

PACTE SOCIÉTAL

Le territorial

2020

AGIR CHAQUE
JOUR DANS VOTRE
INTÉRÊT ET CELUI
DE LA SOCIÉTÉ



LORRAINE

TOUJOURS EN CONTACT,

*même lorsque parfois
nous sommes éloignés...*



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



L'application Ma Banque**



Notre agence en ligne



Et nos plateformes téléphoniques spécialisées



Les réseaux sociaux



7j/7 et 24h/24

SOMMAIRE

5 Edito

6 Gouvernance et modèle coopératif

8

Raison d'être du Groupe Crédit Agricole

10

Le Crédit Agricole de Lorraine

11

Les caisses locales

12

Le conseil d'administration

13

Le comité de direction

14 Un accompagnement renforcé de nos clients

16

2020 : l'année de tous les bouleversements

17

Une présence toujours accrue

22

Intensifier notre accompagnement opérationnel et économique

28 Un acteur incontournable du territoire

30

Des valeurs et actions mutualistes au service du territoire

33

Soutenir la transition énergétique

35

Valoriser les atouts du territoire

36 Une capacité à bouger nos lignes en interne

38

Une dynamique de «collabor'acteurs»

41

Maintenir le cap par temps de crise

43

Lutter contre la corruption

44 Les chiffres clés

ÉDITO



Claude VIVENOT
Président

Laurent CAZELLES
Directeur Général

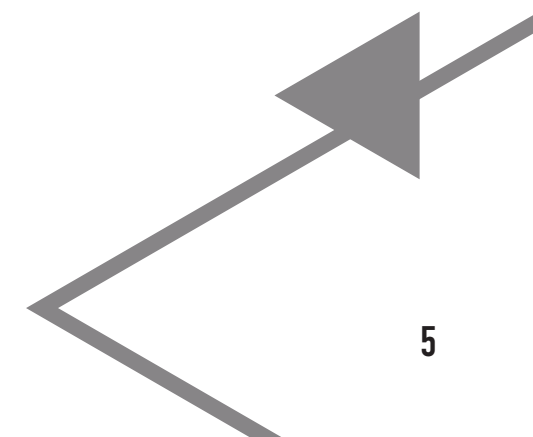
2020 est une année singulière qui aura marqué un tournant dans nos modes de vie. Au Crédit Agricole de Lorraine, nous avons été présents dès le début de la crise sanitaire et nous continuerons de l'être pour accompagner les adaptations indispensables à notre territoire.

Au plus fort de cette crise, nous avons fait en sorte de maintenir la plupart de nos agences ouvertes tout en accélérant la diffusion du paiement sans contact et la mise en place des rendez-vous à distance. Nous avons soutenu tous nos clients, particuliers, associations, professionnels et entreprises, avec des mesures adaptées et des conseils personnalisés. Nous pensons notamment aux 230 millions d'euros accordés dans le cadre du dispositif des Prêts Garantis par l'État, au soutien mutualiste de plus de 600 clients professionnels et agriculteurs et aux 136 établissements qui ont bénéficié du fonds de solidarité pour nos aînés.

Nous pouvons être fiers de ce que nos 1400 collaborateurs et 500 administrateurs ont su accomplir collectivement sur la durée pour soutenir le dynamisme économique avec une détermination et un engagement sans faille. La hausse notable de l'indice de satisfaction de

nos clients, sur l'ensemble des marchés, est la plus belle de nos récompenses. Nous nous attachons à faire honneur à notre raison d'être «Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société» et nous apportons la preuve de la pertinence de notre modèle de banque de proximité 100% digitale et 100% humaine, intégrée dans un grand groupe solide.

Au travers de notre Pacte, nous vous invitons à parcourir l'ensemble de nos réalisations de 2020 et nous vous donnons rendez-vous en 2021, pour continuer de relever ensemble les défis sociétaux, qu'ils soient en lien avec la crise actuelle ou plus largement avec notre responsabilité sociétale et environnementale sur notre beau territoire lorrain.



GOUVERNANCE

et modèle coopératif

1



RAISON D'ÊTRE DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE :

« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société »

Le Groupe Crédit Agricole en chiffres :

52 M

De clients dans le monde

142 000

Collaborateurs en France et à l'étranger

Près de

30 000

Administrateurs portent les attentes des sociétaires au cœur du Groupe

Plus de

10,9 M

Sociétaires

- Sa solidité et la diversité de ses expertises lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme.

- Il s'engage à rechercher et protéger les intérêts de ses clients dans tous ses actes.

Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie.

- Il revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents, disponibles en proximité, et responsables de l'ensemble de la relation.

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

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

- Soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'International : il se mobilise naturellement pour ses territoires.

- S'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.

- Est au service de tous : des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

C'est ainsi que s'expriment l'utilité et la proximité du Crédit Agricole vis-à-vis de ses clients, et que s'engagent ses 142 000 collaborateurs pour délivrer l'excellence.

10^e BANQUE MONDIALE

Par le bilan. Source : The Banker, Juillet 2020

1^{er} GESTIONNAIRE D'ACTIFS EUROPÉEN

Source : IPE «Top 500 Asset Managers» publié en juin 2020 sur la base des encours sous gestion au 31/12/2019

1^{er} FINANCEUR DE L'ÉCONOMIE FRANÇAISE

Source interne : Direction des études économiques

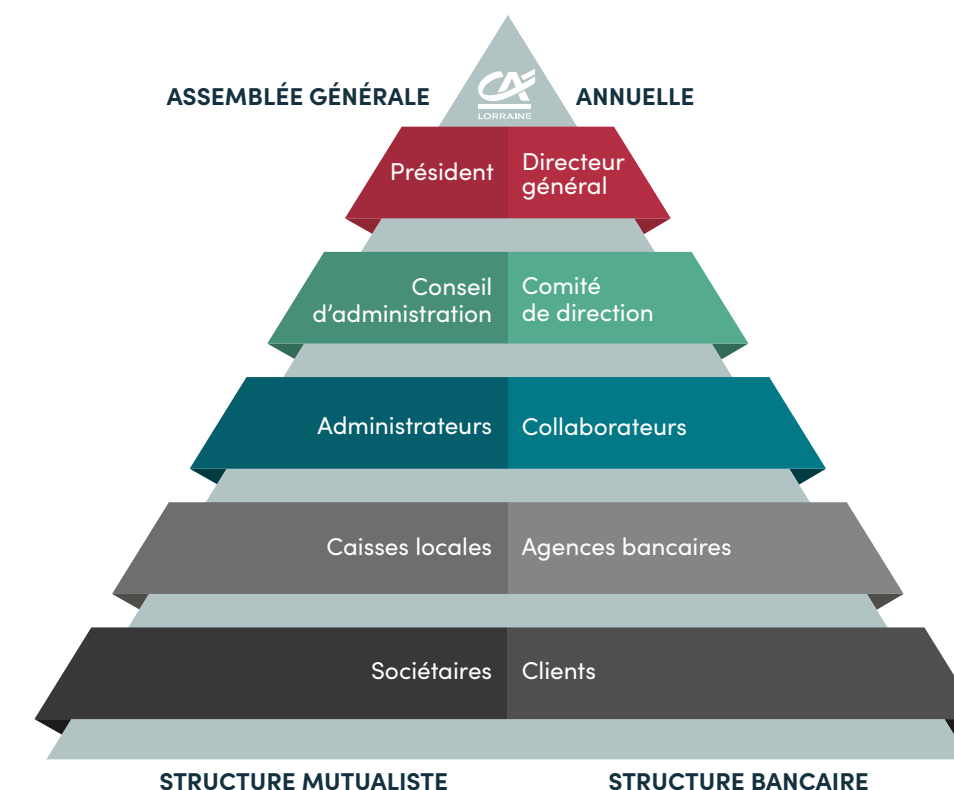
1^{er} ASSUREUR EN FRANCE

Source : Argus de l'assurance, Décembre 2020, classement sur la base du chiffre d'affaires 2019

FONDEMENTS COOPÉRATIFS ET DOUBLE GOUVERNANCE :

Si le Crédit Agricole est la première banque en France, c'est aussi - et surtout - une organisation coopérative, dans laquelle chaque acteur a son rôle à jouer.

A sa base, une communauté de clients et sociétaires.



Le Conseil d'Administration

- Définit l'orientation
- Valide les «Politiques»
- Contrôle l'exécution

Les fonctions de validation des orientations stratégiques et le suivi de leur mise en œuvre incombent au Conseil d'Administration et à son Président.

La Direction Générale

- Propose la stratégie
- Met en œuvre
- Rend compte

Les responsabilités de définition des orientations stratégiques, de leur mise en œuvre et de gestion quotidienne de la Caisse Régionale, sont exercées par le Comité de Direction et par la Direction Générale.

LE CRÉDIT AGRICOLE DE LORRAINE

Implanté sur 3 départements lorrains de la région Grand Est (Meurthe-et-Moselle, Moselle et Meuse), le Crédit Agricole de Lorraine est une **banque régionale coopérative et mutualiste**. Utile à chacun de ses sociétaires, de ses clients et au développement durable de son territoire, son ambition est d'être une entreprise citoyenne. La gouvernance du Crédit Agricole de Lorraine est assumée en duo et de manière très complémentaire par **les élus, qui représentent les sociétaires et incarnent la proximité et la stabilité, et les salariés qui apportent l'expertise et l'expérience.**

Sur un territoire de près de 2 millions d'habitants, nous sommes le partenaire d'un ménage sur 5, d'un professionnel sur 5 et le premier banquier de l'agriculture.

« Notre action s'inscrit dans la durée. À la rentabilité immédiate, nous privilégions l'utilité à long terme. »

La vie mutualiste de notre Caisse Régionale s'est adaptée en 2020 à la crise sanitaire. La transformation numérique de nos temps forts mutualistes a permis de maintenir le lien avec nos sociétaires dans cette période particulière. Elle a également entraîné l'émergence de nouveaux modes d'accompagnement de nos élus. Les conseils de Caisses Locales se sont notamment déroulés à distance, par conférence téléphonique, et l'intégralité du programme

de formation s'est transposé au format numérique via l'outil Webex. Ces modules ont, comme chaque année, vocation à accompagner les élus dans leur mission. Second temps fort mutualiste de l'année après les Assemblées Générales de Caisses Locales, les Cafés Sociétaires, placés sous le thème de la prévention santé et du « bien vivre, bien bouger, bien vieillir », se sont déroulés du 7 au 21 novembre. Nos clients ont pu bénéficier d'offres sociétaires comme l'offre fidélité et l'avantage intergénérationnel. Le traditionnel jeu concours, en ligne cette année, a permis à 10 personnes de gagner des montres connectées.



478 Administrateurs
185 393 Sociétaires
7092 Nouveaux sociétaires en 2020
5228 Sociétaires présents aux Assemblées Générales de caisses locales
30 % de femmes qui composent les conseils d'administration des caisses locales

- UNE SOLIDARITÉ active •
- L'accès à L'INFORMATION •
- Des accès PRIVILÉGIÉS •
- Des offres et services BANCAIRES RÉSERVÉS •
- LA CONTRIBUTION à la vie de la banque •

LES CAISSES LOCALES

La Caisse locale est le premier maillon mutualiste du Crédit Agricole. Sa mission est de fédérer les sociétaires en les représentant auprès de la Caisse Régionale. Son statut de société coopérative assure à chaque sociétaire de disposer d'une voix à l'Assemblée Générale annuelle et ce, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient : c'est le principe de « 1 homme = 1 voix ». La Caisse locale porte le capital de la Caisse Régionale à laquelle elle est affiliée.

La répartition des Caisses locales en chiffres

11

Dans le département de Meurthe-et-Moselle

17

Dans le département de Moselle

11

Dans le département de Meuse

Les Administrateurs de Caisse locale

Chaque année, les sociétaires élisent les membres du Conseil d'Administration de Caisse locale par tiers sortant. Ces administrateurs **incarnent la Caisse locale et fondent la légitimité** du Crédit Agricole. Ils s'impliquent pour **faire rayonner notre coopérative bancaire** en endossant le rôle d'ambassadeurs et de porte-paroles des sociétaires. Ils se doivent d'être des **observateurs et des acteurs du développement local**. En signant la « Charte de l'Administrateur », ils disposent de droits (d'information et de formation) et de devoirs (secret professionnel, engagement et assiduité).

Le Secrétaire de Caisse locale

Le Président de Caisse locale est accompagné d'un Secrétaire de Caisse locale qui, par son statut de Directeur d'agence, **assure l'interface entre les élus et les salariés**. Ses responsabilités comprennent le fonctionnement administratif, juridique, comptable, fiscal et budgétaire de la Caisse locale. Il est à l'écoute des élus et accompagne la vie mutualiste locale.

Le Président de Caisse locale

Le Conseil d'Administration de Caisse locale élit, chaque année, son Président qui **pilote l'activité du Conseil d'Administration** dans l'animation et l'orientation des actions mutualistes locales. Le Président assure un double rôle de représentation :

- des sociétaires de sa Caisse locale au sein de la Caisse Régionale,
- du Crédit Agricole sur son territoire pour une gouvernance locale accessible et en proximité.

De plus, il est **garant de la vie politique et juridique** de la Caisse locale et prend en charge le relai des informations (remontantes et descendantes) de son territoire.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Président :

Claude **VIVENOT**

Vice-Présidents :

Régis **HENRY**
Philippe **TRAMBLOY**

Membres du Bureau :

Didier **LOMBARD**
Laurent **MEYER**
Thomas **PERIN**

Administrateurs :

Alain **ARBOGAST**
Anne **BELLO**
Hervé **BELLOY**
Philippe **COLLIN**
Dominique **GIRARD**
Philippe **HENNEQUIN**
Gérard **HYPOLITE**
Catherine **LOEVENBRUCK**
Francine **METTAVANT**
Denis **PIARD**
Jacques **THILL**
Cécile **ZIENKIEWICZ**

LE COMITÉ DE DIRECTION



Renée
TALAMONA
Directeur Général
jusqu'au 30/09



Laurent
CAZELLES
Directeur Général
depuis le 01/10



Vincent
JUNG
Directeur Général
Adjoint



Pascal
JAN
Directeur des
Finances, du Pilotage
et du Recouvrement



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



Pierre
SCHMITT
Directeur des
Agences et de la
Relation Client



Etienne
GOSSET
Directeur des
Processus de
Bancassurance et de
la Technologie



Frédéric
LATAILLE
Directeur des Risques
et de la Qualité



Richard
ROSTOUCHER
Directeur des
Entreprises,
Collectivités et
Banque Privée

UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ

de nos clients

2



2020 : L'ANNEE DE TOUS LES BOULEVERSEMENTS

2020 S'EST RÉVÉLÉE EN TOUS POINTS une année exceptionnelle

En sa qualité de **service essentiel**, le Crédit Agricole de Lorraine a fait face, durant ces mois particuliers qui ont secoué tant les Hommes que l'Économie, à son **obligation de résultat sur le maintien de ses activités essentielles**.

Cette épreuve a été un révélateur des aptitudes de chacun à s'adapter pour continuer à servir et accompagner nos clients. Nous avons démontré notre capacité à **faire face aux situations d'urgence** et à relever tous les défis qui se sont présentés, modelant nos moyens disponibles et imaginant de nouveaux pour garder le contact avec nos clients, les accompagner de la façon la plus efficiente possible et surtout les aider à surmonter les calamités que la crise sanitaire a charriées sur son passage.



Laurent CAZELLES - Renée TALAMONA

L'autre période charnière pour notre entreprise cette année s'inscrit dans le cours normal de la vie des caisses et de l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole.

Renée Talamona, Directeur Général du Crédit Agricole de Lorraine depuis 7 ans, a fait valoir ses droits à la retraite. Le 1er octobre, Laurent Cazelles prenait sa succession après avoir été Directeur Général de Crédit Agricole Consumer Finance France.

UNE PRESENCE TOUJOURS ACCRUE

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

Transformation des usages, multiplication des aléas dans les parcours de vie, renforcement des réglementations, autant de bouleversements qui nous confortent dans notre volonté de placer l'excellence relationnelle au cœur de notre stratégie. **Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société** a toujours été notre règle, bien avant de devenir notre raison d'être commune.

Une météo client au beau fixe !

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous sommes à l'écoute de nos clients à travers différents types d'enquêtes de satisfaction. En 2020, nous avons adressé près de **148 300 questionnaires** pour recueillir l'avis de nos clients.

L'Indice de Recommandation Clients (IRC) de nos agences, dans le cadre de la météo, mesure l'écart entre les promoteurs, (clients les plus satisfaits) et les détracteurs (clients les moins satisfaits) : plus il est élevé, plus les clients très satisfaits sont nombreux. Toutes les enquêtes réalisées auprès des clients montrent que leur satisfaction progresse significativement sur tous les marchés de clientèle. **L'Indice de Recommandation Client (IRC), indicateur clé pour les banques françaises, augmente à +14 points au CA Lorraine pour nos clients particuliers.**

Les investissements et efforts dans cette période particulière de la COVID-19 payent ! L'ancrage de notre engagement Démarche Conseil produit ses effets et nous permet de poursuivre notre quête d'Excellence Relationnelle avec détermination.

LES PARTICULIERS :

81 % de taux de satisfaction globale

Dont 35% très satisfaits

+ 4pts par rapport à 2019

+14 en IRC

(Indice de Recommandation Client)

LES ENTREPRISES :

94 % de taux de satisfaction globale

Dont 50% très satisfaits

+48 en IRC

LES PROFESSIONNELS :

90 % de taux de satisfaction globale

Dont 39% très satisfaits

+11 en IRC

DES RÉSULTATS issus des actions ciblées des Agences, des Centres d'Affaires et des Agences Entreprises, de la Démarche Conseil et des efforts des fonctions Supports, qui renforcent la démarche d'amélioration continue pour viser : **L'Excellence Relationnelle et Opérationnelle.**

Déployer un nouveau modèle relationnel

A l'horizon 2021, à l'instar des autres caisses régionales du Groupe Crédit Agricole, nous nous préparons à déployer **un nouveau modèle relationnel**. Co-construit avec 3 000 collaborateurs de 25 Caisses régionales et 3 000 clients, ce modèle repose sur une **démarche collaborative centrée sur le client et le collaborateur** et sur le principe de la **symétrie des attentions**. Son objectif est de répondre aux besoins exprimés par les clients (réactivité, compétence, suivi) mais aussi à leurs attentes en matière de proximité et d'écoute. Testées par quatre Caisses régionales, ces nouvelles pratiques ont donné des résultats prometteurs, avec notamment une augmentation de la satisfaction de leurs clients.

113

Agences

103

Relais CA

2

Agences transformées en 2020



Agence de Rémilly (57)

RENFORCER NOTRE PROXIMITÉ AVEC NOS CLIENTS

Réaffirmer la place de l'agence

Nous en avons la conviction profonde : l'avenir est à la banque de proximité, accessible partout et proche de ses clients. Une banque dont le cœur est l'agence, lieu de vie et porte d'entrée de toutes les expertises. Pleinement engagé dans cette voie, le Crédit Agricole de Lorraine mène depuis plusieurs années un ambitieux programme de transformation de ses agences. Métamorphose physique et innovation digitale fusionnent pour offrir une expérience client de qualité. Ces nouvelles agences renforcent la proximité relationnelle et s'adaptent aux attentes de nos clients et à leurs usages. Cette proximité est renforcée par le développement des Relais Crédit Agricole qui permettent d'aboutir à un maillage optimum du territoire.

Nos 113 agences modernisées : au total 13 Millions d'euros ont été investis dans nos agences depuis 2016 dont 1,2 Million d'euros dans le cadre de la RSE.

Simplifier le quotidien avec le digital

Au Crédit Agricole de Lorraine, nous profitons de chaque avancée technologique pour permettre à nos clients d'accéder à leur banque quand ils veulent, comme ils le veulent.

En 2020, pour accompagner au mieux les clients pendant la crise sanitaire, l'application Ma Santé s'est enrichie d'une thématique « Tout savoir sur le déconfinement » accessible directement depuis la page d'accueil.

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



181 748

Utilisateurs de CA en ligne

164 390

Utilisateurs de l'application Ma Banque

20 574 990

Connexions à nos applications et sites



• Innover pour accompagner l'évolution des besoins et usages de nos clients

Pour accompagner l'évolution des besoins des consommateurs et l'émergence de nouveaux usages, le Crédit Agricole accélère l'innovation en matière de solutions, services et démarches comme le déploiement de Trajectoire Patrimoine depuis octobre 2018. Cette approche innovante associe toutes les expertises : banque, assurance, immobilier. Elle est augmentée d'une application utilisable en agence qui facilite le conseil. Elle permet à chaque client de faire les meilleurs choix possibles pour constituer, gérer, développer son patrimoine en fonction de son âge, de sa situation et de ses projets.

Suite au lancement, **3 000** clients ont bénéficié d'un entretien Trajectoires Patrimoine en 2019.

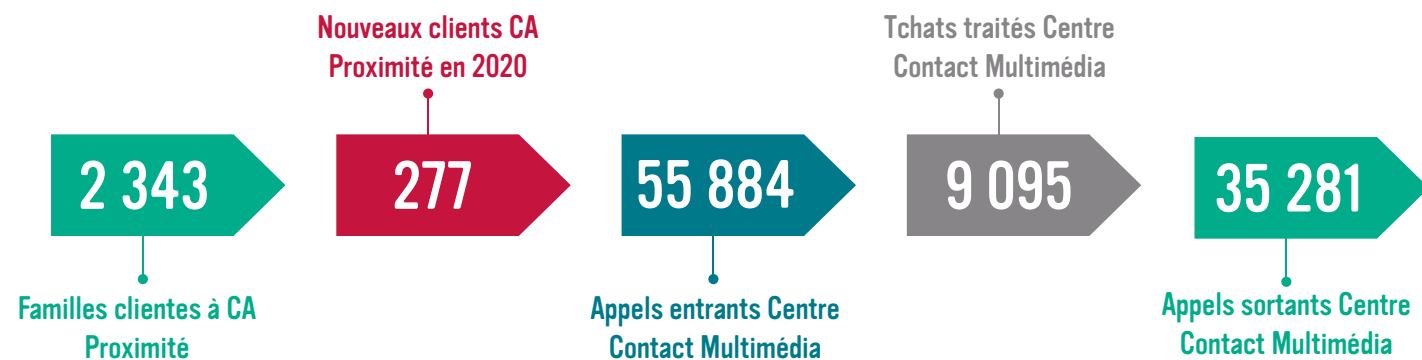
L'année 2020 a bien démarré avec près de **1 000** clients ayant bénéficié de la démarche en janvier et février.

En revanche, le Crédit Agricole de Lorraine a été très impacté par les confinements successifs et le contexte sanitaire n'a pas permis depuis mars de reprendre les entretiens normalement (manipulation d'une tablette partagée avec les clients).

Un accompagnement renforcé de nos clients

• Entretenir le lien à distance

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**. C'est la raison d'être de CA Proximité, agence accessible à distance en digital ou par téléphone, et de la plateforme d'appel CCM (Centre de Contact Multimédia) qui accompagne les clients dans la gestion des nouveaux outils digitaux et propose des solutions personnalisées à tous nos clients.



• Garder le lien en temps de crise

Afin de pallier l'imprévu lié à la crise sanitaire et maintenir le contact avec nos clients quand les décisions gouvernementales nous ont imposé de baisser le rideau de nos agences, nous avons fait le choix de renforcer les contacts téléphoniques. Nos centres d'appels se sont trouvés en première ligne. **Afin de garantir la performance dans la relation client durant le confinement, des agences téléphoniques ont même été mises en place dans les différents groupes.** Ces agences éphémères avaient vocation à réaliser des appels sortants de courtoisie, des entretiens de bienveillance afin de prendre des nouvelles de nos clients et les interroger sur leurs besoins. La démarche commerciale a été orientée vers un bilan annuel ou encore un entretien de précaution d'épargne. Une initiative qui a positivement marqué nos clients. Les retours ont été excellents.



• Activer nos canaux de communication

La communication est au cœur de notre métier. Informer en toute transparence pour véhiculer notre image et les valeurs de notre entreprise, informer pour rassurer également pour ne pas laisser la place aux rumeurs et aux fake news, telle est notre volonté au quotidien.

« Durant la période de crise, la communication est devenue un marqueur fort de nos choix stratégiques. »

Mails, newsletters, tous les moyens à notre disposition en interne ont été utilisés pour maintenir le lien. Et la communication en externe s'est révélée très dense également. Outre les appels de courtoisie, e-mailings, messages sur CA en ligne, SMS, insertions presse et réseaux sociaux, tous les canaux habituels ont été exploités de façon optimisée pour anticiper, sensibiliser et rassurer les clients. Nous nous sommes appliqués à mettre en place une logique d'explication compréhension, tout en étant attentifs à ne pas nous montrer intrusifs.

LES CHIFFRES DU CONFINEMENT (MI-MARS À FIN AVRIL)



INTENSIFIER NOTRE ACCOMPAGNEMENT OPÉRATIONNEL ET ÉCONOMIQUE

Accompagner chaque jour nos clients, dans les bons comme dans les mauvais moments, être en capacité d'apporter à chacun une solution ou un conseil personnalisé, tels sont nos engagements.

PARTICULIERS

+ 18 598

Nouveaux clients

1,8 MILLARD €

De financements. Soit 7 000 logements et 20 000 voitures et projets personnels

Pour aider nos clients en difficulté, des solutions leur sont proposées

- Un outil d'inclusion bancaire :
Le dispositif Point Passerelle



Ce dispositif d'accompagnement humain et financier s'adresse à nos clients sociétaires, particuliers, professionnels ou agriculteurs subissant **un aléa de vie personnel** (chômage, baisse de revenus, décès d'un proche, divorce, maladie...). Le dispositif utilise des outils bancaires et non bancaires pour permettre au client en **situation d'exclusion financière et/ou sociale, un retour à une situation équilibrée de manière durable**. En 2020, une première étude d'impact a montré les effets positifs du dispositif et dessiné le Point Passerelle de demain, à l'utilité encore renforcée.



213 clients accompagnés dans le dispositif
PASSERELLE en 2020

24 microcrédits réalisés depuis mai 2019
pour un montant de 61 222 €

- L'agence succession et
événements de vie

Les Agences Successions et Agence Conseil Événements de vie (ACEV) ont vocation à **accompagner les clients, ayants-droits et le réseau dans des moments difficiles de vie de nos clients**, afin de faciliter leur parcours. L'ACEV prend en charge **l'intégralité de la relation avec les clients** dès que le réseau informe de la séparation du couple. Un conseiller dédié et différent est alors affecté à chacun des partenaires. Les clients sont accompagnés au quotidien dans l'ensemble de leurs démarches et besoins bancaires. Une étude de faisabilité de la reprise des encours

de prêts est réalisée lorsque l'un des partenaires souhaite conserver le bien. Et lorsque le divorce est prononcé, chaque client choisit son agence, charge à l'ACEV d'informer ces agences pour qu'elles reprennent la relation. Nous réussissons aujourd'hui à conserver au Crédit Agricole plus de 90% des clients qui divorcent. L'Agence Successions accompagne les ayants-droits des clients défunts et les bénéficiaires des contrats d'assurance vie pour faciliter leurs démarches bancaires.

LES CHIFFRES

900

nouveaux clients en moyenne pris en charge par an par l'ACEV

4 000

successions en moyenne par an prises en charge

Face à la crise sanitaire : Un engagement exceptionnel au service des clients

Dès le début de la crise sanitaire, nous nous sommes mobilisés pour mettre en place des dispositifs d'accompagnement, coordonnant nos initiatives au fil des jours et de l'évolution des besoins. La bascule du **nouveau plafond de paiement sans contact à 50 euros** illustre ce volontarisme. Nous avons également apporté notre soutien aux clients en difficulté, avec des **solutions au cas par cas**. Cela s'est par exemple traduit par des pauses dans les remboursements de crédits ou le plafonnement des frais d'incidents. Enfin, pour contrer les éventuelles attaques cybercriminelles, nous avons renforcé la sécurité de nos systèmes informatiques, mené des campagnes de prévention en multipliant les messages à l'attention de nos clients : ne jamais communiquer ses codes personnels, vérifier la provenance des emails et contacter son conseiller en cas de doute. Autant de messages clés pour bien protéger ses données personnelles.



130 659

Clients jeunes

Pour aider les jeunes à bien démarrer dans la vie

Comment préparer ses études à l'étranger ?

Financer son permis ?

Assurer son premier logement ?...

Les jeunes sont une **cible prioritaire** pour le Crédit Agricole de Lorraine. Tout est mis en œuvre pour conquérir et fidéliser cette clientèle exigeante. Au travers de nos offres et de nos actions, nous apportons la preuve à la cible des 0-30 ans que nous connaissons leurs besoins en toutes circonstances et que nous sommes en mesure d'y répondre avec des **offres attractives et un service de grande qualité**. Fidèles à nous-mêmes, nous sommes allés à contrecourant de la tendance de cette année particulière, en programmant comme tous les ans **la campagne Prime Bac**. La communication s'est adaptée à cette nouvelle dimension en débutant la campagne début juin. Les clients ont eu la possibilité d'effectuer leurs pré-inscriptions à la prime via une page sur notre site internet. Ils ont ensuite été rappelés par notre plateforme téléphonique pour en bénéficier.



LES MARCHÉS SPÉCIALISÉS

Accompagner les acteurs économiques

Nous avons accompagné **2 033** projets réalisés par des professions libérales, des commerçants, artisans ou TPE. Grâce à notre Banque d’Affaires Entreprises, une entreprise lorraine sur 4 bénéficie d’un accompagnement sur mesure.



Être le partenaire de confiance des professionnels et des entrepreneurs

Notre ambition est d’être aux côtés de tous les entrepreneurs en leur proposant des solutions, des conseils et une assistance, adaptés à tous les cycles de vie de leur entreprise. Avec nos partenaires experts, nous apportons notre aide à la création et à la reprise d’entreprises et contribuons ainsi à l’émergence d’initiatives génératrices d’emploi dans notre territoire.

Enfin, nous nous sommes mobilisés pour aider nos clients à faire face à la crise, notamment en déployant massivement le **prêt garanti par l’État et les pauses crédits de 6 mois**. Des exonérations d’abonnement

TPE mais également le geste mutualiste PACIFICA ont été octroyés aux professionnels dont l’activité avait été stoppée.

Un PGE saison, calculé sur les 3 meilleurs mois de l’année passée a même été mis en place pour la filière tourisme, alors même qu’elle ne représente que 6 % de nos parts de marché.

Aider les agriculteurs à s’installer, à se développer et à innover

Banquier de neuf agriculteurs sur dix, nous finançons et accompagnons les exploitations et les projets agricoles, quels que soient les marchés auxquels ils se destinent. Pour cela, nous proposons une gamme complète d’offres et de services développée spécifiquement pour répondre aux besoins des agriculteurs. Nous les accompagnons dans la gestion, le développement et la sécurisation de leur activité, de l’installation à la transmission.

L’offre **«Jeunes Agriculteurs»** de notre Caisse Régionale est un dispositif d’aides aux nouveaux agriculteurs visant à favoriser la réussite de leur première installation et financer les dépenses afférentes. Il comprend des offres spécifiques sur l’équipement du compte avec des services gratuits les premiers mois (carte bancaire et compte), les financements, la monétique (TPE, e-transactions, pack e-commerce...), l’assurance-prévoyance (télésurveillance, santé, protection des revenus...) et l’épargne (réduction sur les frais de versement).



En 2020, notre Caisse Régionale a accompagné **85 %** des installations jugées «viabes» de jeunes agriculteurs sur notre territoire.



1 653

PGE accordés pour un montant de **231 173 015 €**

2 644

Prêts reportés pour un montant d’échéances de **31,9 M€**

Développement du paiement sans contact





ASSURER POUR RASSURER

Le Groupe Crédit Agricole est le **premier bancassureur d'Europe**. Ce positionnement est dû à une vision particulière du métier qui repose sur des valeurs mutualistes et sur la prise en compte, en priorité, de la dimension humaine de chaque dossier. Le Crédit Agricole de Lorraine décline cette approche avec une exigence première : être utile à tous ses clients. Particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, chaque catégorie bénéficie d'offres dédiées et adaptées pour protéger au mieux les personnes et les biens.

Lancement de la nouvelle offre assurance des emprunteurs

En 2017, le Groupe Crédit Agricole initiait **Pégase, la stratégie d'internalisation de l'ADE** (Assurance Décès Emprunteur). Ce projet a vocation à répondre aux profondes mutations largement engagées vis-à-vis de **l'Assurance Emprunteur** à différents niveaux réglementaires, digitaux et concurrentiels. Une offre qui nous permet de remplir pleinement notre mission d'accompagnement de notre clientèle, en toute occasion, **pendant la durée d'un financement immobilier**.

Un projet qui s'est opéré en 2 phases :

- 2017/2018 :** PEGASE Phase 1
 - Internalisation de l'ADE avec Crédit Agricole Assurances pour les Emprunteurs, CAAPE (fin du partenariat CNP Assurances) et défense de nos flux et stocks via amADEus.
- 2019/2020 :** PEGASE Phase 2
 - Refonte complète de la gamme ADE sur l'ensemble de nos marchés (particuliers, Pro Agri et Entreprises) avec une nouvelle offre Assurance Des Emprunteurs et naissance de la personnalisation des offres selon les besoins clients.



• Spécificités de l'offre

Déployée depuis le 28 septembre 2020, elle concerne l'ensemble de nos marchés : Particuliers, Pros, Agris et Entreprises.

- Refonte totale de la gamme ADE (auparavant 14 contrats, aujourd'hui 3 gammes : IMMO – CONSO – PROAGRI) ;
- Un tarif davantage segmenté par classes d'âge ;
- De nouvelles garanties apportées telles que le Temps partiel Thérapeutique (TPT) pour l'Immo et l'Invalidité Permanente Professionnelle (IPPRO) pour notre clientèle Professions Libérales ;
- Un âge de souscription et une couverture plus étendus ;
- Des encours assurés plus élevés ;
- Une offre personnalisée tant en termes de garanties que de tarification.

• Des efforts consentis pour limiter l'attrition

L'ADE est vecteur de satisfaction lorsque le client maîtrise les raisons et le sens même de son adhésion.

L'ADE est aussi un rebond efficace vers la protection de l'emprunteur et la protection de l'investissement. Cela demande parfois des connaissances fiscales et aussi patrimoniales selon la typologie de la clientèle.

• Une offre importante

Elle représente ce qui fait le sens même de notre métier : prévenir les situations de fragilité engendrées par un évènement de vie et qui viennent parfois bouleverser toute une famille, une entreprise ou des associés. Elle doit être portée à la connaissance de tous nos clients. Lorsque nous abordons l'ADE auprès des emprunteurs, la mise en situation d'une sinistralité est indispensable.

UN ACTEUR INCONTOURNABLE

du territoire

3



En Lorraine comme partout en France, le développement local doit composer avec des évolutions de fond comme la montée en puissance des problématiques écologiques, le vieillissement de la population ou l'accroissement des inégalités. Qui plus est, en 2020, la pandémie du Coronavirus a mis des pans entiers de l'économie à l'arrêt, touchant durement notre pays. Si notre vocation première, en notre qualité de seule banque 100 % lorraine, est de nous mobiliser aux côtés du territoire, de l'aider à faire face à la crise et de participer à sa relance, notre ambition est aussi d'aller vers toujours plus de **COHÉSION**, de **PARTAGE**, d'**INNOVATION** et de **CRÉATION DE VALEUR**, pour devenir la banque de référence en matière de **TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET SOCIÉTALE**.

DES VALEURS ET ACTIONS MUTUALISTES AU SERVICE DU TERRITOIRE

En ces temps troublés, nos valeurs mutualistes de solidarité, de proximité et d'utilité au territoire ont résonné avec un écho sans précédent. Nos 39 Caisses Locales et leurs 479 administrateurs, premier ancrage de notre maillage territorial, ont su malgré les obstacles prouver une nouvelle fois leur force et leur importance. Elles contribuent ainsi à marquer notre différence. À travers ces trois valeurs, ce sont les 3 piliers du mutualisme qui ont dû, eux aussi, se réinventer face à un défi majeur.

Le fonds de solidarité « tous unis pour nos aînés »

La solidarité s'est exprimée au travers d'une mobilisation sans précédent. Le Groupe Crédit Agricole a matérialisé cette solidarité avec le fonds de solidarité « Tous unis pour nos aînés ». Lancée au cœur du premier confinement, cette enveloppe exceptionnelle était destinée à aider dans l'urgence nos aînés, les aidants et les soignants. Nos collaborateurs et nos élus ont, grâce à leur proximité au territoire, apporté une contribution majeure dans la remontée d'initiatives et l'identification des besoins urgents.

Au final,

136

établissements et organismes ont été accompagnés sur nos 3 départements, en matériel de protection (blouses, masques, gel hydroalcoolique...) ou informatique (bornes wifi, tablettes...) pour permettre de maintenir le lien entre nos aînés et leurs proches.



Une Fondation qui fait bloc dans la tourmente



Notre Fondation Crédit Agricole de Lorraine, lancée en 2019, nous permet d'entretenir un lien constant avec l'ensemble du monde associatif. En 2020, elle a poursuivi son appel à projet lors du premier semestre pour répondre aux besoins de secteurs délaissés pendant la crise sanitaire comme la fracture numérique ou l'accès à l'éducation pendant le confinement. Un engagement, fruit de l'engagement de toute notre entreprise, symbolisé par un comité exécutif comprenant des élus, des collaborateurs et des experts externes à l'entreprise.

7 Projets d'envergure qui ont été soutenus,
Initiatives récompensées,
Engagements qui ont pu être réalisés.

Un fil conducteur dans notre mécénat, relayé au quotidien par nos ambassadeurs.

Un geste Mutualiste fort

Avec Crédit Agricole Assurances, notre Caisse Régionale a également fait un geste mutualiste extra-contractuel fort afin de couvrir tous les clients ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation. Un soutien financier précieux et l'expression de la solidarité de leur banque, pour préserver leur trésorerie et les aider à rebondir après l'épreuve traversée.

391 Pro et 217 Agri

Clients concernés par le geste. Pour un montant de 1 343 450 € (50% du total versé à nos clients : 2 686 900 €)

Des nappes pour les soignants

Les petits gestes font aussi les grandes attentions. Ainsi, au plus fort de la crise, lorsque les besoins élémentaires des soignants ne parvenaient plus à être couverts, le Crédit Agricole de Lorraine a répondu présent et a cherché le moyen de se rendre utile. Un lot de nappes, transformées ensuite en blouses, a été envoyé aux soignants de Montigny-lès-Metz, pour répondre à la pénurie de matériel. Une utilité au territoire où chacun apporte sa pierre à l'édifice, à son échelle mais animé de la même conviction : agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.

Des rendez-vous bousculés mais maintenus

Malgré les obstacles, le cours de la vie mutualiste s'est poursuivi. Les Assemblées Générales, Cafés sociétaires, réunions plénières des présidents, tous ces rendez-vous qui émaillent l'année des Caisses Locales ont eu lieu, sous de nouveaux formats, par d'autres moyens. **La réinvention, l'adaptation constante** pour contribuer à la vie de notre banque, voilà peut-être deux nouvelles valeurs qui seront accolées au mutualisme de demain.

Des centimes précieux pour un arrondi solidaire

Mis en place en 2019, le principe de l'arrondi sur salaire permet à nos collaborateurs d'effectuer des dons en cédant quelques centimes chaque mois à des associations. Ce montant est abondé par l'entreprise à hauteur de 100 %. Trois associations ont bénéficié de ce dispositif : l'association La Pédiatrie Enchantée en Moselle, la SPA du refuge de Cathy dans la Meuse et l'EHPAD Saint-Charles en Meurthe-et-Moselle.

257

Collaborateurs ont accepté l'arrondi sur salaire

+ 1 300 €

Montant de l'arrondi

2 700 €

Montant global avec abondement CR



CRÉER DE LA VALEUR AU BÉNÉFICE DES TERRITOIRES

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE LOCAL

Premier financeur de l'économie en France, le Crédit Agricole est également l'un des principaux employeurs et contribuables. Et le Crédit Agricole de Lorraine s'inscrit pleinement dans cette dynamique vertueuse. Nos achats, le paiement des salaires de nos collaborateurs, le soutien aux associations locales, autant d'actions qui ont un impact positif sur le territoire, en termes de soutien à l'emploi et de développement de la croissance. Nous avons par ailleurs déployé une politique d'achats responsables, qui renforce la qualité de nos relations avec les fournisseurs locaux.

- 247

associations soutenues
- 14

imprimeurs et sérigraphes locaux
- 6

fournisseurs locaux objets-pub
- 8

traiteurs, cavistes et cadeaux gourmands

SOUTENIR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

RELEVER LE DÉFI DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Le réchauffement climatique fait de la transition énergétique un enjeu majeur pour tous. Fidèle à la politique du Groupe Crédit Agricole, qui a apporté à cette transition un soutien pionnier, nous avons décidé de renforcer notre engagement dans la transformation des organisations et du territoire.

Nous avons ainsi contribué à l'émergence de nombreux projets d'énergies renouvelables en Lorraine.

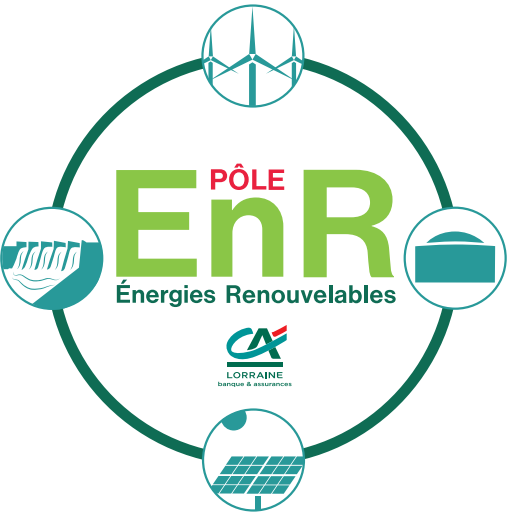
Nous avons aussi favorisé l'accès à des véhicules propres et encouragé la rénovation énergétique des logements en proposant aux particuliers des solutions de financement via des nouvelles offres vertes.

LES ENERGIES RENOUVELABLES ONT LE VENT EN POUPE !

Afin de répondre à notre ambition d'être la « banque verte » de référence sur la filière des énergies renouvelables, nous nous sommes dotés depuis 2019 d'un Pôle Energies Renouvelables (EnR). Il a vocation à centraliser l'expertise et le suivi administratif pour un accompagnement complet de nos clients Professionnels et Agriculteurs, porteurs de projet EnR supérieurs à 1 000 K€, jusqu'à la concrétisation de leur projet. Si le Pôle gère essentiellement des dossiers de méthanisation, son expertise à destination du marché des Entreprises s'étend sur tout type d'EnR (solaire thermique, biomasse, photovoltaïque, ...).

Leader sur le terrain de la méthanisation

Il y a actuellement **73** unités de méthanisation (de tout type) en fonctionnement ou en construction sur notre territoire. Le Crédit Agricole en accompagne **44**. En 2020, la banque a réalisé pour **27,8 M€** de crédit MT, équivalent à 2019 (27.7 M€ en 2019). Nous avons pour la 1^{re} fois en 2020 arrangé pour **26 M€** de dettes bancaires.



Un acteur incontournable du territoire

Quelques chiffres sur l'accompagnement méthanisation :

45

Projets accompagnés

106 M€

de crédits MT accordés

63 %

de taux de pénétration

Les centrales villageoises : des projets citoyens autour des EnR

Sociétés locales créées pour développer la production des énergies renouvelables, les centrales villageoises associent citoyens, collectivités et entreprises locales. Un modèle coopératif dont les citoyens sont les premiers acteurs et bénéficiaires et qui a démontré sa solidité et son utilité.

Nous apportons une solution de financement adaptée à la rentabilité des projets ainsi qu'à la typologie des participants en adaptant les apports, la durée et les garanties liés au financement. Actuellement 3 projets identifiés sur notre territoire dont 1 financé par le Crédit Agricole de Lorraine et 2 en études.

Chiffres 2020 pour photovoltaïque

5.6 M€ de MT en 2020
contre 2.1 M€ en 2019.



ÊTRE EXEMPLAIRE

L'engagement dans la transition énergétique commence par soi-même.

C'est ce principe d'exemplarité que le Crédit Agricole de Lorraine applique pour limiter les impacts de ses activités et **atteindre l'objectif qu'il s'est fixé de réduction de son empreinte environnementale directe**. La réduction de 15 % de nos émissions de CO2 à l'horizon 2022 passera notamment par le remplacement de notre flotte automobile pour des véhicules plus propres, par le remplacement des chaudières à fioul en agence pour des fournitures en énergie + éco responsable et par l'abandon progressif du plastique pour nos goodies et commandes auprès de fournisseurs «made in France».

Des chantiers initiés en 2020, à l'instar de la création d'un groupe de travail afin de tendre vers le « zéro plastique à usage unique » et la suppression/ réduction du papier dans chacun de nos process.

VALORISER LES ATOUTS DU TERRITOIRE

COOPÉRER POUR INNOVER GRÂCE AU VILLAGE BY CA LORRAINE

L'innovation doit augmenter la valeur de l'entreprise, permettre d'améliorer la productivité et développer l'économie des territoires. Deux ans après son ouverture, le rodage du Village lorrain est achevé. Les start-up y sont hébergées pour une durée de 24 mois ; elles bénéficient de mises en relation, d'un programme d'accompagnement personnalisé et peuvent participer à des ateliers en fonction de leurs besoins (levée de fonds, communication, design thinking, prospection commerciale, expertise comptable, juridique...). Ces événements s'organisent de manière régulière et donnent lieu à des mise en relations entre start-up, partenaires et prospects.

20

Start-up

14

Partenaires

+130

Événements

+180

Mises en relation

ÊTRE UN ACTEUR INCONTOURNABLE DU TOURISME EN LORRAINE

Depuis quatre ans, le Crédit Agricole de Lorraine affirme sa prédominance de « Banque du Tourisme » grâce à son plan d'actions complet pour accompagner le secteur touristique.

Notre caisse régionale 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 concoctées pour les professionnels du secteur. Il s'agit en premier lieu de les **aider à innover et à se développer**.

Certains temps forts ont été annulés en 2020, notamment les Trophées du Tourisme. Nous avons néanmoins pu maintenir notre présence à « **La Lorraine est formidable** » à Lunéville, sur un espace partenaire partagé avec l'ART et la Région Grand Est.

Nous avons de plus renforcé notre partenariat avec l'ART concernant la diffusion du **Pass Lorraine** : plus de 10 000 Pass ont été diffusés par le Crédit Agricole de Lorraine en 2020, ce qui fait du Crédit Agricole de Lorraine le plus important diffuseur devant les Offices du Tourisme.

En cette période de crise, la diffusion du « Pass Lorraine » nous permet plus que jamais de démontrer notre attachement et notre soutien à la filière Tourisme sur notre Territoire.



LE
VILLAGE
Coopérer pour innover
by
CA
LORRAINE



UNE CAPACITÉ À BOUGER

nos lignes en interne

4



Une capacité à bouger nos lignes en interne

Riche de ses 1345 collaborateurs, notre Caisse Régionale reste une entreprise à taille humaine. Sa mission, ancrée sur le territoire et dans la durée, est porteuse de sens pour ses collaborateurs. Nous avons placé l'humain au centre de notre projet. Notre ambition est d'attirer, de fidéliser et de faire grandir les talents de chacun.

Nous pouvons nous enorgueillir de notre modèle managérial et d'une organisation de travail qui confère à chacun une part de responsabilité. Il s'agit pour nous de valoriser l'engagement et de nourrir « l'esprit d'entreprendre », rejoignant ainsi la volonté du Groupe d'être l'employeur préféré en France dans les services financiers.

UNE DYNAMIQUE DE « COLLABOR'ACTEURS »

DES HOMMES ET DES FEMMES AU CŒUR DE LA STRATÉGIE DE NOTRE CAISSE

Malgré le contexte, le Crédit Agricole de Lorraine poursuit sa politique de recrutement afin **d'apporter des expertises en proximité** et renforcer son maillage territorial.

La banque a accueilli **71** nouveaux CDI en 2020. Le Crédit Agricole de Lorraine est par ailleurs fortement impliqué dans l'emploi des jeunes. Nous proposons un grand nombre de formations par alternance et stages.

Si les rencontres habituelles dans les différents salons n'ont pas pu avoir lieu, les offres d'emploi ont été massivement relayées sur différents canaux (site web dédié, réseaux sociaux, Pôle Emploi). Très active 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.

- Focus sur les apprentis : à la rentrée de l'automne 2020, environ 5 apprentis de plus qu'à la rentrée de l'automne 2019
- Focus sur les contrats pro : à la rentrée de l'automne 2020, environ 3 contrats pro de plus qu'à la rentrée de l'automne 2019



DONNER DU SENS À L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS

La démarche de notre Caisse Régionale est fondée sur l'écoute des collaborateurs, matérialisée depuis 2017 par l'indice d'engagement et de recommandation (IER).

Elle repose aussi sur la responsabilité en proximité. Nous valorisons l'implication et la prise d'initiative pour rendre chacun pleinement acteur de sa carrière et de la performance collective. Notre objectif est de développer l'autonomie et la responsabilité de tous les acteurs, donner du sens aux transformations en mettant en valeur leur bénéfice pour chacun et leur utilité pour le territoire.

ASSURER LA MONTÉE EN COMPÉTENCE

Afin de répondre aux besoins de nos clients et du territoire, l'entreprise évolue et nos métiers aussi. Près de 50 ont été créés, notamment sur des métiers complémentaires à ceux du réseau commercial et des fonctions supports. Le Service Recrutement et gestion de carrière accompagne ainsi chaque collaborateur désireux de faire évoluer son projet professionnel.

Près de **5700** jours de formation réalisés
38 collaborateurs formés aux gestes qui sauvent
21 collaborateurs ont bénéficié de Découvre Mon Job
77% des personnes inscrites dans l'un des viviers ont bénéficié d'une promotion dans l'année

Pour anticiper les futurs besoins, détecter les potentiels et accompagner les collaborateurs dans leur évolution professionnelle, des viviers ciblés sur les Pros, les Agris, les « Managers de Demain » et bientôt les Conseillers Patrimoniaux et Conseillers Privés ont été mis en place.

DES COLLABORATEURS AMBASSADEURS

En janvier 2020, nous avons déployé **UNE STRATÉGIE D'AMBASSADEURS INTERNES** grâce à la plateforme digitale **SHAREE** et à un groupe pilote constitué de 20 collaborateurs volontaires ainsi que les membres du CODIR.

La nécessité de co-construire avec les collaborateurs une image de marque pour notre organisation sur les réseaux sociaux n'est plus à démontrer. Nos ambassadeurs internes sont nos relais dans leur vie professionnelle, ou parfois dans leur vie de tous les jours et notamment sur les réseaux sociaux.

En effet, les ambassadeurs qui prennent la parole sur leurs profils personnels, LinkedIn, Twitter ou Facebook, ont une portée en moyenne 2 à 3 fois plus importante qu'une page professionnelle. Depuis le 2e semestre 2020, le dispositif a été élargi à nos administrateurs.

33 utilisateurs
508 contenus publiés
6359 partages de posts

CONSTRUIRE UN PROJET PROFESSIONNEL

Le but est de découvrir un métier sur lequel le collaborateur se projette à court terme afin de confirmer son intérêt. Ce dispositif vise à accompagner une mobilité proche. Il s'adresse aux collaborateurs dont la durée de poste requise est respectée ou le sera dans l'année qui suit. Ils peuvent ainsi vivre le quotidien d'un collègue sur une ou deux journées afin de se rendre compte de la réalité du métier.

Il permet aussi de mieux connaître un métier et les contraintes de ses collègues des agences ou d'autres services, afin de mieux maîtriser son périmètre. Enfin, il permet de développer la transversalité au sein de l'entreprise et le réseau de chacun en découvrant les interactions de son métier avec ceux des fonctions supports, du Développement des Marchés, des Middle-office ou du réseau.



DONNER DE LA VOIX AUX COLLABORATEURS :
LES COUPS DE CŒUR, LES COUPS DE GUEULE

L'expérience a démarré sous forme de E box de manière saisonnière avec au total **113 réalisations**. Le dispositif s'est poursuivi et se veut désormais pérenne aujourd'hui avec le dispositif **Coups de Cœur / Coups de Gueule**. Cette campagne, initiée dans le cadre de notre démarche d'entreprise **#eCA**, avait pour but d'accompagner le projet **Ensemble Vers l'Autonomie** et de favoriser l'adoption des outils digitaux. Au-delà du digital, bien représenté, ces irritants concernent aussi d'autres domaines, sur chacun des axes de la démarche **#eCA** : expérience client, expérience collaborateur, croissance et conquête.

Depuis 2017, la Caisse Régionale livre un travail de fond dans le traitement des irritants. Cette démarche est appuyée à l'échelle du Groupe dans le cadre de **l'excellence relationnelle**.



UN ACCOMPAGNEMENT À L'APPRENTISSAGE
RÉCOMPENSÉ PAR UN LABEL

Grâce à la mobilisation de leurs tuteurs et des équipes tout au long de l'année, **nos apprentis ont plébiscité l'accompagnement de l'entreprise durant leur formation, ce qui a abouti à la certification du Crédit Agricole de Lorraine au label Happyindex®Trainees 2021, plaçant le Crédit Agricole de Lorraine parmi les 244 entreprises préférées des apprentis !**

En 2019-2020, nous avons accueilli 40 apprentis au sein de nos agences et services du siège, de la Licence au Master. Afin d'en savoir plus sur leur perception de l'accompagnement dont ils ont bénéficié tout au long de leur alternance, nous leur avons fait parvenir une enquête à la fin de leur période d'apprentissage. Pour garantir la neutralité et l'anonymat des réponses, cette enquête a été réalisée par une société externe : **ChooseMyCompany**.

Ce classement a été rendu public dans le journal Les Echos du 16 octobre dernier.



MAINTENIR LE CAP
PAR TEMPS DE CRISE

La singularité de 2020 nous a permis de relever de nombreux défis tant au niveau de la logistique que des ressources humaines. Cette crise a été un révélateur des aptitudes de chacun à réagir, s'adapter, proposer, décider afin de continuer à servir et accompagner nos clients. Face à l'urgence, l'entreprise s'est enrichie de compétences. Tous ensemble, nous nous sommes attachés à faire vivre et rayonner le Crédit Agricole de Lorraine sur son territoire, pour renforcer son attractivité et pour sa pérennité.

LA RÉACTIVITÉ DU DÉPLOIEMENT
DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ

Dès le mois de mars, le confinement nous a obligés à mettre en place une organisation ad hoc en un temps record pour délivrer le matériel nécessaire au travail à distance et ensuite développer les outils adéquats.

Quelques solutions de mobilité étaient déjà déployées dans la Caisse mais elles étaient peu utilisées. Par chance, un projet de nomadisme commercial était en phase pilote et le déploiement massif de postes de travail portables dans le réseau avait débuté. Le déploiement s'est poursuivi au cours de la période estivale, couplé au passage, pour l'intégralité des collaborateurs, à Windows 10.

UNE CELLULE D'ÉCOUTE RH
POUR RÉPONDRE AUX INTERROGATIONS

Le premier confinement a placé les collaborateurs dans une situation de travail inédite. La rapidité du déploiement des solutions de mobilité, le bouleversement des habitudes de travail, l'inquiétude face aux risques générés par la pandémie, les contraintes de l'intendance familiale en temps de crise, autant de questions auxquelles la cellule RH a eu à répondre de façon personnalisée. Cette mission d'écoute et de réassurance a débouché sur la mise en place d'une **Foire aux Questions**. Un document de 14 pages qui a continué à être alimenté au fur et à mesure de l'évolution du contexte.

CHIFFRES

- 1 350** PC portables déployés en 2020
- 1 300** collaborateurs habilités à utiliser le télétravail
- Un WiFi** présent dans tous les sites et agences
- 380** écrans fournis aux collaborateurs pour le travail à domicile
- 400** téléphones mobiles supplémentaires distribués aux collaborateurs

Cellule des référents COVID : plus de 700 appels traités pour accompagner nos collaborateurs pendant la crise sanitaire

Cellule Psyfrance : nombre d'appels pris en charge pour les collaborateurs CAL : 49 appels depuis le 1er janvier

AGIR DANS LE RESPECT CONSTANT DE L'ÉTHIQUE

La confiance qui nous lie à nos clients repose sur des valeurs inscrites dans l'identité du Crédit Agricole :

Le respect, la transparence, la loyauté et la sécurité.

Ces valeurs sont affirmées dans une charte éthique commune à toutes les entités du Crédit Agricole et déclinées dans les codes de conduite élaborés par notre Caisse Régionale. Elles se traduisent par une volonté constante de **conformité**, illustrée par des efforts de **formation** et de **prévention**, une **vigilance** permanente et des **contrôles** réguliers.

PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS CLIENTS

Nous attachons une extrême importance à la bonne utilisation des données personnelles de nos clients.

Depuis 2018, le Groupe Crédit Agricole s'est doté d'une charte intégrant les dispositions du règlement européen sur la protection des données. Nous renforçons systématiquement sa bonne application en formant régulièrement nos équipes sur le sujet.

AMÉLIORER LA CYBERSÉCURITÉ

Nous renforçons nos services d'authentification à distance pour les clients particuliers avec **SÉCURIPASS**. Dans l'application Ma Banque, les clients choisissent un code confidentiel à quatre chiffres et enregistrent leur empreinte faciale ou digitale grâce à la biométrie. Deux moyens d'attester de leur identité pour une solution ultra-sécurisée.

LUTTER CONTRE LA CORRUPTION

Porté par le plus haut niveau de responsabilité, cet engagement des instances dirigeantes du Groupe s'est traduit en juillet 2017 par la certification du groupe Crédit Agricole, **1^{ère} banque française à bénéficier de la norme internationale ISO 37001** pour son système de management anticorruption. **Fruit d'un engagement éthique et sociétal, cette certification souligne, en interne comme en externe, la performance du dispositif de prévention contre la corruption, appliqué par l'ensemble des entités du Groupe.**

Prenant appui sur les mesures existantes au sein du Groupe et les évolutions apportées par la Loi Sapin II, le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi le déploiement du programme anticorruption. Son objectif est d'assurer et d'encourager des comportements et une éthique des affaires répondant à des règles strictes en matière d'intégrité. Ce dispositif s'illustre par :

- **Une gouvernance** dédiée à la lutte anticorruption et une politique de tolérance zéro ;
- **Une cartographie** des risques de corruption, mise en œuvre pour la première fois en 2019 et actualisée en 2020 permettant de prévenir les risques de corruption ;
- **Un code de conduite** général traduisant en pratique nos engagements à se conformer à nos obligations professionnelles et à nos valeurs. En complément, un code de conduite anticorruption a également été annexé à notre Règlement Intérieur et fixe un cadre de référence pour guider les actions de chacun des collaborateurs au quotidien en matière de lutte contre la corruption.

Le renforcement du dispositif de droit d'alerte des collaborateurs, clients et tiers 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. Une sensibilisation des collaborateurs en renforçant son dispositif de formation.

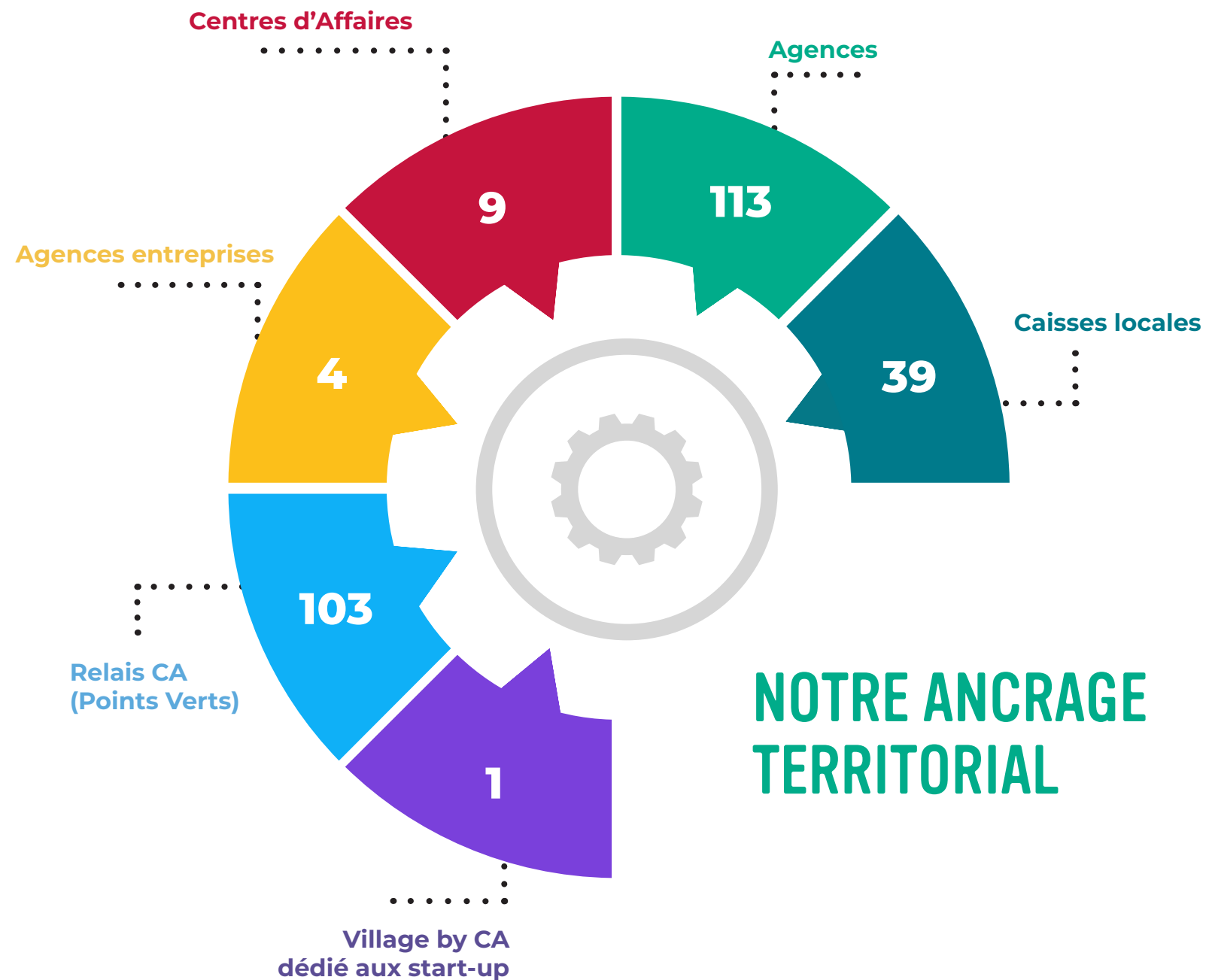
En témoignage de ces engagements, la Caisse Régionale a participé au renouvellement de la certification du Groupe et a ainsi obtenu la certification ISO 37001 à son en-tête.



1^{er} ÉTABLISSEMENT BANCAIRE CERTIFIÉ POUR SON DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

CHIFFRES CLÉS





454 576 clients

dont 185 393 sociétaires

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

SOUTIEN LOCAL

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

8 collaborateurs sur 10

recommandent le Crédit Agricole comme employeur

NOS RÉSULTATS

242,1 M € de Produit Net Bancaire

50,1 M € de résultat Net

92 % des résultats conservés localement

321 890 contrats en Assurance et Prévoyance

8 778 M€ d'encours de crédit

1,8 Mds € de financements accordés

13 159 M€ d'encours d'épargne

LES FEMMES ET LES HOMMES

- **1 345** collaborateurs
- **478** administrateurs



81%
de clients
satisfaits ou
très satisfaits



18 598
nouveaux
clients



20 574 990
connexions
au site
internet

20 000

abonnés
à nos réseaux
sociaux

NOS AGENCES



- **METZ :**
Metz Les Hauts de Queuleu
Saint-Julien la Tannerie
Metz Amphithéâtre
Metz Sainte-Thérèse
Metz Centre
Metz Saint-Louis
Habitat-Metz
Montigny-lès-Metz
Montigny Kennedy
Marly
Scy-Chazelles

- **NANCY**
Essey-lès-Nancy
Tomblaine
Nancy Maginot
Nancy Vosges
Nancy Blandan
Nancy Michottes
Nancy Trois-Maisons
Nancy Marché
Malzéville
Vandoeuvre-lès-Nancy
Vandoeuvre Doumer
Vandoeuvre Nations
Jarville
Villers-lès-Nancy
Laxou

● Agences principales et plein exercice

7 jours / 7 et 24h/24

- Retraits d'espèces (billets)
- Réalisation de virements internes
- Edition de RIB/IBAN
- Edition d'historiques de comptes

7 jours / 7 et de 6h à 22h

- Retraits & versements d'espèces (billets)
- Dépôts de chèques
- Réalisation de virements internes
- Edition de RIB/IBAN
- Edition d'historiques de comptes

Et pendant les horaires d'ouverture de l'agence

- RDV avec un conseiller
- Retraits & dépôts de devises

● Agences Espaces Conseil

7 jours / 7 et de 6h à 22h

- Retraits & versements d'espèces (billets)
- Dépôts de chèques
- Réalisation de virements internes
- Edition de RIB/IBAN
- Edition d'historiques de comptes

+ Entretien avec un conseiller sur RDV

● Agences habitat

Agence dédiée à l'accompagnement des projets habitat de nos clients

● Agences Conseil

7 jours / 7 et 24h/24

- Retraits d'espèces (billets)
- Réalisation de virements internes
- Edition de RIB/IBAN
- Edition d'historiques de comptes

7 jours / 7 et de 6h à 22h

- Retraits & versements d'espèces (billets)
- Dépôts de chèques
- Réalisation de virements internes
- Edition de RIB/IBAN
- Edition d'historiques de comptes

Et pendant les horaires d'ouverture de l'agence

- Prise de RDV nécessaire pour rencontrer un conseiller

● Agences Libre-Service

7 jours / 7 et de 6h à 22h

- Retraits & versements d'espèces (billets)
- Dépôts de chèques
- Réalisation de virements internes
- Edition de RIB/IBAN
- Edition d'historiques de comptes



* Accès gratuit et illimité pour les particuliers, hors coût de communication variable selon opérateur.
** Téléchargement et accès gratuits à l'application Ma Banque, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne.
Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Lorraine, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Société de courtage d'assurances. 775 616162 RCS Metz. Siège social : 56-58 avenue André Malraux 57000 Metz. Immatriculée au registre des intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 022 719. Adresse postale : CS71700 54017 Nancy cedex. Conception : Mélie ANTOINE. Rédaction : Sandrine BRONNER.
Crédits photos : Istock, GettyImages, Freepik, Pierre Defontaine. COM1784c.

**AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE
INTÉRÊT**



**ET CELUI DE LA
SOCIÉTÉ**

LORRAINE

