

NOTRE PACTE
coopératif &
territorial

2018



CRÉDIT AGRICOLE
LORRAINE
banque & assurances

SOMMAIRE

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



Claude VIVENOT, Président

Renée TALAMONA, Directeur Général

Édito

Le Crédit Agricole de Lorraine a obtenu en 2018 la certification de sa démarche conseil par un organisme indépendant, qui apporte la preuve de son niveau d'exigence dans la qualité de service rendue à ses clients et sociétaires et dans sa recherche permanente de l'Excellence Relationnelle. C'est également une première pour un établissement bancaire dans le Grand Est.

La Certification est un acte fort, qui engage l'ensemble des collaborateurs pour une qualité qui doit être homogène dans l'entreprise. Par la transparence des démarches et la clarté des informations transmises, nous garantissons à nos clients une expérience en phase avec leurs attentes.

C'est aussi dans ce but que nous nous transformons pour faire vivre la bancassurance 100% Humaine 100 Digitale : nous sommes à l'écoute de nos clients en leur laissant choisir le mode de contact qu'ils préfèrent, que ce soit en agence, par téléphone, par smartphone ou par internet et nous leur délivrons un conseil clair, loyal et adapté, socle fondamental d'une relation de confiance.

La Certification inscrit le Crédit Agricole de Lorraine dans une démarche durable d'amélioration continue au service de ses clients et sociétaires.



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

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS

AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

Le Crédit Agricole de Lorraine est une banque-assurance qui accompagne les Lorrains, et évolue dans les modes de relation choisis par ses clients : 100% humain, 100% digital.

Une démarche conseil certifiée

Le Crédit Agricole de Lorraine s'est engagé dans la **certification AFNOR** de sa Démarche conseil. Cette démarche s'appuie sur **6 engagements** pris vis-à-vis de nos clients :

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



- 1** Nous confirmons le rendez-vous et leur assurons de préparer l'entretien
- 2** Nous sommes à leur écoute et leur proposons plusieurs offres adaptées à leur projet
- 3** Nous n'avons pas d'intérêt à leur proposer un produit plutôt qu'un autre

- 4** Nous nous assurons de leur compréhension et leur laissons la possibilité de se rétracter, sans incidence financière, dans un délai de 30 jours
- 5** Nous prenons en charge leur réclamation et y apportons une réponse dans un délai de 10 jours
- 6** Nous sollicitons leurs suggestions pour renforcer la confiance et la satisfaction en leur banque mutualiste.

Un réseau d'agences en évolution

Afin de s'adapter aux attentes de ses clients et à leurs usages, le Crédit Agricole de Lorraine se transforme en renforçant la proximité relationnelle selon des formats d'agences ciblés :

- Les agences de plein exercice disposent d'un accueil traditionnel complété par une borne d'accueil digital, des bureaux de réception client et d'un espace partagé entre les collaborateurs.
- Les agences conseil sont dédiées aux

rendez-vous conseil auprès des clients. L'annonce du client se fait via la borne d'accueil digital.

- Les espaces conseil sont des agences automatisées qui permettent de recevoir les clients sur demande et à proximité de leur lieu de domicile ou de travail.

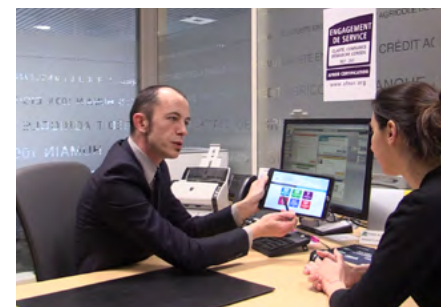
En 2018, 28 agences ont été transformées dont 16 en agences Conseil, 7 en Espace Conseil et une nouvelle agence « 100% humaine 100% digitale » a vu le jour en plein centre-ville de Metz.

Pour conserver la proximité avec nos clients, les commerçants participant au réseau Points Verts délivrent des espèces aux clients du Crédit Agricole. 65 points verts sont actifs sur notre territoire, et ce dispositif va s'étendre en 2019.



Nouvelle agence
de Metz Centre

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



Rendez-vous client

Des structures dédiées à toutes nos clientèles et à toutes les situations

Pour leurs opérations courantes ou la réalisation de leurs projets, nos clients accèdent à leur agence habituelle ou à nos services à distance.

Pour certaines situations nous avons des équipes dédiées. C'est le cas par exemple de notre agence Événements de Vie, spécialisée dans l'accompagnement des clients en cas de coup dur comme un décès ou une séparation.

Nous proposons à nos clients patrimoniaux les services de la Banque Privée, avec une structure et des conseillers privés qui leur apportent un conseil de haut niveau et une véritable ingénierie patrimoniale.

4 Agences Entreprises et 10 Centres d'Affaires sont dédiés aux entrepreneurs. Installés en proximité sur tout le territoire, ils accompagnent le développement des entreprises, des professionnels et des agriculteurs dans leurs activités courantes

et surtout leurs projets, en bénéficiant aussi de l'expertise de nos experts et des filiales du Groupe. Les Chefs d'entreprises peuvent également faire appel à notre Banque d'Affaires pour leurs projets de croissance externe, leurs projets de transmission ou de capital développement ou encore à des experts du secteur immobilier ou des énergies renouvelables.

Les Agriculteurs et les Professionnels peuvent s'appuyer sur la réactivité exemplaire du Centre de Services Professionnels qui leur est dédié. Leurs interlocuteurs, relais des Conseillers en Centres d'Affaires, sont à leur disposition pour réaliser à distance leurs opérations courantes.

En complément des conseillers présents sur le terrain, une équipe de téléconseillers assurance accompagne les clients Professionnels et Agriculteurs dans leur démarche assurantielle. Ils sont à l'écoute des clients pour répondre à leurs demandes de prise en charge immédiate, les informer sur les garanties ainsi que sur les nouveaux services relatifs à leurs contrats, fournir devis et attestations, et prendre en compte tout changement de situation privée ou professionnelle.



Le Centre de Services Professionnels



Nouvel Espace Conférences à Metz

Des espaces de coworking dans nos agences

Le Crédit Agricole de Lorraine souhaite développer la mise à disposition à ses clients des bureaux et des salles de réunion. Testé dans l'agence de Montmedy, ce dispositif va progressivement s'étendre à d'autres agences, afin de faire bénéficier localement de nos infrastructures à ceux qui ont un besoin limité.

Un espace conférences rénové à Metz

En 2018, notre espace conférences sur le site de Metz a été intégralement rénové. Il peut accueillir 250 personnes dans un auditorium et un espace de réception dédié. Cet espace conférences est ouvert à la réservation pour les entreprises externes.

Nos services à distance

Le nombre d'utilisateurs de la Banque en ligne continue d'augmenter, nous comptabilisons plus de 83 millions de connexions par an.

Nos clients disposent aussi de leur banque en tous lieux et à tout moment, grâce à l'application Ma Banque sur smartphones et tablettes. Plus de 105 000 clients ont utilisé cette appli en 2018.

De nouvelles fonctionnalités sont proposées, comme la remise de chèques via Ma Banque, et le service Paylib, qui s'enrichit d'une nouvelle fonctionnalité avec Paylib entre amis, permettant de transférer facilement de l'argent à ses proches.

Des nouveaux services de banque en ligne

L'agrégateur de comptes : il permet aux clients d'accéder à l'ensemble de leurs comptes, toutes banques confondues sur une seule application.

Le configurateur / comparateur sur la Banque en ligne

Il permet aux clients et prospects de construire la relation qu'ils souhaitent avec le Crédit Agricole de Lorraine, de l'adapter et la comparer. Le prix de la relation client est à chaque fois indiquée en toute transparence.

La signature électronique Habitat dans « l'Espace Projet Habitat » : nous sommes la seule banque de Lorraine à proposer ce service pour les clients qui achètent un bien immobilier. Ce service novateur permet aux emprunteurs de suivre en ligne tout le cheminement de leur demande de financement dès les premiers instants.

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

83 Millions

de connexions au site
www.ca-lorraine.fr en 2018

3185

clients font confiance à notre agence
CA Proximité

Le Prêt Express Agri Pro

Nous faisons bénéficier nos clients agriculteurs et professionnels de possibilités de financement préformatées qu'ils peuvent actionner directement en ligne, avec des démarches administratives simplifiées, leur évitant ainsi pour les besoins courants, de faire appel à un conseiller.

Les réseaux sociaux

Nous sommes présents sur les moyens de communication et d'échanges comme Facebook, Twitter, LinkedIn, qui permettent à nos clients de nous faire part de leurs projets ou de leurs suggestions. Plus de 12 000 clients utilisent régulièrement ces vecteurs de communication.

Les canaux de conseil à distance

Notre agence CA proximité, agence accessible à distance en digital ou par téléphone compte à ce jour 3185 clients. 900 nouveaux clients sont entrés en relation par ce biais en 2018.

Le centre de contact Multimédia a pour mission d'accompagner les clients pour qu'ils soient plus à l'aise avec les nouveaux outils digitaux (smartphones, Internet, visio, applications du CA comme Ma Banque, Ma Carte, PACIFICA...) et de faire par téléphone des propositions de solutions personnalisées à tous nos clients. La plateforme a réceptionné 22 100 appels en 2018 et traité 41 000 appels sortants.



19 255

nouveaux clients
particuliers

ont rejoint le Crédit Agricole
de Lorraine en 2018



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

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

DES TERRITOIRES ET   L'ENVIRONNEMENT

| 37 951 projets de consommation
de nos clients accompagnés

| 6633 nouveaux projets habitat
financés en 2018

 tre un financier de 1 r plan de tous les projets et des besoins de nos clients

Nous accompagnons nos clients dans tous les projets de leur vie, privés ou professionnels, en leur proposant nos solutions de crédit.

6 633 nouveaux projets habitat ont été financés, ce qui représente 837 Millions d'  de nouveaux crédits.

En 2018, nous avons accompagné 37 951 projets de consommation de nos clients pour un montant de 200 Millions d' .

Avec plus de 330 000 contrats d'assurance et de prévoyance, le Crédit Agricole de Lorraine est devenu un acteur de premier plan dans la prévention et la couverture des personnes et des biens.

Chaque jour ouvré nous avons en moyenne accompagné plus de 10 projets réalisés par les professions libérales, les commerçants, les artisans et les TPE.

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

Partenaire de l'excellence avec les « Meilleurs Ouvriers de France ».

Depuis 2017, nous sommes partenaires du concours « un des Meilleurs Ouvriers de France », qui promeut l'excellence de l'artisanat et met en valeur l'apprentissage et son utilité pour accéder à l'emploi.



BANQUE PARTENAIRE

Accompagner l'agriculture en Lorraine

Cette année encore, le Crédit Agricole de Lorraine s'est particulièrement mobilisé pour soutenir ses clients agriculteurs et les filières concernées. Dans le contexte de sécheresse qui a touché notre région, le Crédit Agricole a décidé d'amplifier son dispositif d'accompagnement afin de permettre à tous nos clients agriculteurs de faire face aux charges induites par cette situation exceptionnelle et de reconstituer du fourrage. Pour cela, il a réservé une enveloppe de 10M d'€ de Crédit Court Terme amortissable sur 12 mois au taux exceptionnel de 1%.

Une équipe dédiée de conseillers spécialisés dans l'accompagnement des situations fragilisées a été mise en place pour trouver les solutions les plus adaptées aux circonstances liées à la crise agricole.

L'activité AGILOR de financement de matériel agricole a continué d'accompagner les agriculteurs qui avaient besoin d'investir avec 65M€ de réalisations de prêts.

Partenaire privilégié de l'agriculture et de ses acteurs, le Crédit Agricole de Lorraine a organisé une conférence publique sur « Le Big Bang de la chaîne alimentaire » en présence de 250 clients et partenaires.

L'accompagnement de la filière agricole fait partie de l'ADN du Crédit Agricole qui continue à s'investir pour favoriser la dynamique de nos territoires. En 2018, 109 installations de Jeunes Agriculteurs ont été accompagnées.

Accompagner les clients les plus fragiles

Chacun peut être confronté à un moment donné, à un « accident de vie » (perte d'emploi, séparation, maladie, décès, surendettement...). Ces événements conduisent le plus souvent à une baisse de revenus ou une hausse des charges à fort impact sur le budget familial.



Le point Passerelle est un dispositif unique en France, issu de nos valeurs de banque mutualiste. Il s'adresse aux clients dont l'équilibre budgétaire est ponctuellement fragilisé par un accident de la vie et qui ont la volonté de s'en sortir.

Un accompagnement personnalisé et gratuit leur est proposé, dans le cadre d'un savoir-faire professionnel à forte dimension humaine.

185 clients sont entrés dans le dispositif en 2018, et 50 prêts « coup de pouce » ont été réalisés pour 117 850 €. 84% des clients accompagnés sont sortis du dispositif et ont retrouvé une stabilité financière. 9 chargés de solution sont répartis sur tout le territoire. Ils aident nos clients en situation de fragilité bancaire à retrouver une autonomie dans

leur gestion budgétaire. Comme tous nos conseillers, ils sont dans une démarche de conseil et proposent les offres bancaires adaptées à la situation du client quelle soit structurelle ou temporelle.

Accompagner les créateurs / repreneurs

Nous accompagnons et nous conseillons les créateurs d'activité, c'est-à-dire ceux qui veulent créer de la valeur sur le territoire, grâce aux Cafés de la Création. Nous organisons périodiquement pour eux des rencontres en réunissant à nos côtés tous les acteurs utiles pour les conseiller : CCI, Chambre des métiers, ADUAN, experts comptables, notaires, avocats, professionnels du Crédit Agricole et ce dans un cadre convivial. 9 éditions ont eu lieu en 2018 à Nancy, Metz et Thionville.

Le Village by CA

Le Village by CA est un écosystème créateur de valeur et un accélérateur de startups qui soutient des projets à fort potentiel. C'est aussi un réseau unique consacré au développement économique et à l'accompagnement de projets innovants partout en France.

En décembre 2018, le réseau compte 29 Villages ouverts (et 12 à venir), 536 startups accompagnées avec le soutien de 492 partenaires. Le réseau des Villages by CA dispose également de relais dans des villes majeures dans le monde (Londres, New York, Moscou, Shanghai, Séoul, Tokyo, Singapour...) pour accompagner les startups dans leur développement à l'international.

Avec le Village by CA Lorraine, le Crédit Agricole apporte une réponse innovante favorisant le développement de l'économie de notre territoire. Le Village by CA Lorraine permet ainsi de révéler des projets innovants et accompagner l'accélération des jeunes entreprises dans notre région.

Les startups bénéficient d'un programme d'accompagnement personnalisé et participent à des ateliers en fonction de leurs besoins (levée de fonds, financement public, stratégie de communication, expertise comptable, fiscale, juridique...).



Le Village by CA Lorraine a été inauguré à Laxou le 18 juin 2018, et fin 2018 il compte déjà 11 startups accompagnées :

- Curionomie : Escapades touristiques « mystère » personnalisées
- Forestys : Données et cartes pour les gestionnaires de forêts
- Lively Autonomie : Solution phygitale pour le maintien à domicile des personnes âgées
- Lothaire : L'information stratégique au service de la décision (recherche, veille, relations presse, analyse des tendances...)
- MonFox : Chaussette connectée pour lutter contre la mort subite du nourrisson
- My Extra Box : Solution phygitale pour accompagner les parents d'enfants handicapés
- Soteria Lab : Protection contre les menaces numériques notamment les clés USB
- StimulActiv : Outils d'accompagnement et de stimulation pour les personnes dépendantes ou atteintes de maladies neurodégénératives
- Tallyos : Pointage mobile nouvelle génération (boîtier de pointage GPS et plateforme web)
- The WW : Faciliter les interactions entre individus, organisations et équipements pour l'industrie 4.0
- Xtramile : Optimiser la recherche de talents sur les réseaux sociaux avec une intelligence artificielle

Le Village bénéficie du soutien de partenaires régionaux et nationaux (Alexis, Chambre Régionale d'Agriculture du Grand Est, Crédit Agricole de Lorraine, Epitech, Expertis CFE, Groupe Bellocchio, Lorweb, Marcotullio, Philipps Lighting, Sdib/Steelcase, Sodelor, Videotelling)



Cérémonie de remise des trophées du tourisme.



BANQUE DU TOURISME

La banque du tourisme

Partenaire des acteurs de nos territoires, le Crédit Agricole accompagne les Professionnels du Tourisme en Lorraine depuis 2015.

Le tourisme est un secteur clé de l'économie locale, le 1^{er} pourvoyeur d'emplois avec 4% des emplois régionaux, un chiffre d'affaire en constante évolution à 1,3 Milliards d'€ générant de multiples retombées économiques.

Le Crédit Agricole de Lorraine est la 1^{re} banque « Révélateur » de la marque Lorraine. Ce partenariat avec Lorraine Tourisme permet au Crédit Agricole de devenir le diffuseur officiel du Pass Lorraine, au même titre que les offices du tourisme en 2019.

Cette carte gratuite est disponible dans toutes nos agences et donne accès à plus de 170 sites lorrains à des tarifs réduits.

Les Trophées du Tourisme

Le Crédit Agricole a organisé la 2^e édition des Trophées du Tourisme, qui récompensent les projets innovants qui permettent de développer le tourisme dans la région. Les lauréats ont été récompensés le 12 juin à l'Abbaye des Prémontrés de Pont-à-Mousson.



La banque des frontaliers

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

Des services experts pour les entreprises

Pour aider plus spécifiquement certaines entreprises à se développer au niveau international, nos chargés d'Affaires font bénéficier à nos clients de l'expertise de notre service des Affaires Internationales, dans l'accompagnement de leurs projets ou la recherche de partenaires commerciaux à l'étranger.

AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

POUR PRIVILÉGIER LE BIEN COMMUN

501 administrateurs

182 372 sociétaires participent activement aux décisions prises par leur banque-assurance.

Une organisation coopérative et démocratique

Le Mutualisme est un ensemble de valeurs qui place l'homme au centre de la vie économique et sociale. Il est à l'origine du Crédit Agricole et irrigue chaque jour ses actions. Une banque coopérative est une société dont le capital est détenu, sous forme de parts sociales, par des sociétaires, qui sont également utilisateurs de services bancaires. Dans ce modèle, la rentabilité est un moyen pour permettre le développement et non une finalité en soi.

Être sociétaire, un privilège

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

Les clients Sociétaires bénéficient d'avantages qui leur sont réservés.

Sociétaire, un privilège



une solidarité active



l'accès à l'information



la contribution à la vie de la banque



des accès privilégiés



des offres et services bancaires réservés

S'entourer d'administrateurs impliqués pour représenter les sociétaires

501 administrateurs, élus parmi les clients sociétaires du Crédit Agricole de Lorraine, siègent au Conseil d'Administration de leur Caisse Locale. 30% des administrateurs sont des femmes, et nous nous engageons dans une démarche de diversification des profils de nos administrateurs, afin que ceux-ci soient représentatifs de notre clientèle.

Les Assemblées Générales de Caisses Locales et l'action des Caisses Locales sur leur Territoire

En 2018, 6000 sociétaires et invités sont venus à nos Assemblées Générales de Caisse Locale. Au-delà des informations et échanges avec ses clients et sociétaires, le Crédit Agricole de Lorraine mène également des actions en lien avec son statut de banque mutualiste et des valeurs de solidarité et de proximité.





Animation «prévention routière» lors du Café Sociétaires de l'agence d'Essey

10 Millions de sociétaires sur toute la France

11430 clients sont devenus sociétaires en Lorraine en 2018

Soutenir les associations locales et animer le territoire

Les Tookets sont des points solidaires distribués par le Crédit Agricole de Lorraine à ses clients sociétaires. À chaque utilisation de leur carte sociétaire, les clients sociétaires cumulent des Tookets, qu'ils distribuent à des associations du territoire. Le Crédit Agricole transforme ensuite ces Tookets en euros.

Les élus, sociétaires et clients soutiennent les projets locaux (initiatives locales) dans les domaines de la solidarité, de la culture ou du patrimoine. En 2018, 144 200 € ont été versés à 165 Associations, grâce aux Tookets distribués par nos clients sociétaires et aux initiatives locales.

Les Cafés Sociétaires

39 Caisses Locales ont organisé une rencontre avec les clients, notamment sociétaires dans nos agences, durant la semaine du 5 au 10 novembre 2018, en présence des présidents et administrateurs des Caisses locales.

Cette opération, qui se déroule dans un contexte de convivialité, apporte un éclairage sur le fonctionnement d'une banque mutualiste et les actions des Caisses Locales ainsi que les avantages à être Sociétaire.

Lors de la semaine des Cafés Sociétaires en Lorraine, des ateliers prévention ont été proposés sur les risques routiers, les premiers secours ainsi que les risques numériques. Plus de 75 ateliers ont ainsi été réalisés en 2018.

L'année 2018 a également été celle où le Crédit Agricole a accueilli son 10 millionième sociétaire !

Les Cafés du digital

En 2018, le Crédit Agricole a déployé «les Cafés du Digital» pour faciliter l'inclusion digitale et lutter contre la fracture sociétale numérique. Il s'agit de réunions en agence spécifiquement réservées à nos clients sociétaires qui souhaitent en savoir davantage sur nos services à distance et plus largement sur le digital.

Les participants sont invités à se familiariser aux usages du numérique (site, applications, nouveaux formats d'agences intégrant différents automates) à travers des clips, vidéos, démonstrations, explications et des quiz. Ce dispositif sera encore déployé plus largement sur le territoire en 2019.





Job dating
« 1^{er} stage, 1^{er} Job »,
à Nancy et Metz

PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS ÉQUIPES

| 99 nouveaux collaborateurs
en contrat CDI

Le Crédit Agricole de Lorraine est un acteur important de l'emploi en Lorraine.

Le Crédit Agricole de Lorraine a recruté en 2018 99 nouveaux collaborateurs en contrats CDI et 114 en contrats CDD. Il a accueilli 119 Stagiaires et 34 alternants, car la formation en alternance fait partie de nos pratiques depuis des décennies. Depuis 4 ans, il a recruté 400 collaborateurs en CDI.

Le Crédit Agricole de Lorraine s'appuie et s'associe à un réseau local pour le recrutement de ses futurs collaborateurs. Il entretient de nombreux partenariats avec des écoles implantées dans notre région : ICN, IAE, ENSAIA, CFPB, DIFCAM, IUT METZ, IUT Sarreguemines, lycées agricoles.

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

Le Crédit Agricole de Lorraine, fortement implanté sur son territoire, poursuit le développement de son rayonnement régional auprès des jeunes et a donc décidé de mettre en place, en partenariat avec la plateforme de recrutement dédiée aux jeunes Wizbii, un dispositif unique : 1^{er} stage, 1^{er} job.

La plateforme Wizbii compte aujourd'hui plus d'1 million de membres et développe la mise en relation entre les candidats et les entreprises, Wizbii propose un nouveau type de recrutement : le Job Dating !

3 événements ont été organisés en 2018 en Lorraine, 183 candidats se sont présentés autour de 24 entreprises participantes, partenaires du Crédit Agricole de Lorraine pour 59 postes ouverts.

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

L'IER

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

73 %



Remise des diplômes 2018

Atelier HECA de sensibilisation aux handicaps



5782 Jours/hommes de formation organisés pour nos salariés

6,9% Notre taux d'emploi de personnes en situation de handicap

Assurer la compétence des salariés

Pour accompagner ces nouveaux recrutés, mais aussi tous ceux en poste, la formation est un levier essentiel. Le Crédit Agricole s'est ainsi attaché à poursuivre la montée en compétence de l'ensemble de ses équipes avec un dispositif de formation dédié.

Avec le Campus by Lorraine, notre centre de formation basé à Laxou, nous offrons un espace d'apprentissage performant à nos collaborateurs. 4120 jours/hommes de formation ont eu lieu en présentiel au Campus en 2018.

Assurer la diversité avec HECA (Handicap et emploi)

Nous agissons directement pour l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Grâce à l'aménagement de postes de travail et un accompagnement individualisé, nous facilitons le maintien dans l'emploi de nos collaborateurs. Nous développons également des partenariats avec les entreprises du secteur protégé qui emploient des salariés en situation de handicap.

Deux événements à la sensibilisation au Handicap ont été réalisés en septembre pour les salariés.

Prendre en considération les idées de nos collaborateurs

Créée dans le cadre de notre démarche stratégique #e CA, la #e BOX, boîte à idée en ligne, permet à l'ensemble des collaborateurs de poster des idées. En 2018, 183 idées ont été proposées, et 60 ont déjà été mises en place.

Favoriser le dialogue social

Nous dialoguons et concrétisons des accords avec les partenaires sociaux. En 2018, trois accords importants ont été signés avec les partenaires sociaux pour une durée de 3 ans: l'accord d'intéressement et de participation, l'accord égalité Homme-Femme et le dialogue social en lien avec les nouvelles ordonnances Macron.



Signature des accords avec les partenaires sociaux



Récolte du miel sur le toit du site de Laxou.

CULTIVER UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE SUR LES TERRITOIRES

200 collaborateurs formés
aux gestes qui sauvent

Agir pour l'environnement

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

Nous utilisons des voitures électriques pour nos déplacements entre les sièges de Laxou, Metz et Bar-le-Duc, ou les petits déplacements.

Réduire notre empreinte environnementale

En 2018, le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi son effort en matière de réduction de son empreinte environnementale avec des actions sur l'ensemble de ses sites et de ses agences.

Le plan de déplacement Entreprise a permis de diminuer le nombre de km parcourus par nos fournisseurs, et de diminuer les vacations journalières d'un tiers. Avec le développement de la visio/web/téléphonie conférence et la mise en place d'un site de covoiturage, nous réduisons les déplacements de nos collaborateurs.

Des ruches sur les toits

Nous récoltons le miel sur des ruches sur les sites de Laxou et Metz (1198 pots au total) que nous avons offert à nos clients et prospects à l'occasion d'un événement.

Nous avons également expérimenté l'éco pâturage avec la présence de moutons sur notre site de Laxou.

Dans les agences, nous remplaçons progressivement le chauffage au fuel par le chauffage au gaz.

Nous avons modernisé nos installations avec la mise en place de détecteurs de présence.

Les ampoules dites incandescentes sont remplacées par des ampoules LED basse consommation.

Agir en faveur de la prévention

Le Crédit Agricole de Lorraine se mobilise pour développer la prévention et l'apprentissage des gestes qui sauvent. Des actions de prévention à destination de nos salariés, élus et clients ont été mises en place.

Des formations aux premiers secours ont permis à plus de 200 collaborateurs de pratiquer les gestes qui sauvent.

CHIFFRES CLÉS

2018 SUR LES TERRITOIRES

Notre ancrage territorial

- 39 Caisses locales
- 115 Agences
- 10 Centres d'Affaires
- 4 Agences entreprises
- 65 Points verts
- 1 Village by CA dédié aux start-up

Nos accès à distance

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

453 915 clients

dont 182 372 sociétaires

Les femmes et les hommes

- 1347 collaborateurs
- 501 administrateurs

7 collaborateurs sur 10

recommandent Le Crédit Agricole
comme employeur



Financier

- 239 M € de Produit Net Bancaire
- 60 M € de résultat Net
- 91,8 % des résultats conservés localement
- 437 000 contrats en Assurance et Prévoyance
- 7,6 Mds € d'encours de crédit
- 1,6 Mds € de nouveaux projets financés sur l'année
- 11,5 Mds € d'encours d'épargne

Soutien local

- 144 200 € investis par Le Crédit Agricole de Lorraine en soutien à des initiatives locales (partenariats, mécénat...)

COMITÉ DE DIRECTION

AU 1^{ER} MARS 2019



Directeur Général

Renée TALAMONA

Directeur Général Adjoint

Vincent JUNG

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

Claire BUSSAC

Directeur des Processus de Bancassurance et de la Technologie

Etienne GOSSET

Directeur des Finances, du Pilotage et du Recouvrement

Pascal JAN

Directeur des Risques et de la Qualité

Frédéric LATAILLE

Directeur des Entreprises, Collectivités et Banque Privée

Richard ROSTOUCHER

Directeur des Agences et de la Relation Client

Pierre SCHMITT

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Président

Claude VIVENOT

Directeur Général

Renée TALAMONA

Vice - Présidents

Philippe TRAMBLOY

Alex VOIRY

Membres du bureau

Anne BELLO

Régis HENRY

Thomas PERIN

Administrateurs

Philippe ANDREANSKY

Alain ARBOGAST

Hervé BELLOY

Philippe COLLIN

Dominique GIRARD

Philippe HENNEQUIN

Gérard HYPOLITE

Catherine LOEVENBRUCK

Didier LOMBARD

Laurent MEYER

Alain MOUTAUX

Cécile ZIENKIEWICZ

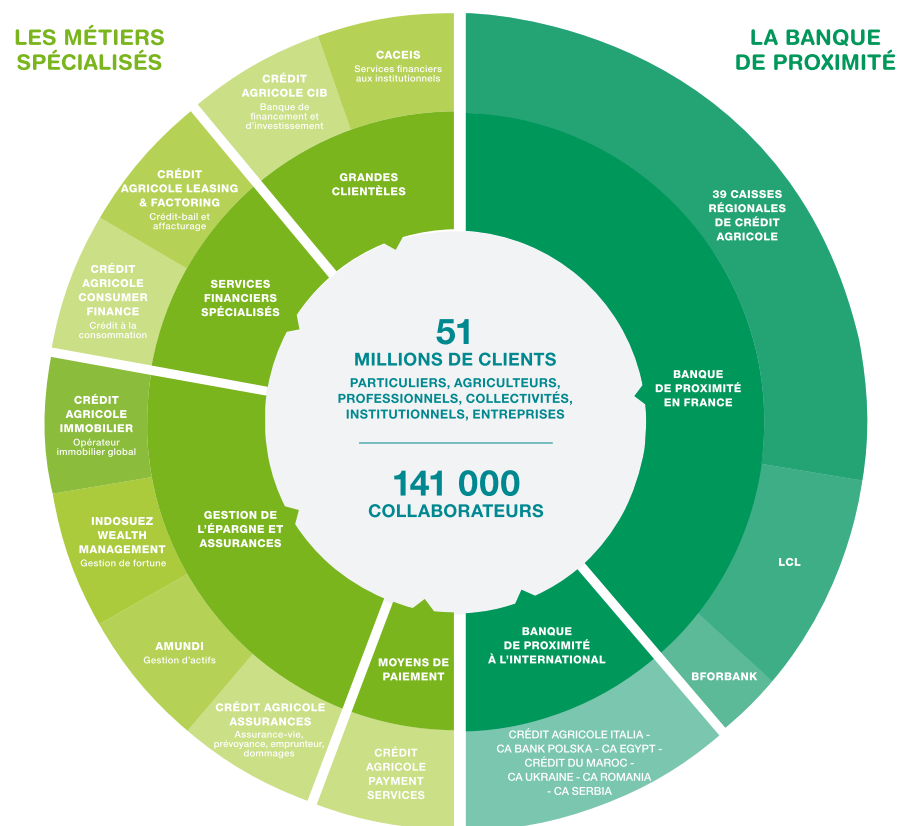
ORGANISATION DU GROUPE

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

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

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

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



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

100% HUMAIN, 100% DIGITAL



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



51 M
de clients



47
pays



141 000
collaborateurs



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

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

Adresse postale : CS 71700 54017 NANCY CEDEX. COM 1555C - 03/2019



www.ca-lorraine.fr *