



NOTRE PACTE coopératif & territorial

2016



**CRÉDIT AGRICOLE
LORRAINE**
banque & assurances

SOMMAIRE

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



Renée TALAMONA, Directeur Général

Claude VIVENOT, Président

Edito

« Toute une banque pour vous ! » c'est la nouvelle signature du Crédit Agricole. « Pour vous », cela veut dire pour TOUS les lorrains, pas seulement nos clients et sociétaires ! Car, avec l'épargne de nos clients, nous contribuons au développement économique de notre région, en finançant les projets et en soutenant les entrepreneurs lorrains. Être utile au territoire, c'est ce qui fait notre identité. Notre gouvernance coopérative et mutualiste fait partie de notre ADN. Elle offre la possibilité à nos sociétaires de s'exprimer, de participer et d'agir sur le territoire.

Dans un environnement qui bouge vite, nous choisissons d'être une banque « 100% et Humaine, 100% Digitale ». Nos clients recherchent bien sûr des services accessibles, des réponses immédiates. Ils veulent pouvoir nous contacter où qu'ils soient, quand ils le décident, et nous voulons leur apporter des réponses en les laissant libres de choisir : l'usage simple de nouveaux canaux pour leurs opérations du quotidien ou le contact avec un conseiller dédié pour leurs projets de vie. Qu'ils soient en Agence ou contactés à distance, ce sont nos conseillers qui apportent leur expertise et un conseil personnalisé dans la durée.

Enfin, nous cultivons des pratiques sociales et environnementales responsables, en recrutant de façon pérenne sur le territoire, en soutenant les associations qui l'animent et en nous engageant dans des démarches de long terme sur le développement durable.



Agence du Crédit Agricole de Lorraine place Maginot à Nancy.

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS

AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

100% humain et 100% digital. Nous sommes les partenaires de nos clients, présents à leurs côtés pour leurs projets dans nos agences et à distance 24h/24 grâce aux outils digitaux.

1 315 collaborateurs dans nos agences, experts des solutions de banque et d'assurance pour vous conseiller.

Notre présence sur le territoire

Nous sommes au plus proche de nos clients avec 124 Points de vente et 11 Centres d'Affaires dédiés aux professionnels et agriculteurs et 3 Agences Entreprises. Nous mettons à disposition 360 automates de consultation et de retrait ainsi que 65 Points verts chez des commerçants partenaires.

L'Accueil digital en agence

Des premières expériences d'affichage dynamique, et des bornes CA Accueil et CA Infos ont été déployées dans les agences de Metz Amphithéâtre et de Nancy Maginot. Ces écrans permettent la diffusion d'informations sur la vie locale.

Le wifi gratuit dans nos agences

Les clients peuvent ainsi accéder à nos applications et à nos sites internet tout en étant accompagnés par leur conseiller.

1^{er} Bancassureur d'Europe

300 000

contrats assurance et prévoyance en Lorraine

94%

de satisfaction client pour la gestion des sinistres

Ouverture d'une agence 100% en ligne CA PROXIMITE le 1^{er} Janvier 2016

4 conseillers disponibles du lundi au samedi par téléphone, email, ou encore tchat ou vision conférence, avec des plages horaires élargies, pour s'adapter aux besoins des clients en mobilité ou à distance et les accompagner pour concrétiser leurs projets.

Météo clients

78 % de clients satisfaits dont 29 % de très satisfaits.

87 % de clients professionnels satisfaits

88 % des clients agriculteurs satisfaits

89 % des clients entreprises satisfaits

Prêt Personnel :

124 M€ de Crédit à la consommation réalisés en 2016

13134 projets accompagnés

100% Humain 100% Digital

Les petits billets du Crédit Agricole de Lorraine



Retrouvez le nouveau blog
100% Humain, 100% Digital du
Crédit Agricole de Lorraine ici :
<http://blog.ca-lorraine.fr/>.

L'ensemble des conseillers de l'Agence en ligne CA proximité et le Centre de contact multimédia réunis sur le site de Laxou.



Une présence renforcée sur les réseaux sociaux

Fin 2016 :



11050 fans



620 abonnés



502 followers

Centre de Contact Multimédia

Un nouveau dispositif au service de la satisfaction clients. Ouvert de 8h à 21h, 6 conseillers multimédia accompagnent les clients dans l'usage des nouveaux outils digitaux : tchat, email, visio-conférence, applications mobiles...

Un nouveau Blog

100% Humain, 100% Digital qui traite de thématiques proches des préoccupations de nos clients au quotidien, avec le point de vue exclusif de nos conseillers et de nos experts.

<http://blog.ca-lorraine.fr/>

Des applis pour faciliter la vie !

- **Ma Banque** permet de visualiser et de gérer simplement ses comptes où que vous soyez, de suivre ses dépenses, ou de retrouver facilement les coordonnées de son conseiller. Plus de 78 200 utilisateurs par mois profitent à ce jour de ce service.



- L'appli **Ma Carte** permet de piloter sa carte bancaire, ses plafonds de paiement, et de payer facilement et en sécurité sur Internet avec Paylib.

- L'appli **Pacifica** rend possible la déclaration de sinistres depuis son mobile, et donne des conseils utiles sur l'ensemble des contrats d'assurance.

L'ouverture de compte digitalisée transforme radicalement l'expérience de nos nouveaux clients et de leur conseiller en intégrant un processus 100% digital sur une tablette qui associe la convivialité et le conseil. L'ouverture du compte est désormais possible en 10 minutes chrono !

De nouveaux outils d'interaction avec nos clients

Le tchat et la visio permettent, à partir de notre site Internet, d'avoir un contact immédiat avec un conseiller. Nos clients peuvent même programmer un rendez-vous avec leur conseiller en ayant directement accès son agenda.

Facilit, pour changer facilement de banque en cas de déménagement. Nous prenons toutes les démarches en charge pour les aider à changer de caisse régionale.



La banque de référence des agriculteurs
Partenaire financier de premier plan des
jeunes agriculteurs en Lorraine, nous
contribuons à la création de 200 nouvelles
fermes en Lorraine en 2016.

Nos conseillers agricoles accompagnent
leurs clients dans le développement de
leurs exploitations.



1 695 dossiers
«Année Blanche» 3 378 prêts restructurés

Accompagner l'agriculture dans tous les moments de vie des exploitations

Nous renforçons nos moyens mis au service de la recherche de solutions, avec des équipes dédiées en appui de nos conseillers agricoles, une participation active à toutes les réunions territoriales avec les OPA et des mesures spécifiques mises en place dans le cadre de l'Année Blanche.

Nous avons mené plus de 2000 entretiens par nos conseillers agricoles, pour 1300 agriculteurs accompagnés par les mesures spécifiques Années Blanches. 1 695 dossiers dits « année blanche » ont été réalisés permettant de restructurer 3 378 prêts.

Des événements pour informer nos clients et partenaires

Des conférences réalisées en partenariat avec la Chambre Régionale d'Agriculture sur les Circuits Courts, et une rencontre co-organisée avec les Jeunes Agriculteurs Grand Est sur les perspectives céréalières et assurances récoltes. L'expertise d'intervenants spécialisés est apportée au plus près de nos clients.

Pour les professionnels et les entrepreneurs

Nous avons noué un partenariat avec Alexis Lorraine pour accompagner les porteurs de projets dans leur phase d'installation, de reprise, et de développement d'activité.

Nouveau service Smart TPE

Pour les professionnels, c'est la possibilité d'encaisser plus rapidement les paiements depuis un simple smartphone ou une tablette.

Professions Libérales de Santé

Nous proposons des offres spécifiques aux professionnels de santé, et nous étions présents à l'événement Cité Santé en avril 2016, ainsi qu'à la manifestation organisée avec l'association régionale des Maisons et Pôles de Santé « FEMALOR » en décembre 2016.



En partenariat avec :

Calisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Lorraine. Société coopérative à capital variable. Etablissement de Crédit. Société de courtage d'assurances. 775 616 162 RCS METZ. Siège social : 56/58 avenue André Malraux 57000 METZ. Immatriculée au registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 07022719. Adresse postale : CS 71700 54917 NANCY CEDEX.

7 éditions des Cafés de la Création en Lorraine ont été réalisées en 2016 et ont permis plus de 66 rencontres avec des porteurs de projets.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

DES TERRITOIRES ET À L'ENVIRONNEMENT

En étant financeur de premier plan de tous les projets de nos clients, des familles comme des professionnels, nous impulsions l'esprit d'entreprendre dans notre région et créons de la valeur au service de la Lorraine. C'est avec l'épargne bancaire de nos sociétaires et clients lorrains que nous finançons les investissements des porteurs de projets en Lorraine.



200 personnes présentes
au SEO Campus



LES CAFÉS DE LA
CRÉATION 7 éditions
Nancy Metz

Le Crédit Agricole de Lorraine partenaire de l'économie numérique

Nous avons accueilli 200 personnes au SEO Campus, l'événement dédié à l'échange autour du référencement naturel, le 13 octobre 2016.

L'Adie est une association qui aide les personnes n'ayant pas accès au crédit bancaire à créer leur entreprise. Entre 2009 et 2015, Le Crédit Agricole de Lorraine a prêté à l'Adie 564 000€ afin de lui permettre de réaliser elle-même la mise en place et le suivi de 196 microcrédits.

L'expertise d'une banque privée

Des conseillers dédiés au sein d'une structure en lien étroit avec l'ensemble du Groupe Crédit Agricole apportent leur expertise et leurs conseils aux clients patrimoniaux au sein du Crédit Agricole de Lorraine Banque Privée.



LORRAINE
BANQUE PRIVÉE

3 Agences Entreprises

Nos 3 Agences Entreprises sont composées de conseillers dédiés à l'accompagnement et au développement de nos clients entreprises en Lorraine, travaillent en lien avec des experts du Groupe Crédit Agricole et de ses filiales.

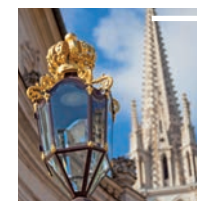
Les Cafés de la Création

Rencontrer dans un même lieu tous les acteurs et facilitateurs de la création d'entreprise, dans un cadre convivial, c'est la promesse des Cafés de la Création, lancés en 2016 en Lorraine à l'initiative du Crédit Agricole. 7 éditions ont été réalisées à Thionville, Metz et Nancy, qui ont permis de rencontrer plus de 66 porteurs de projets.



Musée de la Cour d'Or à Metz. Le Crédit Agricole de Lorraine et la Fondation Pays de France ont soutenu la restauration de l'ancienne chapelle des Carmes pour 10 000 €.

Le Crédit Agricole de Lorraine s'engage auprès des acteurs du tourisme telles que la Maison du sel et l'Abbaye des Prémontrés.



Partenariat avec les musées du territoire



Trophée du tourisme première édition

La banque du tourisme

La Lorraine compte chaque année plus de

16,5 M

de visiteurs par an. Nous nous engageons auprès des acteurs du tourisme qui font rayonner la Lorraine au-delà de son territoire.

Des partenariats avec les professionnels du tourisme : nous sommes partenaires des Gîtes de France de Meurthe-et-Moselle et de Meuse, avec qui nous avons participé à l'événement « La Lorraine est formidable ».

Partenariat avec les musées du territoire : valoriser notre territoire, c'est faire connaître ses musées et lieux de mémoire. 7 musées comme le mémorial de Verdun, la Maison du Sel ou l'Abbaye des Prémontrés, sont partenaires du Crédit Agricole de Lorraine et réservent des avantages aux porteurs de la carte sociétaire.

Nous avons apporté notre soutien pour la modernisation du Mémorial de Verdun et la réhabilitation du Pôle Hébergement rénové du Centre Mondial de la Paix, des libertés et des droits de l'Homme, qui ont été tous deux inaugurés en 2016.



La banque des frontaliers

Avec 3 frontières aux limites de notre territoire, nous nous devons d'accompagner nos clients frontaliers et de prendre en compte leurs besoins spécifiques. Nous leur réservons un accueil spécifique.

Nous avons participé au salon des frontaliers, le 19 novembre à Thionville.

Des fournisseurs locaux

Pour nos travaux immobiliers de construction ou rénovation, et plus globalement lorsque nous faisons appel à des fournisseurs, nous consultons en priorité des professionnels locaux, proches de nous.

Trophée du Tourisme

La première édition des trophées du tourisme encourage les acteurs privés, publics et associatifs (Gîtes, chambres d'hôtes, hôtels, restaurants, associations, professionnels de l'accueil...) à innover afin de développer l'offre touristique sur les départements de la Meurthe et Moselle, de la Meuse et de la Moselle. Trois projets seront récompensés par un jury composé, notamment, de professionnels reconnus pour leur engagement sur ce secteur économique du tourisme.



En 2016, 9000 sociétaires se sont rendus aux Assemblées Générales de Caisses Locales.

AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

POUR PRIVILÉGIER LE BIEN COMMUN

En donnant la possibilité à nos clients sociétaires de s'exprimer et de voter lors des assemblées générales de caisses locales, nous faisons vivre notre modèle d'organisation coopérative.

534 Administrateurs

178910 clients sociétaires

les 6 engagements sociétaires



des solutions
et services réservés



des informations sur
nos actions locales



une meilleure connaissance
de votre banque



votre avis pris
en compte



un droit
de vote



des rencontres
priviliégées

Les caisses Locales sont les structures de base de l'organisation coopérative et mutualiste du Crédit Agricole de Lorraine. C'est au sein de ces caisses locales, lors des Assemblées générales, que sont élus les administrateurs parmi les clients sociétaires du Crédit Agricole de Lorraine.

41 Caisses Locales se sont mobilisées en 2016 pour contribuer à développer les initiatives sur leur territoire.

Elles ont réalisé en 2016 :

- 56 initiatives, pour un total de **84 368 €** dont
- 38 initiatives portant sur l'animation du territoire pour **31 648 €**
- 12 initiatives solidaires pour **24 970 €**
- 6 initiatives en faveur du patrimoine pour **27 750 €**

178910 clients sociétaires

Plus qu'un client, un sociétaire bénéficie d'informations sur les orientations, la gestion et les résultats de sa banque. Il obtient aussi des informations sur les actions de sa caisse locale sur le terrain.

Des solutions dédiées leurs sont réservées : un Livret sociétaire à un taux spécifique, une carte sociétaire, mais aussi possibilité de cumuler et distribuer la monnaie solidaire Tookets.

Les Cafés sociétaires

Le 5 novembre 2016, les administrateurs des Caisses locales du Crédit Agricole de Lorraine ont donné rendez-vous autour d'un café aux clients et visiteurs des Agences du Crédit Agricole pour leur expliquer le mutualisme et le sociétariat. Sur les 39 agences participantes à cet événement, près de 1000 personnes ont pu échanger avec les administrateurs et leurs poser toutes leurs questions.

Les Assemblées Générales de Caisses Locales sont un rendez-vous donné chaque année aux sociétaires du Crédit Agricole.

Nous devons être présents aux côtés de nos clients dans tous les moments de leur vie, et tout particulièrement lorsqu'ils sont en difficulté. 9 chargés de solution accompagnent plus de 750 clients pour les aider à traverser des situations difficiles.



Les conseillers de la nouvelle Agence Conseils événements de vie.

PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS ÉQUIPES

Agir en employeur responsable, c'est recruter de façon pérenne sur le territoire, assurer la formation des collaborateurs et c'est aussi promouvoir la diversité.

125 CDI

80 CDD

38
alternants

172
stagiaires

Recruter de façon pérenne sur le territoire

Nous recrutons et formons pour des emplois localisés en Lorraine. C'est ainsi qu'en 2016, nous avons recruté plus de 125 nouveaux collaborateurs.

Nous travaillons en collaboration avec des établissements de formation en Lorraine, et favorisons la formation de jeunes en apprentissage. Nous sommes partenaires des IUT de Metz, IUT de Sarreguemines et IUT Charlemagne, ainsi que d'organismes de formation tels que l'ENSAIA ou l'IAE.

Session d'information et de recrutement **Before Work**, plus de 40 candidats réunis en soirée à la nouvelle Agence Metz Amphithéâtre. Notre équipe de recrutement et plusieurs managers étaient présents pour accueillir les candidats.

Au-delà de l'objectif de susciter des vocations et d'alimenter un vivier de profils évolutifs, cet événement a permis de casser les aprioris liés au monde de la banque et de faire découvrir notre Caisse Régionale sous l'angle du développement durable et de la digitalisation.



Saisissez l'opportunité de rencontrer nos recruteurs lors d'une soirée privée

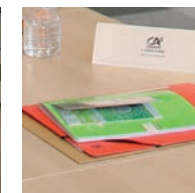
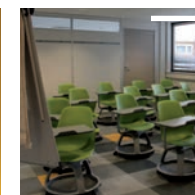
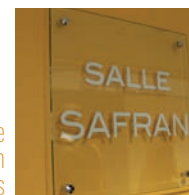


De nouveaux métiers porteurs d'expertise au service des besoins de notre clientèle ont été créés. Citons notamment notre nouvelle **Agence Conseils événements de vie**, au sein de laquelle quatre conseillers accompagnent et conseillent nos clients dans les situations difficiles de leur vie : séparations, divorces, ou désolidarisations.



1 nouveau centre de Formation : **Campus by Lorraine**, basé à Laxou, pour offrir aux collaborateurs un espace d'apprentissage performant : 6 salles de formation modulables, équipées d'écrans et tableaux interactifs qui ont accueilli 157 sessions en 2016.

6 salles de formation modulables



CAMPUS BY LORRAINE : espace d'apprentissage performant

Nous sommes particulièrement attentifs à la formation des collaborateurs

En 2016, c'est 6,86% de la masse salariale qui est consacrée à la formation, pour 6900 jours/ homme de formation. Nous développons de nouveaux formats de formation, comme les MOOC, les e-learning, et des serious Games. 20 % des formations sont réalisées sous ces nouveaux formats.

Nous capitalisons sur nos ressources internes pour assurer la formation des salariés du Groupe Crédit Agricole. 17 formateurs, des salariés formateurs, ont été nommés pour assurer, en plus de leur métier au quotidien, la formation de leurs collègues.

117 collaborateurs inscrits à des formations diplômantes BAC+3 ou plus
88 nouveaux embauchés ont bénéficié de la semaine d'intégration.

52 collaborateurs ont validé la formation intermédiation assurance attestant de leur compétence pour commercialiser des solutions d'assurance.

Nous avons construit un tout nouveau centre de Formation à Laxou : **le Campus By Lorraine**. Celui-ci offre aux collaborateurs un espace d'apprentissage performant, avec 6 salles de formation modulables, équipées d'écrans et tableaux interactifs.



Avec son dispositif **HECA**, Handicap et Emploi au Crédit Agricole, nous favorisons la diversité et l'emploi des personnes handicapées. Le taux d'emploi des personnes handicapées est de 7,43%.





Remise des Tookets
sur le site de Laxou
en novembre 2016.

CULTIVER UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE

SUR LES TERRITOIRES

Agir pour l'environnement est une responsabilité sur le long terme. Nous soutenons également les projets associatifs sur le territoire en impliquant nos sociétaires et administrateurs.

140 associations soutenues par les
41 Caisses Locales pour plus de 84 368 €



24 clubs amateurs lorrains récompensés
pour la saison 2015-2016

Notre monnaie solidaire : les Tookets

A chaque utilisation de leur carte sociétaire, nos clients sociétaires cumulent des Tookets, que le Crédit Agricole transforme ensuite en euros. Les sociétaires peuvent alors les distribuer à l'une des 84 associations adhérentes à ce programme.

Les remises de Tookets se sont déroulées les 16, 17 et 18 novembre à Bar le Duc, Metz et Nancy.

Ces soirées sont l'occasion pour les associations de présenter leur cause et la manière dont elles utilisent les sommes réunies grâce au programme Tookets.

En 2016, nous avons versé 37 286 € à 84 associations lorraines.

Partenariat

Partenariat sportif : nous sommes les partenaires de l'union Nationale des Sportifs Professionnels et de haut Niveau (UNSPHN), pour accompagner les sportifs ou ancien sportifs élite pendant et après leur carrière sportive.

Partenaire majeur du football

Le Crédit Agricole Mozaïc Foot Challenge est une belle illustration de l'engagement du Crédit Agricole dans le football. Il est destiné aux clubs de football amateur. Cette action concrétise le rôle du Crédit Agricole en tant qu'acteur majeur de la vie locale pour la pérennité d'un tissu social associatif et permettant des relations fortes avec les Ligues et Districts.

24 clubs lorrains ont été récompensés pour la saison 2015-2016.

Challenge du Carton Bleu

32 équipes récompensées chaque année en Moselle pour leur fair play.

En partenariat avec Fosburit, la plateforme de crowdfunding sportif, nous permettons aux clubs de concrétiser leurs projets d'organisation de compétition, ou encore de financement de matériel.





Agence Crédit Agricole de Metz
Amphithéâtre inaugurée en 2016.

Depuis 6 ans :

+800
dossiers «projet»
reçus

+100
projets issus
d'associations financés

Nous sommes partenaires d'organismes et d'associations qui œuvrent pour la solidarité

Nous avons accompagné en 2016 les associations Emmaüs, la banque Alimentaire, Habitat et Humanisme et Lorraine active, qui accompagne la création d'entreprises. Nous sommes également partenaires de la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire de Lorraine, qui assure la promotion et le développement de l'économie sociale et solidaire dans la région.

Nous sommes attentifs à la sauvegarde du patrimoine, avec le Crédit Agricole Fondation Pays de France et la délégation Lorraine de la Fondation du patrimoine.

Acteur de la prévention

Nous organisons des journées thématiques sur la Prévention Routière. A l'agence d'Essey-les-Nancy, nous avons proposé des animations aux jeunes des écoles primaires pour les sensibiliser aux risques liés à la route.

Face au problème de la dépendance, le Crédit Agricole accompagne les projets des aidants familiaux ou bénévoles. L'objectif de cet appel à projets est de leur permettre de développer, pérenniser ou lancer des nouveaux programmes en faveur des aidants.

Depuis six ans, plus de 800 dossiers ont été reçus confirmant ainsi les besoins liés à cette cause. Et, plus de 100 projets issus d'associations réparties dans la plupart des régions ont été financés pour une enveloppe globale de 1,5 millions €.



Réduire la consommation papier

PAPIER COMMANDÉ

36 547 rames en 2015
33 409 rames en 2016

CLIENTS E-RELEVÉ

18,7% en 2015
36,5% en 2016

Développement durable

Nous sommes engagés dans une démarche 0 papier, pour nos collaborateurs comme pour nos clients, et développons des services comme le e-relevé, qui permet de dématérialiser tous les relevés de compte et courriers envoyés aux clients. Plus de 110 000 clients ont adhéré à ce service gratuit.

Une nouvelle Agence sous le label passivHaus à Metz. En mars 2016, nous avons inauguré une nouvelle agence « 0 papier », et construite sous le label passivhaus, qui permet l'utilisation intelligente de toutes les sources de chaleur liées à l'effet de serre, aux appareils et aux personnes.

Cette construction permet l'économie de 90% de l'énergie liée au chauffage. Cet investissement durable confirme l'engagement fort du Crédit Agricole de Lorraine dans la réduction de son impact sur l'environnement.

CHIFFRES CLÉS

La proximité relationnelle 124 points de vente 1 agence en ligne 1 centre de contact multimedia

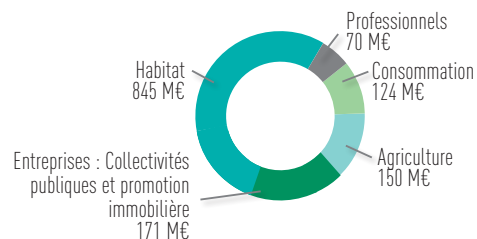
11 centres d'affaires 3 agences entreprises 360 automates bancaires 256 DAB et 104 LSB 65 commerçants «service Point Vert»

L'expertise La Banque Privée CA Lorraine La Banque d'affaires entreprises 300 000 contrats Assurances et Prévoyance

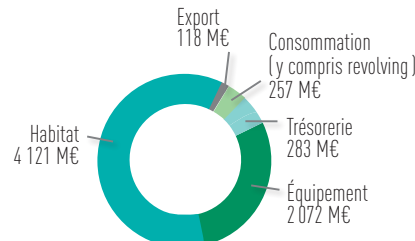
Au service de 453 539 clients et sociétaires 534 administrateurs

Crédits d'investissement 2016: 1 360 millions d'euros

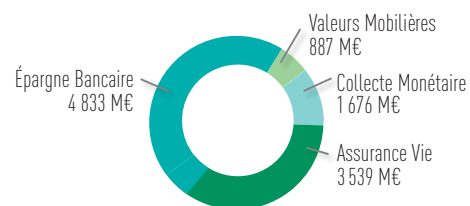
Nombre de réalisations habitat (dossiers) 9 740



Encours de crédit : 6 851 millions d'euros



Encours de collecte : 10 935 millions d'euros



Fonds propres 2016	Ratio de solvabilité européen 2016	Produit net bancaire (Social Global)	Impôts et taxes et résultat net
1 311,5 M€	18,4 %	229,9 M€	23,472 M€ 48,4 M€

ORGANISATION DU GROUPE

9,3 millions de sociétaires sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital des 2 471 Caisses locales et désignent chaque année leurs représentants : près de 31 000 administrateurs qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

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

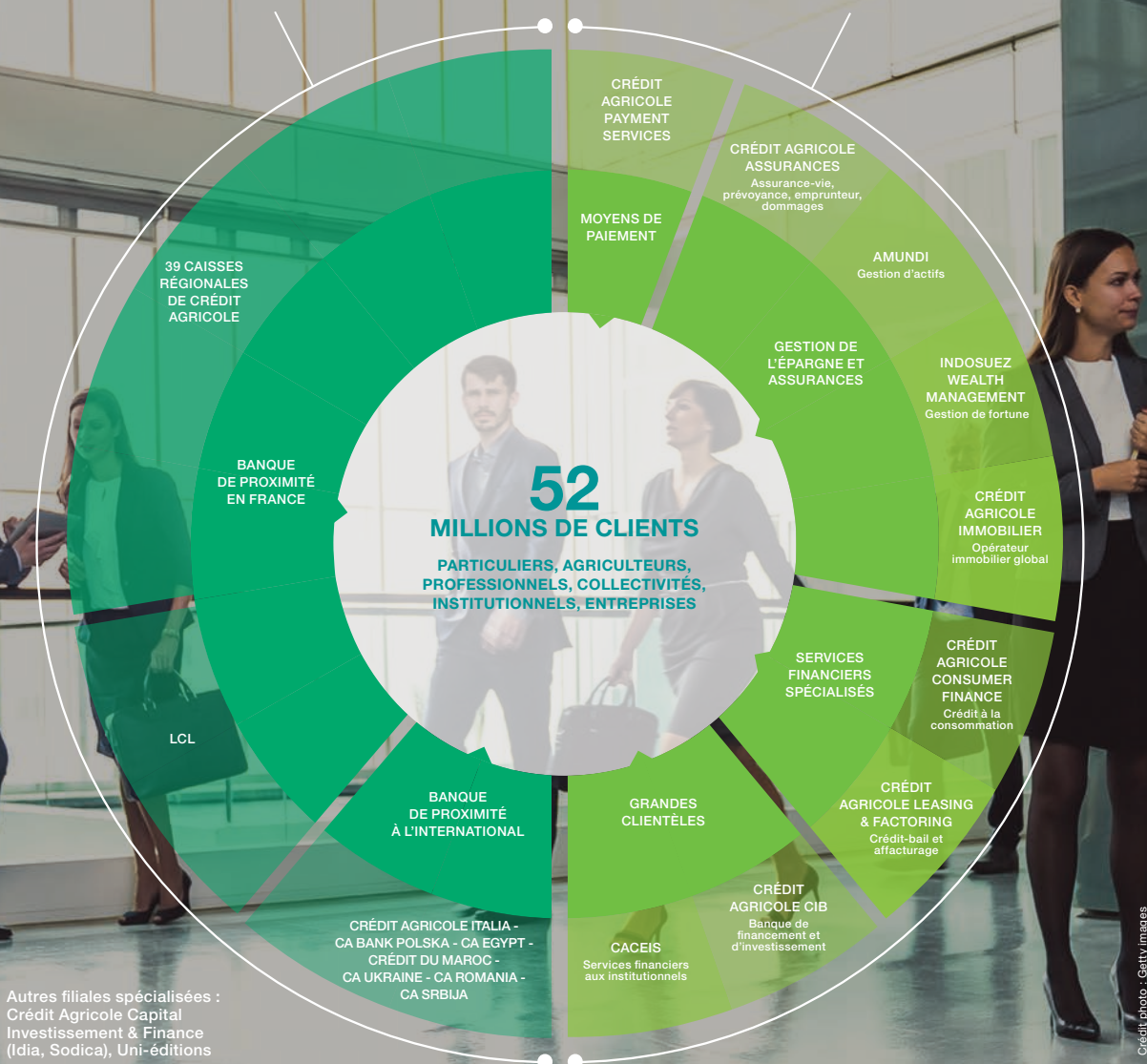
Les Caisses régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. L'instance de réflexion des Caisses régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers SAS Rue La Boétie, les Caisses régionales sont l'actionnaire majoritaire, à 56,6 %, de Crédit Agricole S.A. qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.

LA BANQUE DE PROXIMITÉ

LA BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

LES MÉTIERS SPÉCIALISÉS



COMITÉ DE DIRECTION

AU 30 MARS 2017



Directeur Général

Renée TALAMONA

Directeur Général Adjoint

Vincent JUNG

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

Didier GALLARD

Directeur des Processus de Bancassurance et de la Technologie

Etienne GOSSET

Directeur des Finances, du Pilotage et du Recouvrement

Pascal JAN

Directeur des Risques et de la Qualité

Frédéric LATAILLE

Directeur des Entreprises, Collectivités et Banque Privée

Jean-Paul MAMERT

Directeur des Agences et de la Relation Client

Pierre SCHMITT

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Président

Claude VIVENOT

Vice - Présidents

Pascal PALIN

Alex VOIRY

Administrateurs

Philippe ANDREANSKY

Brigitte BAYARD

Anne BELLO

Hervé BELLOY

Dominique GIRARD

Régis HENRY

Gérard HYPOLITE

Catherine LOEVENBRUCK

Didier LOMBARD

Alain LOUPPE

Laurent MEYER

Alain MOUTAUX

Philippe TRAMBLOY

André WEISSE

Cécile ZIENKIEWICZ

100% HUMAIN, 100% DIGITAL

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

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Lorraine. Société coopérative à capital variable. Etablissement de crédit. Société de courtage d'assurances. 775 616 162 RCS METZ. Siège social : 56/58 avenue André Malraux 57000 METZ. Immatriculée au registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 07022719. Adresse postale : CS 71700 54017 NANCY CEDEX. COM 1352C - 03/2017



www.ca-lorraine.fr*

