



CA
LORRAINE
banque & assurances

RÉVÉLATEUR

DE LORRAINE

NOTRE PACTE
sociétal &
territorial

2019



CRÉDIT AGRICOLE
LORRAINE
banque & assurances



SOMMAIRE

_ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS	7
_CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES ET À L'ENVIRONNEMENT	13
_AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE POUR PRIVILÉGIER LE BIEN COMMUN	19
_PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS ÉQUIPES	23
_CULTIVER UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE SUR LES TERRITOIRES	27
_CHIFFRES CLÉS	28
_NOTRE GOUVERNANCE	30
_ORGANISATION DU GROUPE	32



Claude VIVENOT, Président

Renée TALAMONA, Directeur Général

Édito

« Agir au quotidien dans l'intérêt de ses clients et de son territoire » : telle est notre mission au Crédit Agricole de Lorraine. Nous y apportons des preuves concrètes pour tous nos clients et ce sont eux qui le disent ! Depuis deux ans, nous sommes aussi le seul banquier et assureur 100 % Lorraine dont la démarche conseil est reconnue par un organisme externe comme l'AFNOR. Une démarche qui se caractérise principalement par un conseiller à l'écoute et des outils digitaux innovants et facilitateurs.

Dans notre mission, nous allons au-delà des actions en tant que Banquier, Financeur et Assureur. Ainsi, nous poursuivons le développement de l'emploi et de l'entrepreneuriat sur notre territoire, en soutenant toujours plus de start-up, d'acteurs du tourisme et d'associations au service du lien social. En 2019, nous avons lancé d'ailleurs notre propre fondation pour élargir notre politique de mécénat à la lutte contre le décrochage scolaire, la recherche en santé et l'inclusion sociale.

Notre développement s'appuie fortement sur l'engagement des premiers ambassadeurs de notre marque que sont nos collaborateurs et notre réseau d'administrateurs. Nous sommes particulièrement vigilants à le cultiver par des pratiques humaines, responsables et des formations adaptées. En 2019, pleinement conscients des bouleversements sociaux et climatiques, nous avons aussi renforcé notre rôle en faveur de la responsabilité sociétale et environnementale.

Nous espérons vous avoir donné l'envie d'en savoir davantage sur nos actions de 2019 et nous sommes fiers de contribuer au rayonnement de notre beau territoire de Lorraine.



Un rendez-vous client
dans l'agence
transformée de Laxou

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS

AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

Le Crédit Agricole de Lorraine offre à ses clients le choix d'accéder à leur banque par tous les canaux, des plus traditionnels aux plus innovants, et de pouvoir en changer à tout moment. C'est la garantie 100% humain et 100% digital.

77% Indice de Recommandation Client (IRC)

La certification AFNOR renouvelée en 2019

En 2018, le Crédit Agricole de Lorraine s'est engagé dans la **certification AFNOR** de sa Démarche conseil. Gage de son savoir-faire et de son professionnalisme auprès des clients, notre caisse régionale a obtenu en 2019 la confirmation annuelle de la certification.

1^{re} banque
certifiée
de la région
Grand Est



En 2019, le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi son engagement dans le respect de sa démarche conseil :

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

(1) 30 jours calendaires, sauf exceptions réglementaires
(2) 10 jours ouvrés

Un réseau d'agences dense, moderne et diversifié

Afin de renforcer la proximité relationnelle et s'adapter aux attentes de ses clients et à leurs usages, le Crédit Agricole de Lorraine s'est doté de différents formats d'agences. Cette proximité, renforcée par l'installation des Relais Crédit Agricole, (anciennement Points Verts) permet d'aboutir à un maillage optimum du territoire.

En 2019, le Crédit Agricole Lorraine ce sont :

- 115 agences dédiées aux particuliers
- 10 centres d'affaires dédiés aux professionnels
- 4 agences entreprises
- 92 Relais CA

**+29 Relais CA
en 2019**

**45 agences
transformées depuis 2017**



Agence transformée
Blandan

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS



Vers une personnalisation des structures dédiées

Les clients du Crédit Agricole de Lorraine ont systématiquement accès à leur agence ou aux services en ligne pour gérer les opérations courantes ou mener à bien leurs projets. Attentif à répondre aussi aux cas particuliers, le Crédit Agricole de Lorraine s'est doté de services « à la carte » par le biais d'équipes dédiées. Ces équipes évoluent au sein de différents services ou structures :

- La Banque Privée – des conseillers privés apportent aux clients patrimoniaux un conseil de haut niveau et une véritable ingénierie patrimoniale.
- 4 Agences Entreprises et 10 Centres d'Affaires – des conseillers dédiés aux entrepreneurs de tous domaines leur font bénéficier de notre expertise ainsi que celle des filiales.
- Un Centre de Services Professionnels – service à distance à la réactivité exemplaire, relais des Conseillers en Centres d'Affaires, destiné à réaliser les opérations courantes des Professionnels et des Agriculteurs.

- Un centre de téléconseillers en assurance – en complément des conseillers présents sur le terrain, les téléconseillers apportent tout type d'information aux clients Professionnels et Agriculteurs et répondent à leurs demandes de prise en charge immédiate

- Les Points Passerelle – des conseillers Événements de vie accompagnent les clients confrontés à des coups durs.

Des agences nouvelle génération

Afin d'accompagner au mieux les Lorrains, Le Crédit Agricole de Lorraine évolue dans les modes de relations choisis par ses clients et adapte ses services à leurs besoins.

Des canaux de conseil à distance

CA proximité est une agence accessible à distance en digital ou par téléphone. Elle compte à ce jour 2 190 clients, dont 375 nouveaux clients qui sont entrés en relation par ce biais en 2019. Le Centre de Contact Multimédia accompagne les clients dans la gestion des nouveaux outils digitaux (smartphones,

Internet, visio, applications du CA comme Ma Banque, Ma Carte, PACIFICA...) et propose des solutions personnalisées à tous nos clients. La plateforme a réceptionné 27 780 appels en 2019 et traité 27 996 appels sortants.

Poursuite de la rénovation des espaces de conférence

Après Metz, c'est au tour de l'espace conférence du site de Laxou de faire peau neuve. Les travaux, démarrés en novembre, se poursuivront jusqu'en mars 2020. L'auditorium pourra accueillir jusqu'à 180 personnes.

Le circuit court s'invite dans nos agences

Depuis 2019, afin de développer de nouvelles activités sur le territoire, en lien avec les circuits courts, nous invitons nos clients et prospects dans nos agences à des découvertes de produits présentés par des acteurs locaux travaillant en circuit court. Ce type d'événements permet à la fois d'offrir une vitrine à nos producteurs locaux mais également de répondre aux attentes sociétales.



Nouveau Portail Client

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

+55 Millions de connexions au site et à l'appli par an

2190 clients font confiance à notre agence en ligne CA Proximité

Une présence digitale

En agence et en ligne

Depuis 2019, tous nos clients peuvent bénéficier d'un entretien dédié à la gestion de son patrimoine via un outil unique et innovant : Trajectoire Patrimoine. En outre la Banque en Ligne poursuit sa croissance. En 2019, le nombre de connexions a dépassé les 55 millions. L'application Ma Banque, accessible sur smartphone et tablette, s'est enrichie de fonctionnalités telles que le Paylib entre amis, qui permet de transférer facilement de l'argent à ses proches, ou le SécuriPass, protection contre la fraude proposée par le Crédit Agricole.



L'outil dédié à la gestion du patrimoine de tous les clients

Un agrégateur de comptes, permettant aux clients d'accéder à l'ensemble de leurs comptes, toutes banques confondues, est également accessible depuis l'application Ma Banque. Un configurateur / comparateur sur la Banque en ligne permet aux clients et aux prospects de construire la relation qu'ils souhaitent avec le Crédit Agricole de Lorraine, de l'adapter et la comparer en toute transparence. Enfin, la signature électronique Habitat dans «L'Espace Projet Habitat», service novateur, permet aux emprunteurs de suivre en ligne tout le cheminement de leur demande de financement dès les premiers instants.

Les réseaux sociaux

Être présent sur les réseaux sociaux, plus qu'une évidence : une nécessité, notamment pour accompagner des jeunes avec des opérations dédiées comme la Prime Bac. Après Facebook, LinkedIn et Twitter, le CAL a pris ses marques sur Instagram depuis le mois de mars. Nous avons décidé d'en faire le réseau social privilégié pour communiquer sur nos actions locales et mutualistes, relayer notre positionnement de Banque du Tourisme et faire grandir notre action dans le cadre des Trophées du Tourisme.



Campagne Prime Bac





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

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

DES TERRITOIRES ET À L'ENVIRONNEMENT

Acteur majeur du développement économique de son territoire, le Crédit Agricole de Lorraine déploie une offre complète de solutions de financement adaptées à toutes les clientèles.

+941 M€ de crédits habitat

+200 M€ de crédits à la consommation

459 603 clients

dont

+480 M€ d'encours d'épargne

1^{re} agence dédiée à l'habitat à Thionville

19 219 nouveaux clients en 2019

Financer tous les projets et tous les besoins

Nous accompagnons nos clients dans leurs projets, privés ou professionnels, en leur proposant des solutions adaptées.

Le crédit

7 189 projets habitats financés, soit 941 millions d'euros de crédit en 2019

17 024 projets de consommation pour un montant de 200 millions d'euros

L'assurance et la prévoyance

Plus de 320 152 contrats, dont 41 176 en 2019, pour la protection de nos clients.

Accompagner tous les publics

Si le Crédit Agricole a l'ambition d'être aux côtés des acteurs économiques du territoire, il n'en oublie pas pour autant les publics les plus fragiles.

Les acteurs économiques

Nous avons accompagné 1 244 projets réalisés par des professions libérales, des commerçants, artisans ou TPE.

Grâce à notre Banque d'Affaires Entreprises, une entreprise lorraine sur quatre bénéficie d'un accompagnement sur mesure, avec nos chargés d'affaires dédiés, l'expertise de notre service des Affaires Internationales et 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.

Les créateurs/repreneurs, générateurs de valeur sur le territoire, ne sont pas en reste. En 2019, 4 rencontres ont été organisées dans le cadre des Cafés de la Création à Nancy, Metz et Thionville. De nombreux acteurs de la dynamique entrepreneuriale étaient présents aux côtés des professionnels du Crédit Agricole de Lorraine pour les conseiller : CCI, Chambre des métiers, ADUAN, experts comptables, notaires, avocats...

Jesuisentrepreneur.fr est une plateforme digitale gratuite, unique en son genre dans le monde bancaire, ouverte depuis fin 2019. Accessible à tous les créateurs, clients ou non, elle propose des services pour les aider à concrétiser leur projet : création de leur business plan, évaluation du marché et des projections financières, identification du financement, dépôt des statuts pour démarrer leur activité.

L'agriculture reste bien évidemment au cœur de notre métier. En 2019, le Crédit Agricole de Lorraine a accompagné 108 installations de jeunes agriculteurs et le dispositif AGILOR a permis de financer pour 84,3 M€ de matériel agricole. Et parce que l'accompagnement des agriculteurs ne se limite pas à l'aspect financier, le Crédit Agricole de Lorraine a organisé une conférence publique sur « Les atouts de l'agriculture française sur l'échiquier mondial » en présence de 300 clients et partenaires.

239 clients accompagnés
par le dispositif Passerelle

Les clients fragilisés

À un certain moment de leur vie, nos clients peuvent avoir à faire face à une situation financière et budgétaire difficile, à cause d'une séparation, d'une perte d'emploi, d'une maladie. Pour leur permettre de faire face à ces difficultés, le Crédit Agricole de Lorraine leur offre la possibilité de s'orienter vers le Point Passerelle, dispositif unique en

France issu de nos valeurs de banque mutualiste. Neuf chargés de solution sont répartis sur le territoire et aident les clients en situation de fragilité bancaire à retrouver une autonomie dans leur gestion budgétaire. 239 clients ont bénéficié de cet accompagnement personnalisé et gratuit en 2019. 15 prêts « coup de pouce » ont été accordés pour un montant de 34 920 euros.



Éduquer 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 objectif d'étoffer les accompagnements, au-delà des solutions bancaires du dispositif Passerelle, pour prévenir les difficultés financières des jeunes ou des personnes en difficulté sociale. 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'élus et de collaborateurs.

Budgetissimo

Dans la continuité du dispositif Passerelle nous accompagnons les jeunes de façon pédagogique et ludique sur l'apprentissage de la gestion du budget via le jeu Budgetissimo.



Les jeux Budgetissimo

14 partenaires
pour notre Village

16 start-ups
hébergées au Village



Le Village by CA

Premier dispositif d'accélérateurs de startups en France, le Village by CA est un réseau présent partout en France et à l'international. Il met en relation des startups et des entreprises partenaires pour accélérer l'innovation et le business grâce à un accompagnement à 360° (master class, conférences, réseau d'experts, espaces d'exception pour recevoir clients et investisseurs, mises en relations avec les grands groupes, réseau alumni). Un développement qui peut dépasser les frontières de l'Hexagone grâce à des relais internationaux avec un Village by CA implanté à Milan et des relais dans des villes majeures dans le monde (Londres, New York, Shanghai, Tokyo...).

Le réseau Village by CA en chiffres :

726 Start-ups 33 Villages by CA
553 Partenaires 400 M€ Levée de fonds

Avec le Village by CA Lorraine, le Crédit Agricole apporte une réponse innovante favorisant le développement de l'économie de notre territoire. Le Village by CA Lorraine permet ainsi de révéler des projets innovants et accompagner l'accélération des jeunes entreprises dans notre région. Les startups bénéficient d'un programme d'accompagnement personnalisé et participent à des ateliers en fonction de leurs besoins (levée de fonds, financement public, stratégie de communication, expertise comptable, fiscale, juridique...).



En juin 2019, le Village by CA Lorraine a soufflé sa première bougie et en octobre, il a accueilli la 5^e promotion, portant ainsi à 16 le nombre de startups accompagnées.

Les startups accueillies en 2019 sont :

- **Distri** : application smartphone dédiée aux circuits courts et aux producteurs locaux.
- **Pandor Concept** : propose de réinventer vos événements corporate et grand public grâce à l'intégration des activités numériques.
- **RestoMemo** : solution de pilotage de l'activité des restaurants (réservations de couverts, base de données clients, statistiques, outils marketing).
- **Serial Immo** : agence immobilière digitale, de la photo 360 du bien, à la signature du compromis de vente en ligne, en passant par la gestion des visites digitalisée.
- **The Place To Wish** : combine une solution de liste de souhaits de cadeaux, de cagnotte en ligne jusqu'à la livraison.
- **Twake** : plateforme collaborative de travail pour organiser et gérer tous vos projets sur une seule plateforme.
- **Untypical** : permet d'automatiser l'écriture de code informatique (codebots) pour réduire drastiquement les coûts et la mise en place des projets de développement informatique.

Le Village bénéficie du soutien de partenaires régionaux et nationaux qui s'investissent au quotidien dans la vie du Village : Alexis Grand Est, Chambre Régionale d'Agriculture du Grand Est, Cinestic, Crédit Agricole de Lorraine, Epitech, Expertis CFE, Groupe Bellocchio, Lorweb, Marcotullio, Signify -Philips Lighting, Sdib-Steelcase, SEO Camp, Sodelor, Videotelling.



La banque du tourisme

Résolument ancré sur son territoire, le Crédit Agricole de Lorraine affirme depuis trois ans sa prédominance de « Banque du Tourisme » grâce à son plan d'actions complet pour accompagner le secteur touristique. Elle affiche sa volonté de se mobiliser avec le territoire pour renforcer son attractivité.

S'appuyant sur sa nature première de banque-assurance, le Crédit Agricole de Lorraine a tout d'abord mobilisé une ligne de 50 millions de crédits au travers d'une offre complète de services de financement et d'assurances concoctés pour les professionnels du secteur. Il s'agit en premier lieu de les aider à innover et à se développer.

Partenaire de Lorraine Tourisme, le Crédit Agricole de Lorraine est devenu en 2019

le diffuseur officiel du Pass Lorraine, au même titre que les offices du tourisme. Cette carte gratuite est disponible dans toutes nos agences et donne accès à plus de 170 sites lorrains à des tarifs réduits.



Pour la 3^e année consécutive, le Crédit Agricole de Lorraine a organisé les Trophées du Tourisme qui ont vocation à récompenser les initiatives audacieuses, créatives ou innovantes au service du développement du Tourisme sur le territoire. 3 lauréats (Bateaux GD Vacances à Metz, l'association Tourisme et Loisir la Tour du Stock à Langatte, l'application mobile QRvillers-Les-Nancy) et 2 coups de cœur ont été récompensés le 13 juin dernier au Grenier de Chèvremont du musée de la Cour d'Or à Metz.



La Lorraine réinventée

En partenariat avec Uni-Éditions, notre caisse régionale a réalisé, à destination de nos clients, un ouvrage qui se veut une mise en lumière des spécificités, merveilles et savoir-faire de notre territoire.



Animer le territoire

Le sport comme école de la vie avec Teddy Riner

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.

Accompagner hors notre territoire

Des services experts pour les entreprises

Certaines de nos entreprises clientes, désireuses de se développer à l'international, bénéficient de l'expertise de notre service des Affaires Internationales, dans l'accompagnement de leurs projets ou la recherche de partenaires commerciaux à l'étranger.

La Banque des Frontaliers

Le travail frontalier est le moteur de nouvelles dynamiques territoriales de notre région. En plus d'une présence auprès de nos filiales implantées au Luxembourg (CACEIS, AMUNDI, FUND CHANNEL), nous accompagnons nos clients frontaliers avec une offre dédiée.

Conférence avec Teddy Riner



- 100





Remise des chèques Tookets aux associations.

30% d'élues femmes



Une Fondation au service du territoire

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 bénéficiés 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'élus du Crédit Agricole de Lorraine.

Des caisses locales actives

En 2019, 6000 sociétaires et invités sont venus à nos Assemblées Générales de Caisse Locale. Au-delà des informations et échanges avec ses clients et sociétaires, le Crédit Agricole de Lorraine mène également des actions en lien avec son statut de banque mutualiste et des valeurs de solidarité et de proximité.

Les actions en faveur du territoire

Les Tookets sont des points solidaires, cumulés par les clients sociétaires via l'utilisation de leur carte puis convertis en euros. Les sommes récoltées sont versées à des associations du territoire. Les élus, sociétaires et clients soutiennent également des projets locaux (initiatives locales) dans les domaines de la solidarité, de la culture ou du patrimoine. En 2019, 59 999 € ont été versés à 95 Associations, grâce aux Tookets distribués par nos clients sociétaires et aux initiatives locales.

Des animations ludiques

Les 15 et 16 novembre derniers, les 39 caisses locales ont organisé les traditionnels Cafés Sociétaires en présence de leurs présidents et administrateurs. Cette année, les actions du mécénat du Crédit Agricole de Lorraine ont été expliquées à 3 950 personnes qui ont ensuite participé à un jeu à gratter sous forme de quizz.

En 2019 le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi le déploiement des Cafés du Digital, destinés à nos clients sociétaires, pour faciliter l'inclusion digitale et lutter contre la fracture sociétale numérique. 800 participants sont venus se familiariser aux usages du numérique (site, applications, nouveaux formats d'agences intégrant différents automates) à travers des clips, vidéos, démonstrations, explications et des quizz.





Job dating
Wizbii

PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES

AVEC NOS ÉQUIPES

En 2019, le baromètre IER, Indice d'Engagement et de Recommandation, auquel 78 % de collaborateurs ont répondu, a révélé que plus de 90 % des répondants se déclarent confiants dans la marque Crédit Agricole. Une progression de 5 points par rapport à 2017 qui s'explique par une plus grande adhésion à la stratégie de notre Groupe, une évolution dans l'intégration des transformations, ainsi qu'une meilleure visibilité sur l'évolution de carrière.

78% L'Indice d'Engagement et de Recommandation du Crédit Agricole de Lorraine

Un vecteur d'emploi sur le territoire

En 2019, 140 collaborateurs ont été recrutés en CDI et 125 en CDD. L'implication du Crédit Agricole de Lorraine dans la formation en alternance a permis à 114 stagiaires et 42 alternants de faire leurs stages dans nos différents services, siège et réseau.

Très actif dans un réseau de recrutement local, notre Caisse régionale entretient de nombreux partenariats avec des écoles implantées dans notre région : ICN, IAE, ENSAIA, CFPB, DIFCAM, IUT METZ, IUT Sarreguemines, lycées agricoles.

Stage de 3^e

En 2019, nous nous sommes engagés au niveau du Groupe Crédit Agricole à 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.

1^{er} stage, 1^{er} job

En 2019, le Crédit Agricole de Lorraine, toujours en partenariat avec la plateforme de recrutement dédiée aux jeunes Wizbii, a poursuivi le dispositif : 1^{er} stage, 1^{er} job. 3 événements ont été organisés en Lorraine, 191 candidats se sont présentés autour de 28 entreprises participantes, partenaires du Crédit Agricole de Lorraine pour 50 postes ouverts.

La formation interne

Parce que la formation reste le meilleur levier de montée en compétence, le Campus By Lorraine, notre centre de formation implanté à Laxou, a accueilli 45 collaborateurs en 2019 pour un total de +6400 jours/hommes de formation.





Session de formation au campus by Lorraine

PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS ÉQUIPES

| 140 embauches

| 200 promotions

| 4 accords signés

L'attention portée à la diversité

Grâce à l'aménagement des 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 qui emploient des salariés en situation de handicap. L'intégration et le maintien des personnes en situation de handicap est au cœur de nos préoccupations.

Des collaborateurs force de proposition

Créée dans le cadre de notre démarche stratégique #eCA, la #eBOX « Ensemble Vers l'Autonomie », boîte à idée en ligne dédiée au traitement des irritants, permet à l'ensemble des collaborateurs d'être force de proposition. En 2019, 159 irritants ont été postés, et 30 ont déjà été résolus.

Un dialogue social efficient

Nous dialoguons et concrétisons des accords avec les partenaires sociaux. En 2019, 4 accords importants ont été signés avec les partenaires sociaux concernant les salaires, la rémunération extraconventionnelle, la formation professionnelle et le compte épargne temps.

Le management visuel

Mode d'animation et de suivi des réalisations d'une équipe, matérialisé sous forme d'un tableau complété au fil de l'eau par les parties prenantes du projet. Le management visuel a été déployé au sein de 28 unités ou services en 2019 en plus du Comité de Direction.



Séance de dialogue social

CULTIVER UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE SUR LES TERRITOIRES

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est aujourd'hui un enjeu fort. Elle impose aux entreprises d'être exemplaires et d'assumer leurs responsabilités à l'égard de la société. Très engagé en matière de RSE, le Crédit Agricole de Lorraine a dépassé en 2019 le cadre des obligations légales.

| -6,3% réduction émissions
Gaz à Effet de Serre

| +30 M€ financement des énergies
renouvelables

Une politique RSE volontariste qui s'appuie sur trois ambitions

- 1 Être la première banque au service du développement économique et social de notre territoire
- 2 Être 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.

et 2019, les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) du Crédit Agricole de Lorraine ont baissé de 6,3 %.

Un engagement pour la reforestation

Les assurances du Crédit Agricole s'engagent durablement en faveur du reboisement en France métropolitaine. Pour toute adhésion à un contrat d'assurance-vie ou un contrat de prévoyance décès éligibles à cette opération, les clients ont la possibilité de choisir où planter un arbre parmi les différents projets de plantation.

Des actions au quotidien

Récolte de miel sur les sites de Laxou et Metz, éco pâturage, remplacement progressif du chauffage au fuel par du chauffage au gaz dans le réseau, installation de détecteurs de présence, mise en place d'ampoules LED basse consommation, le Crédit Agricole de Lorraine s'engage au quotidien dans l'intérêt de la société.

Le pôle Énergies Renouvelables

Créé en janvier 2019, le pôle ENR a pour but d'accompagner tous nos clients (hors particuliers) dans leurs projet d'investissement dans les Énergies Renouvelables, de la phase amont de réflexion jusqu'à la mise en service de leur installation. Nous garantissons à nos clients un interlocuteur unique tout au long du projet (Expertise, accompagnement, suivi,...).

En 2019 nous avons financé 30 M€ d'ENR (hors marché des Particuliers).



Récolte du miel sur le toit du site de Laxou.

CHIFFRES CLÉS

2019 SUR LES TERRITOIRES

Notre ancrage territorial

- 39 Caisses locales
- 115 Agences
- 10 Centres d'Affaires
- 4 Agences entreprises
- 92 Relais CA (Points Verts)
- 1 Village by CA dédié aux start-up

Nos accès à distance

- 1 Site internet www.credit-agricole.fr/ca-lorraine
- 1 Appli « Ma Banque »
- 1 Agence digitale CA Proximité
- 1 Centre de Conseil Assurance
- 1 Centre de Contacts Multimédia
- 1 Centre de Services aux Professionnels

459 603 clients
dont 185 429 sociétaires

Les femmes et les hommes

- 1357 collaborateurs
- 489 administrateurs

8 collaborateurs sur 10

recommandent Le Crédit Agricole
comme employeur



Financier

- 233,3 M € de Produit Net Bancaire
- 60 M € de résultat Net
- 92 % des résultats conservés localement
- 320 152 contrats en Assurance et Prévoyance
- 7,9 Mds € d'encours de crédit
- 1,7 Mds € de nouveaux projets financés sur l'année
- 12,2 Mds € d'encours d'épargne

Soutien local

- 240 000 € investis par Le Crédit Agricole de Lorraine en soutien à des initiatives locales (partenariats, mécénat...)

COMITÉ DE DIRECTION

AU 1^{ER} MARS 2019



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

Régis HENRY

Philippe TRAMBLOY

Membres du bureau

Didier LOMBARD

Laurent MEYER

Thomas PERIN

Administrateurs

Philippe ANDREANSKY

Alain ARBOGAST

Anne BELLO

Hervé BELLOY

Philippe COLLIN

Dominique GIRARD

Philippe HENNEQUIN

Gérard HYPOLITE

Catherine LOEVENBRUCK

Alain MOUTAUX

Denis PIARD

Cécile ZIENKIEWICZ

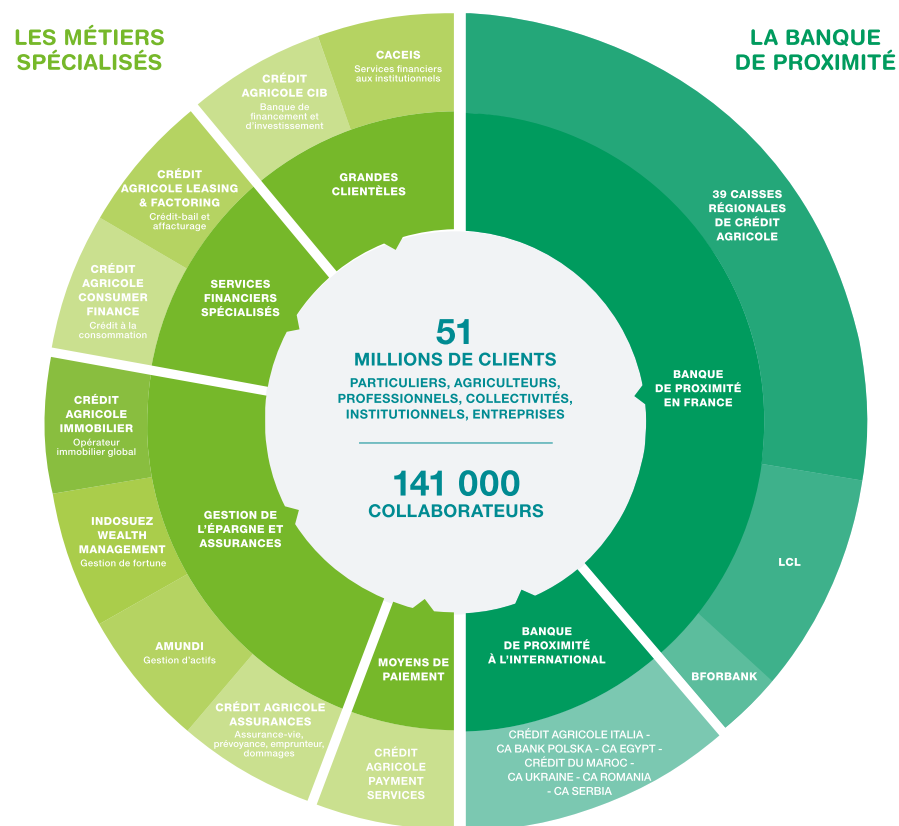
ORGANISATION DU GROUPE

Plus de 10 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des **2 432 Caisses locales** et désignent chaque année leurs représentants : **plus de 30 000 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisses locales détiennent l'essentiel du capital des **39 Caisses régionales**.

Les Caisses régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. L'organe de réflexion des Caisses régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers **SAS Rue La Boétie**, les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire à 56,3 % de **Crédit Agricole S.A.** qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.



Autres filiales spécialisées : Crédit Agricole Capital, Investissement & Finance (Idia, Sodica), Uni-Médias

100% HUMAIN, 100% DIGITAL



1^{er} Bancassureur en Europe
Financier de l'économie française
Gestionnaire d'actifs européen



51 M
de clients



47
pays



141 000
collaborateurs



* 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 1699C - 01/2020



www.credit-agricole.fr/ca-lorraine*

