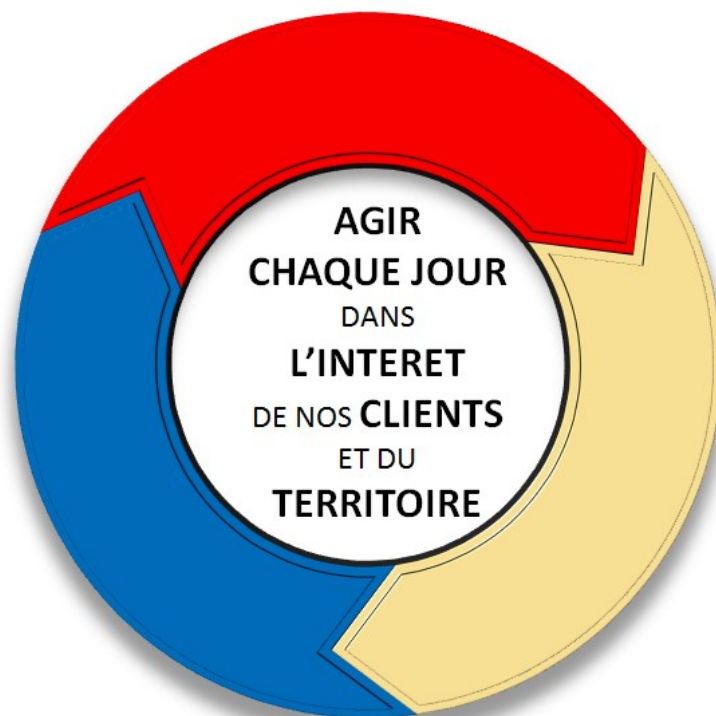


Déclaration de Performance Extra-financière 2019

Crédit Agricole de Lorraine



Préambule : Nous publions cette Déclaration de Performance Extra-Financière afin d'être conforme à l'article 225-102-1 du Code de Commerce et au décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017, relatifs à la publication d'informations non financières par certaines entreprises et certains groupes d'entreprise.

1. Notre modèle d'affaires

1.1 Les contributeurs

Nous avons élaboré notre modèle d'affaires à partir d'un modèle commun à l'ensemble des Caisses régionales, construit par Crédit Agricole S.A. Le projet a été piloté par le coordinateur RSE. Les rubriques du modèle d'affaires ont été renseignées par la Direction de la finance, du pilotage et du recouvrement ainsi que par la Direction des ressources humaines, du mutualisme, de la communication et de la logistique. La Direction Générale a validé la structure et le contenu du modèle d'affaires qui s'organise en deux parties :

- notre vision d'entreprise et nos perspectives d'avenir,
- la photographie de notre modèle d'affaires en 2019.

1.2 Notre vision d'entreprise et les perspectives d'avenir

Notre mission au Crédit Agricole de Lorraine est l'utilité au développement du territoire et aux projets de ses habitants en proposant nos offres et solutions en banque et assurance. En étant présent auprès de nos clients particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises de notre territoire, nous contribuons directement au développement de l'économie locale et de notre région.

Les évolutions de notre environnement sont disruptives et plus rapides que jamais sous l'impulsion des renforcements réglementaires et de la digitalisation de nos métiers et de nos services. De nouveaux entrants, acteurs de cette révolution digitale, viennent régulièrement s'insérer dans les chaînes de valeur en désintermédiant les acteurs traditionnels dont nous faisons partie.

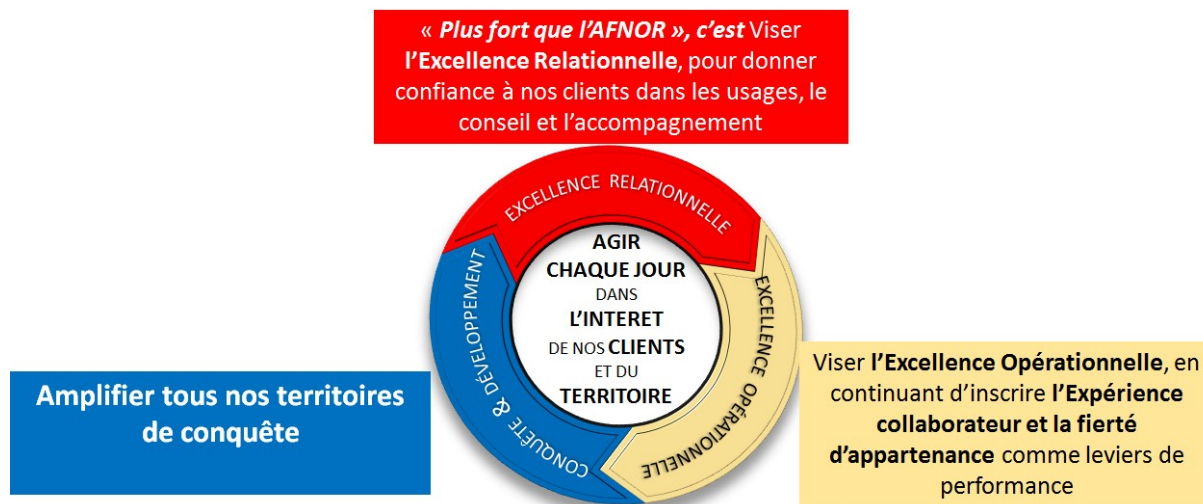
Dans un environnement en mouvement, depuis mai 2017, nous avons engagé une démarche de transformation continue : **#ensemble Créons l'Avenir**. Elle se construit autour de 3 grandes priorités : d'abord une dynamique **de conquête et de croissance** de banque et d'assurance, en nous appuyant sur une nouvelle **expérience collaborateur afin de proposer une expérience client** exemplaire, vrai levier distinctif de conquête et fidélisation.

Cette démarche est collaborative, ce qui veut dire que chacun des collaborateurs de l'entreprise est invité à s'exprimer et proposer ses idées. Des outils comme le **blog #e CA** ou la **boîte aux idées #e Box** permettent aux collaborateurs de s'informer sur la démarche, de partager et aussi de participer. La démarche #e CA réunit en 2019 une trentaine de projets pilotés par 25 chefs de projet issus de toute l'entreprise.

Pour l'année 2020, avec **#e CA**, nous voulons amplifier cette dynamique sur nos activités et marchés majeurs. Pour cela, nous nous appuyons sur la raison d'être du Groupe Agricole : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » que nous avons personnalisée en y ajoutant la notion de proximité avec notre territoire. La raison d'être du Crédit Agricole de Lorraine se traduit ainsi par « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et du territoire ». Nous avons identifié 3 grands axes de travail qui doivent mobiliser les énergies en transversal, servir de cadre de priorisation aux

Directions et nourrir nos indicateurs stratégiques : la Conquête sur le Fonds de Commerce, la Météo client, l'Indice de Recommandation Client (IRC) et l'Indice d'Engagement Collaborateur (IER).

Nos 3 axes pour 2020 :



1.3 La photographie de notre modèle d'affaires en 2019



COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE DE LORRAINE NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

NOS MISSIONS, NOS VALEURS

Les **Caisses régionales** de Crédit Agricole sont des **banques coopératives de plein exercice du groupe Crédit Agricole**.

Elles accompagnent leurs clients dans la réussite de leurs **projets de vie** et contribuent au **développement socio-économique de leurs territoires**.

NOS RESSOURCES

Les femmes et les hommes

- **1 357** collaborateurs
- **489** administrateurs

Notre ancrage territorial

- **39** Caisses locales
- **119** agences
- **92** Relais CA
- **1** Village by CA

Notre capital financier

- **31,8 M €** de capital social

Nos pôles spécialisés

- Banque d'affaires
- Banque Privée
- Filières Santé, Habitat
- Banque du Tourisme

Les filiales de Crédit Agricole

- CA Assurances
- CA Technologies et Services
- CA Payment Services
- Amundi
- CA Consumer Finance
- CA Immobilier
- CA Leasing & Factoring
- CA-CIB
- CA Titres
- CAMCA

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Être le partenaire de nos clients

Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quels que soient leurs projets, leur localisation, leur situation.

Banque de la relation client, nous accompagnons tous les clients dans la durée, de façon globale et personnalisée.

459 603 clients, dont
185 429 sociétaires

- **409 738** clients particuliers
- **22 658** clients professionnels (commerçants, TPE, artisans, professions libérales...)
- **13 893** clients agriculteurs
- **3 770** entreprises

Nos produits et services

- Épargne
- Crédits
- Services bancaires
- Assurances de biens et de personnes
- Assurance-vie et prévoyance
- Promotion immobilière
- Financements spécialisés

Nos domaines d'activité clés

- Banque
- Assurance
- Immobilier

Un modèle de distribution permettant une relation 100% humaine et 100% digitale

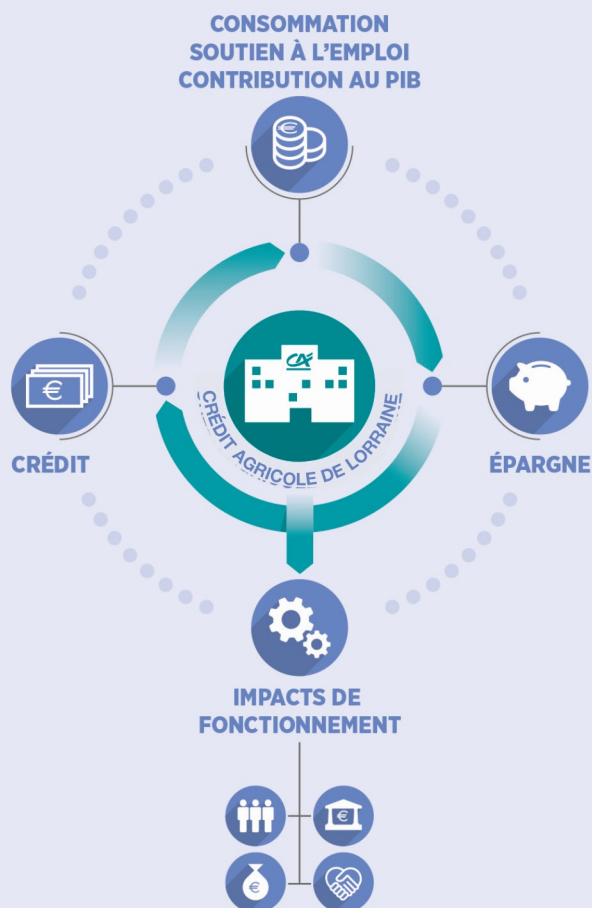
Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100% à distance et/ou accès physique, pour une expérience optimale.

NOS FORCES

- Nous sommes **une entreprise qui conserve 92% des résultats au service de l'économie** des territoires.
- Notre **gouvernance**, qui s'appuie sur des administrateurs élus par nos sociétaires.
- Nous plaçons **les femmes et les hommes au cœur** de nos finalités.
- Notre **vision à long terme**.
- **1^{ère} banque certifiée** de la région Grand Est par l'**AFNOR** : clarté, confiance, démarche conseil

Leur **modèle coopératif** s'appuie sur un principe de **vote démocratique** : 1 personne = 1 voix

Nos actions vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement sont guidées au quotidien par nos **valeurs** de **proximité**, de **responsabilité** et de **solidarité**.



NOS RÉSULTATS

- **7 CLIENTS SUR 10** recommandent le Crédit Agricole
- **95 %** de satisfaction client dans l'accompagnement de Pacifica suite à un sinistre
- **+ 1 746** sociétaires en 2019
- **+ 55 M** de connexions internet (sites + appli)
- **7 COLLABORATEURS SUR 10** recommandent le Crédit Agricole comme employeur
- **233,3 M €** de PNB
- **60 M €** de résultats
- **92 %** des résultats conservés localement
- **320 152** de contrats en Assurance et Prévoyance
- **7,9 Mds €** d'encours de crédit
- **12,19 Mds €** d'encours d'épargne
- **84,2 M €** d'encours du livret sociétaire
- **240 000 €** investis par la Caisse Régionale en soutien à des initiatives locales (partenariats, mécénat..)
- **16 START-UP** hébergées dans le Village by CA
- Organisation des Cafés de la création

- Nous avons consacré **1,4 M €** au cours des 4 dernières années à la **mise en accessibilité** de nos agences aux personnes handicapées.
- Notre **proximité relationnelle**.
- Notre **implication** au plus près des territoires pour faire vivre et grandir les **projets locaux** (décisions locales, investissements dans des projets locaux, etc.).
- Notre **soutien à l'innovation**, en créant des **liens sur les territoires** et en **accompagnant les transitions économiques et sociétales**.

Données financières en normes françaises

2. Identifier les risques RSE pertinents

2.1 Les contributeurs

Afin d'identifier les risques RSE, nous nous sommes appuyés sur les travaux réalisés par Crédit Agricole S.A. dans le cadre de l'élaboration du rapport intégré et de la matrice de matérialité des enjeux RSE en annexe. Sur la base des travaux déjà réalisés en 2018, le coordinateur RSE a réuni les représentants des risques pour identifier les mises à jour. Le résultat a été validé par le comité RSE.

2.2 Les risques RSE 2019

Le Crédit Agricole de Lorraine a priorisé six enjeux RSE cités dans le tableau ci-dessous. Les enjeux et les risques sont organisés en lien avec les trois piliers de notre démarche stratégique #e CA explicitée dans notre modèle d'affaires. Ils sont également reliés aux opportunités explicitées dans le Pacte sociétal et territorial des Caisses régionales. Le comité RSE a validé le maintien des mêmes indicateurs qu'en 2018.

Enjeux RSE	Appréciation et gestion des risques RSE	Opportunités Pacte sociétal et territorial*
Conquête et développement		
Respecter l'éthique dans les affaires	Risque important combinant plusieurs risques : image, financier, commercial, réglementaire et le fait de ne plus pouvoir exercer son activité	Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients
Contribuer au développement économique des territoires	Risque important ayant un impact potentiellement négatif sur notre modèle d'affaires	Cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires
Expérience client		
Prévenir le surendettement	Risque important combinant plusieurs risques : non-respect du devoir de conseil, image, contrepartie	Cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires
Réduire notre empreinte environnementale	Risque modéré portant sur l'image et des sanctions possibles	
Expérience Collaborateur		
Encourager le développement et l'employabilité des salariés	Risque important pouvant entraîner la fuite des talents et l'affaiblissement des compétences	Partager des pratiques sociales responsables avec nos équipes
Garantir l'équité et promouvoir la diversité	Risque important d'image et de non-respect de la réglementation pouvant entraîner des sanctions financières conséquentes	

**Le Pacte sociétal et territorial des Caisses régionales relate une année de mobilisation des Caisses régionales à travers 5 engagements pour lesquels chacune d'elles se mobilise et s'engage au quotidien pour contribuer au développement économique et durable de son territoire.*

3. Les indicateurs de pilotage prioritaires

Les indicateurs de pilotage prioritaires quantitatifs ont été sélectionnés pour suivre l'évolution de nos risques RSE considérés comme prioritaires. Ils figurent dans le tableau ci-dessous.

Enjeux RSE	Indicateur annuel	Unité	Objectifs	Valeur 2018	Valeur 2019	Variation % 18/19
Conquête et développement						
Respecter l'éthique dans les affaires	Taux de satisfaction des clients particuliers	%	83	78	77	-1 point
Contribuer au développement économique des territoires	Montant annuel des crédits injectés dans l'économie locale	M€	1 325	1 639	1 749	+ 6,7% (conquête et développement)
Expérience client						
Prévenir le surendettement	Nombre de clients entrés dans le dispositif Passerelle au cours de l'année N	Nombre de personnes	Pas d'objectif	185	239	+ 23 % (création en 2017 et développement en 2018/2019)
Réduire notre empreinte environnementale	Consommation d'énergie et émissions de gaz à effet de serre associées – en fonction du type d'énergie*	kgeqCO2	-15 % entre 2019 et 2022	2 127 206	1 994 516	-6% (sur la base des facteurs d'émission issus de la base ADEME 2019)
	Emissions de gaz à effet de serre liées aux activités de financements des entreprises	kgeqCO2	Pas d'objectif	362 446 000	364 497 110	+0.50 % (baisse du financement des secteurs émetteurs de CO2 comme la construction)
Expérience Collaborateur						
Encourager le développement et l'employabilité des salariés	Nombre de collaborateurs, en CDI ou CDD incluant les alternants, au cours de l'année, ayant suivi une formation	Nombre de personnes	Tous les collaborateurs	1 376	1 437	+ 4,4 %
	Nombre de jours de présence RH en agence et sur site	Nombre de jours	119 agences et 3 sites	71	38	-46%
Garantir l'équité et promouvoir la diversité	Taux de femmes managers au sein de la Caisse régionale	%	50 %	45%	46%	+ 1 point

* Données 2018 corrigées avec les index 2019

4. Les politiques d'action mises en place pour répondre aux risques

4.1 Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients

Nos actions menées pour atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients correspondent aux risques RSE :

- de ne pas respecter l'éthique dans les affaires,
- de ne pas contribuer au développement économique de notre territoire.

➤ Respecter l'éthique dans les affaires

Le Crédit Agricole de Lorraine paye la totalité de ses impôts en France. Il met également en œuvre les actions nécessaires pour lutter contre l'évasion fiscale et respecter les réglementations sur la lutte anti-corruption et la loi Sapin 2.

Pour prévenir et lutter contre l'évasion fiscale, nous avons mis en place les actions suivantes :

- l'application de contrôles liés aux Echanges Automatiques d'Informations (EAI), à la réglementation FATCA et à la Volcker Rule,
- la revue annuelle de nos clients millionnaires (en USD), dits « High Value »,
- la mise place de contrôles internes concernant la réglementation QI,
- des attestations annuelles confirmant que nous respectons nos obligations réglementaires signées par :
 - la Direction Générale pour la Volcker Rule
 - le Responsable Officer FATCA.

Concernant la lutte contre la corruption (Loi Sapin 2), nous poursuivons le déploiement du programme anticorruption défini par le Groupe. Ce sujet est piloté par le Référent officiellement nommé, le RCPR, et supervisé par le Comité de Contrôle Interne.

En complément de la Charte éthique diffusée à l'ensemble des collaborateurs en 2017, notre Caisse régionale s'est dotée en 2019 **d'un Code de conduite général** qui traduit en pratique nos engagements à se conformer à nos obligations professionnelles et à nos valeurs : il est du devoir de chacun d'entre nous de consulter, dans le corpus de Chartes accessible dans notre Intranet, un nouvel outil pensé pour guider au quotidien chacune de nos actions, décisions et comportements et de promouvoir les principes présentés.

Ces engagements se traduisent par une politique de tolérance zéro envers tout comportement contraire à l'éthique, en général, et tout risque de corruption en particulier.

Par ailleurs, le Groupe Crédit Agricole a décidé de renforcer le dispositif de droit d'alerte de ses collaborateurs en déployant une nouvelle plateforme informatique accessible via internet à tout moment et en tout lieu : elle permet de signaler des faits non éthiques graves, délictueux et criminels, en garantissant la stricte confidentialité de l'auteur du signalement et des informations communiquées. Cet outil constitue une solution alternative de dernier recours, lorsque le signalement par la voie hiérarchique s'avère inadapté à la situation.

Pour l'année 2020, nous souhaitons décliner le dispositif de suivi du risque de conduite selon les préconisations du Groupe Crédit Agricole et en nous appuyant sur un outil de suivi de 6 thématiques de risque couvrant la définition du risque de conduite : la fraude interne, les abus de marché, la corruption, les pratiques en matière d'emploi, les pratiques commerciales et les litiges avec les tiers.

➤ **Etre la 1^{ère} banque de la région Grand Est à être certifiée AFNOR**
Engagement de service « Clarté, confiance de la Démarche conseil » (référentiel 260)

Le Crédit Agricole de Lorraine s'est engagé depuis début 2017 dans la certification AFNOR de sa Démarche conseil auprès de l'ensemble de ses clients. Cette démarche s'appuie sur 6 engagements pris par notre banque auprès de nos clients :

1. Nous confirmons le rendez-vous et leur assurons de préparer l'entretien.
2. Nous sommes à leur écoute et leur proposons plusieurs offres adaptées à leur projet.
3. Nous n'avons pas d'intérêt à leur proposer un produit plutôt qu'un autre.
4. Nous nous assurons de leur compréhension et leur laissons la possibilité de se rétracter, sans incidence financière dans un délai de 30 jours (calendaires).
5. Nous prenons en charge leur réclamation et y apportons une réponse dans un délai de 10 jours (ouverts).
6. Nous sollicitons leurs suggestions pour renforcer la confiance et la satisfaction en leur banque mutualiste.

La réalité de notre Démarche Conseil et des engagements liés a été constatée lors de l'audit de certification mené sur janvier et février 2018. Nous avons confirmé notre certification en février 2019. Au-delà de la valeur que représente le regard objectif d'un organisme indépendant comme l'AFNOR, cette certification transforme notre positionnement en « producteur » de confiance.

➤ **Adapter notre réseau d'agences et nos sites immobiliers aux besoins de nos clients, de nos collaborateurs dans le cadre de notre projet Territoire et Relation Client**

La transformation de notre réseau d'agences est un élément clé dans notre démarche d'entreprise. Nous avons fait le choix stratégique de confirmer notre ancrage territorial en renforçant la proximité relationnelle selon des formats d'agences ciblés, conformément aux transformations de notre environnement et des comportements clients et en réalisant des investissements dans nos organisations pour développer le conseil et la proactivité.

Le projet global intitulé Territoire et Relation Client conduit à mettre l'accent sur les modèles d'agences suivants :

- **Les agences de plein exercice** disposent d'un accueil traditionnel complété par une borne d'accueil digital, des bureaux de réception client et d'un espace partagé entre les collaborateurs.
- **Les agences conseil** sont dédiées aux rendez-vous conseil auprès des clients. L'annonce du client se fait via la borne d'accueil digital.
- **Les espaces conseil** sont des agences automatisées qui permettent de recevoir les clients sur demande et à proximité de leur lieu de domicile ou de travail.

Nous complétons notre réseau d'agences physiques par une agence 100% à distance CA Proximité et un réseau de points verts intégrés chez certains de nos commerçants clients. 29 nouveaux Points Verts ou Relais Crédit Agricole ont été créés en 2019 pour un total de 92.

L'année 2019 s'achève avec la transformation de 45 agences en trois ans. En cela, nous avons réussi à mener à bien le programme arrêté en 2017. L'implication quotidienne des équipes du réseau commercial et des fonctions supports a permis de mener à bien ce programme. En complément, les efforts de préparation amont et de pédagogie, menés sur le terrain au quotidien, ont permis de renforcer l'acceptabilité de ces transformations tant auprès des collaborateurs que des clients.

Après la modernisation de notre espace conférence sur le site de Metz en 2018, nous entamons fin 2019 la rénovation de celui de Laxou pour une livraison début 2020.

➤ **Etre facilitateur de l'entrepreneuriat de notre territoire et de l'inclusion digitale**

Conçu à partir du modèle national, le Crédit Agricole de Lorraine s'est doté d'un espace dédié à l'accélération du développement des start-up : le village by CA Lorraine. Cet espace accueille depuis mi-2018 16 start-ups, sélectionnées par un comité composé d'experts internes et externes au Crédit Agricole de Lorraine.

Organisés depuis plusieurs années par le Crédit Agricole de Lorraine, les événements « Les cafés de la création » offrent la possibilité à des futurs entrepreneurs désireux d'obtenir des conseils de rencontrer des chefs d'entreprises expérimentés ou très récemment installés, des experts dans de nombreux domaines (notariat, finance, comptabilité...). En 2019, sur les 5 éditions des cafés de la création, 33 futurs entrepreneurs ont pu en bénéficier.

En lien avec les transformations de l'agriculture, nous avons organisé dans nos locaux en 2019 une conférence sur le thème « Atouts de l'agriculture française sur l'échiquier mondial ». 250 personnes dont la majorité de clients y étaient invitées.

En 2019, nous avons déployé « les cafés du digital » pour faciliter l'inclusion digitale et lutter contre la fracture sociétale numérique. 32 réunions ont été organisées en agence. Elles sont spécifiquement réservées à nos clients sociétaires qui souhaitent en savoir davantage sur nos services à distance et plus largement sur le digital. Durant 1h30, les participants sont invités dans les locaux du Crédit Agricole à se familiariser aux usages du numérique (site, applications, nouveau format d'agences intégrant différents automates) à travers des clips, vidéos, démonstrations, explications et des quiz.

➤ **Soutenir les associations locales via les Tookets, les initiatives locales et notre nouvelle fondation Crédit Agricole de Lorraine**

Les Tookets sont des points solidaires distribués par le Crédit Agricole de Lorraine à ses clients sociétaires. A chaque utilisation de leur carte sociétaire, les clients cumulent des Tookets qu'ils distribuent à des associations du territoire. Le Crédit Agricole de Lorraine transforme ensuite ces Tookets en euros. En 2019, 60 000 euros ont été versés à 95 associations.

En parallèle, 53 400 euros ont été versés par le Crédit Agricole de Lorraine pour aider des associations du territoire dans les domaines de la solidarité, de la culture ou du patrimoine, à

financer des projets d'investissement. A ce montant s'ajoute en 2019 un don exceptionnel à la Fondation du Patrimoine pour Notre Dame de Paris pour un montant de 20 216€.

En complément des dispositifs précédents, nous avons lancé en 2019 notre fondation Crédit Agricole de Lorraine, sous l'égide de la Fondation de France. Ce nouveau programme de mécénat est une preuve supplémentaire de l'implication de la Caisse Régionale auprès des acteurs du territoire. La Fondation Crédit Agricole de Lorraine étend les champs d'intervention à de nouveaux domaines que sont l'éducation, la recherche, l'innovation et l'insertion sociale. Atout supplémentaire, ce programme sera ouvert à tous, clients ou prospects. 6 projets ont bénéficié d'aides financières pour un total de 30 000€.

Au niveau de sa gouvernance, la Fondation s'est dotée d'un comité exécutif qui décide notamment des actions à soutenir et du choix des bénéficiaires. Afin que ce comité soit pleinement représentatif de l'entreprise, le collège est composé d'experts externes qualifiés, mais également de collaborateurs et d'administrateurs du Crédit Agricole de Lorraine.

Le premier comité exécutif de la fondation Crédit Agricole de Lorraine qui s'est déroulé le 17 octobre 2019, a décidé de soutenir 6 associations régionales parmi les 17 associations candidates. Deux associations s'inscrivent dans la lutte contre le décrochage scolaire des enfants malades avec l'APSEM et la Pédiatrie Enchantée qui promeuvent respectivement le sport et la culture à l'hôpital. Deux autres associations agissent en faveur de l'inclusion sociale. L'AJ-Habitat jeunes a pour projet de fournir un logement aux jeunes adultes défavorisés. La Banque alimentaire de Nancy souhaite lancer une épicerie solidaire itinérante qui œuvre principalement en milieu rural. Les deux dernières associations retenues se distinguent par leur projet qui met le digital au service des populations les plus fragiles. La Fondation CAL va contribuer à financer une plateforme numérique de soutien au maintien ou à l'accès à l'emploi des personnes cérébraux-lésées, un projet initié par l'AFTC Lorraine. Avec notre soutien, Unis-cité lancera sur nos trois départements « les volontaires du numérique », une équipe de jeunes volontaires en service civique, prêts à expliquer le numérique auprès des plus jeunes et des plus seniors.

➤ **Développer le sociétariat**

Afin de promouvoir ses valeurs mutualistes auprès de ses clients, le Crédit Agricole de Lorraine a mis en place un plan d'action en lien avec la conquête de nouveaux sociétaires, les « administrateurs de demain ». Ce plan d'action a été réalisé par le réseau commercial et il a incité plus de 9 000 nouveaux sociétaires à nous rejoindre pour contribuer à la vie de la banque et faire preuve d'une solidarité active au cœur du territoire.

➤ **Agir en faveur de l'emploi en externe et interne**

Les Caisses régionales collaborent avec la start-up Wizbii pour organiser des « job dating » destinés aux jeunes qui rejoignent le marché du travail ainsi qu'à des entreprises clientes et non clientes à la recherche de candidats. Le Crédit Agricole de Lorraine a réalisé trois événements de ce type en 2019. Au total, 191 candidats ont été reçus par 30 entreprises clientes et une dizaine d'embauches ont été réalisées. Le partenariat se poursuit sur 2020.

En interne, le Crédit Agricole de Lorraine a réalisé 443 embauches CDI sur 4 ans dont 140 sur l'année 2019. Nous avons également créé plus de 42 nouveaux métiers pour s'adapter aux transformations de notre modèle bancaire. A fin 2019, 34 collaborateurs bénéficient de contrats d'apprentissage. Près de 200 collaborateurs ont été promus en 2019.

En 2019, nous sommes engagés au niveau du Groupe Crédit Agricole d'accueillir des stagiaires de troisième de collège de Réseaux d'Education Prioritaire renforcé (REP +). En décembre, 12 stagiaires du collège Jean de La Fontaine (Laxou) ont passé une semaine de découverte de notre entreprise.

➤ **Le sport comme école de la vie**

Dans le cadre de la politique nationale menée par le Crédit Agricole en faveur du sport, notre caisse régionale a organisé une conférence en juin 2019 en présence de Teddy Riner. Pour l'occasion, nous avons convié une centaine de jeunes judokas issus de huit clubs de la région ainsi que des collaborateurs et des clients. Au cours de la manifestation Teddy Riner a pris la parole en qualité d'ambassadeur du Sport comme école de la vie, une démarche fédératrice et au service des jeunes.

4.2 Cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires.

Nos actions menées pour cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires correspondent aux risques RSE :

- de ne pas prévenir le surendettement,
- de ne pas réduire notre empreinte environnementale sur notre territoire.

➤ **Mesurer notre empreinte territoriale RSE**

Au-delà de l'activité que nous générons pour notre propre développement, nous avons la possibilité d'évaluer l'empreinte sur notre territoire, notamment au travers des crédits accordés à nos différentes catégories de clientèle. Non seulement nous permettons à nos clients de réaliser des investissements, mais notre activité permet aussi de soutenir des emplois et de créer de la valeur et de la richesse sur le territoire. Pour réaliser cette évaluation, nous nous sommes appuyés sur un acteur mandaté par la Fédération Nationale du Crédit Agricole, le Cabinet UTOPIES, qui a réalisé son étude sur les flux financiers que nous avons injectés en 2017. A partir de la méthodologie retenue, cette étude fait apparaître que nous avons soutenu 3 624 emplois à temps plein en France de manière directe et indirecte et que notre contribution au PIB national s'élève à environ 342 M€.

Et afin de compléter la mesure de notre empreinte territoriale nos actions liées à notre dimension mutualiste, nous avons élaboré en interne un nouvel indicateur : le dividende mutualiste. Cet indicateur tient compte du mécénat, du sponsoring et de nos actions en faveur de l'inclusion sociale et de l'emploi en les chiffrant suivant trois critères : le nombre de bénéficiaires, le budget consacré et le temps consacré par les collaborateurs. Nos premiers résultats figurent dans le tableau ci-dessous.

Nombre de bénéficiaires Personnes morales	Budget réalisé	Jour.Homme	Montant des intérêts des parts sociales individuelles
295	1 375 233 €	1844	592 062 €

➤ **Accompagner nos clients en situation de fragilité avec les points Passerelle**

Un point passerelle est un dispositif unique en France, issu de nos valeurs de banque mutualiste pour accompagner nos clients dans les bons et mauvais moments de leur vie. Il propose un accompagnement personnalisé et gratuit pour tous nos clients en difficulté aussi bien sur le plan humain et personnel qu'économique. Au Crédit Agricole de Lorraine, des chargés de solution travaillent dans le cadre du dispositif Passerelle. Ils sont répartis sur l'ensemble du territoire lorrain. Leur mission : écouter, diagnostiquer, orienter et accompagner le client qui les sollicite vers les solutions les plus adaptées et en lien avec des organismes partenaires.

Passerelle en chiffres :

- 9 chargés de solution répartis sur tout le territoire
- 505 clients entrés dans le dispositif depuis son lancement le 01/01/2018
- 61 prêts « coups de pouce » réalisés pour 144 870 € (aucune sinistralité)
- 9 partenaires spécialisés dans des domaines variés de l'emploi, la santé, le logement, la mobilité, l'énergie (Edf, Renault, Action logement, CPAM...)
- 87% de réussite (clients sortis du dispositif et qui ont retrouvé une stabilité financière)

➤ **Eduquer à la gestion d'un budget via un atelier dédié**

Nous avons initié en 2019 la mise en place d'ateliers budgétaires. Cette démarche de prévention vise à prolonger et à renforcer les actions engagées dans le cadre du dispositif Passerelle.

Elle a pour objectifs :

- D'étoffer les accompagnements, au-delà des solutions bancaires du dispositif Passerelle, pour prévenir les difficultés financières,
- De participer au sein des territoires à des actions de formation/d'information sur un sujet qui peut avoir un impact sur la prévention du surendettement,
- De développer des tissus relationnels de proximité avec les structures accueillantes.

La cible, très orientée vers les jeunes, concernerait prioritairement :

- Les structures d'insertion pour personnes en difficulté sociale ou en recherche d'emploi : les missions locales, les écoles de la 2ème chance, le service militaire volontaire,
- Les structures de formation professionnelle : les centres de formation par l'apprentissage, les maisons familiales rurales.

Les modalités consistent à s'appuyer sur un jeu pédagogique (budgetissimo) qui a été testé avec un groupe de travail constitué de salariés retraités, d'administrateurs et de collaborateurs en lien avec le dispositif Passerelle déployé.

➤ **Suivre l'impact de notre activité de financement d'entreprises sur le changement climatique avec le calcul des émissions de gaz à effet de serre associées**

Sur la base des prêts 2018, les émissions de gaz à effet de serre liées aux activités de financement du Crédit Agricole de Lorraine sont de 364 milliers de tonnes équivalent CO₂, stable par rapport à 2017 et à comparer à 520 milliers de tonnes en 2016. L'estimation est faite à partir de la méthodologie P9XCA*. Les facteurs de conversion sont issus de données internationales et de la Banque Centrale Européenne.

**La méthodologie P9XCA a été développée par le Crédit Agricole en partenariat avec la chaire Finance de l'université de Paris Dauphine et de Polytechnique. Pour estimer l'empreinte carbone des financements de CACIB. La méthodologie a été élargie ensuite pour estimer les financements de la banque de détail. La méthodologie Top Down fait porter les émissions de GES sur le secteur de la production en totalité pour éviter le double comptage : ainsi les émissions des véhicules sont affectées aux industries automobiles et non pas aux consommateurs. Cette méthodologie est open source et est proposée aux autres banques françaises. L'Ademe a valorisé cette méthodologie dans son guide sur le calcul des émissions de GES.*

➤ **Au niveau du Groupe Crédit Agricole, évaluer le risque climatique physique et ses impacts sur nos activités de banque et assurance**

Le Crédit Agricole a développé, avec Carbone 4, un outil détaillant à la fois les projections climatiques pour l'ensemble de ses régions en France, l'exposition de ces régions aux aléas climatiques et la vulnérabilité des différents secteurs d'activité. 7 aléas climatiques directs sont couverts : vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne. L'outil a été testé avec succès sur le portefeuille habitat d'une autre caisse régionale. Il devrait s'élargir à d'autres caisses sur les portefeuilles habitat et agriculture.

➤ **Au niveau du Crédit Agricole de Lorraine, poursuivre nos engagements sociétaux en faveur du développement durable et de la lutte contre le changement climatique**

En 2019, le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi son effort en matière de réduction de son empreinte environnementale avec des actions sur l'ensemble de ses sites (sièges et agences).

Par exemple :

- Entre 2018 et 2019, nous poursuivons la baisse de notre consommation de papier soit - 4.6%
- L'équipement de nos agences en matériels (luminaires et chauffage notamment) moins énergivores a continué.
- Nous avons substitué tous les produits ménagers chimiques par de l'eau osmosée et ozonée.
- De nouvelles actions de sensibilisation des collaborateurs ont été mises en place comme l'installation d'un « gaspillo'pain » dans nos 2 restaurants d'entreprise, le recyclage des capsules des dosettes de café.

Par ailleurs, un Bilan Carbone et un Audit Energétique ont été réalisés en 2019. A isopérimètre, entre 2014 et 2019, les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) du Crédit Agricole de Lorraine ont baissé de 6,3 %.

La répartition, par poste, des émissions d'un total de 14 600 tCO₂e est la suivante :

- Energie 1 : 2 058
- Hors Energie 1 : 116
- Intrants : 4 397
- Fret : 673
- Déplacements : 2 774
- Déchets directs : 34
- Immobilisations : 4 547.

En plus des actions déjà engagées depuis plusieurs années, comme l'achat de produits « bio-sourcés » responsables, la mise en place d'un plan de Déplacement Entreprise, la mutualisation des livraisons, le développement de la dématérialisation, par exemple, des projets de nouveaux plans d'actions sont en cours d'élaboration pour atteindre l'objectif que nous nous sommes fixés, à savoir : réduire de 15% nos émissions de GES entre 2019 et 2022, année du prochain Bilan Carbone.

➤ **Protéger les données de nos clients avec la mise en place du RGPD**

Conformément à la réglementation entrée en vigueur en 2018, le Crédit Agricole de Lorraine poursuit sa démarche visant à intégrer l'ensemble des exigences du RGPD dont l'objectif principal est de renforcer la protection des données personnelles de ses clients. Un dispositif de sensibilisation des collaborateurs et administrateurs a été mis en place.

➤ **Mettre en œuvre des services de prévention en lien avec nos offres assurance**

Le Crédit agricole de Lorraine, engagé auprès de ses Clients et du territoire pour leur apporter utilité et valeur ajoutée, se mobilise pour développer la prévention et l'apprentissage des gestes qui sauvent. En phase avec nos valeurs coopératives et mutualistes, nous avons donc déployé et mis en place des actions de prévention à destination de nos salariés, élus et clients.

➤ **Accompagner les évolutions des attentes sociétales pour « une alimentation responsable, durable et équitable »**

Le Crédit Agricole de Lorraine a lancé en 2019 une offre Bio et un dispositif dédié pour nos clients qui produisent une agriculture biologique.

Par ailleurs, nous faisons la promotion des circuits courts : partenariat Bienvenue à La Ferme, initiatives de promotions de nos clients agriculteurs dans nos agences de proximité...et valorisation de la start up Distri (hébergée au Village by CA de Laxou).

4.3 Partager des pratiques sociales responsables avec nos équipes.

Nos actions menées pour cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires correspondent aux risques RSE :

- de ne pas encourager le développement et l'employabilité des salariés,
- de ne pas garantir l'équité et de ne pas promouvoir la diversité.

➤ Renforcer l'employabilité et la montée en compétences

En 2019, nous avons complété notre dispositif de montée en compétence à plusieurs niveaux :

- instauration de filières de formations personnalisées sur les métiers de conseillers agricoles
- poursuite du vivier Pro pour former en amont de la prise de postes de futurs conseillers professionnels. Dix collaborateurs en ont été bénéficiaires.
- création du vivier Agri, pour former les futurs conseillers agricoles en amont de leur prise de poste. Quatre collaborateurs en ont bénéficié.
- mise en place du dispositif " Découvre mon job ", qui a permis à 22 collaborateurs de découvrir un métier en situation réel pendant 1 à 2 jours, pour préparer leur future mobilité.

➤ Ensemble vers l'autonomie digitale

Notre volonté est d'être champion du déploiement, de l'appropriation et des usages de l'environnement de travail pour encore mieux servir nos clients.

C'est pourquoi nous avons lancé en 2019 un projet ambitieux visant :

- à faire monter en puissance les collaborateurs sur la maîtrise du digital et de l'environnement de travail, à partir d'un diagnostic préalable,
- à piloter au niveau de chaque agence cette montée en puissance à partir d'indicateurs clés, sous le contrôle des managers concernés,
- à déployer de façon pérenne les talents et les compétences au service du conseil aux clients.

Ce projet a démarré à partir de septembre et s'étalera sur 18 mois. Il est animé par une équipe de 9 collaborateurs.

Préalablement nous avons demandé aux collaborateurs de remonter les irritants via une « #e Box Irritants ». Plus d'une centaine de suggestions ont été formulées. L'objectif est d'apporter des solutions concrètes aux points soulevés, au service des collaborateurs et des clients.

➤ Homogénéiser nos pratiques managériales

Nous avons écrit un nouveau référentiel managérial pour favoriser des pratiques managériales homogènes, au sein de nos agences et services. Celui-ci s'appuie sur quatre compétences : Donner le sens et porter la stratégie – Faire grandir les Femmes et les Hommes – Piloter l'action et développer la performance – Etre acteur de la transformation. Pour davantage de partage et de co-construction, nous avons développé le management visuel au sein de 28 services des fonctions support et middle-office. Le Comité de Direction pratique également le management visuel. A fin 2019, plus de 283 collaborateurs sont impliqués dans des séances régulières de management visuel.

Pour poursuivre nos ambitions en matière de transformation managériale et d'expérience collaborateur, nous disposons à fin 2019, des résultats de notre baromètre d'engagement et de recommandation ainsi que des verbatim de collaborateurs pour établir de nouveaux plans d'actions. Cette année, nous avons fait le choix d'investir dans un questionnaire élargi à l'identification des leviers de l'engagement comme en font partie le management, l'excellence opérationnelle et l'orientation client. 78 % des collaborateurs se déclarent engagés, soit 5 points de plus qu'en 2017.

➤ **Veiller à la qualité de vie au travail et à l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle**

Depuis le 1er septembre 2019, notre Caisse Régionale ouvre la possibilité, à chaque collaborateur qui le souhaite, de bénéficier d'un accompagnement psychologique adapté avec la cellule d'écoute externe PSYFrance. Cette solution permet d'apporter un véritable soutien aux salariés victimes d'une incivilité, dont le nombre est malheureusement en hausse, en leur permettant d'échanger avec un professionnel qualifié, qui les aidera à faire face à de telles situations. Les salariés ont également la possibilité de contacter PSYFrance en cas de souffrance d'ordre professionnelle ou personnelle de manière totalement gratuite et anonyme.

Nous avons également contribué à la qualité de vie au travail en élargissant le nombre de jours du CET, en créant un CET dédié à l'accueil d'un enfant et en proposant également les services innovants d'une conciergerie en ligne, utilisée par 20 % des collaborateurs depuis son lancement mi-septembre 2019.

➤ **Faciliter le dialogue social**

Nos accords collectifs conclus dans l'entreprise sont au service de la performance durable de l'entreprise tout en veillant aux conditions de travail des salariés, en mettant en œuvre des actions visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir les diversités. En 2019, nous avons signé pour la première fois depuis trois ans un accord sur les salaires nous engageant à respecter l'égalité homme-femme et à valoriser la montée en compétence dans un même poste.

Au total, 4 accords ont été signés en 2019 portant sur les salaires, la Rémunération Extra-Conventionnelle, le Compte Epargne temps et la formation professionnelle.

➤ **Egalité Homme-Femme**

La loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 Septembre 2018, instaure de nouvelles obligations en matière de lutte contre les inégalités de rémunération entre les femmes et les hommes dans les entreprises de plus de 50 salariés. Un outil appelé « index de l'égalité Femmes-Hommes » a été mis en place dont l'objectif est de supprimer les inégalités salariales Femmes-Hommes dans les entreprises. Au titre de ces nouvelles obligations, chaque année, la Caisse Régionale procédera au calcul de l'index Egalité Femmes-Hommes, communiquera sur le résultat obtenu. En cas de note inférieure à 75 points, le Crédit Agricole de Lorraine mettra en œuvre des mesures de rattrapage salarial.

La Caisse Régionale obtient au titre de l'exercice 2018, une note globale de 87/100 points. Cette note globale est d'autant plus satisfaisante qu'elle s'inscrit dans le cadre de la politique RH menée au sein de la Caisse Régionale qui a notamment pour ambition de poursuivre la dynamique engagée pour garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

➤ **Promouvoir la mixité dans les fonctions managériales**

Nous veillons à développer la mixité dans les fonctions managériales tout en respectant la sélection des candidats par les compétences.

En 2019 : Il y a eu 19 promotions de managers depuis le 1er janvier, et 8 femmes en ont bénéficié, nous tendons vers un équilibre des promotions managériale.

Cela porte à 32 % la part de femmes occupant les postes de Top Manager (versus 22% en 2018).

➤ **Assurer la diversité avec HECA (Handicap et emploi)**

Avec HECA, nous agissons directement pour l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Grâce à l'aménagement de postes de travail et un accompagnement individualisé, nous facilitons le maintien dans l'emploi de nos collaborateurs. Nous développons également des partenariats avec les entreprises du secteur protégé et Entreprises Adaptées qui emploient des salariés en situation de handicap.

A fin octobre 2019, notre taux d'emploi de personnes en situation de handicap s'élève à 6,90 % et 10 aménagements de poste ont été effectués dont 6 pour des travailleurs en situation de handicap.

➤ **Mettre en œuvre notre stratégie RSE de manière participative**

Le Crédit Agricole de Lorraine s'inscrit dans une politique RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale) volontariste qui s'appuie sur trois ambitions :

1. Etre la première banque au service du développement économique et social de notre territoire
2. Etre le premier partenaire RSE de nos clients et de nos collaborateurs
3. Poursuivre la réduction de notre empreinte environnementale directe

Pour être le premier partenaire de nos collaborateurs, conformément à notre seconde ambition, nous avons associé les collaborateurs à la construction du plan d'action RSE 2020 en leur offrant la possibilité de poster leur idée dans une e-box dédiée. Nous avons étudié les 72 idées émises et avons choisi celles à intégrer dans notre plan d'action RSE 2020.

5. Note méthodologique de la DPEF

5.1 Indicateurs de pilotage prioritaires

Pour le Crédit Agricole de Lorraine, la période de reporting court du 1^{er} janvier N au 31 décembre N. Les informations communiquées couvrent les effectifs et les activités de la Caisse Régionale et de l'ensemble des Caisses Locales du Crédit Agricole de Lorraine, soit le périmètre de consolidation à l'exception du fonds dédié Force Lorraine Duo et du Fonds Commun de Titrisation. Cette limitation se justifiant par le fait que ces sociétés n'ont pas de salarié et aucun impact environnemental.

Indicateur	Définition	Méthode de collecte
Taux de satisfaction des clients particuliers	Météo clients Particuliers annuelle : proportion de clients ayant répondu satisfait ou très satisfaits du Crédit Agricole de Lorraine, sur une base de 118 000 clients	Enquête réalisée tous les ans par l'institut Cegema Topo, un prestataire externe, et pilotée par le service Qualité Relation Client
Montant annuel des crédits injectés dans l'économie locale	Encours des crédits accordés en 2019 à des acteurs de notre territoire Tout crédit d'investissement (habitat, consommation et équipement) réalisé par le Crédit Agricole de Lorraine est considéré comme un crédit injecté dans l'économie locale	Par base de crédit, il faut entendre les financements issues de green (habitat, conso, équipement), CACF (Conso Carmin, open), CALF (crédit Bail)
Nombre de clients entrés dans le dispositif Point Passerelle au cours de l'année N	Nombre de clients entrés dans le dispositif Point Passerelle au cours de l'année N	Tableau de pilotage extrait de l'outil reporting Collection. Suivi réalisé par le service Point passerelle
Consommation d'énergie et émission de gaz à effet de serre inhérente – en fonction du type d'énergie	Calcul de l'équivalent « rejets CO2 » (en kg) selon les consommations énergétiques (électricité, gaz et fuel) relevées Les facteurs d'émission sont mis à jour tous les ans via la base ADEME	Reporting réalisé par le service Logistique. Suivi des consommations « Fluides » 2018 (y compris historique depuis 2012). Afin de comparer l'évolution d'une année sur l'autre, les consommations 2017 ont été recalculées sur la base des coefficients ADEME 2018
Emissions de gaz à effet de serre liées aux activités de financements des entreprises	Nombre de tonnes de CO2 émises sur la base des prêts accordés aux entreprises* Les facteurs d'émission sont mis à jour tous les ans via la base ADEME	Méthodologie de calcul transmise par CAS.A. et validé au niveau Groupe
Taux de femmes managers au sein de la Caisse Régionale	Taux de femmes occupant les postes de DA, DAP, DCA, DGO, DAE, Directeur BAE, Responsable CSP, Responsable Animation commerciale, Responsable Assur-Pro/Agri, Responsable d'unité, Responsable de service, Responsable de département et Comité de Direction	Reporting réalisé à partir du SI RH et des contrats de travail si nécessaire
Nombre de collaborateurs, en CDI ou CDD incluant les alternants, au cours de l'année, ayant suivi une formation	Tous les collaborateurs en CDI et CDD incluant les alternants, en cours de l'année, ayant suivi une formation sur l'année	Reporting réalisé à partir des feuilles de présence
Nombre de jours de présence RH en agence et sur site	Nombre de jours de présence des RH dans les différentes agences et sites planifiés en avance	Reporting réalisé à partir du planning des visites validé par le responsable RH

**Les secteurs d'activité concernés sont : l'agroalimentaire, l'automobile, l'industrie lourde, les autres industries, les secteurs bancaires et financiers, les transports, le BTP, la distribution de biens de consommation, l'énergie,*

l'immobilier, l'informatique, le maritime, les médias, la santé, la pharmacie, les utilities, le bois, le papier, les télécoms, le tourisme (hôtels, restaurants), les services non marchands.

5.2 Thématiques RSE non pertinentes pour le Crédit Agricole de Lorraine

Parmi les sept thématiques RSE mentionnées par l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et la loi n°2018-938, nos activités ne traitent pas directement :

- de l'économie circulaire,
- de la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- de la lutte contre la précarité alimentaire,
- du respect du bien-être animal.

6. Rappel des Documents Groupe

6.1 Matrice de matérialité des enjeux RSE de Crédit Agricole S.A.

MATRICE DES ENJEUX RSE

