

NOTRE PACTE
coopératif &
territorial

2017



CRÉDIT AGRICOLE
LORRAINE
banque & assurances

SOMMAIRE

_ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS	5
_CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES	11
_AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE POUR PRIVILÉGIER LE BIEN COMMUN	15
_PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS ÉQUIPES	17
_CULTIVER UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE SUR LES TERRITOIRES	21
_CHIFFRES CLÉS	24



Claude VIVENOT, Président

Renée TALAMONA, Directeur Général

Édito

Notre mission au Crédit Agricole de Lorraine, c'est l'utilité au développement du territoire et aux projets de tous ceux qui y vivent, y travaillent et y investissent, en proposant nos solutions de banque et d'assurance.

En étant présent auprès de nos clients particuliers, professionnels, agriculteurs et entreprises, ici, en Lorraine, nous cultivons notre responsabilité sociétale et contribuons directement au développement de l'économie locale.

En tant que bancassurance coopérative et mutualiste, nous accompagnons les transformations de la société et les transitions professionnelles et personnelles des Lorrains : leurs projets et leurs moments de vie, qu'ils soient structurants ou plus légers, heureux ou difficiles. En sécurisant le présent, nous permettons à nos clients et sociétaires de mieux préparer leur avenir.

Jour après jour, nous nous transformons aussi, pour être 100% humain et 100% digital, à l'écoute de nos clients, pour leur être plus utile et les satisfaire.



Entrée en relation
« 100% humaine,
100% digitale »

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS

AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

1387 collaborateurs
à votre disposition

100% humain

920 collaborateurs, au contact de nos clients et sociétaires, avec toutes les expertises pour apporter un conseil à forte valeur ajoutée, au sein des 117 Agences et 11 Centres d'Affaires des départements de Meurthe-et-Moselle, Meuse et Moselle.

Pour s'adapter aux nouvelles attentes des consommateurs, le Crédit Agricole de Lorraine transforme ses agences et accroît sa disponibilité pour ses clients en développant tous les canaux d'accès aux services bancaires : ce sont 10 millions d'euros qui sont investis chaque année pour réaliser ces transformations.

354 collaborateurs à Metz, Nancy et Bar-le-Duc, en accompagnement des équipes commerciales, sur les fonctions de back et middle offices, pour compléter la qualité de service et les solutions d'après-vente.

Une Banque Privée pour le conseil en Patrimoine, des agences Entreprises et des Centres d'Affaires Professionnels dédiés aux entrepreneurs : **113 experts et des Centres de services**.

Nous proposons à nos clients patrimoniaux les services de **la Banque Privée**, une structure et des conseillers dédiés pour leur apporter un conseil et une expertise adaptés à leurs besoins.

Nos **11 Centres d'Affaires et nos 4 agences entreprises**, installés en proximité sur tout le territoire, ont les expertises nécessaires pour accompagner les investissements et la croissance des entreprises, en France et à l'international, et peuvent faire appel à notre Banque d'affaires pour les projets plus transformants de croissance externe ou de capital développement.

Pour offrir une réactivité exemplaire à nos clients Professionnels et Agriculteurs, nous avons inauguré en 2017 un **Centre de Services dédié aux Professionnels**. Il est organisé pour être un relais des conseillers des Centres d'Affaires, avec des interlocuteurs disponibles pour réaliser à distance les opérations courantes, promouvoir nos solutions digitales et répondre aux appels des clients.

Pour les solutions assurantielles, l'équipe de téléconseillers de notre **Centre de Conseil Assurance**, prend là aussi le relais des conseillers experts présents sur le terrain, pour accompagner les Professionnels et les Agriculteurs dans leurs demandes de prise en charge immédiate, d'information sur les garanties ou les nouveaux services relatifs à leurs contrats, ou fournir devis et attestations et prendre en compte tout changement de situation privée ou professionnelle.

Écoute et Météo clients

La mesure régulière des indices de satisfaction de nos clients oriente nos démarches d'amélioration continue.

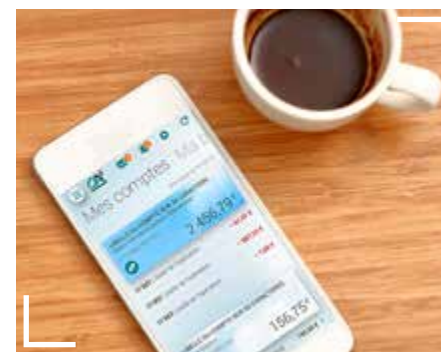
**81% de clients
satisfaits ou
très satisfaits.**

En hausse par rapport à 2016.



Retrouvez vos comptes et toute l'actualité du Crédit Agricole de Lorraine sur : <https://www.ca-lorraine.fr>

Gérez vos comptes en toute simplicité avec l'application Ma Banque.



100% digital

L'agence CA proximité, 100% digitale, propose une relation totalement en ligne et aussi l'accès à ses conseillers en banque et assurance. Les 1500 clients qui l'ont déjà choisie ont une préférence pour une relation à distance avec des horaires élargis. L'offre EKO répond tout à fait à certains de ces clients : un compte digital, simple, qui comprend tous les services essentiels de la banque au quotidien pour 2€ par mois, sans risque d'être à découvert.



Un Nouveau Centre de contacts Multimédia

Inauguré en 2017, il accompagne nos clients afin qu'ils soient plus à l'aise avec les nouveaux outils digitaux (smartphones, Internet, visioconférence, applications du Crédit Agricole...) et de pouvoir proposer des solutions personnalisées. La plateforme a réceptionné 23 500 appels depuis son ouverture entre octobre et décembre.

Prêts express professionnels

Nos clients professionnels et agriculteurs recherchent l'efficacité et la rapidité au quotidien. Pour leurs demandes de prêts, nous anticipons leurs besoins avec le Prêt Express Pro Agri. Ce crédit est proposé aux clients éligibles, directement en ligne, avec un accord de principe immédiat et un déblocage à l'initiative du client.

Ma Banque, Ma Carte, Paylib

Parce que la fréquentation des agences bancaires est de plus en plus réservée aux projets de vie, l'application « **Ma Banque** » **disponible 24/24 et 7/7 sur mobile et tablette**, répond aux besoins du quotidien : une consultation de solde, un virement, une alerte, une prise de rendez-vous.

Plus de 91 000 utilisateurs bénéficient régulièrement des nouvelles fonctionnalités comme :

- La « Remise de chèque » à distance, simplement en scannant son chèque,
- « Ma Banque PRO », qui permet une gestion simple de la partie privée ET de la partie professionnelle de nos clients professionnels et agriculteurs.

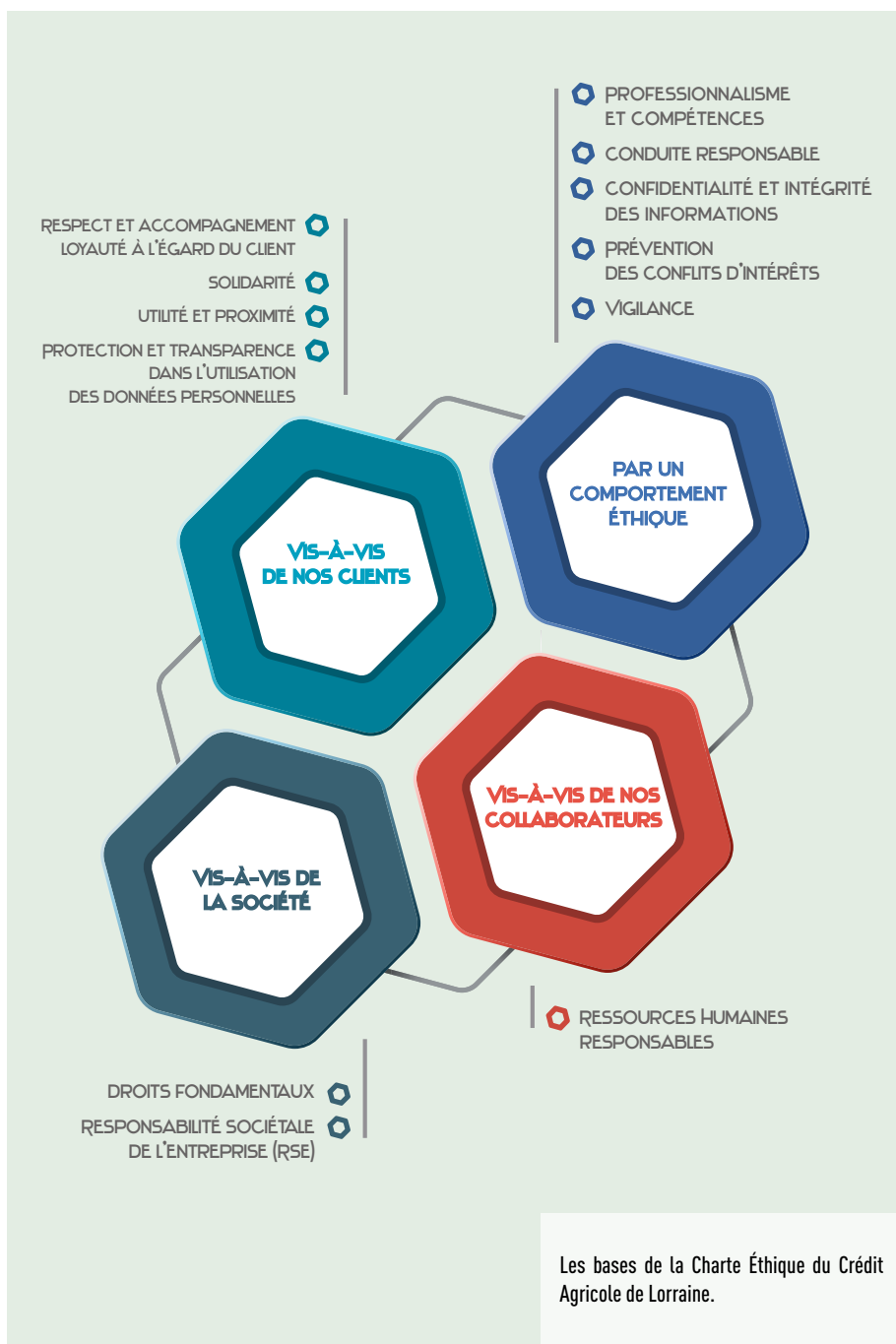
Paylib permet de réaliser ses achats en toute sécurité sur Internet ou directement via un smartphone Android dans un magasin. Il suffit d'activer la fonctionnalité à partir de l'application **Ma Carte**.



Ma Carte Ma Banque Paylib

Les 100 000 utilisateurs de la **Banque en ligne sur Internet** ont accès au configurateur/comparateur qui permet aux clients, et aussi non clients, de construire la relation qu'ils souhaitent avec le Crédit Agricole de Lorraine, l'adapter et la comparer. Le prix de la relation client est à chaque fois indiqué en toute transparence.

Le Crédit Agricole de Lorraine est présent sur les principales **plateformes de communication** comme Facebook, Twitter, LinkedIn, qui permettent à nos clients de nous faire part de leurs projets ou de leurs suggestions. Plus de 12 000 clients utilisent régulièrement ces vecteurs de communication.



Agence de Blainville



Placer l'éthique au cœur de la relation client

Notre **charte éthique** établit les 12 principes que nous nous sommes engagés à respecter vis-à-vis de nos clients, de nos collaborateurs, de nos fournisseurs et de la société. Ils guident notre action au quotidien et font écho à nos valeurs fondatrices de proximité, responsabilité et solidarité.

Nous nous sommes dotés **d'une charte des données**, pour aller plus loin que la simple application des lois et être davantage en adéquation avec les attentes de nos clients en matière de transparence et de confiance.

Nous respectons ainsi 5 engagements :

- La sécurisation des données est notre priorité
- Nous nous engageons à utiliser les données dans l'intérêt de nos clients
- Nous nous engageons à agir avec éthique et responsabilité en matière de données personnelles
- Nous nous engageons à la transparence et la pédagogie envers nos clients
- Nous nous engageons à laisser la maîtrise à nos clients sur leurs données et l'utilisation qui en est faite.

Une démarche de conseil dans la relation client

Nous nous engageons vis-à-vis de nos clients, tout au long de notre relation, sur

6 promesses :

- 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
- 5** Nous prenons en charge leur réclamation et y apportons une réponse dans un délai de 10 jours
- 6** Nous sollicitons leurs suggestions pour renforcer la confiance et la satisfaction en leur banque mutualiste.





Le Crédit Agricole de Lorraine soutient les nouveaux projets habitat. Photo Istock.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

ET À LA CROISSANCE DES TERRITOIRES

- | 93% des agriculteurs se déclarent satisfaits en 2017 de leur relation avec le Crédit Agricole de Lorraine, en progression de 5 points sur 1 an.
- | 2650 nouveaux projets agricoles financés en 2017

Nous accompagnons nos clients dans **leurs projets de vie**, à titre privé ou professionnel, en proposant nos solutions de crédit.

Être financier de 1^{er} plan
de tous projets et besoins
de nos clients :
1 maison sur 4 financée
par le Crédit Agricole
en Lorraine

En 2017, 7 415 nouveaux projets habitat ont été accompagnés, avec 833 Millions d'€ de nouveaux crédits, et plus de 31 000 financements de consommation, pour 176 Millions d'€.

Ces clients ont accès à leur « espace projet habitat digital » qui permet de suivre l'avancée de leur dossier de crédit immobilier à chaque étape et d'interagir avec leur conseiller, via un espace sécurisé.

Accompagner l'agriculture Lorraine

Avec 130 conseillers dédiés sur le terrain et des experts en appui, le Crédit Agricole de Lorraine accompagne le monde agricole dans les bons moments, comme dans les périodes les plus délicates. En 2017 :

- 2650 nouveaux projets ont été financés
- avec 128 Millions d'€ de nouveaux crédits d'investissements

- 113 jeunes agriculteurs se sont installés sur notre territoire avec l'accompagnement du Crédit Agricole

- ce sont aussi 65 Millions d'€ de crédits ou de pauses qui ont été mis en place depuis 2015 pour aider à faire face à la situation de crise que traverse la Lorraine

- 120 000 € ont été dédiés à l'animation et à la communication des Organisations Professionnelles Agricoles

Les Trophées du tourisme

Le tourisme est un secteur clé de l'économie locale, pourvoyeur de 4% des emplois régionaux. Partenaire des acteurs de nos territoires, nous accompagnons les professionnels du tourisme en Lorraine via une offre 'Tourisme', et avons lancé les « Trophées du Tourisme en Lorraine ».



La 1^{re} édition d'appel à projets a permis de récompenser, le 27 Juin 2017 à l'Abbaye des Prémontrés, les 6 projets les plus innovants et qui permettent de développer le tourisme dans la région.



Lauréats des
Trophées du tourisme 2017.



Les Cafés de la Création, lieu de rencontre des porteurs de projets.

Partenaire de l'excellence
avec le concours
« Un des Meilleurs Ouvriers de France ».



Banquiers et Assureurs

Nous proposons à notre clientèle des solutions de protection et d'assurance, à titre privé et professionnel. En sécurisant le présent, nous permettons à nos clients et sociétaires de préparer leur avenir. Plus de 198 000 contrats d'assurance des biens ont été souscrits avec les solutions de notre filiale PACIFICA. 94% des clients sont satisfaits du traitement de leur sinistre.

La Banque des frontaliers

Le travail frontalier est le moteur de nouvelles dynamiques territoriales de notre région et un levier de développement.

Notre Caisse Régionale propose aux travailleurs frontaliers des interlocuteurs dédiés dans nos agences en proximité des zones frontalières et nous leur proposons des 'Matinales Frontaliers' les samedis sur les secteurs de Thionville, du Pays-Haut et de Metz.

Les Cafés de la Création

Nous sommes présents auprès des créateurs d'activité qui veulent s'investir sur le territoire. Plus de 60 entrepreneurs ont été rencontrés, dans un cadre convivial, lors des 7 éditions organisées en 2017 à Nancy, Metz et Thionville. Ils ont été conseillés sur leur projet de création par des experts des Chambres de Commerce et d'Industrie, et des métiers, l'ADUAN, des experts comptables, notaires, avocats et professionnels du Crédit Agricole.



Un Livret sociétaire utile au territoire

Le Livret sociétaire, réservé à nos clients sociétaires et mieux rémunéré que le Livret A, est doublement utile au territoire : il participe au financement des entreprises de moins de 5 ans sur le territoire, via les Prêts aux Créateurs d'Entreprises. Il permet également à leurs détenteurs de collecter des Tookets, que la Caisse Régionale s'engage à transformer en Euros et à reverser aux associations du territoire.

Partenaire du Concours « Meilleurs Ouvriers de France »

Les Meilleurs Ouvriers de France représentent l'excellence des métiers de l'artisanat. Nous nous sommes engagés en tant que partenaire de ce concours, en apportant notre soutien financier et en accueillant des événements de lancement de ce concours dans les départements de la Meuse et de la Moselle.

Des services experts pour les entreprises

Nous avons l'ambition d'être aux côtés des acteurs économiques pour servir leur développement et celui de notre territoire. C'est pourquoi nous avons créé notre Banque d'Affaires Entreprises. Nous proposons ainsi un accompagnement sur mesure, avec aussi l'expertise de notre service des Affaires Internationales et avec l'appui des filiales du Groupe Crédit Agricole : SODICA Corporate Finance, IDIA Capital Investissement, AMUNDI Private Equity Funds, CA Indosuez Private Banking, Crédit Agricole Corporate & Investment Bank.

AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE POUR PRIVILÉGIER LE BIEN COMMUN

518 administrateurs actifs sur le terrain, à l'écoute des 180 000 sociétaires impliqués dans la vie de leur banque.

Une organisation coopérative et participative

Le Mutualisme est un ensemble de valeurs qui place l'homme au centre de la vie économique et sociale. Il est à l'origine du Crédit Agricole et irrigue chaque jour ses actions. Une banque à gouvernance coopérative, dont le capital est détenu sous forme de parts sociales par des sociétaires, déploie un modèle différent, où la rentabilité est un moyen pour permettre le développement et non une finalité en soi, et où l'utilité aux territoires est au centre de la stratégie.

Être sociétaire, un privilège

Être sociétaire, c'est être plus qu'un client. En souscrivant des parts sociales, le client devient sociétaire, c'est-à-dire porteur du capital de sa Caisse Locale, et acteur de la vie locale.

En tant que sociétaire, le Crédit Agricole de Lorraine prend 5 engagements envers lui.

Des avantages sont réservés aux sociétaires, certains individuels, comme des réductions dans des musées partenaires, ou d'autres collectifs, comme la possibilité de cumuler des Tookets, la monnaie solidaire que le Crédit Agricole transforme en Euros et reverse à des associations choisies par les sociétaires.

Sociétaire, un privilège



une solidarité active



l'accès à l'information



la contribution à la vie de la banque



des accès privilégiés



des offres et services bancaires réservés

S'entourer d'administrateurs impliqués pour représenter les sociétaires

518 administrateurs, élus parmi les clients sociétaires du Crédit Agricole de Lorraine, siègent au Conseil d'Administration de leur Caisse Locale. En proposant des projets à soutenir par des initiatives locales, ils participent directement à la vie de la banque, et ils représentent les clients sociétaires de leur Caisse Locale. Avec 59% de femmes parmi les nouveaux administrateurs, nous nous engageons dans une démarche de diversification des profils de nos administrateurs, afin que ceux-ci soient représentatifs de notre clientèle qui elle-même se transforme à l'image de la société.

Les Cafés Sociétaires

Pour la 2^e année consécutive, les Caisses Locales ont organisé une rencontre avec les clients, sociétaires ou non, dans 43 Agences le samedi 14 Octobre 2017. Présidents et administrateurs des Caisses locales ont apporté un éclairage sur le fonctionnement d'une Banque Mutualiste, en présentant les actions des Caisses Locales et les avantages d'être Sociétaire, le tout dans un moment de convivialité autour d'un café.

En 2017, près de 10 000 sociétaires et invités se sont rendus aux Assemblées Générales de Caisses Locales.



Job dating
« 1^{er} stage, 1^{er} Job »,
à Ludres (54)

PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES

AVEC NOS ÉQUIPES

80 nouveaux collaborateurs
en contrat CDI

7,43% Notre taux d'emploi
de personnes handicapées

Recruter et former de façon pérenne sur le territoire

Le Crédit Agricole de Lorraine est un acteur important de l'emploi en Lorraine. En 2017, nous avons recruté 80 nouveaux collaborateurs en contrats CDI, et 113 en contrats CDD. La formation en alternance fait partie de nos pratiques depuis des décennies, nous avons accueilli 152 stagiaires et 34 alternants.

Nous sommes sensibilisés aux formes de mixité. 61% de nouveaux CDI sont des collaboratrices.

Nous nous appuyons sur un réseau local pour le recrutement de nos futurs collaborateurs, en nouant des partenariats avec des organismes de formation et des écoles implantées dans notre région : l'ICN, l'IAE, ENSAIA,

le CFPB, DIFCAM, l'IUT de METZ, l'IUT de Sarreguemines, le lycée agricole de Courcelles Chaussy...

Favoriser l'emploi des jeunes dans la région

En partenariat avec une plateforme de recrutement dédiée aux jeunes, nous avons mis en place un dispositif unique visant à faciliter l'accès à l'emploi des jeunes : le job dating « 1^{er} stage, 1^{er} job ». Ce dispositif permet de mettre en relation directement des personnes en recherche d'emploi et des entreprises en demande. Le premier s'est déroulé le 14 novembre à Ludres, avec 10 entreprises de la région de divers secteurs d'activité à la recherche de jeunes talents en CDD et CDI. 55 candidats sont venus à cet événement.



Promouvoir la diversité

Avec Handicap et Emploi au Crédit Agricole, 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.

En 2017 ce sont :

- 92 collaborateurs reconnus en situation de handicap
- 9 aménagements de poste effectués
- Des travaux réalisés par les Entreprises adaptées (espaces verts, entretiens locaux, déménagements...) pour l'équivalent de 4.62 Unités bénéficiaires.

Notre taux d'emploi de personnes handicapées s'élève à 7,43 %.



Les diplômes sont remis aux salariés qui ont suivi durant l'année une formation diplômante.

formation des managers
aux techniques
de co-construction



5990 Jours/homme de formation
organisés pour nos salariés

La co-construction avec nos clients et collaborateurs

La démarche de co-construction permet de faire émerger des idées nouvelles dans le cadre de l'amélioration de l'expérience client ou de l'expérience collaborateur. Afin d'ancrer cette pratique dans l'entreprise, plusieurs collaborateurs ont été formés aux techniques de co-construction et la mettent en œuvre avec les salariés ou des groupes de clients.

Développer la formation et la promotion interne des salariés

Avec le Campus by Lorraine, notre centre de formation basé à Laxou, nous offrons un espace d'apprentissage performant à nos collaborateurs. 305 sessions de formation ont eu lieu en présentiel au Campus en 2017.

5990 Jours/homme de formation ont été organisés pour nos salariés.

La formation évolue également grâce aux nouveaux outils : classes virtuelles, e-learning, MOOC...

Tout au long de leur carrière, nous proposons à nos collaborateurs de suivre des formations, dont certaines sont diplômantes : 124 se sont inscrits à une formation Bachelor ou masters et 3 à l'AUREP, 9 à l'ITB. 18 ont été diplômés en 2017.

Favoriser le dialogue social

Nous dialoguons et concrétisons des accords avec les partenaires sociaux, en ayant signé 7 accords locaux et nationaux sur l'année 2017.

Une enquête pour mesurer l'indice d'engagement et de recommandation des collaborateurs

Une relation client exemplaire passe par une satisfaction des collaborateurs de l'entreprise.

L'IER

(Indice d'engagement et de
recommandation) des collaborateurs
du Crédit Agricole de Lorraine s'élève à

73 %

Le Crédit Agricole de Lorraine bénéficie d'un très fort sentiment d'appartenance de la part de ses salariés. Cette enquête sera renouvelée à intervalles réguliers pour observer l'évolution de ce sentiment d'appartenance à l'entreprise.

CULTIVER UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE SUR LES TERRITOIRES

193 345 € versés à 148 Associations, dans le cadre des initiatives locales et grâce aux TOOKETS distribués par nos clients sociétaires.



Remise des Tookets sur le site de Laxou en novembre 2017.

Soutenir les associations locales et animer le territoire

Les Tookets sont une monnaie solidaire distribuée par le Crédit Agricole de Lorraine à ses clients sociétaires. A chaque utilisation de leur carte sociétaire, les clients sociétaires cumulent des Tookets, qu'ils distribuent à des associations du territoire. Le Crédit Agricole transforme ensuite ces Tookets en euros. 58 332 euros ont été versés aux associations en 2017.

Des initiatives Locales

55 projets ont été soutenus dans les domaines de la solidarité, de la culture ou du patrimoine, à l'initiative des Caisses Locales et de leur conseil d'administration, attentifs aux besoins des associations de leurs secteurs.

Accompagner les clients et personnes fragiles

Un « Point Passerelle » est un dispositif unique en France, issu de nos valeurs de banque mutualiste pour accompagner nos clients dans les bons ET les mauvais moments de leur vie.

Point Passerelle propose un accompagnement personnalisé et gratuit pour nos clients en difficulté, aussi bien sur un plan humain et personnel qu'économique (perte d'emploi, séparation, maladie, décès, ou un contexte de surendettement). Ses missions : écouter, diagnostiquer, orienter et accompagner le client qui le sollicite vers les solutions les plus adaptées, en lien avec des organismes avec lesquels des partenariats ont été noués pour bénéficier d'une complémentarité d'intervention (EDF, Action logement, ADIE...)

Signature de partenariat « Point Passerelle » avec EDF.





Le Mozaïc Foot Challenge récompense depuis plusieurs dizaines d'années les clubs amateurs les plus offensifs, par des dotations et la possibilité de participer à la grande finale nationale à Clairefontaine. Photo Crédit Agricole SA.

L'hôpital Saint Jacques à Dieuze



Crédit photo hôpital Saint Jacques.

Partenaires du sport préféré des français

Nous sommes depuis plusieurs dizaines d'années les partenaires privilégiés du football amateur en Lorraine. En accompagnant, au niveau local, tous les acteurs de ce sport (ligue, districts, et clubs), nous partageons leurs valeurs sportives et créatrices de lien social.

Agir pour l'environnement

Nous avons engagé l'ensemble de l'entreprise et de ses salariés dans une démarche de développement durable, avec une charte qui nous engage sur les domaines de l'usage et les économies de papier, les déchets et le recyclage, les économies d'énergie et l'optimisation des déplacements.

Nous avons supprimé les dépliants papier en agence et les affiches dans certaines d'entre elles, économisant ainsi plusieurs centaines de kilos de papier par an.

Lutter contre la désertification médicale

Suite à un appel à projets réalisé avec la fondation Crédit Agricole Solidarité Développement, l'hôpital de Dieuze a été soutenu dans sa démarche d'accès aux soins des personnes âgées par un dispositif de télé médecine. L'Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie a quant à elle été accompagnée dans la mise en place d'un véhicule itinérant pour prendre en charge la prévention et la réduction des risques.



Agence 0 papier
Metz Amphithéâtre

CHIFFRES CLÉS

SUR LES TERRITOIRES

Proximité relationnelle

117 agences locales

1 agence en ligne

1 centre de contact multimedia

11 centres d'affaires

4 agences entreprises

232 automates bancaires (152 GAB, 39 multifonctions, 24 DIB et 16 LSB)

71 commerçants « service Point Vert » (à fin octobre 2017)

Expertise

La Banque Privée CA Lorraine

La Banque d'affaires entreprises

429 000 contrats Assurances et Prévoyance (dont 123 000 contrats épargne assurance vie)

Au service de

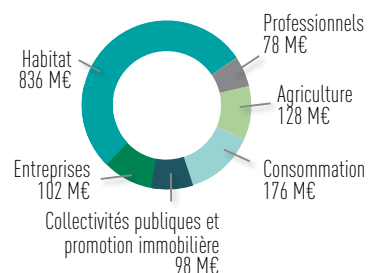
454 200 clients

25 490 personnes morales

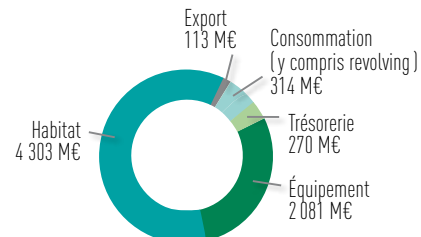
518 administrateurs

Crédits d'investissement 2017 : 1 418 millions d'euros

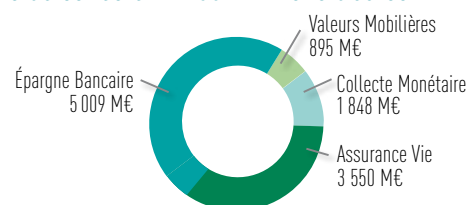
Nombre de projets habitat accompagnés : 7 415



Encours de crédit : 7 081 millions d'euros



Encours de collecte : 11 302 millions d'euros



Fonds propres 2017

1 360 M€

Ratio de solvabilité européen 2017

18,96 %

Produit net bancaire (Social Global)

233 M€

Impôts et taxes et résultat net

23 M€ | 54,9 M€



COMITÉ DE DIRECTION

AU 1^{ER} MARS 2018



Directeur Général

Renée TALAMONA

Directeur Général Adjoint

Vincent JUNG

Directrice du Mutualisme, de la Communication, des Ressources Humaines et de la Logistique

Claire BUSSAC

Directeur des Processus de Bancassurance et de la Technologie

Etienne GOSSET

Directeur des Finances, du Pilotage et du Recouvrement

Pascal JAN

Directeur des Risques et de la Qualité

Frédéric LATAILLE

Directeur des Entreprises, Collectivités et Banque Privée

Richard ROSTOUCHER

Directeur des Agences et de la Relation Client

Pierre SCHMITT

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Président

Claude VIVENOT

Directeur Général

Renée TALAMONA

Vice - Présidents

Pascal PALIN

Alex VOIRY

Administrateurs

Philippe ANDREANSKY

Brigitte BAYARD

Anne BELLO

Hervé BELLOY

Dominique GIRARD

Philippe HENNEQUIN

Régis HENRY

Gérard HYPOLITE

Catherine LOEVENBRUCK

Didier LOMBARD

Laurent MEYER

Alain MOUTAUX

Thomas PERIN

Philippe TRAMBLOY

Cécile ZIENKIEWICZ

100% HUMAIN, 100% DIGITAL

* Accès gratuit et illimité hors coût de communication variable selon opérateur.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Lorraine. Société coopérative à capital variable. Etablissement de crédit. Société de courtage d'assurances. 775 616 162 RCS METZ. Siège social : 56/58 avenue André Malraux 57000 METZ. Immatriculée au registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 07022719. Adresse postale : CS 71700 54017 NANCY CEDEX. COM 1460C - 03/2018



www.ca-lorraine.fr *

