

# PACTE SOCIÉTAL

## *Le territorial*

AGIR CHAQUE  
JOUR DANS VOTRE  
INTÉRÊT ET CELUI  
DE LA SOCIÉTÉ



LORRAINE



Ensemble vers  
**L'EXCELLENCE**

**2021**

TOUJOURS EN CONTACT,

*même lorsque parfois  
nous sommes éloignés...*



[https://www.credit-agricole.fr/ca-lorraine\\*](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**

14 **Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients**

24 **Accompagner durablement les territoires**

30 **Etre un employeur responsable**

36 **Affirmer notre responsabilité sociétale et environnementale**

46 **Les chiffres clés**





**Claude VIVENOT**  
Président

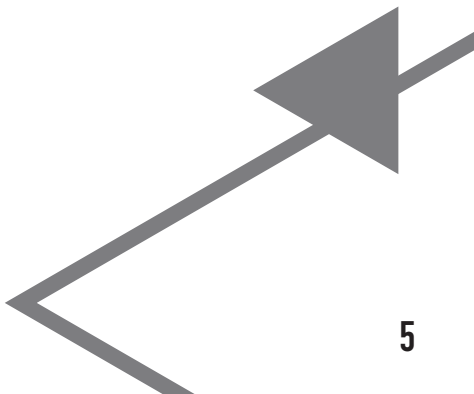
**Laurent CAZELLES**  
Directeur Général

2021 aura été une nouvelle année atypique, rythmée par les différentes vagues de l'épidémie de COVID 19. Dans ce contexte encore fortement tourmenté et grâce à une mobilisation de tous les instants, le Crédit Agricole de Lorraine a agi en permanence pour soutenir l'ensemble de ses clients, particuliers, associations, professionnels, agriculteurs et entreprises. En accélérant le développement des moyens de contact à distance, la digitalisation et en facilitant la prise de décision en proximité, nous avons pu renforcer l'accompagnement des projets de nos clients et sociétaires.

Nous avons ainsi contribué à hauteur de 2,4 Milliards d'Euros au financement de l'économie locale dont la moitié au service de l'Habitat. Le maintien global de votre satisfaction sur l'ensemble des marchés témoigne de l'efficacité de notre présence à vos côtés dans tous vos projets et moments de vie et matérialise au quotidien notre raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». La mobilisation de nos 1400 salariés et 500 administrateurs nous a permis également

d'accroître nos actions mutualistes. En partenariat avec le secteur associatif, nous avons notamment apporté une aide de 70000 Euros aux étudiants soumis à des difficultés croissantes du fait de la crise sanitaire. Dans ce pacte sociétal et territorial nous vous invitons à prendre connaissance de l'ensemble de nos réalisations de l'année 2021.

En 2022, nous allons encore accroître nos actions pour vous accompagner dans vos projets et mettre en œuvre le projet sociétal du Groupe Crédit Agricole pour activer en profondeur la transformation et l'innovation au cœur de toutes nos activités et relever les défis environnementaux et sociétaux de notre 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

26 869

Administrateurs portent les attentes des sociétaires au cœur du Groupe

Plus de 11,2 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.

1<sup>er</sup>

### EMPLOYEUR PRIVÉ EN FRANCE

Source : Challenge 2021, périmètre Groupe Crédit Agricole

1<sup>er</sup>

### GESTIONNAIRE D'ACTIFS EUROPÉEN

Sur la base des encours sous gestion au 31 décembre 2020.  
Source : IPE «Top 500 Asset Managers» juin 2021

1<sup>er</sup>

### FINANCEUR DE L'ÉCONOMIE EUROPÉENNE

Source interne : ECO 31 décembre 2021

1<sup>er</sup>

### ASSUREUR EN FRANCE

Source : Argus de l'assurance, 2021, classement sur la base du chiffre d'affaires

1<sup>er</sup>

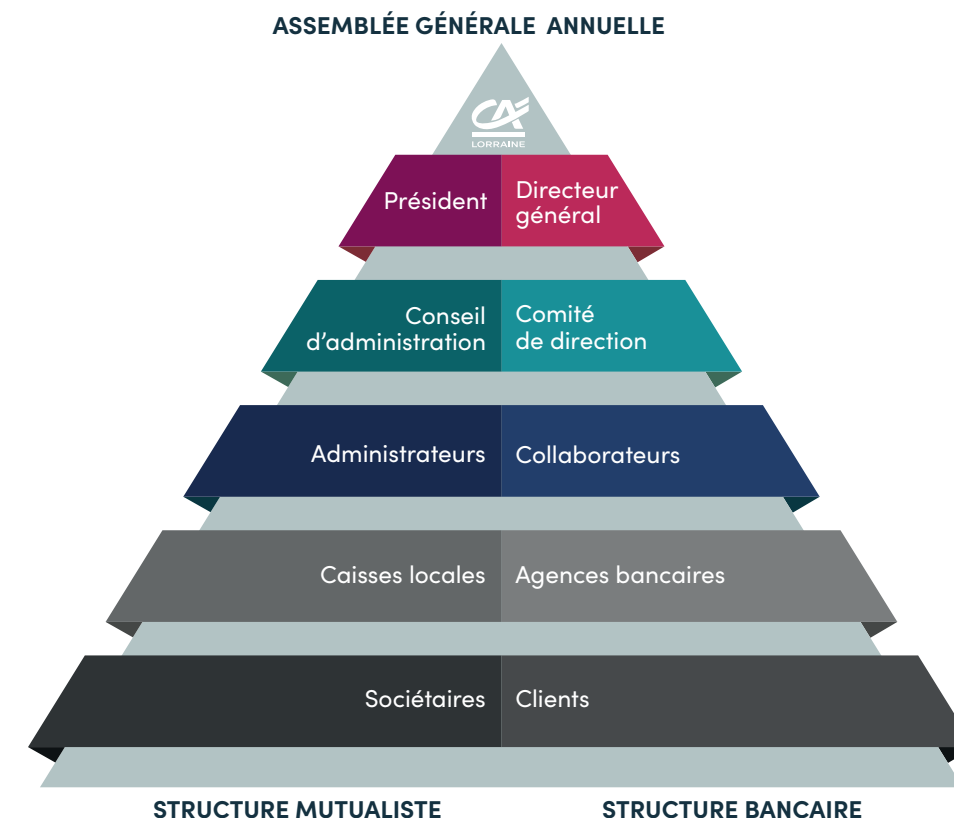
### BANQUE DE PROXIMITÉ DE L'UNION EUROPÉENNE

Sur la base du nombre de clients de banque de proximité

## FONDEMENTS COOPERATIFS 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.

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

Cette année encore, la vie mutualiste de notre Caisse Régionale s'est adaptée à la crise sanitaire. En 2020, nous avons déployé un dispositif visant à soutenir et à aider les personnes âgées qui ont été les premières victimes de la distanciation sociale, du lien intergénérationnel qui a été littéralement

rompu. En 2021, nous avons fait le choix d'aider les jeunes, notamment les étudiants, qui sont confrontés à de multiples difficultés à la fois financières, sociales et psychologiques.

Une enveloppe supplémentaire de 70.000 euros a ainsi été mobilisée par le Crédit Agricole de Lorraine afin d'agir très concrètement en s'appuyant sur les acteurs associatifs. De nombreuses actions ont ainsi été soutenues sur les trois départements lorrains.

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.

### AGISSEZ POUR CE QUI COMPTE



### POUR VOUS PRÈS DE CHEZ VOUS.

DU 22 FÉVRIER À 10H AU 9 MARS À 15H, FAITES ENTENDRE VOTRE VOIX EN VOTANT À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE VOTRE CAISSE LOCALE.

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



190 646 Sociétaires

10 788 Nouveaux sociétaires en 2021 (5253 en net)

31 % de femmes qui composent les conseils d'administration des Caisses locales

Nos Assemblées générales de Caisses locales ont en revanche pâti de la situation sanitaire puisqu'elles ont dû être organisées sans la présence de nos sociétaires. Les 39 Assemblées générales ont eu lieu le 19 février dernier, au format numérique, via l'outil Webex. Afin de maintenir le lien avec nos sociétaires, trois vidéos ont été réalisées à leur attention et hébergées sur notre site internet :

- Le mot d'accueil du Président de la Caisse Régionale, Claude Vivenot, et du Directeur général, Laurent Cazelles ;
- Les réponses aux questions des sociétaires ;
- Une intervention de l'économiste de renom, Philippe Dessertine.

Pour le second temps fort de la vie mutualiste que sont les Cafés sociétaires, un jeu-concours a été organisé dans tous nos points de vente du 06 au 20 novembre.

## 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 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 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 CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Claude Vivenot**  
PRÉSIDENT



**Régis Henry**  
VICE-PRÉSIDENT



**Philippe Trambloy**  
VICE-PRÉSIDENT



**Didier Lombard**  
MEMBRE DU BUREAU



**Laurent Meyer**  
MEMBRE DU BUREAU



**Thomas Perin**  
MEMBRE DU BUREAU



**Alain Arbogast**  
ADMINISTRATEUR



**Anne Bello**  
ADMINISTRATRICE



**Philippe Collin**  
ADMINISTRATEUR



**Dominique Girard**  
ADMINISTRATEUR



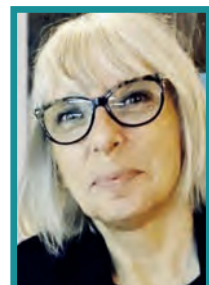
**Philippe Hennequin**  
ADMINISTRATEUR



**Corinne Jourdan**  
ADMINISTRATRICE



**Catherine Loevenbruck**  
ADMINISTRATRICE



**Francine Mettavant**  
ADMINISTRATRICE



**Denis Piard**  
ADMINISTRATEUR



**Marie-Claude Scharff**  
ADMINISTRATRICE



**Jacques Thill**  
ADMINISTRATEUR



**Cécile Zienkiewicz**  
ADMINISTRATRICE

## LE COMITÉ DE DIRECTION EN AVRIL 2021



**Laurent CAZELLES**  
Directeur Général



**Jean-François RINFRAY**  
Directeur Général Adjoint



**Jérôme MARRON**  
Directeur des Engagements et du Recouvrement



**Pascal JAN**  
Directeur des Risques, de la Qualité et des Sanctions Internationales



**Etienne GOSSET**  
Directeur Processus Bancassurance et Transformation



**Pierre SCHMITT**  
Directeur des Agences et de la Relation Client



**Frédéric LATAILLE**  
Directeur des Ressources Humaines, de la Communication et de la Logistique



**Rodolphe HUMBERT**  
Directeur de la Finance et du Marketing



**Richard ROSTOUCHER**  
Directeur des Entreprises, des Collectivités et de la Banque Privée



# ATTEINDRE L'EXCELLENCE

*dans nos relations  
avec nos clients*

2





La proximité que nous entretenons au quotidien avec nos clients est notre force. Une force au service d'une relation de confiance et d'expertise durable. Et pour toujours mieux répondre aux attentes de nos clients, le digital a su trouver sa place au sein de cette relation.

## 2021, ENSEMBLE VERS L'EXCELLENCE

2021 a été synonyme de transformations en profondeur dans notre Caisse régionale. Nouvelle Direction, nouveau projet d'entreprise, nouvelles ambitions, nouveaux outils... Notre entreprise, comme à son habitude, a fait preuve de sa capacité à se réinventer, à innover pour toujours mieux aller de l'avant.

Afin de retrouver une dynamique de croissance plus forte, une feuille de route 2021 – 2023, orientée vers le développement de tous nos marchés a été instaurée. Un projet d'entreprise qui a vocation à nous mener « Ensemble vers l'Excellence » et qui, pour cela, s'appuie sur 3 piliers d'excellence : Relationnelle, Opérationnelle et Humaine, au travers de 16 chantiers hautement transformants pour l'entreprise. Notre Caisse Régionale a su relever le défi malgré un contexte toujours compliqué où chacun a démontré, une fois encore, sa capacité à s'adapter pour continuer à accompagner et servir nos clients.



## 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, pression concurrentielle accrue, 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.

### Un objectif : la très grande satisfaction client !

**La Satisfaction Client fait partie des 16 projets « Ensemble vers l'Excellence ». Son ambition première est de tout mettre en œuvre pour que le Crédit Agricole de Lorraine devienne la banque préférée des Lorrains.**

Alors que nous avons l'habitude d'un IRC Stratégique tous les deux ans, d'une météo annuelle et de l'IR Agence pour tout entretien client, il a été décidé de mettre en place 3 niveaux d'écoute :

- un IRC Stratégique annuel sur tous les marchés,
- le maintien de l'IR Agence pour tous les entretiens,
- un IR sur les parcours client majeurs, comme l'habitat

Ce nouveau dispositif permettra d'apporter des améliorations concrètes dans le service apporté aux clients, mais également dans le quotidien des conseillers. Mesurer le niveau de recommandation d'un parcours client revient à identifier les irritants, y compris ceux qui ne relèvent pas forcément des agences. Un point jusqu'alors impossible.



Point sur la météo 2021 : Dans le cadre de notre démarche qualité, nous sommes à l'écoute de nos clients à travers différents types d'enquêtes de satisfaction. En 2021, nous avons adressé plus de 142 000 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. Une météo qui se maintient globalement avec une légère baisse des Très satisfaits sur le marché des particuliers et des hausses sur les Très satisfaits sur les autres marchés.



#### LES PARTICULIERS :

80 % de taux de satisfaction globale  
Dont **32%** très satisfaits

#### LES AGRICULTEURS :

81 % de taux de satisfaction globale  
Dont **22%** très satisfaits

#### LES ENTREPRISES :

95 % de taux de satisfaction globale  
Dont **51%** très satisfaits

#### LES PROFESSIONNELS :

88 % de taux de satisfaction globale  
Dont **48%** très satisfaits

#### IRC STRATÉGIQUE MARCHÉ DES PARTICULIERS :

- 2019 : +4
- 2020 : NON RÉALISÉ
- 2021 : +10

**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.



## UN MODÈLE DE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

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.

**115**  
Agences

**40** agences dans le 54  
**23** agences dans le 55  
**52** agences dans le 57

**2**  
Agences transformées en 2021

**90 %**  
de la population de notre territoire à moins de 10 min d'une agence Crédit Agricole

### OUVERTURE D'UNE AGENCE DÉDIÉE AUX PROFESSIONS LIBÉRALES

Fort de sa connaissance du terrain et des besoins spécifiques inhérents à chaque secteur d'activité, le Crédit Agricole de Lorraine s'est enrichi d'une agence dédiée spécifiquement aux professions libérales et professions libérales de santé.

Un concept innovant installé au cœur de Metz, qui s'inscrit sur une dynamique de net développement du marché Pro PL pour notre Caisse Régionale.

Une autre agence Professions Libérales ouvrira ses portes début 2022 à Nancy, qui permettra de déployer au mieux notre expertise sur notre territoire.



### LES RELAIS CA

Les Relais CA sont un service de proximité intégré chez certains de nos commerçants clients volontaires. Entièrement gratuit pour les clients du Crédit Agricole, ce service leur permet de retirer des espèces, de 20 à 100 euros par jour.

**130**  
relais CA (+31 en 2021)

## SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN AVEC LE DIGITAL

La vision de la relation client que nous portons est à la fois 100 % humaine et 100 % digitale. Les clients ont la liberté de choisir le mode d'interaction avec leur conseiller qui leur convient le mieux, d'en changer à tout moment, et avec le même engagement de qualité de service : conseil en côte à côte ou à distance, souscription en agence ou par internet via la signature électronique, réalisation d'opérations en toute autonomie avec l'application Ma Banque... Pendant la crise sanitaire, les clients particuliers ont pu découvrir un nouveau canal de communication avec leur conseiller, à travers le dispositif de rendez-vous en ligne Visio client. Plus récemment, et encore en cours de déploiement, le parcours DigiConso permet de souscrire une offre de crédit à la consommation en 15 minutes.

**Tous nos conseillers sont équipés de smartphones et d'ordinateurs portables.**

[www.credit-agricole.fr/ca-lorraine](http://www.credit-agricole.fr/ca-lorraine) \*



**188 945**

Utilisateurs de CA en ligne

**198 012**

Utilisateurs de l'application Ma Banque

**23 369 150**

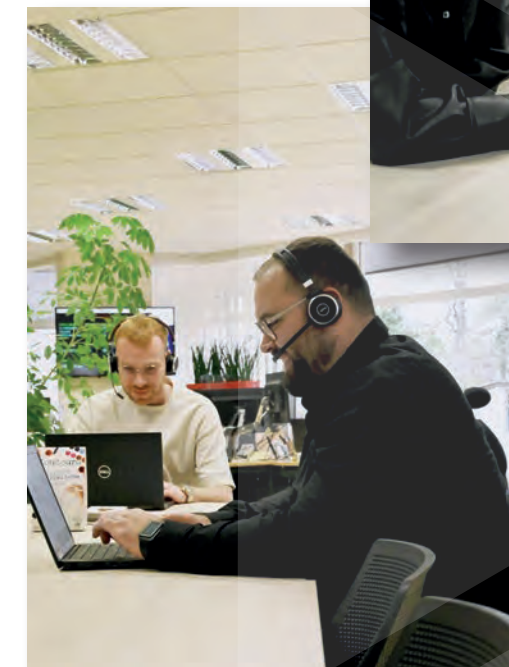
Connexions à nos applications et sites

### Focus : solead

Depuis le 1er septembre, Solead le nouvel outil de pilotage et de gestion des leads, est installé sur nos 3 plateformes téléphoniques ( CCM, CSP et CCA) sur les domaines de l'Assurance, du Crédit et de la Collecte.

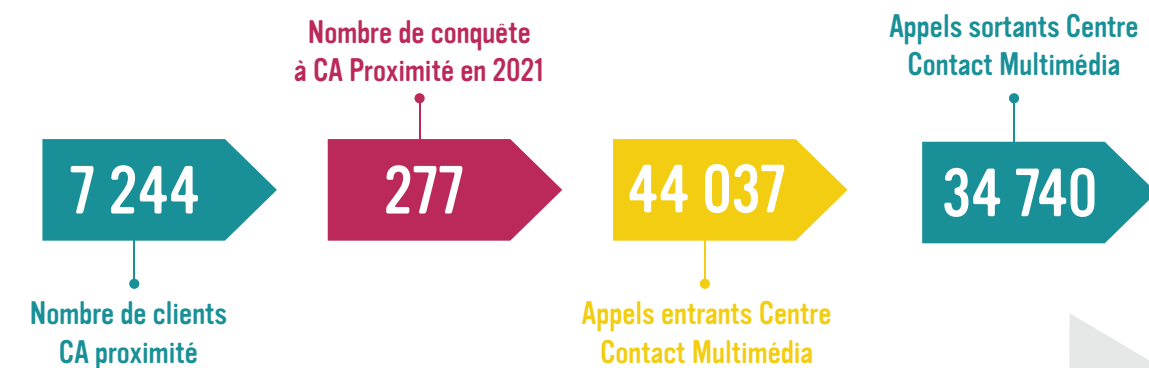
**Cette avancée s'inscrit dans le projet « Dynamique commerciale digitale », l'un des 16 chantiers « Ensemble Vers l'Excellence ».**

Cet outil permet à nos plateformes de contacter rapidement les clients et / ou prospects qui ont réalisé des simulations ou devis pour ensuite apporter des conseils et proposer nos offres et services. Cet outil est également utilisé pour les campagnes marketing des plateformes (campagnes d'appels sortants).



• **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.



## 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.

**144 218**

Nombre de clients enrôlés SECURIPASS en 2021

**1<sup>er</sup>**  
**ÉTABLISSEMENT BANCAIRE CERTIFIÉ  
POUR SON DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE  
LA CORRUPTION**



## 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<sup>ère</sup> 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 chaque année 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.

**En 2021,** la Caisse régionale a renforcé son dispositif de formation en déployant une formation aux collaborateurs de Crédit Agricole Immobilier et Patrimoine ainsi qu'une formation dédiée et adaptée aux 141 collaborateurs les plus exposés au risque de corruption.





# ACCOMPAGNER DURABLEMENT

*les territoires*

3





Ancrée au cœur de son territoire, la Caisse Régionale de Lorraine est un financeur de premier plan de la vie locale. Mobilisée au plus fort de la crise sanitaire afin de soutenir les acteurs du territoire, elle a pour ambition d'accompagner le développement des projets de tous ses clients, encourager l'envie d'entreprendre et contribuer à la création de nouveaux emplois. À l'heure où les enjeux environnementaux, énergétiques et numériques impliquent d'agir avec détermination, la banque se positionne comme un partenaire performant et engagé des acteurs économiques,

15 700

Nombre de prêts consommation réalisés en 2021

8 300

Nombre de prêts habitat réalisés en 2021

196 M€

Montant des prêts consommation réalisés en 2021

1 240 M€

Montant des prêts habitat réalisés en 2021

## ÊTRE LE PARTENAIRE DES PROFESSIONNELS ET DES ENTREPRISES

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.

2 588 pour 590 M€

financement aux Professionnels, Entreprises et Promotion Immobilière (en nombre et montants)



## FOCUS : signature partenariat Initiative Metz

Le Crédit Agricole de Lorraine et Initiative Metz ont renouvelé leur convention de partenariat par laquelle les deux parties sont associées afin de **favoriser le maintien et le développement de l'activité économique** en aidant la création ou la reprise de petites et moyennes entreprises.

Notre Caisse Régionale a décidé de doubler sa participation en versant 20000 euros supplémentaires au fonds de dotation qui débloque des prêts à taux 0 pour les porteurs de projets.

Ensemble nous sommes plus forts pour accompagner les créateurs, repreneurs d'entreprises. Le Crédit Agricole de Lorraine entend renforcer ces partenariats avec les nombreux acteurs essentiels, institutionnels qui oeuvrent au service de la création de valeur sur le territoire.

Mobilisé au plus fort de la crise sanitaire en 2020 afin de soutenir les acteurs du territoire, le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi ses efforts en 2021 pour assurer une présence forte auprès de ses clients. Des contacts systématiques ont eu lieu durant l'année pour, à la fois, se montrer à l'écoute, accompagner et expliquer les mesures gouvernementales.

Avec l'arrivée à échéance de la période initiale des PGE versés au titre de 2020, les conseillers sont intervenus pour orienter les bénéficiaires dans le choix des options qui s'ouvraient à eux :

- **Remboursement du PGE en totalité ;**

- **Étalement du remboursement du PGE** sur une période additionnelle de 1 à 5 ans ;

- **Remboursement partiel du PGE** et étalement du remboursement des sommes restant dues sur une période additionnelle de 1 à 5 ans.



Un réel accompagnement de proximité qui a conduit à la transformation de 1 409 PGE sur les 1 655 PGE arrivant à échéance en 2021.

**284** nouveaux crédits PGE distribués en 2021, dont :

- **114** sur les marchés Entreprises pour 58 M€, et
- **170** sur les marchés PRO AGRI PL pour 6,91 M€



## ACCÉLÉRER L'INNOVATION ENTREPRENEURIALE AVEC LE VILLAGE BY CA LORRAINE

L'innovation doit augmenter la valeur de l'entreprise, permettre d'améliorer la productivité et développer l'économie des territoires. **Trois ans après son ouverture, le Village lorrain monte en puissance.**

Les startups 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 mises en relation entre startups, partenaires et prospects.

Le Village by CA Lorraine s'intègre dans un réseau de 42 Villages sur l'ensemble du territoire national.



145

Rendez-vous investisseurs/startups effectués en 2021

19

Startups

13

Partenaires

4,2 M€

de fonds ont été levés par les startups du Village depuis 3 ans

Participation au salon Vivatech

35

Et emplois ont été créés par les startups !

## ETRE LA BANQUE DES AGRICULTEURS

**Banquier de sept agriculteurs sur dix**, nous accompagnons les évolutions du monde agricole. Nous finançons et accompagnons les exploitations et les projets agricoles, quels que soient les marchés auxquels ils se destinent.

Forts de notre modèle qui conjugue expertise et proximité, 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. Nous nous engageons également pour contribuer au plan France Relance.

Grâce à la force de notre Groupe, la Caisse Régionale de Lorraine a pour ambition de **sécuriser la situation économique des agriculteurs** de son territoire, de les accompagner dans la mise en œuvre de la future politique agricole commune, tout en répondant aux défis environnementaux.

265 M d'€

de crédit réalisés en 2021

22,5 M d'€

de crédit réalisés sur la méthanisation

111

installations accompagnées en 2021, soit 84% des installations globales jugées « viables »

## FOCUS : les Trophées de l'Agriculture

Partenaire majeur des grandes manifestations du monde agricole, le Crédit Agricole de Lorraine a participé en 2021 aux **3 grandes cérémonies de remise de Trophées de l'Agriculture** de Moselle, Meurthe-et-Moselle et Meuse, organisées par le groupe de Presse Ebra et par les Chambres d'Agricultures départementales.

De beaux moments de convivialité au cours desquels nos élus ont remis :

- le trophée « **production locale et proximité** » en Meuse,
- le trophée « **installation et transmission** » en Moselle et
- le trophée « **production locale et de proximité** » en Meurthe-et-Moselle.



## ACCOMPAGNER LES ASSOCIATIONS

Dans le cadre de l'opération « **les Jolis Comptes de Noël** », Laurent Cazelles a remis au nom de la Caisse régionale de Lorraine un chèque d'un montant de 15 000 euros à l'association « **les Petits Princes** ». Créée en 1987, l'association a déjà réalisé plus de 8000 rêves d'enfants et d'adolescents gravement malades. Une action en faveur des plus fragiles qui est en parfaite adéquation avec les valeurs mutualistes de notre Caisse Régionale..



## RÉPONDRE PRÉSENT AUX GRANDS RENDEZ-VOUS

Alors que, cette année encore, la situation sanitaire ne nous a pas permis d'organiser nos traditionnels « Trophées du Tourisme by CA », notre Caisse Régionale a eu à cœur d'être présente aux côtés des acteurs du territoire lors des grandes manifestations :

- Grand Est Mondial Air Ballons
- La Lorraine est Formidable
- Les Concours de Labour
- La fête du sport





# ÊTRE UN EMPLOYEUR

*responsable*

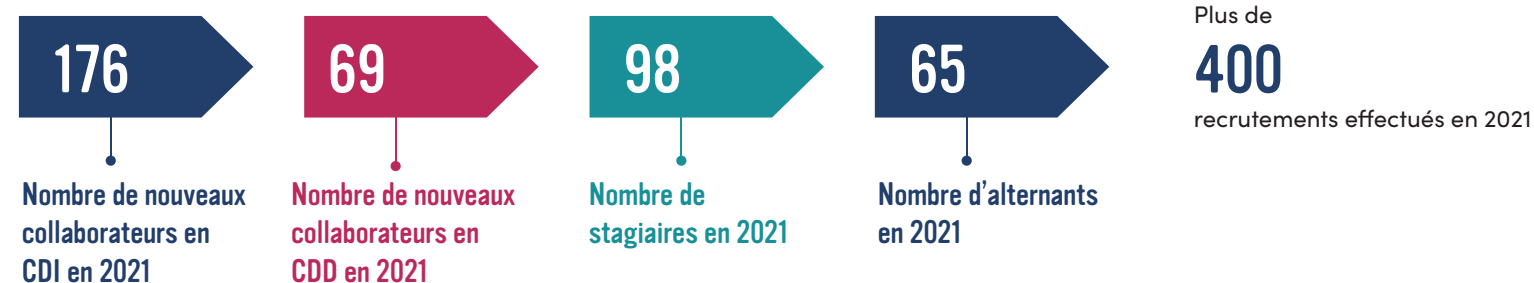
4





## CRÉER DES EMPLOIS SUR LE TERRITOIRE

La Caisse Régionale de Lorraine est un employeur privé majeur du bassin d'emploi local.



En 2021, malgré le contexte sanitaire, nous avons poursuivi notre dynamique de recrutement afin d'apporter des expertises en proximité et renforcer son maillage territorial. Les équipes de notre Caisse Régionale sont restées mobilisées sur les réseaux sociaux et sur le terrain pour valoriser notre marque employeur, en s'appuyant notamment sur des démarches digitales innovantes, comme les e-job dating, s'ouvrant à toutes les compétences et à tous les profils.

Le Crédit Agricole de Lorraine est par ailleurs fortement impliqué dans l'emploi des jeunes. En interne, nous proposons un grand nombre de formations par alternance et stages.

Le 20 octobre, 65 alternants faisaient leur rentrée. Au programme de la matinée : des travaux en sous-groupes et des rencontres avec des collaborateurs embauchés suite à une alternance.

L'emploi des jeunes sur le territoire n'est pas oublié. La plateforme Youzful, déployée début 2021 a pour ambition de mettre en relation les jeunes et les entreprises du territoire.



## ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Riche de ses 1380 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.

## SOUTENIR L'EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Engagé dans la mission HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole), le Crédit Agricole de Lorraine veut être une banque de référence en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

### FOCUS : l'animation handicap

Courant novembre, des ateliers de sensibilisation au Handicap ont été organisés durant une semaine sur les trois sites, en partenariat avec APF France Handicap. Les collaborateurs des fonctions supports ont pu prendre conscience des problématiques du quotidien dans différentes mises en situation de handicaps.

En 2021, le Crédit Agricole de Lorraine a accompagné ses collaborateurs dans le maintien dans l'emploi :

- **20** aménagements de postes effectués ou en cours
- **7** collaborateurs ont été reconnus en situation de handicap
- **7** collaborateurs ont entrepris une démarche auprès de la MDPH en vue d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.
- **13** collaborateurs ont été accompagnés dans leur démarche de renouvellement de reconnaissance
- **48** collaborateurs ont bénéficié des chèques PASS CESU HANDICAP

Aujourd'hui le taux d'emploi de notre Caisse Régionale

est de **7.79** (l'obligation en terme d'emploi des personnes en situation de handicap se situe à 6).





## DONNER DU SENS À L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Le Crédit Agricole de Lorraine a mis en place pour ses collaborateurs un Indice d'Engagement et de Recommandation (IER).

Il repose sur un dispositif d'écoute qui leur permet de donner leur avis sur les principaux thèmes de la vie dans l'entreprise, comme les conditions de travail ou l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Des plans d'actions sont ensuite mis en place pour répondre aux attentes et aux besoins exprimés. L'objectif : développer l'autonomie et la responsabilité de chacun, en donnant du sens aux transformations et en mettant en valeur leur utilité pour leur entreprise et le territoire.

En 2021, **77%** des collaborateurs du Crédit Agricole de Lorraine se sont exprimés.

Il en résulte un Indice d'Engagement et de Recommandation de **76%** qui reflète un engagement de très bon niveau.



## ASSURER LA MONTÉE EN COMPÉTENCE

Afin de répondre aux besoins de nos clients et du territoire, l'entreprise évolue et nos métiers aussi. En 2021, nous avons poursuivi notre **stratégie de montée en compétence de nos collaborateurs**, que ce soit sur le poste qu'ils occupent ou en préparation d'un nouveau poste.

Les parcours de formation des différentes filières métiers ont été confirmés. Certains d'entre eux, à l'instar des parcours Conseillers Patrimoniaux et Conseillers Privés, ont donné lieu à la mise en place d'un principe de labellisation.

Un parcours « **Nouvel embauché** » a par ailleurs été lancé sur 2021 avec succès.

Malgré la crise sanitaire, nous avons poursuivi les formations, qu'elles soient réglementaires ou en lien avec le métier exercé. L'ensemble des parcours, pouvant être effectués à distance, a été reconduit sur 2021.

Cette organisation a permis de proposer plus de  
**7000** jours hommes de formation en 2021.



## ENTREtenir LE LIEN VIA LA COMMUNICATION INTERNE

Pour accroître notre dynamique de développement au service de nos ambitions, le renforcement des liens entre les collaborateurs est essentiel.

C'est pourquoi nous avons développé **CA Buzz**, plateforme d'information et de communication interne pensée pour notre Caisse Régionale. Elle permet d'accéder aux actualités, d'interagir sur les informations, de s'impliquer sur divers sujets clés dont le projet stratégique « Ensemble Vers l'Excellence », et également de faire rayonner le Crédit Agricole de Lorraine en externe sur les réseaux sociaux des collaborateurs.



Disponible en application sur les smartphones professionnels et site internet, CA Buzz est la véritable colonne vertébrale de l'information au sein du Crédit Agricole de Lorraine.

**805**

Nombre d'abonnés CA Buzz au 31/12

Notre présence sur les Réseaux Sociaux :

**NB D'ABONNÉS**

**11 971** sur Facebook

**6 924** sur LinkedIn

**1 285** sur Twitter

**1 003** sur Instagram

**215** sur Youtube

**117**

Posts Facebook

**202**

Posts LinkedIn

**188**

Posts Twitter



# AFFIRMER NOTRE RESPONSABILITÉ

*sociétale et  
environnementale*

5





## Affirmer notre responsabilité sociétale et environnementale

En Lorraine comme partout en France, la RSE irrigue désormais le territoire et devient un sujet de préoccupation pour tous. La force de notre ancrage territorial et notre qualité de seule banque 100 % lorraine nous confèrent **un rôle majeur dans ces enjeux économiques et sociétaux**. Nous avons pour ambition de **contribuer au développement local** et d'accompagner toutes les transitions en nous appuyant sur l'innovation, la cohésion et la création de lien générateurs de progrès.

## LES JEUNES, GRANDE CAUSE MUTUALISTE 2021

Notre Caisse Régionale s'appuie sur son modèle coopératif qui place l'intérêt collectif au cœur de son identité et de son fonctionnement, ainsi que sur ses valeurs mutualistes pour **servir le bien commun, répondre aux enjeux contemporains et faire face aux crises comme celle du Covid-19**.

Après avoir apporté son soutien en 2020 au fonds de solidarité « Tous mobilisés pour nos aînés », le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi son action en faveur des **publics fragilisés par la crise sanitaire**. En 2021, nous avons fait le choix d'aider les jeunes, notamment

les étudiants, qui sont confrontés à de multiples difficultés à la fois financières, sociales et psychologiques

**70 000** euros : c'est le montant de l'enveloppe du fonds d'accompagnement des jeunes, notamment les étudiants, une population également fragilisée par la crise Covid. Nous avons accompagné de multiples acteurs, associations au contact des jeunes.



Atelier 17.91



Crous



La Cravate Solidaire

## LA FONDATION

Notre Fondation Crédit Agricole de Lorraine, lancée en 2019, nous permet d'entretenir **un lien constant avec l'ensemble du monde associatif**. En 2021, dans le sillage de la dynamique mutualiste, elle a lancé un appel à projets « Favorisons l'insertion des jeunes dans l'emploi ».

Une initiative destinée à **favoriser l'insertion ou la réinsertion des jeunes de 18 à 26 ans dans l'emploi** mais également tout projet contribuant à réduire les inégalités d'accès (mobilité, coaching...).



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

### L'Ecole de la Deuxième Chance, basée à Verdun (Meuse)

pour la réalisation d'un livret des bonnes pratiques dans la recherche d'emploi, co-construit par les jeunes et les chefs d'entreprises ;

### Solidarités Nouvelles et Internationales, basée à Pont-à-Mousson (Meurthe-et-Moselle)

et son projet «Chrysalide», destiné à accompagner les mono-parents isolés vers un retour à l'emploi ;

### La Cravate Solidaire, basée à Metz (Moselle)

via ses «Ateliers Coup de Pouce» comprenant du coaching, la fourniture de vêtements adaptés à un entretien d'embauche et un accompagnement personnalisé ;

### Nos Quartiers ont du Talent, basée à Nancy (Meurthe-et-Moselle)

qui propose un système de parrainage de jeunes diplômés par un expert, salarié dans le domaine recherché par le jeune candidat jusqu'à l'accès à l'emploi ;

### WIMOOV, basée à Forbach (Moselle)

qui avec le «Permis Mobilité» aide les jeunes issus des Quartiers Populaires de la Ville dans l'obtention du permis de conduire, sésame indispensable dans la recherche d'emploi



## DES SOLUTIONS ADAPTÉES POUR NOS CLIENTS EN DIFFICULTÉ

### Le dispositif Point Passerelle, un outil d'inclusion bancaire

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.

347

clients entrés dans le dispositif Passerelle en 2021 avec mise en place de solutions financières innovantes comme le microcrédit (33 microcrédits en 2021 pour un montant de 80 505€)

88%

des clients sortis du dispositif en 2020 ont retrouvé une stabilité financière



### Les agences Successions et Conseil Événements de vie

L'Agence Successions et l'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.

### CHIFFRES

**1032** nouveaux clients pris en charge par l'ACEV en 2021

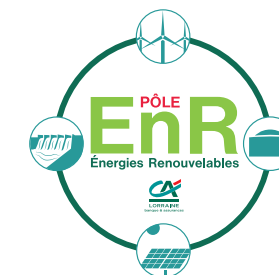
**4764** ouvertures de successions en 2021.  
Moyenne sur les 3 dernières années (2019 à 2021) : 4663

## ACCÉLÉRER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Parce qu'il est urgent d'agir face au dérèglement climatique, nous avons fait de la **transition énergétique un enjeu majeur**, en nous appuyant sur la **stratégie climat du Groupe Crédit Agricole**. Nous avons ainsi décidé de **renforcer notre engagement dans la transformation des organisations et du territoire**.

Accès favorisé à des véhicules propres, encouragement à la rénovation énergétique des logements en proposant aux particuliers des solutions de financement via des nouvelles offres vertes...

Nous accompagnons également les professionnels, les agriculteurs, les entreprises et les acteurs publics dans leur transition énergétique, notamment avec une gamme de **Green Solutions** qui leur permet **d'engager concrètement des transformations pour conjuguer performances économique et énergétique**.



### Un Pôle dédié aux énergies renouvelables

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 Énergies 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, ...).

### FOCUS : leader sur le terrain de la méthanisation

Il y a actuellement **84 unités de méthanisation** (de tout type) en fonctionnement ou en construction sur notre territoire.

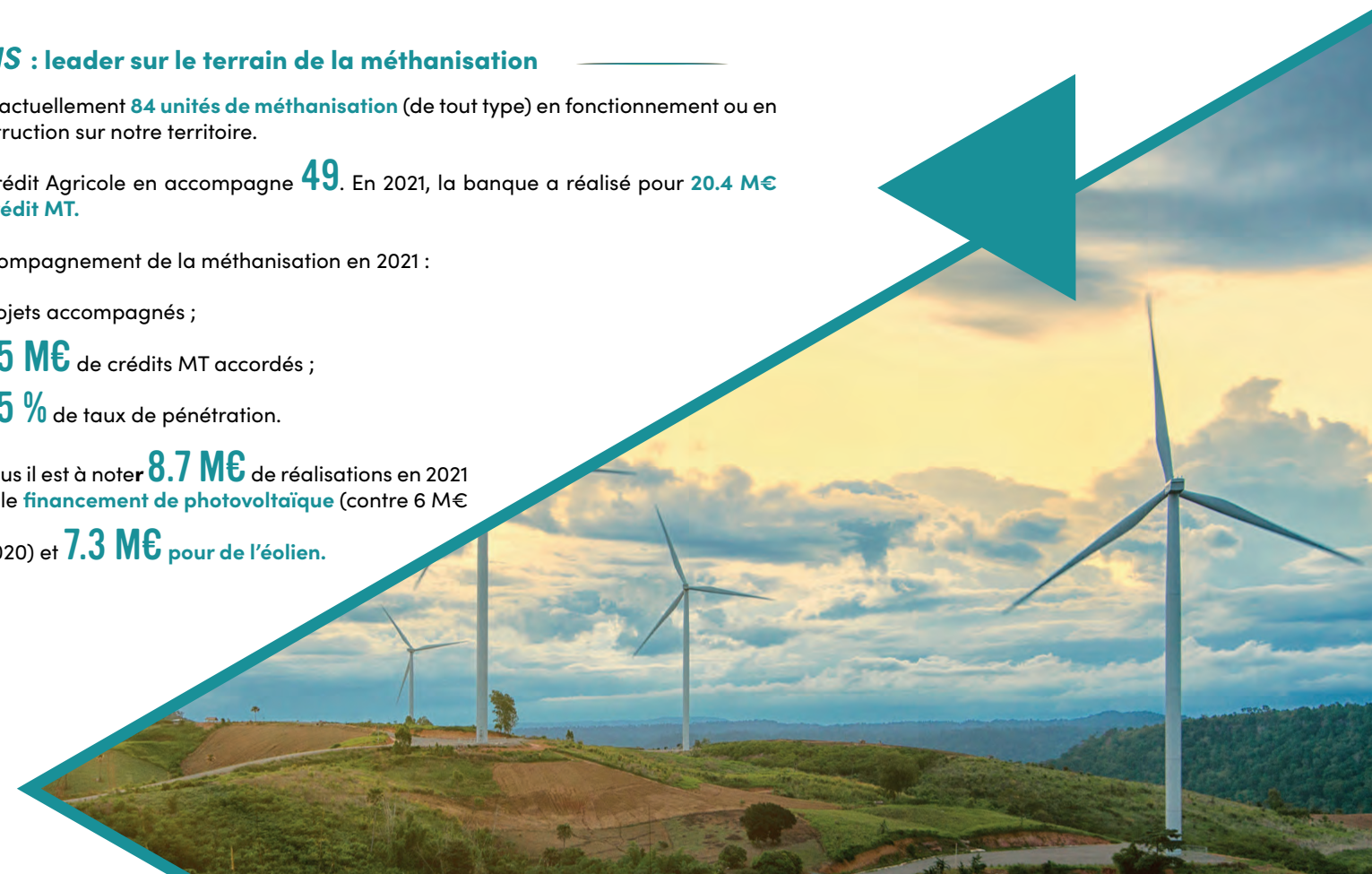
Le Crédit Agricole en accompagne **49**. En 2021, la banque a réalisé pour **20.4 M€ de crédit MT**.

L'accompagnement de la méthanisation en 2021 :

**5** projets accompagnés ;  
**22.5 M€** de crédits MT accordés ;  
**62.5 %** de taux de pénétration.

De plus il est à noter **8.7 M€** de réalisations en 2021 pour le **financement de photovoltaïque** (contre 6 M€

en 2020) et **7.3 M€** pour de l'éolien.





## LES OFFRES RESPONSABLES

En 2021, nous avons poursuivi la mise en avant de nos offres RSE avec plus de 20 produits et services identifiés :

- Sur les services en encourageant nos clients à souscrire au e-document et à nous retourner leurs cartes bancaires périmées pour être recyclées.
- Sur les financements en proposant des offres à taux bonifiés pour le financement de véhicules propres et une tarification plus avantageuse pour les clients ayant une voiture électrique
- Sur l'assurance en récompensant les pratiques économes en CO2 et notamment une Offre Verte qui prévoit un cadeau de franchise offert dès la souscription pour les détenteurs de véhicules écologiques (uniquement véhicules électriques et hybrides)
- Eco PTZ : 25% de réduction sur la première cotisation Assurance Habitation si prêt travaux pour économies d'énergie
- Sur l'épargne en déployant une gamme complète sur les thématiques ESG.



Nous avons contribué au reboisement des forêts françaises en participant à l'opération « 1 contrat souscrit (assurance protection) 1 arbre planté », portée par Crédit Agricole Assurances.

Depuis son lancement en 2019, l'opération reboisement, par laquelle Crédit Agricole Assurances s'est engagé aux côtés Reforest'Action, a permis la plantation de **940 000** arbres sur le territoire national.

Concernant la Caisse Régionale de Lorraine, l'opération a permis la plantation de plus de **13 300** arbres, ce qui a généré 2002 tonnes de CO<sup>2</sup> stockées et 4449 années d'oxygène.

## LIMITER L'IMPACT DE NOS ACTIVITÉS POUR PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ

La protection des ressources naturelles de notre territoire et de la planète est notre priorité. Nous avons à cœur d'appliquer le principe d'exemplarité pour limiter les impacts de notre activité. Pour atteindre l'objectif que nous nous sommes fixés de réduction de notre empreinte environnementale directe, nous explorons toutes les pistes d'amélioration :

- Mise en place de systèmes de tri et de collecte des déchets —
- Réduction de la consommation de papier —
- Recyclage des cartes bancaires... —

La réduction de

**15 %**

de nos émissions de CO2 à fin 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 ».

## En 2021,

La mise en place d'un projet RSE dans le cadre de notre projet d'entreprise « Ensemble vers d'Excellence » a permis de dresser un bilan de la dynamique RSE dans notre Caisse.

A l'issue de ce diagnostic, il a été décidé de créer, début 2022, une unité spécifique Animation RSE, rattachée à la Direction Générale.



## CRÉER DU LIEN PAR LE SPORT

Parce qu’au Crédit Agricole nous pensons que le sport est une formidable école de la vie, nous soutenons ceux qui font vivre le sport et ses valeurs.

Plus qu’un loisir, le sport est un des moteurs du « vivre ensemble »

C’est aussi une école qui permet à chacun de se réaliser, de grandir et d’avancer dans la vie. Les valeurs qu’il porte sont riches d’enseignements : dépassement de soi, estime de soi, humilité, respect, gestion de la pression, mais aussi apprentissage de l’échec (et du succès), capacité à faire face...

Et le foot, sport N° 1 et préféré des Français, occupe une place privilégiée au Crédit Agricole de Lorraine, notamment le foot amateur par lequel nous réaffirmons notre valeur première de banque du territoire. Grâce à nos agences de proximité, nous accompagnons les associations sportives sur tout notre territoire.



### FOCUS : le sport fait sa rentrée

Le 2 octobre, la Caisse Régionale de Lorraine accueillait « La rentrée du football amateur », événement organisé conjointement par Crédit Agricole SA et la Fédération Française de Football. Outre sa vocation à dynamiser les territoires, créer du lien utile, favoriser l’inclusion ou encore rassembler, cette manifestation a été l’occasion pour notre Caisse régionale de donner de la visibilité à notre engagement sociétal par le sport.



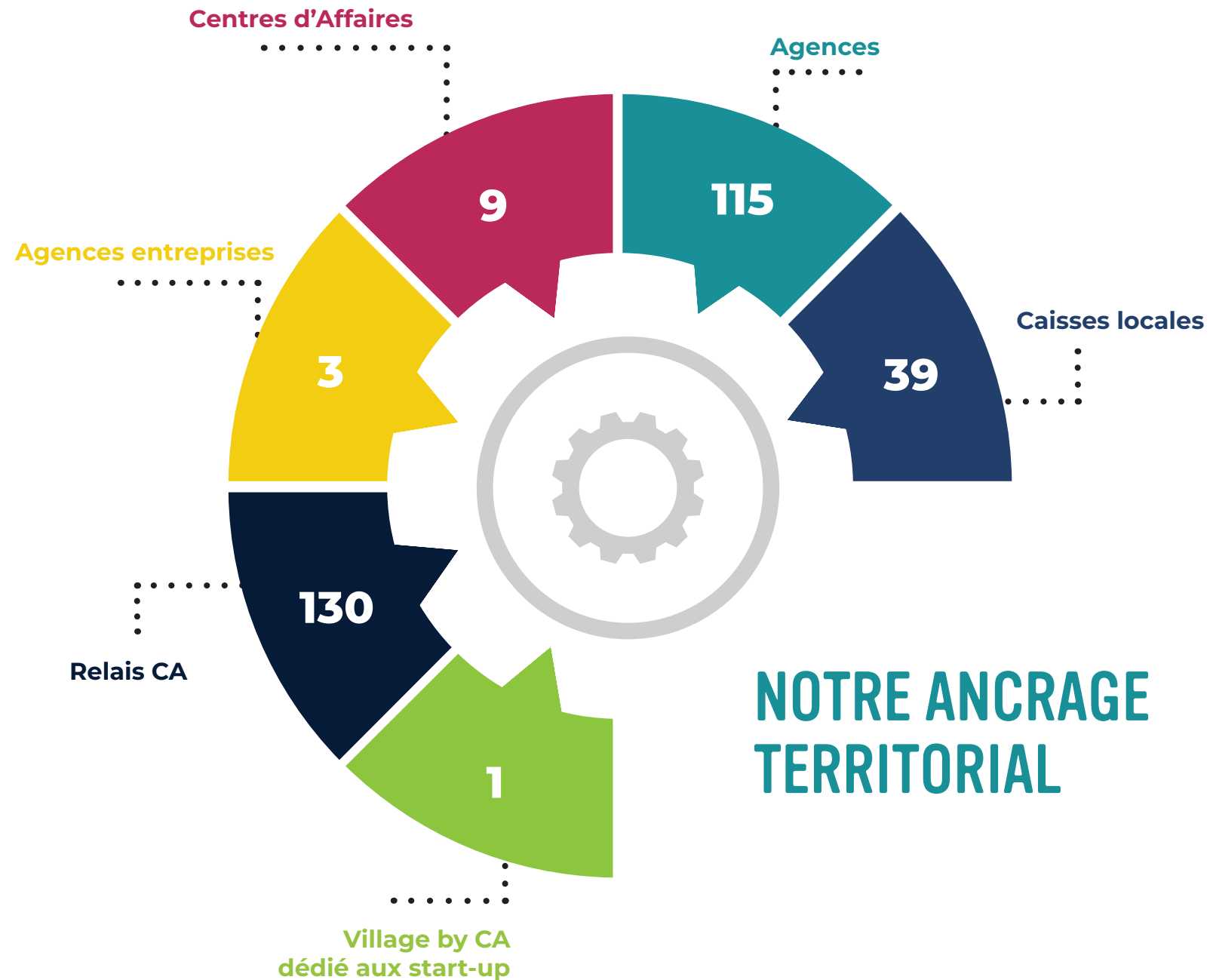


# CHIFFRES CLÉS

# 6







# 459 444 clients

dont 190 646 sociétaires

## NOS ACCÈS À DISTANCE

- 1 Site internet [www.credit-agricole.fr/ca-lorraine](http://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

**8 collaborateurs sur 10**

recommandent le Crédit Agricole  
comme employeur

## NOS RÉSULTATS

**249,1 M €** de Produit Net Bancaire

**64,2 M €** de résultat Net

**91,7 %** des résultats conservés  
localement

**331 205** contrats en Assurance  
et Prévoyance

**9 673 M€** d'encours de crédit

**2,4 Mds €** de financements accordés

**13 912 M€** d'encours d'épargne

## LES FEMMES ET LES HOMMES

- **1 380** collaborateurs
- **472** administrateurs



**80%**  
de clients  
particuliers satisfaits ou  
très satisfaits



**22 499**  
nouveaux  
clients



**23 369 150**  
connexions  
internet

**21 398**

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**  
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 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 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 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

### Agences Habitat

Accompagnement des projets immobiliers de nos clients et prospects issus du canal classique : demandes spontanées, recommandation, et du canal prescription : courtiers, agents immobiliers, apporteurs d'affaire.

### Agences Professions Libérales







*Ensemble vers*  
***L'EXCELLENCE***

\* 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. COM3051.

**AGIR CHAQUE JOUR  
DANS VOTRE  
INTÉRÊT**



**ET CELUI DE LA  
SOCIÉTÉ**

**LORRAINE**

