



* 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. ** Accès gratuit et illimité pour les particuliers, hors coût de communication variable selon opérateur. Édité par 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. 775 616 162 RCS METZ. Siège social : 56/58 avenue André Malraux 57000 METZ. Immatriculée au registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 07022719. N°IDU CITEO : FR234323_03XVXZ. Adresse postale : CS 71700 54017 NANCY CEDEX. 03/24 - Imprimé par : Vagner Graphic



LE TRI
+ FACILE



BAC
DE TRI



100% HUMAIN
100% DIGITAL



APPLICATION*
Ma banque

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

2023

PACTE SOCIÉTAL & TERRITORIAL

DU CRÉDIT AGRICOLE DE LORRAINE



LORRAINE

SOMMAIRE

04

Une banque coopérative
aux valeurs mutualistes

05

Notre gouvernance

Le Conseil d'Administration
Le Comité de Direction

06

L'essentiel de 2023

08

Une banque
qui s'engage

10

Une banque au service
de son territoire

14

Une banque qui accompagne
les transitions sociétales

18

Une banque
qui agit pour l'intérêt général

Crédit Image :
GettyImages, La Gazette Moselle,
Moselle TV, Service Communication

Service rédacteur : **Service communication du Crédit
Agriculture de Lorraine**

Sources Internes Crédit Agricole de Lorraine au
31/12/2023 + DPEF 2023

ÉDITO



Claude VIVENOT
Président

Laurent CAZELLES
Directeur Général

2023 aura été une année marquée par l'inflation, la crise immobilière, la montée des taux, la crise agricole, le développement de l'intelligence artificielle et un monde en pleine mutation. Dans ce contexte économique et politique complexe, le Crédit Agricole de Lorraine a poursuivi et renforcé son rôle de partenaire performant, à l'écoute des besoins de ses clients et des défis de la société. Nous tenons conjointement à remercier nos 203 333 Sociétaires, nos 469 986 Clients pour leur confiance au quotidien, et souhaitons la bienvenue aux 23 673 nouveaux clients de l'année 2023.

En tant qu'acteur économique majeur de notre territoire, nous avons une responsabilité forte dans le développement et le soutien financier auprès des particuliers, entreprises, collectivités, professionnels, agriculteurs en couvrant tous les univers de besoin.

Comme vous le savez, nous sommes plus que jamais face à des transitions majeures

de notre société. C'est dans ce cadre, et dans la continuité de nos actions en lien avec le projet sociétal du groupe Crédit Agricole, que nous nous engageons à réussir les transitions agricole et agro-alimentaire, à renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, et à agir pour le climat et une économie bas carbone. En outre, nous continuons d'explorer et de développer de nouveaux univers de besoin face aux nouvelles attentes de nos clients, autour de sujets comme la transition énergétique, l'immobilier et la santé.

En 2024, l'ensemble de nos collaborateurs et élus restent mobilisés pour soutenir le développement de l'économie en Lorraine. Développement, performance et responsabilité font partie de notre rôle, en faisant bénéficier à tous nos clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétents et disponibles en proximité.

Un grand merci à nos 1 463 collaborateurs et 451 Administrateurs qui portent fièrement les valeurs de proximité, de territorialité, et de solidarité si précieuses au Crédit Agricole de Lorraine.

UNE BANQUE COOPÉRATIVE AUX VALEURS MUTUALISTES

Le Groupe Crédit Agricole

Un modèle de banque **multi-universelle** fondé sur une identité **coopérative** et **mutualiste** au service de **tous ses clients**, sur **tous les territoires**

**11,5
millions**
DE SOCIÉTAIRES

53 millions
DE CLIENTS DANS LE MONDE

145 000
COLLABORATEURS
EN FRANCE ET DANS LES PAYS

1^{ère}
BANQUE
DE PROXIMITÉ
DE L'UNION
EUROPÉENNE

1^{er}
GESTIONNAIRE
D'ACTIFS
EUROPÉEN

1^{er}
FINANCEUR PRIVÉ DES
ÉNERGIES RENOUVE-
LABLES EN FRANCE
(CAL&F)

1^{er}
FINANCEUR
DE L'ÉCONOMIE
FRANÇAISE

1^{er}
ASSUREUR EN
FRANCE

10^{ème}
BANQUE MONDIALE
PAR LE BILAN

NOTRE GOUVERNANCE

Implanté sur 3 départements lorrains de la région Grand Est (Meurthe-et-Moselle, Moselle et Meuse), le Crédit Agricole de Lorraine est une banque de proximité au service de son territoire et de ses clients.

Le Crédit Agricole de Lorraine présente une gouvernance bicéphale, avec à sa tête un Président élu et un Directeur Général nommé. Cette gouvernance repose sur deux structures complémentaires qui travaillent conjointement :

Le Conseil d'Administration,
présidé par Claude Vivenot, Président

Le Comité de Direction,
dirigé par Laurent Cazelles, Directeur Général

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

au 1^{er} janvier 2024



LE COMITÉ DE DIRECTION

au 1^{er} janvier 2024



L'ESSENTIEL de 2023

Janvier



Signature du partenariat avec le Syndicat des Kinésithérapeutes de Moselle

Février



Signature du mécénat avec l'Opéra national de Lorraine à Nancy

Mars



Semaine Innov'Est organisée par le Village by CA et le Crédit Agricole de Lorraine

Et aussi...

- Signature du mécénat avec la cité Musicale de Metz pour le projet Breaking Bam

Avril



Lancement de l'Université des Dirigeants au Cercle des Paraiges

Et aussi...

- Signature de la convention avec l'UDAF 54 pour le dispositif Passerelle

Mai



Partenariat avec le centre commercial Muse à Metz

Mise en avant du Village by CA et d'associations soutenues par le Crédit Agricole de Lorraine

Et aussi...

- Collecte de jouets «Un jouet, un sourire»
- Lancement du projet de la rénovation des sites de la Caisse Régionale

Juin



Partenaire de l'événement *La Ferme de Stan*, organisée par les JA 54

Et aussi...

- Partenariat avec l'école de Condé pour la réalisation de l'affiche «Prime Bac»
- Remise de chèque à la Fondation ID+ Lorraine
- Lancement du programme Tookets

Juillet



Soirée Territoire d'Entrepreneurs sur le thème de la RSE et de la transition énergétique

Et aussi...

- Mécène du festival *Musique et terrasses* à Verdun
- Mécène du Festival *Renaissances* à Bar-le-Duc
- Partenariat avec les étudiants du CNAM Lorraine sur le projet «Inaugurer la banque du futur»
- Participation au Grand Est Mondial Air Ballons à Chambley

Août



Mécène des Fêtes de la Mirabelle à Metz

Et aussi...

- Concours de labours 54,55,57

Septembre



Signature de la convention avec l'ASPTT Metz

Et aussi...

- Inauguration de l'agence rénovée Metz Saint-Louis
- Collecte «Don du sang» auprès des collaborateurs
- Partenaire de *Stan élevage* au château de Lunéville
- Partenaire de la Foire de Verdun
- Remise des Trophées de l'agriculture en Meuse
- Partenaire des Assises de l'immobilier à Metz
- Partenaire de l'itinéraire des champions de judo à Bar-le-Duc
- Lancement de Muse'Chef by CA au centre commercial Muse
- Partenaire de l'événement «Je décarbone»



Lancement de l'Académie de la formation : Le Campus by CA

- Lancement de l'émission *l comme immo*

Octobre



Signature de la convention avec les SDIS 54 et 57 pour promouvoir le volontariat

Et aussi...

- Lancement de l'émission *Du Champ à l'assiette*
- Trophée Michel Roth Cristal
- Partenaire de Campagn'art à Nancy



Participation à Agrimax. Signature de la convention avec les Jeunes Agriculteurs 57

- Trophée de l'agriculture de la Moselle
- Semaine du Développement durable
- Inauguration des Petites Cantines de Metz
- Participation à la cérémonie des Mérites du sport par l'Université de Lorraine
- Inauguration du Centre d'Affaires de Laxou

Novembre



Inauguration de l'agence de Verdun

Et aussi...

- Partenaire de la Matinale cyber-sécurité au Moselle Open à Metz
- Mécène des Fêtes de Saint-Nicolas à Nancy
- Remise des trophées de l'agriculture de la Meurthe-et-Moselle

Décembre



Cérémonie de la Fondation Crédit Agricole de Lorraine

UNE BANQUE 100% HUMAINE



1 463 Collaborateurs



451 Administrateurs
dont 30% de ♀



39 Caisses locales



203 333 Sociétaires

LE CRÉDIT AGRICOLE UNE BANQUE



UNE BANQUE 100% DIGITALE

24 370 abonnés sur nos réseaux sociaux



12 079 abonnés Facebook



9 372 abonnés LinkedIn



1 285 abonnés Twitter



1 290 Abonnés Instagram



230 633
utilisateurs

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

225 633
utilisateurs

- **1 Agence digitale**
CA Proximité
- **1 Centre de Contacts**
Multimédia
- **1 Centre de Relation**
Clients Particulier
- **1 Centre de Relation**
Clients Pro, Agri

LE CA DE LORRAINE, QUI S'ENGAGE



NOS ENGAGEMENTS AU QUOTIDIEN

Financements

Innovation
Le Village by CA

Transitions
énergétiques

Insertion professionnelle
et sociale des jeunes

Protection des plus fragiles

Transitions agricole
et agroalimentaire

Mécénat et soutien
aux associations

Valorisation
du patrimoine

UNE BANQUE TERRITORIALE



116 Agences

- Dont 2 Agences Professions libérales
- Dont 3 Agences Habitat



3 Pôles Entrepreneurs



3 Agences Entreprises



1 Pôle Banque Privée



1 Pôle Immobilier



180 Relais CA
dont 39 nouveaux sur 2023

UNE BANQUE AU SERVICE DE SON TERRITOIRE

Un employeur responsable

Le Crédit Agricole de Lorraine reste en 2023 un employeur privé majeur attentif à l'inclusion des jeunes, à la mixité et à la montée en compétences

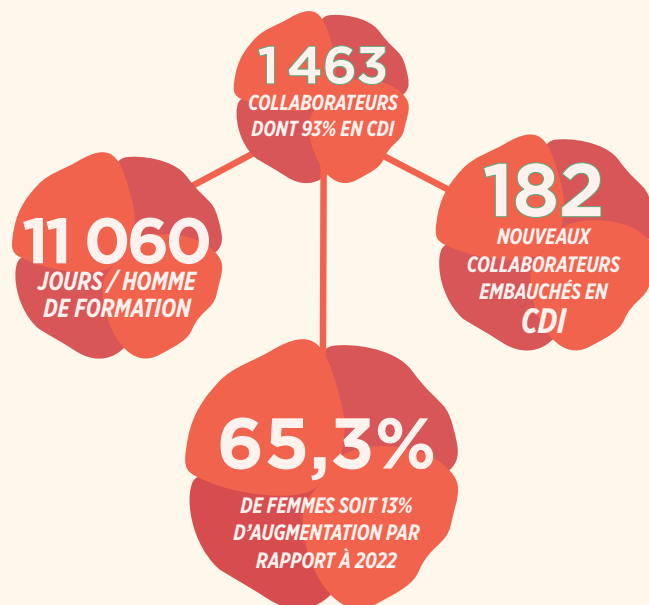
L'inclusion des jeunes



L'inclusion des personnes en situation de handicap

TAUX D'EMPLOI
7,8%

iDay → 750 idées portées par 92% des collaborateurs pour alimenter le nouveau Projet d'Entreprise



UNE BANQUE ATTENTIVE AU BIEN-ÊTRE DE SES COLLABORATEURS :

IER 79 %

(Indice d'Engagement et de Recommandation)

+3pts au-dessus de la moyenne des autres Caisses Régionales

90% de participation des collaborateurs

Femmes managers au sein de nos équipes

MIXITÉ

53,8%

UNE BANQUE CRÉATRICE DE VALEURS

L'année 2023 a été fortement marquée par la crise immobilière, une inflation élevée, et par conséquent la continuité du ralentissement de l'économie en France.

Dans ce contexte économique complexe et face aux transitions énergétiques et écologiques, le Crédit Agricole de Lorraine a su réaffirmer sa responsabilité forte dans le développement et soutien à son territoire. La Caisse Régionale a maintenu une attention permanente portée sur la qualité de services et l'utilité apportée à ses clients.



Financier de l'habitat en Lorraine (depuis Avril 2023)



469 986

CLIENTS nous font confiance
dont **23 673** nouveaux clients



4,8/5

Note de satisfaction client



14,92 MDs €

de collecte globale



354 258

contrats d'assurance des
biens et des personnes, dont
43 472 contrats d'assurance
(IARD+PREV^o souscrits en
2023)



11,36 MDs €

d'encours de Crédits, dont 2,2 MDs de
Crédits alloués en 2023 pour financer
les porteurs de projets



Financier de l'habitat en Lorraine
(depuis Avril 2023)

PARTICULIERS



411 557 clients
DONT 19 848 NOUVEAUX
CLIENTS EN 2023

Habitat



978,1

Millions d'€

11 182 Prêts habitat

Assurances



43 472

Nouveaux contrats
d'assurance souscrits

171,6

Millions d'€
de crédits ou prêts
à la consommation

13 034

Prêts consommation



Consommation

COLLECTIVITÉS



42

MILLIONS D'€
de financements



PROFESSIONNELS



En 2023, nous avons été partenaires et participants de:

14 manifestations destinées aux professionnels dont 4 nouveaux partenariats :

- APECET (Association des commerçants de Thionville)
- BNI Nancy
- Club Metz Eurométropole
- Win or Win

14 manifestations destinées aux professions libérales de santé dont 3 nouveaux partenariats :

- Fédération française des maîtres kinésithérapeutes de Moselle
- Spike Project porté par des internes en médecine
- Odontolor

18 123
clients

DONT 1186 NOUVEAUX
CLIENTS EN 2023

215

MILLIONS D'€
de financements adressés
aux professionnels

AGRICULTEURS



155

nouvelles
installations
de Jeunes
Agriculteurs,
soit 83,90% des
installations de JA

271
millions d'€

de crédits
réalisés en
2023

Banque de 7 agriculteurs sur 10, le Crédit Agricole de Lorraine a financé et accompagné les exploitations et les projets agricoles, quels que soient les marchés auxquels ils se destinent, à hauteur de 271 Millions d'€ de crédits en 2023. Nous les accompagnons dans la gestion, le développement, et la sécurisation de leur activité, de l'installation à la transmission.

GESTION DES RISQUES CLIMATIQUES

364

EXPLOITATIONS
AGRICOLLES
ASSURÉES EN
MULTIRISQUE
CLIMATIQUE, SOIT
30% DE PLUS
QU'EN 2022

37


RÉUNIONS
D'INFORMATIONS

121

millions d'€

agilor
financement de matériel
Agricole

de financements
pour le Matériel
Agricole

ENTREPRISES



En tant que leader en matière de financement, nous avons intensifié notre soutien aux entreprises en établissant une véritable banque de proximité pour les dirigeants, afin de mieux les accompagner.

384,2
Millions d'€
de financements



Inauguration de **2**
nouveaux Centres
d'Affaires Entreprises
et Banque Privée
Laxou et Sarreguemines

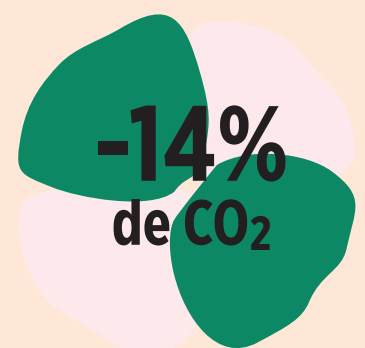


En 2023, le Village by CA a déplacé ses locaux pour rejoindre le site d'Orbor à Nancy, se rapprochant ainsi des autres acteurs de l'innovation en Lorraine.

18 startup dont 8 nouvelles en 2023, 4,6 Millions d'euros de levée de fonds, 112 collaborateurs, + de 60 mises en relation en 2023.

UNE BANQUE QUI ACCOMPAGNE LES TRANSITIONS SOCIÉTALES

Banque du territoire, le Crédit Agricole de Lorraine accompagne ses clients depuis toujours dans les grandes transformations sociétales et environnementales. Afin de faire face à l'urgence climatique et écologique, aux enjeux alimentaires mondiaux, aux inégalités, notre Caisse Régionale poursuit ses actions et s'engage localement à mettre en œuvre des ambitions inscrites dans le projet sociétal du groupe Crédit Agricole. L'enjeu étant de renforcer l'accompagnement de tous ses clients en démultipliant l'impact de ces initiatives afin de rendre les transitions accessibles à tous.



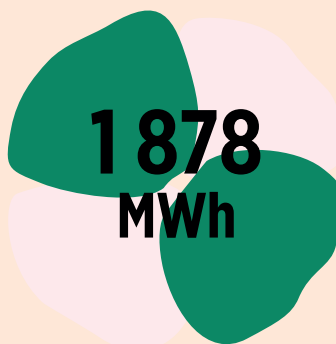
réduction
en 2023 au
Crédit Agricole
de Lorraine

↓

-35% depuis
2019



pour 88 projets de
transition énergétique
accompagnés en 2023



économie
d'électricité et
chauffage en 2023
au Crédit Agricole
de Lorraine



Réussir les transitions agricole et agro-alimentaire

Faciliter l'installation de nouvelles générations d'agriculteurs

Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

83,30%

des jeunes agriculteurs

NOUVELLEMENT INSTALLÉS ACCOMPAGNÉS

par le Crédit Agricole de Lorraine

Lancement de l'émission **Du champ à l'assiette** diffusée sur **Moselle TV**. Ce programme met en **valeur** les clients **producteurs** du Crédit Agricole de Lorraine avec pour ambition d'encourager les circuits-courts.



Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale

Favoriser l'insertion des plus défavorisés par l'emploi et la formation

Permettre à chacun de « bien vivre à domicile » et innover pour soulager les aidants

Dans le cadre de la **rénovation des sites**, la Caisse Régionale a fait appel à Réciprocité, une association de réinsertion sociale.

1 506 heures

d'insertion dans le cadre de la démolition du 66 Avenue Malraux sur le site de Metz.



Cafés de la Prévoyance à Verdun et Lunéville

Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales



16 microcrédits octroyés à des personnes en difficulté financière et **25 dossiers Passerelle jeunes** réalisés



39
Relais CA

SUPPLÉMENTAIRES EN 2023

qui permettent de retirer des espèces auprès de commerçants de quartiers citadins ou ruraux



Agir pour le climat une économie

Proposer un accompagnement autour de la **TRANSITION ÉNERGÉTIQUE** pour l'ensemble de nos clients

Création d'un Pôle Transition Énergétique



Laura TORTOSA
RESPONSABLE DU PÔLE



David LAPOLE
EXPERT ENERGIE
RENOUVELABLES



VERONIQUE MUR
CHARGÉE DE DÉVELOPPEMENT
ENERGIE RENOUVELABLES



GIUSEPPE CERAULO
EXPERT ANIMATION
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



YASMINE TRIKI
CONSEILLÈRE EN TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE

2023 est marquée par la création d'un Pôle Transition Énergétique, formé d'une équipe de 5 collaborateurs associant compétences énergétiques et financières. Le pôle accompagne ses clients dans la réussite de leurs projets de transition énergétique. Il intervient en amont du projet afin d'établir un diagnostic, proposer des solutions adaptées à chaque besoin, et mettre en relation le client avec différents partenaires.

88 projets photovoltaïques
financés en **2023** pour
19 Millions d'euros

Dont **68** clients
Entreprises
accompagnés

Présence du Pôle Transition Énergétique lors de 3 événements en 2023



Table ronde organisée par le Crédit Agricole de Lorraine sur la thématique RSE en présence d'élus régionaux et de dirigeants d'entreprises du territoire



« Je décarbone » à Metz organisé par la Région Grand Est. Un événement qui a rassemblé des entreprises souhaitant économiser l'énergie et décarboner leurs process industriels *



Salon Agrimax à Metz – dans l'espace dédié aux ENR afin de recenser les pratiques des exploitants agricoles autour de 3 thématiques : l'environnement, le social et le territoire

**Janvier
2023**

Création du fonds **CARest TE** par **Amundi**, le **Crédit Agricole de Lorraine** et 4 autres **Caisses Régionales**

Ce fonds d'investissement vise à financer des projets innovants en transition énergétique portés par des entreprises du territoire. Le fonds privilégie 5 axes : la décarbonation industrielle, le réseau de chaleur et de froid, le développement des énergies renouvelables, l'agrivoltaïsme, la méthanisation et l'hydrogène.

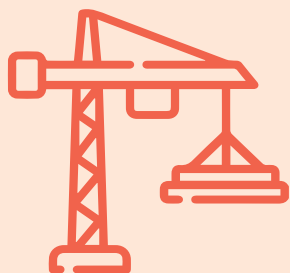
et la transition vers bas carbone

Favoriser la **TRANSITION ÉNERGÉTIQUE** de nos clients particuliers

Livret engagé sociétaire



150,3
Millions d'euros
d'encours



Gagner en **EFFICACITÉ** **ÉNERGÉTIQUE** au sein de nos espaces

Le **Crédit Agricole de Lorraine** s'est lancé dans un vaste projet de **rénovation de ses 3 sites** (Metz, Laxou et Bar-le-Duc). Dans cette perspective la Caisse Régionale ambitionne d'obtenir la **certification HQE Bâtiment Durable** et une labellisation **BIODIVERSITY** pour les bâtiments neufs ou réhabilités de chaque site.

Une attention particulière est portée :

- au **réemploi des matériaux** et des équipements. En 2023, une équipe de 8 à 10 agents de l'association Réciprocité est intervenue durant 6 semaines pour une dépose des matériaux et des équipements. Ces matériaux sont proposés à la vente dans les locaux de la Maison du réemploi. Cette opération a permis de valoriser **1 506 heures d'insertion**.
- au **respect de l'environnement**, à la protection de la **biodiversité** et à la **performance économique** de nos bâtiments neufs ou réhabilités. En 2023, une étude du site de Metz et une analyse écologique ont été réalisées par le bureau d'études Ajir environnement.



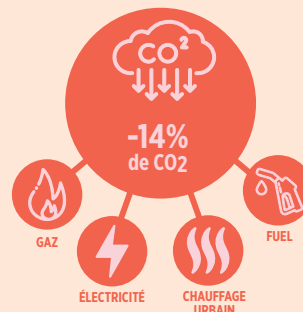
Lancement en 2023 du plan de **rénovation de 98 agences** avec pour objectif :
- **l'optimisation énergétique** : diagnostic de performance systématiquement réalisé dans les agences avant travaux. Toutes les agences sont pré-équipées pour accueillir des automates de pilotage de l'énergie et de l'éclairage.
- **la valorisation du mobilier et des matériaux** des agences en travaux grâce à l'intervention de l'association Reciprocité.

RÉDUIRE NOS CONSOMMATIONS EN ÉLECTRICITÉ



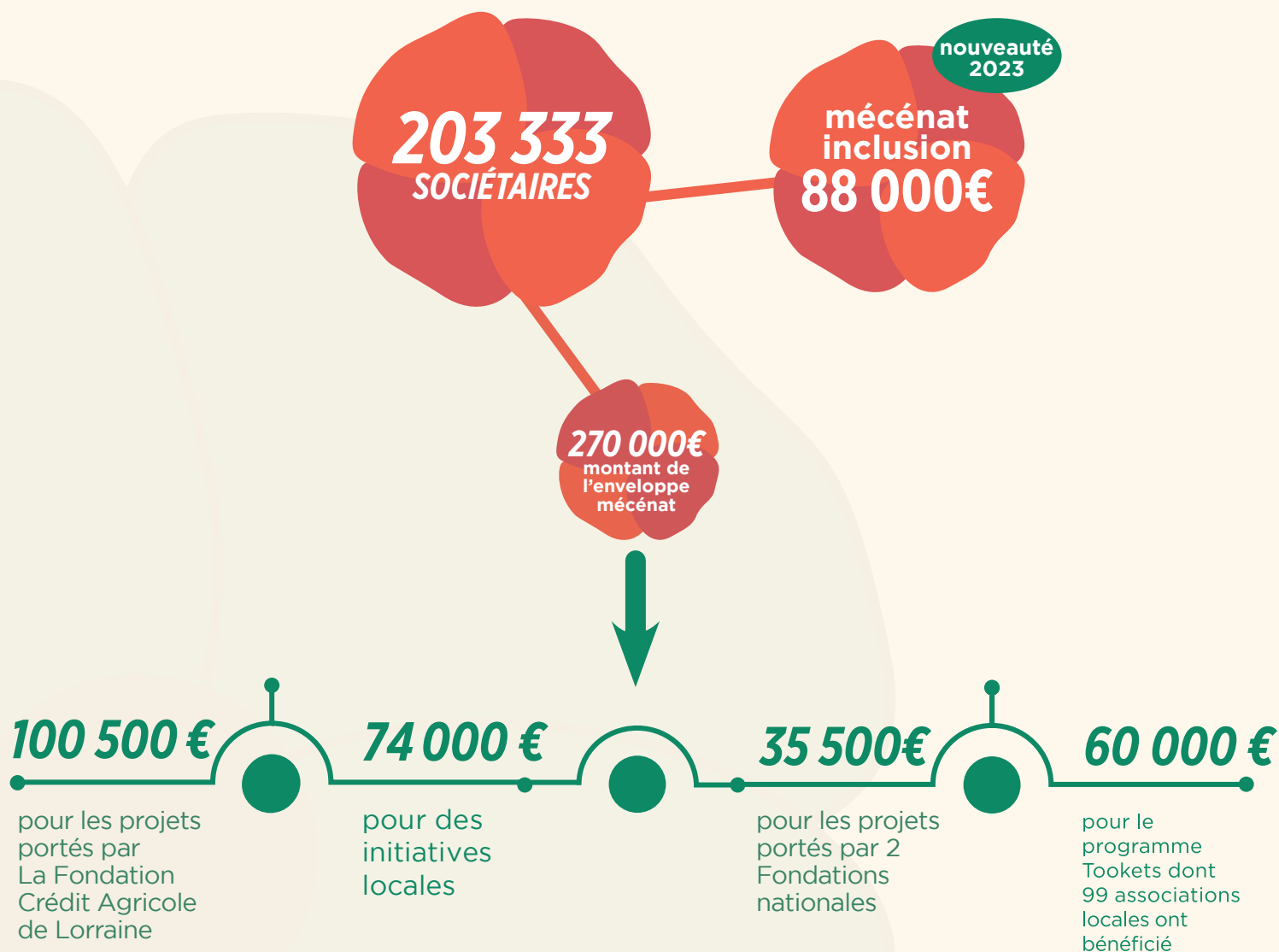
1 878
MWh

RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS DE CO²



UNE BANQUE QUI AGIT POUR L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Banque de proximité, solidaire et inclusive, le Crédit Agricole de Lorraine s'engage durablement pour son territoire en cultivant sa responsabilité sociétale. La Caisse Régionale fait vivre son modèle mutualiste en se mobilisant en faveur de grandes causes. Elle soutient chaque année des initiatives dans les domaines de la santé, de la solidarité, de l'inclusion, de l'accompagnement social, de l'éducation, du sport, du patrimoine, de la culture et de l'environnement. Pour aider les acteurs locaux à mener à bien ses projets d'intérêt général, elle s'appuie sur sa Fondation, sous égide de la Fondation de France. En 2023, la Caisse Régionale poursuit sa mobilisation, en s'appuyant sur ses Administrateurs et collaborateurs engagés à faire rayonner leur territoire.



Soutien au territoire

Afin de tendre la main à ses clients touchés par un événement de la vie et les aider à retrouver une stabilité financière, notre Caisse Régionale met gratuitement à disposition un dispositif d'accompagnement humain, personnel et financier :

265 clients accompagnés par Point Passerelle Lorraine en 2023 **25 Dossiers Passerelle Jeunes** avec versement de plus de **6 000 euros d'aides** non remboursables **16 microcrédits** réalisés pour **46 200 euros, 68 Ateliers budgétaires** sur nos 3 départements pour les jeunes et adultes en réinsertion, 9 missions locales couvrant tout le territoire, dont 4 nouvelles en 2023.



Arrondi sur salaire

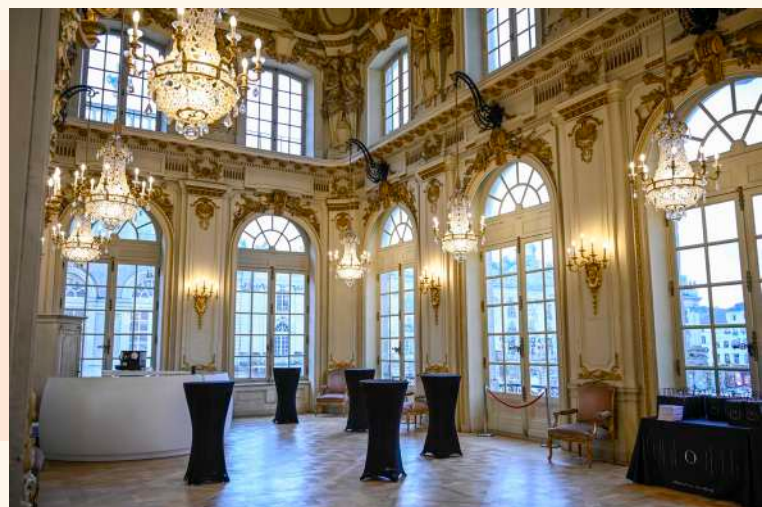
451 donateurs en 2023 pour un montant récolté de 5 208€ (50% abondés par la Caisse Régionale)

- Institution des sourds de la Malgrange (54)
- Cocooner la vie (57)
- Roses guerrières (55)



En 2023 le Crédit Agricole de Lorraine est un partenaire engagé auprès de la filière tourisme en étant mécène ou partenaire de :

- Les Fêtes de Saint-Nicolas (Nancy 54)
- L'Opéra National de Lorraine (Nancy 54)
- Le festival Renaissance (Bar-le-duc 55)
- Le GEMAB (Chambley 54)
- Le festival Musique et terrasses (Verdun 55)
- Les fêtes de la Mirabelle (Metz 57)



Avec pour devise « Le sport comme école de la vie », le Crédit Agricole de Lorraine est partenaire du sport amateur sur l'ensemble du territoire en accompagnant :

- La Ligue Grand Est de Football
- Le District Football de Moselle et le District Foot de Meurthe-et-Moselle
- Le Sarrebourg Moselle Sud Handball
- Le VTT Club Saint Symphorien
- Le Comité de Judo du 54
- Le Volley Club de Hayange
- Le Club de foot de Pulnoy (54)
- L'ASPTT Metz
- Le COS de Villers-les-Nancy
- Le Club de Handball d'Homécourt