

IMPACTS +

POUR UN
DÉVELOPPEMENT
DURABLE DE NOTRE
TERRITOIRE



IMPACTS+ a vocation à vous présenter nos engagements et nos actions, pour répondre aux attentes de nos clients, de la société et contribuer à bâtir un environnement durable et prospère.



*Agir chaque jour
dans l'intérêt de nos clients
et de la société.*



Sommaire

01

Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée

06

Notre démarche et nos enjeux	08
Nos réponses	10

02

La banque à travers sa gouvernance coopérative

14

Bienvenue au cœur d'une banque singulière	16
La dynamique coopérative au cœur de nos territoires	18
Notre maillage territorial	20
Une banque qui s'adresse à tous et partout	22
Notre projet sociétal et son application territoriale	24

03

Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif

28

Relever le défi climatique	28
Renforcer la cohésion et les relations sociales	32
Agir en employeur responsable	36
Gouvernance et conduite des affaires	39

04

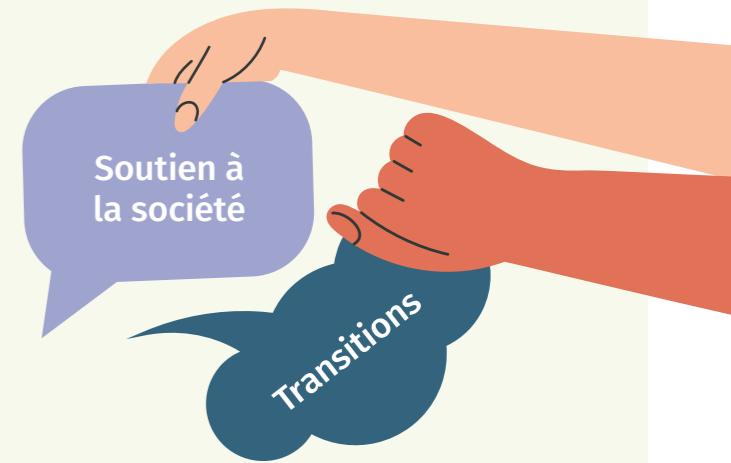
Regards croisés

42

Le territoire : un espace économique, social et environnemental

Le Crédit Agricole occupe une place significative dans le paysage bancaire français, contribuant activement au **développement économique, social et humain des territoires**, tout en préservant leur intégrité environnementale.

Fière de son identité coopérative et mutualiste, marquée par un ancrage territorial fort qui la lie à l'ensemble des acteurs locaux, notre Caisse régionale est à l'écoute de ses clients et de leurs besoins, en résonnance avec ceux qui traversent plus largement la société. Nous réalisons régulièrement des enquêtes auprès de nos clients afin d'évaluer leur satisfaction quant à nos actions menées sur le territoire.



37 % des français

considèrent que le secteur banque, finance et assurance¹ doit davantage contribuer à améliorer la société dans laquelle ils vivent.

Ils attendent de leur banque :

- qu'elle agisse avec éthique et respect envers l'ensemble des parties prenantes,
- qu'elle accompagne de manière inclusive les acteurs des territoires,
- qu'elle prenne en compte l'environnement et accompagne les transitions climatiques.



1. Données issues du baromètre RSE vague 8 réalisé par l'institut de sondage CSA, sur la période du 15/05/2024 au 29/05/2024, sondage réalisé auprès de 2 591 Français.

01 Le Crédit Agricole et les territoires, une histoire liée

La prise en compte, en proximité, des grands défis sociaux et environnementaux.

Fort de son identité coopérative et mutualiste, le groupe Crédit Agricole s'est toujours attaché, au fil de son histoire, à répondre aux évolutions de la société, jusqu'à devenir **banque universelle de proximité** au début des années 90.

Dans toutes ses activités, notre Caisse régionale applique un modèle de fonctionnement qui concilie ambitions économiques, sociales et environnementales, porté par une gouvernance équilibrée et responsable.

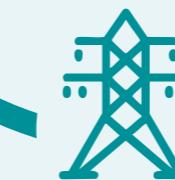


Une approche historique au service de nos clients et de nos territoires



1885

Création de la **1^{ère} coopérative bancaire** pour accompagner la modernisation de l'agriculture.



1895

Électrification des campagnes à laquelle le Crédit Agricole a participé ; **élément clé du développement durable** pour améliorer la qualité de vie des habitants et limiter l'exode rural.



1950-1970

Accompagner la **bancarisation des ménages** et l'accès à la propriété.



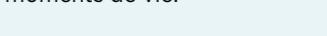
2003

Signature du **Pacte Mondial des Nations Unies**.



1991

Le Crédit Agricole devient une **banque universelle de proximité** présente pour tous les clients dans tous leurs moments de vie.



2011

1^{er} rapport **réglementaire de responsabilité sociétale** inclus dans le rapport de gestion et audité par un organisme indépendant.

2015

Adoption de **l'accord de Paris** autour de 3 piliers : **Atténuation et adaptation liées aux changements climatiques, rendre les flux financiers compatibles avec les objectifs climatiques.**

2019

Le groupe Crédit Agricole confirme son modèle de banque universelle de proximité et **se dote d'une raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».**



2021

Le groupe Crédit Agricole crée **son Projet Sociétal** avec 3 priorités : **agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, renforcer la cohésion et l'inclusion sociale, réussir les transitions agricoles et agro-alimentaires.**



TRANSITIONS & ÉNERGIES



SANTÉ & TERRITOIRES

2022

Lancement de 2 nouveaux métiers Crédit Agricole Transitions et Énergies et Crédit Agricole Santé et Territoires.



2025

Publication du 1^{er} **rapport de durabilité** du groupe Crédit Agricole.

¹Le rapport de durabilité est un document que les entreprises réalisent pour partager leurs performances environnementales, sociales et de gouvernance.

Notre démarche et nos enjeux

Les enjeux auxquels nous devons collectivement répondre sont environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Afin d'identifier les plus significatifs à son échelle, notre Caisse régionale a mené **une analyse dite de double matérialité**.

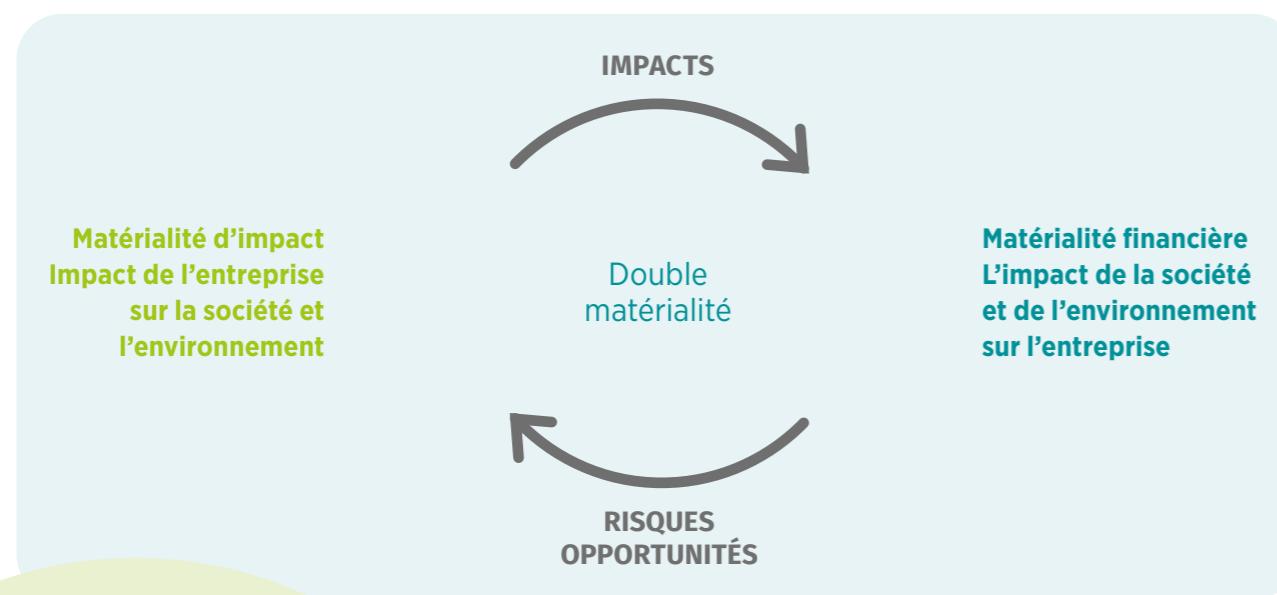
Elle implique de :

- **définir les impacts** de ses activités sur la société et l'environnement,
- **déterminer les risques et opportunités** générés par les évolutions de la société et de l'environnement qui affectent ses activités.

Cette analyse nous permet de déterminer **les solutions** à proposer afin de créer de la valeur pour nos clients, pour nos parties prenantes et pour la société.

Les engagements pris par notre Caisse régionale visent à améliorer notre impact pour :

- **anticiper** les évolutions sociétales et les changements à venir, ainsi que les actions à mener,
- **garantir** la pérennité de nos activités, des offres et services que nous proposons à nos clients.



La double matérialité.
La flèche du haut représente les impacts que les activités de notre Caisse régionale ont sur la société et l'environnement. La flèche du bas représente les impacts des dérèglements climatiques et sociaux sur nos activités.

Nos parties prenantes

Les parties prenantes constituent l'ensemble des acteurs avec lesquels notre Caisse régionale est susceptible d'interagir dans le cadre de ses activités : clients, collaborateurs (instances représentatives du personnel), investisseurs, partenaires, autorités publiques & régulateur, société civile & grand public.

À travers un dialogue régulier, nous sommes à l'écoute de leurs attentes pour **construire des relations durables** et apporter des réponses créatrices de valeur.



Nos réponses

Pour faire face aux grands défis environnementaux, sociaux et agricoles de notre époque, le Crédit Agricole s'engage à agir au plus près des besoins quotidiens de ses clients et en adéquation avec l'économie réelle des territoires, pour réussir une transition plus juste.



Climat

Accompagner les transitions de nos clients et de nos territoires face aux changements climatiques qui les affectent.



Cohésion sociale

Favoriser l'accès aux offres et services pour tous et partout, en renforçant la vitalité économique des bassins de vie.



Relation sociale

Maintenir la qualité de vie au travail, le bien-être et les droits de nos collaborateurs.



Gouvernance

Garantir une conduite des affaires dans le respect des normes éthiques et réglementaires, et au bénéfice de toutes nos parties prenantes.

• Climat

Les gaz à effet de serre (GES) présents dans l'atmosphère accroissent le dérèglement climatique.

Pourquoi ? En piégeant une partie du rayonnement infrarouge (la chaleur émise par la Terre), ces GES provoquent une hausse de la température à la surface terrestre.

D'où viennent les GES ? Ils sont principalement produits par les activités humaines, et notamment par la combustion des énergies fossiles (charbon, gaz, pétrole) dont nos industries et nos transports ont besoin.

En conséquence, les épisodes climatiques extrêmes deviennent plus fréquents et intenses, avec des effets divers au cœur de nos territoires :

- les sécheresses prolongées fragilisent les bâtiments, réduisent les rendements des cultures, et posent des difficultés d'accès à l'eau potable ;
- les vagues de chaleur mettent à l'épreuve la santé des habitants, en particulier des personnes âgées et fragiles ;
- les inondations, exacerbées par des pluies importantes, frappent régulièrement certaines régions, causant des dégâts considérables ;
- dans les zones côtières, la montée des eaux provoque une érosion des littoraux et un risque de submersion marine, problématiques pour les infrastructures et les habitats.



Sur notre territoire :

• Les épisodes de pluie intense ont provoqué de nombreuses inondations sur le territoire, notamment à la mi-mai en Moselle. Le département était placé en vigilance rouge pluie inondation pour la première fois de son histoire avec 273 communes inondées. Des aléas climatiques qui ont un impact fort sur la problématique récurrente des retraits gonflements d'argile.

Comment agir ?

Face au changement climatique, l'**enjeu d'atténuation** implique que tous les acteurs de la société réduisent collectivement leurs émissions de gaz à effet de serre.

Cela nécessite :

- de faire évoluer nos modes de consommation et nos organisations ;
- d'accompagner les transitions de nos clients.

Pour cela, notre Caisse régionale :

- s'appuie sur des financements et investissements durables, ainsi que sur des activités d'assurance. Dans tous les secteurs d'activité de ses clients, la banque joue un rôle indirect mais essentiel pour la transition,
- agit sur sa propre empreinte carbone, soit les émissions de gaz à effet de serre associées au fonctionnement de la banque.

● Cohésion et relations sociales

Socle du Crédit Agricole depuis sa création, le modèle coopératif implique que les valeurs mutualistes de **responsabilité**, solidarité et **proximité**, soient mises au service de l'action pour l'**utilité** aux territoires..

Le cœur de notre engagement réside dans un soutien continu à nos clients, que nous accompagnons à chaque étape de leur parcours de vie.

Cela s'exprime par :

- Notre contribution à la redynamisation des territoires et la lutte contre la fracture numérique.
- L'accessibilité et l'adaptation de nos offres et services pour tous nos clients dans tous les moments de vie.
- Notre mobilisation pour l'éducation financière et budgétaire.
- La garantie de la protection des données personnelles.
- L'accès à des emplois et à des opportunités professionnelles sur tous les territoires.



EN SAVOIR

98 ateliers budgétaires ont été réalisés en 2024.

758 jeunes ont été sensibilisés à la gestion budgétaire

L'universalité de la banque (pour tous et partout) et l'utilité aux territoires sur lesquels nous opérons, se révèlent des principes essentiels dans un contexte de changements sociaux profonds, générateurs d'incertitudes.

Dans cet environnement en constante évolution, le Crédit Agricole s'engage à répondre aux enjeux :

- **de mixité et de diversité**, facteurs de cohésion des équipes et de performance à long terme
- **de dialogue social**, vecteur de cohésion interne et d'engagement des collaborateurs
- **de formation et d'insertion des jeunes**, garantes du maintien des compétences et du lien intergénérationnel
- **d'amélioration continue** des conditions de travail pour garantir l'épanouissement de chacun

● Gouvernance

Chaque Caisse régionale est pilotée par un comité de direction et un conseil d'administration, composé d'administrateurs élus par les clients sociétaires. Ce « double regard » forme un modèle solide et équilibré de gouvernance coopérative.

Démocratique et coopérative, cette gouvernance :

- encadre les pouvoirs et les décisions des dirigeants,
- garantit en toute transparence que les ressources du Crédit Agricole sont utilisées en accord avec sa raison d'être.

La conduite des affaires au sein du Groupe Crédit Agricole poursuit deux objectifs majeurs :

- la conformité aux obligations réglementaires et professionnelles,
- une gestion saine des relations d'affaires avec les fournisseurs.



Une charte éthique commune à toutes les entités du Groupe affirme nos engagements, notre identité et nos valeurs. Elle souligne également nos principes d'actions à respecter au quotidien vis-à-vis de nos parties prenantes.

Notre gouvernance coopérative repose sur 5 principes :

1. Un statut : Une banque coopérative est une société de personnes et non une société de capitaux. Son capital appartient à ses clients sociétaires, détenteurs de parts sociales de leur Caisse locale.

2. Une finalité : Satisfaire les besoins de ses clients et contribuer au développement du territoire. Le profit est un moyen, pas une fin en soi.

3. Une gouvernance : « 1 personne = 1 voix ». Chaque sociétaire a le même poids dans le vote à l'Assemblée Générale de sa Caisse locale. Un double regard : conseil d'administration et comité de direction.

4. Une vision long terme : La propriété et la performance de la coopérative sont envisagées sur le long terme.

Les réserves de notre coopérative bancaire ne se partagent pas et se transmettent de génération en génération.

5. Une coopération : La coopérative est un lieu de partage du savoir, de mise en commun et échange d'expertises des administrateurs, qui s'appuie sur la consultation et la co-construction avec des sociétaires.

02 La banque à travers sa gouvernance coopérative

Le Crédit Agricole s'est construit de façon décentralisée, en s'appuyant sur l'initiative locale et l'autonomie des Caisses régionales qui sont au cœur de l'organisation.

Banques coopératives, sociétés de personnes, elles ont toujours fondé leur développement et leur succès sur les femmes et les hommes, salariés, élus, dirigeants.

Structure coopérative

11,8 M
de sociétaires



27 634
administrateurs



2 395
Caisses locales



Conseil
d'administration de
la Caisse régionale



Structure commerciale

21,1 M
de clients



78 705
collaborateurs

Plus de
5 600
agences



Direction
de la Caisse
régionale



39
CAISSES
RÉGIONALES

Chiffres à fin 2023

Toute une chaîne coopérative en action

Un sociétaire est un **utilisateur et copropriétaire** de sa banque. Il possède des parts sociales de sa Caisse locale. Selon le principe coopératif «**un homme, une voix**», il peut exprimer son vote lors de l'assemblée générale annuelle de sa caisse locale, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient. Il élit ainsi les administrateurs chargés de le représenter. Être client sociétaire au Crédit Agricole, c'est prendre part à la vie de la banque et contribuer au développement de sa région.

Une part sociale est l'unité de capital souscrite par le sociétaire. Elle est rémunérée, son taux est fixé tous les ans et approuvé en assemblée générale de Caisse locale.

La Caisse locale est une **coopérative** dont le capital social appartient à ses sociétaires regroupés dans une ou plusieurs agences chargées de l'activité bancaire. Elle participe à la gestion de la Caisse régionale dont elle est elle-même sociétaire. Sur le terrain, les administrateurs élus par les sociétaires représentent la Caisse locale qui soutient le **développement local** sur son territoire.

Les administrateurs sont des ambassadeurs du Crédit Agricole et les **porte-parole des sociétaires** auprès de la gouvernance de la Caisse régionale, ils animent la relation qui unit les sociétaires et le Crédit Agricole. Ils font également le lien entre les acteurs locaux comme des associations, des collectivités territoriales ou des entreprises, et la banque, sur des sujets comme la transition énergétique, les enjeux climatiques, l'économie circulaire, l'inclusion numérique, etc.

Le Président de Caisse locale/régionale est élu par le Conseil d'administration. Il est le représentant légitime des sociétaires dont il défend les valeurs et les intérêts.

L'ensemble des 78 705 collaborateurs agissent chaque jour dans l'intérêt des clients et de la société, que ce soit en agences ou dans les sièges.

Les agences marquent la présence du Crédit Agricole sur le terrain. Elles sont le lieu privilégié d'accueil et de conseil des sociétaires et des clients.



Bienvenue au cœur d'une banque singulière !



Le Conseil d'Administration



Denis PIARD
PRÉSIDENT



Anne BELLO
VICE-PRÉSIDENTE



Corinne JOURDAN
VICE-PRÉSIDENTE



Thomas PERIN
VICE-PRÉSIDENT



Alain ARBOGAST
MEMBRE DU BUREAU



Sylvain LABUSSIERE
MEMBRE DU BUREAU



Laurent MEYER
MEMBRE DU BUREAU



Corinne BIGEON
ADMINISTRATRICE



Joachim BONTANT
ADMINISTRATEUR



Philippe COLLIN
ADMINISTRATEUR



Dominique GIRARD
ADMINISTRATEUR



Philippe HENNEQUIN
ADMINISTRATEUR



Régis HENRI
ADMINISTRATEUR



Philippe HIBLOT
ADMINISTRATEUR



Marie-Claude SCHARFF
ADMINISTRATRICE

Le Comité de Direction



Laurent CAZELLES
DIRECTEUR GÉNÉRAL



Jean-François RINFRAZ CHALOPIN
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT



Caroline BURGUIERE
DIR SECRÉTARIAT GNL JUR
MUT ACH



Christophe CIRÉ
DIR RH EXCELLENCE OPERA-
TIONNELLE



Cécile DENOYELLE
DIR CORPORATE BP
TRANSITION ENR'



Etienne GOSSET
DIR RISQUES ET CONFORMITÉ



Rodolphe HUMBERT
DIRECTION FINANCES DEV
DES FILIÈRES



Frédéric LATAILLE
DIR IMMOBILIER LOGISTIQUE



Jérôme MARRON
DIR RÉSEAU ET MARCHÉS
PROXIMITÉ



Richard ROSTOUCHER
DIR MARKETING COM QUALITÉ
CLIENT



Pierre SCHMITT
DIR CRÉDITS

La dynamique coopérative au cœur de nos territoires

La vie d'une banque coopérative et mutualiste repose en grande partie sur l'action de ses

Caisse locales, maillons essentiels du lien unique que le Crédit Agricole entretient avec son territoire.

Elles façonnent, jour après jour, la relation de proximité, en valorisant le développement local et en soutenant économiquement des initiatives.



EN SAVOIR

Au Crédit Agricole de Lorraine, les assemblées générales de Caisses locales se sont déroulées le 22 février 2024.

Pour en savoir plus...<https://www.credit-agricole.fr/ca-lorraine/particulier/campagnes/societariat-engage.html>

9327
votants en
2024



5500
participants aux
Rencontres
Sociétaires
en 2024

Cette vie coopérative et mutualiste s'inscrit dans un agenda annuel rythmé par :

- les assemblées générales et autres événements incontournables d'un point de vue réglementaire et statutaire ;
- des moments de rencontres organisés avec les différents acteurs du territoire (associations, collectivités territoriales, artisans, commerçants, entreprises...).

En 2024, les sociétaires de notre Caisse régionale se sont mobilisés pour :

- élire les administrateurs,
- contribuer aux décisions de la banque,
- participer aux Rencontres Sociétaires, des temps d'échanges qui ont permis de :
 - partager les engagements et les actualités de la vie économique et associative sur votre territoire,
 - communiquer les résultats financiers de l'année,
 - échanger sur les services de la coopérative et partager aussi un moment convivial.



La Fondation Crédit Agricole de Lorraine encourage tous les acteurs qui agissent au quotidien en faveur de l'éducation, de la recherche, de l'innovation et de l'insertion sociale. Avec cette Fondation, nous nous engageons durablement en faveur de notre territoire et de ceux qui le composent.

Soutien Fondation Crédit Agricole de Lorraine à la création du spectacle « d'une Guerre à l'autre, 1914-1945 » afin de développer auprès des jeunes, l'apprentissage de la citoyenneté, l'esprit de solidarité et de tolérance, comme rempart au racisme, à l'antisémitisme et à toutes formes de discrimination.
Avec plus de 1600 spectateurs dont 900 élèves, le spectacle a été un succès.

385 036€
versés pour accompagner des projets via différents types de mécénat mutualistes

170
projets
accompagnés en mécénat

dont 93 associations soutenues via OUIJAGI

L'animation de la vie coopérative & mutualiste s'organise également en fil rouge tout au long de l'année dans les Caisses locales au travers de soutiens directs à des associations.

Notre maillage territorial

Notre banque développe avec ses clients un modèle relationnel 100% humain et 100% digital, avec une ambition : être toujours plus proche d'eux, même à distance.

415 091 clients particuliers,

16 643 clients entreprises,

19 164 clients artisans et professionnels,

13 863 clients agriculteurs,

1 741 clients collectivités locales et entités publiques,

7 485 clients associations,

338 clients dans le dispositif Passerelle,

+19 Indice de Recommandation Client (IRC) stratégique particuliers

1 459 collaborateurs,



Une banque qui s'adresse à tous et partout

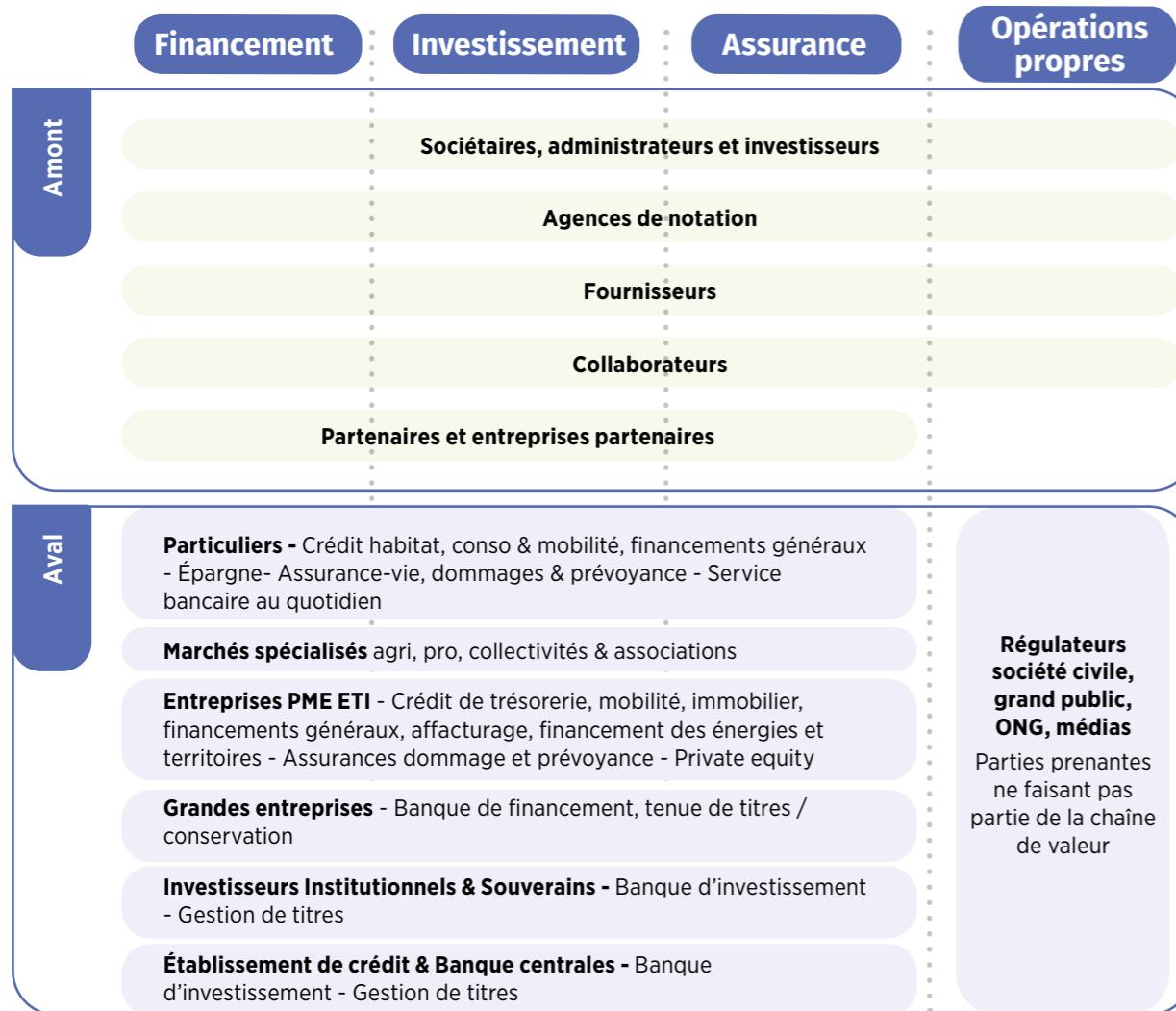
Guidé par sa raison d'être, le groupe Crédit Agricole déploie son modèle de banque universelle de proximité pour répondre aux besoins de tous ses clients, sur tous les territoires, via tous les canaux de contact et de distribution.

Notre Caisse régionale accompagne ses clients dans leurs différents moments de vie et les conseille dans le financement de leurs projets, avec une gamme diversifiée de produits et de services :

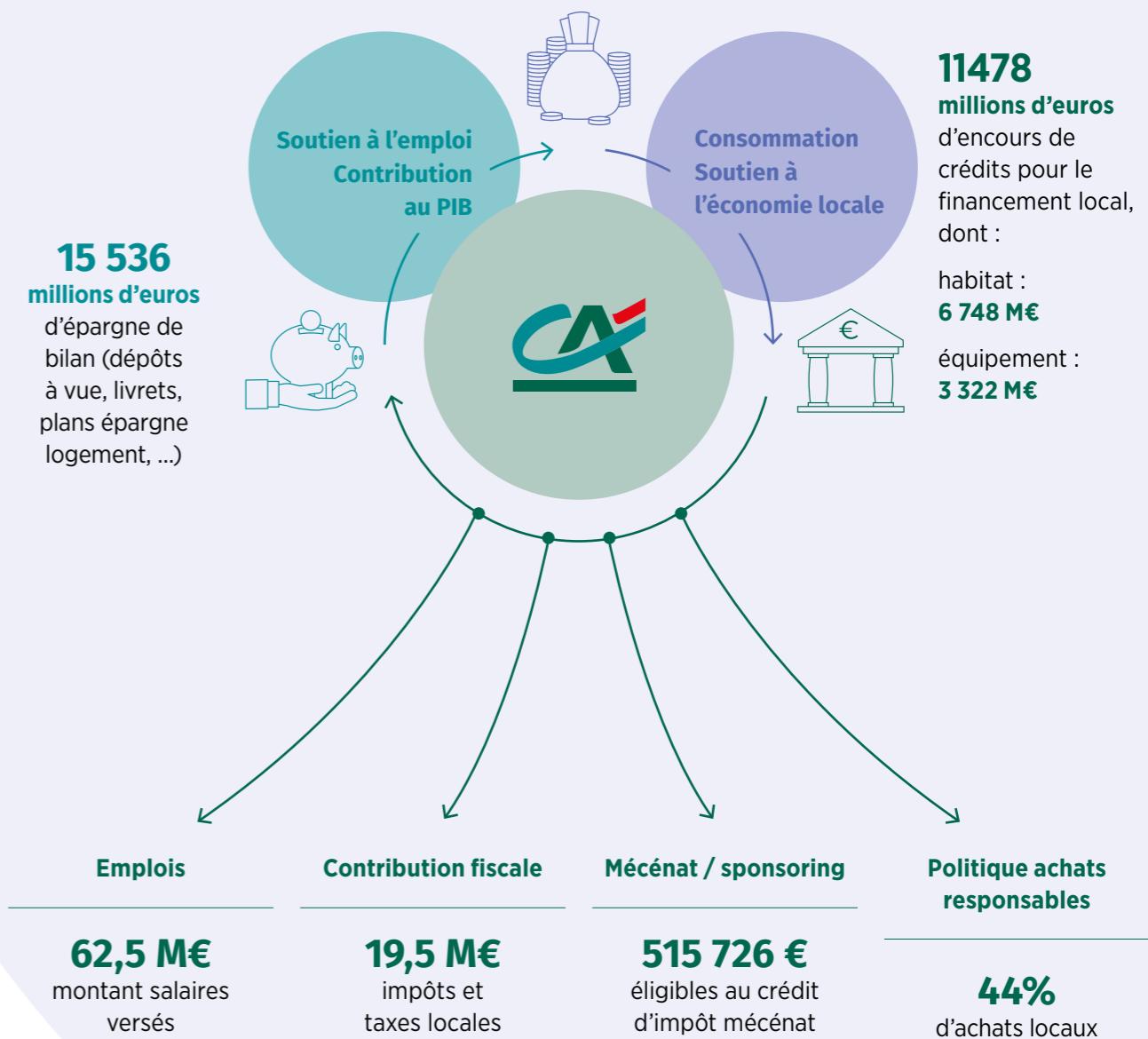
- Services de banque de proximité (compte bancaires et gestion des paiements)

- Solutions d'épargne, de placements et d'investissements
- Solutions de protection : assurance-vie, assurance dommages
- Services financiers spécialisés : clientèle patrimoniale, activités et filiales spécialisées (crédit-bail, affacturage)
- Services complémentaires (moyens de paiement, immobilier, mobilité, santé...)

La chaîne de valeur



La répartition de la valeur générée au sein du territoire

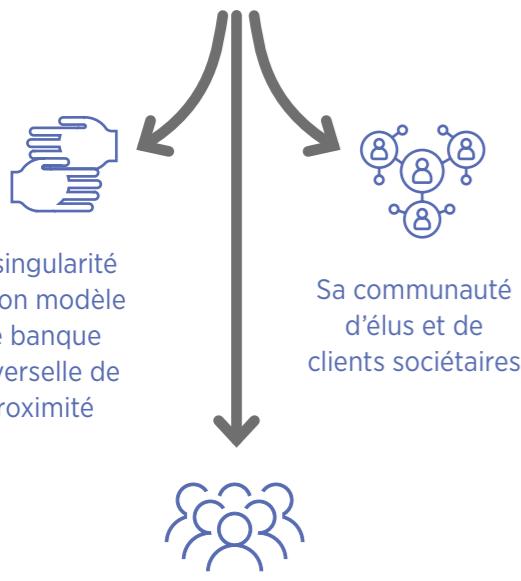


Notre projet sociétal et son application territoriale

En 2019, nous avons **renforcé notre engagement** avec la formalisation d'un projet sociétal au service d'une **transition juste** pour :

- accompagner tous nos clients vers une économie durable,
- se positionner en facilitateur et accélérateur de toutes les transitions sociétales.

Pour déployer cette stratégie, notre Caisse régionale, banque de plein exercice, au sein du groupe Crédit Agricole s'appuie sur :



L'ancrage local du Crédit Agricole est un atout majeur pour soutenir l'**accélération de la transformation des territoires** à travers des solutions économiques et sociales innovantes et solidaires. Nous vous en présentons une sélection dans ce document.



Depuis 2019, un modèle incarné par notre Raison d'être et le Projet du groupe.

Ce projet favorise la convergence entre les enjeux territoriaux de court, moyen et long termes identifiés par Crédit Agricole pour répondre aux besoins des clients et à ceux de la société.



LE PROJET SOCIÉTAL DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

Face aux grands défis environnementaux, sociétaux et agricoles, le Crédit Agricole s'engage à accompagner dans les transitions tous ses clients, au cœur de leur vie quotidienne, au cœur de l'économie réelle des territoires. Pour accompagner massivement les transitions dans les territoires, le Crédit Agricole a défini un **plan-programme en 10 engagements**.

Avec 3 PRIORITÉS.



AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

#1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050

#2 Conseiller et accompagner 100 % de nos clients dans leur transition énergétique

#3 Intégrer des critères de performance extra-financière dans 100 % de l'analyse de nos financements aux entreprises et aux agriculteurs



REFORGER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

#4 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique et s'adapter aux évolutions économiques et sociétales

#5 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales en matière économique, sociale, et de lutte contre la désertification

#6 Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation

#7 Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa gouvernance



RÉUSSIR LES TRANSITIONS AGRICOLE ET AGRO-ALIMENTAIRE

#8 Dans un contexte de changement climatique impactant la biodiversité, accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable

#9 Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique

#10 Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire

Un projet d'entreprise porteur d'une ambition



Les grandes transitions de notre territoire et les évolutions des besoins de chacun impliquent aujourd'hui de collectivement créer les solutions qui permettront à nos clients et aux habitants du territoire d'aborder sereinement l'avenir.

NOTRE AMBITION

Être la marque engagée et utile dans l'accompagnement de nos clients et du territoire, et devenir ainsi le partenaire de confiance des Lorrains.

NOTRE MISSION

Innover et investir sur le long terme et s'appuyer sur la force du collectif pour créer de la valeur partagée.

NOTRE PROMESSE

IMPULSER de nouvelles approches, de nouvelles solutions, car l'innovation doit être au cœur de notre démarche ;

LIBERER les idées, les initiatives, les projets novateurs, car chacun doit apporter son énergie à ce projet ;

CONNECTER les énergies et les expertises de chacun, car ces énergies sont indispensables pour mener à bien cette ambition

pour **ENSEMBLE, CONSTRUIRE DEMAIN**



03 Nos engagements et nos actions pour générer de l'impact positif

À travers ses engagements et ses actions, notre Caisse régionale apporte des réponses aux grands enjeux environnementaux, sociaux et sociaux de son territoire.

Relever le défi climatique

La transition environnementale ne pourra s'accomplir que si elle est **socialement acceptable**. Ce qui implique de construire une **économie décarbonée** qui n'hypothèque ni l'emploi, ni les générations futures. Cette stratégie repose sur 3 composantes :

- **Accélérer le développement des énergies renouvelables et des infrastructures bas carbone**

Pour atteindre la **neutralité carbone en 2050**, la France doit produire 60 % d'électricité de plus qu'aujourd'hui, d'origine bas carbone.

En 2024, la Caisse Régionale a accompagné une centaine de projets sur la transition énergétique sur le marché de l'agriculture, les entreprises, les professionnels et les collectivités publiques.

115M€
de projets transition énergétique financés en 2024



- **Accompagner l'ensemble du territoire et ceux qui y vivent, dans leur transition énergétique**

Le Crédit Agricole **s'engage** activement à **accompagner la transition de ses clients** sur l'ensemble des marchés (particuliers, entreprises, collectivités publiques, professionnels, agriculteurs...) en mettant à disposition des solutions (produits et services) adaptées à leurs besoins. L'objectif est de conseiller les clients dans leur réduction de leur facture énergétique et de leur empreinte carbone.

- Financement d'ombrières photovoltaïques Super U Rohrbach-lès-Bitche



Notre Caisse régionale

- Développement du pôle Transition Energétique, composé de 6 personnes, pour accompagner les clients dans leurs projets de transition énergétique selon 3 champs d'actions :
 - la production d'énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien, ...)
 - l'accompagnement stratégique et réglementaire (audit énergétique, démarche RSE, ...)
 - la performance énergétique et la décarbonation
- Présence sur plusieurs salons du territoire pour présenter à nos clients et partenaires l'expertise et les solutions proposés par le pôle Transition Energétique : Agrimax, Je décarbone,
- Organisation d'un évènement clients entreprise pour mieux comprendre les enjeux et objectifs de la CSRD, en collaboration avec notre partenaire R3 Group,
- Diffusion d'une série de podcasts sur la Transition Energétique pour faire connaître les réalisations du territoire et partager les bonnes pratiques -

DEMAIN MAINTENANT

le podcast du 

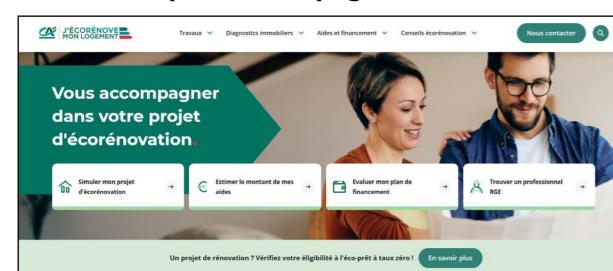


- Retrouvez le témoignage de la société HUMENS en scannant ce QR Code

Pour accélérer la transition, notre Caisse régionale propose une gamme d'offres et de solutions.

- **Des financements immobiliers durables pour les particuliers** : Éco-prêt à taux zéro, Prêt Économie d'Énergie, prêts durables, et un site internet dédié. Cette gamme de crédits offre la possibilité de réaliser des travaux dans son logement pour réduire sa consommation d'énergie, et investir dans des véhicules à motorisation hybride ou électrique.
- « **J'écorénoe mon logement** » qui permet de s'informer sur les dispositifs existants en matière de rénovation énergétique.

• Des offres pour accompagner le



développement de l'économie de l'usage :

- la mobilité durable avec Agilauto,
- l'équipement reconditionné avec Olinn qui intègre la dimension d'économie circulaire.

• Un panel d'investissements socialement responsables

proposés à nos clients. Ces derniers bénéficient d'une approche conseil personnalisée et différenciante, soutenue par la démarche **Trajectoires Patrimoine**.

En 2024 :

15

millions d'euros d'ECO PTZ financés auprès de nos clients

37,4

millions d'euros investis par nos clients sur des fonds responsables

253

millions d'euros d'encours sur le Livret Engagé Sociétaires.



• S'engager ensemble pour relever le défi des transitions

Le groupe Crédit Agricole a créé **Crédit Agricole Transitions & Energies** en 2023, une entité dédiée à la transition énergétique et environnementale qui regroupe trois métiers complémentaires : financement de projets d'énergies renouvelables ou de transition énergétique, production et commercialisation d'énergie renouvelable, conseils et solutions en transitions pour les clients entreprises.

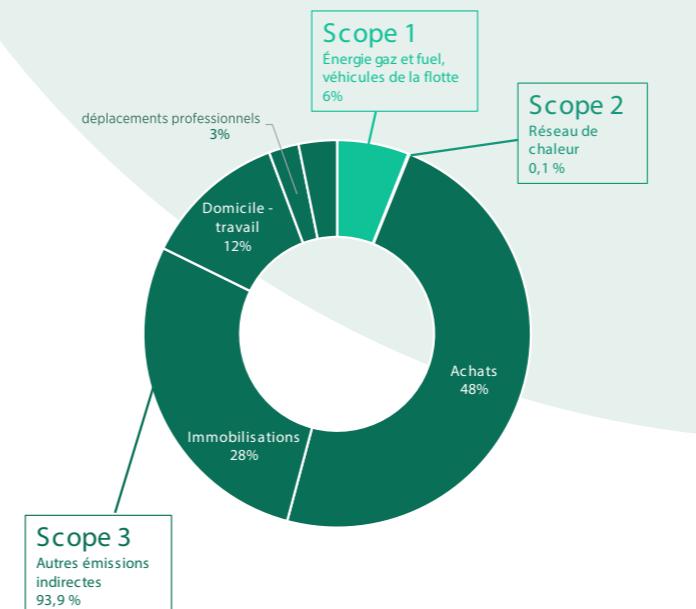
Le groupe Crédit Agricole a annoncé son désengagement progressif du financement des énergies carbonées. Aussi, pour les entreprises du secteur pétrole et gaz, nous ne participons plus aux émissions d'obligations non fléchées vertes.

Répartition de notre empreinte carbone 2024

Bilan carbone mesuré à partir de la méthodologie GHG protocol market based :

15 107 tCO2e

soit **10,3 tCO2e / ETP (équivalent temps plein)**



EN SAVOIR



Consultez le *Petit guide*, pour parler sereinement des engagements du Groupe sur le climat, en toutes circonstances



POUR ALLER PLUS LOIN

Conscient de l'impact de son fonctionnement propre sur l'environnement, le Crédit Agricole de Lorraine met en place des actions concrètes pour poursuivre la décarbonation de ses activités. Parmi celles-ci, l'année 2024 a été marquée par :

- **L'exploitation de ses bâtiments** (actions de sobriété, d'efficacité énergétique et de rénovation). La Caisse régionale a engagé un vaste programme de rénovation de 98 agences (date d'achèvement prévue en 2028). 19 ont été livrées en 2024. Des travaux de réhabilitation sont également prévus sur les trois sites administratifs.

- **Le numérique responsable** et la diminution de l'empreinte carbone de son système d'information (approches de sobriété et d'éco-efficience ; promotion de bonnes pratiques d'écoconception).

- **Les déplacements professionnels** (électrification de la flotte de véhicules de fonction ; bornes de recharge pour les collaborateurs).

Le Groupe Crédit Agricole déploie un **Plan de transition climatique** ambitieux depuis 2019 et mène des efforts substantiels pour réduire les émissions liées à ses opérations propres (-50% d'ici 2030 par rapport à 2019).

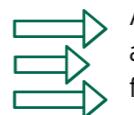
Renforcer la cohésion et les relations sociales

Banque universelle, fondée sur son modèle coopératif aux valeurs mutualistes, notre Caisse régionale mène des actions sociétales au cœur de son territoire, afin de répondre aux enjeux sociaux, autant qu'aux préoccupations financières de ses clients.

Cela se concrétise autour de 5 axes :



Accompagner les populations en situation de vulnérabilité financière



Accompagner les acteurs à impact en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale



Renouveler notre engagement en faveur des jeunes



Faciliter l'accès aux soins et favoriser le bien vieillir



Assurer la protection de nos clients et de leurs données

• Accompagner les populations en situation de vulnérabilité financière

Le Groupe porte une attention particulière à l'ensemble de ses clients dont les plus vulnérables en réaffirmant son rôle **d'acteur de l'inclusion** auprès de tous :

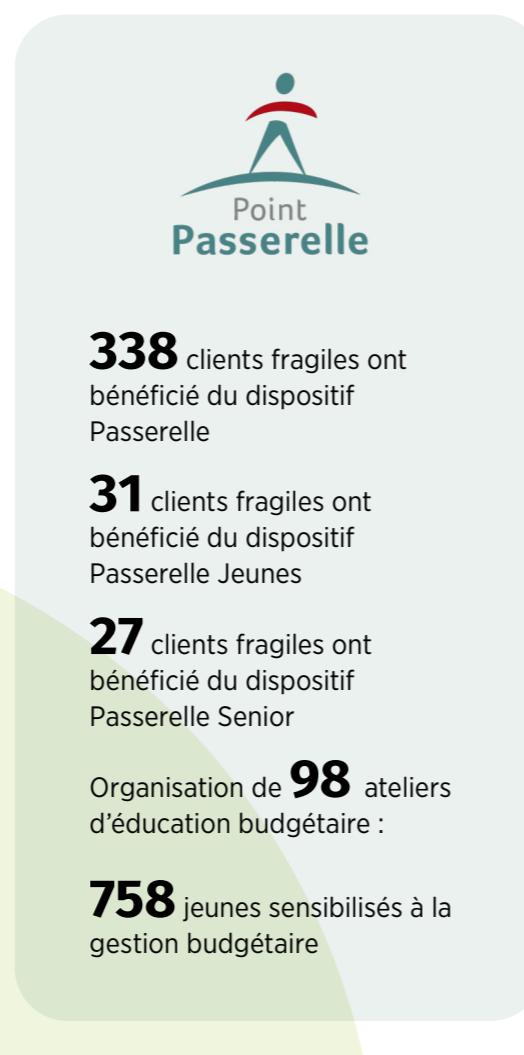
Le dispositif d'accompagnement Point Passerelle

Passerelle, accompagne des clients fragilisés à la suite d'un événement de vie en identifiant des solutions pour qu'ils retrouvent une situation stable et pérenne.

EN SAVOIR



Rendez-vous sur le site internet : www.credit-agricole.fr/ca-lorraine



• Accompagner les acteurs en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale

Nous accompagnons sur le territoire les acteurs à impact dans différents domaines, dont :

- L'habitat inclusif avec les Résidences Comme Toit (résidences permettant aux personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie de trouver un logement adapté)
- Des organismes œuvrant dans l'éducation, l'insertion sociale, la recherche et innovation au travers de la Fondation Crédit Agricole de Lorraine



• Renouveler notre engagement en faveur des jeunes

Notre Caisse régionale propose de nombreuses offres à destination des Jeunes pour réaliser leurs projets :

- **Les besoins du quotidien** : Offre Globe-Trotter, Livret Jeunes, prêt permis à 1€
- **Le logement** : assurance habitation dédiée aux jeunes locataires...
- **Les études** : association au dispositif de prêt étudiant garanti par l'État avec Bpifrance

EN SAVOIR



www.credit-agricole.fr/ca-lorraine

En 2024 :

1 366 clients équipés en contrats multirisques habitation dédié Jeunes à 6€/mois

5 800 clients nouvellement équipés avec l'offre MBQ Premium à 5€/mois



● Faciliter l'accès aux soins et accompagner le vieillissement

Le groupe Crédit Agricole s'engage pour accompagner le vieillissement de la population et faciliter l'accès aux soins dans les territoires.

En tant que **partenaire de confiance** de ses clients, il s'est structuré autour d'un nouveau métier en lien avec les écosystèmes de santé, pour répondre aux enjeux de désertification médicale.

En tant que **façonneur de territoire et acteur de l'inclusion**, il propose également des solutions d'hébergement ou de maintien à domicile des personnes âgées (protection téléassistance, prêt «adaptation logement», prêt «avance aides adaptation logement»).

Répondre de manière affinitaire et différenciante aux besoins des professionnels de santé, médicaux comme paramédicaux, libéraux comme salariés, fait aussi partie intégrante des priorités du Groupe.

En Caisse régionale de Lorraine, une filière santé Bien Vieillir a été créée en 2023 et investit dans différents domaines pour contribuer et garantir le droit à la santé :

- lutte contre la désertification médicale : téléconsultation assistée et augmentée,
- accompagnement des professionnels de santé, des clients séniors et atteints de handicap,
- accompagnement de projets de maisons médicales et de résidences séniors,
- prévention avec des animations à destination auprès des salariés et des clients : campagnes de sensibilisation, conférences, café de la santé.



Le saviez-vous ?

Crédit Agricole Santé & Territoires, nouvelle entité créée en 2022, structure des solutions pour faciliter l'accès aux soins et s'adapter au vieillissement de la population.



Accompagnement :

8 résidences partagées pour personnes âgées, visant à favoriser l'autonomie, financées en secteur rural sur notre territoire.

● Assurer la protection de nos clients et de leurs données

Le Crédit Agricole accorde une importance majeure à la **cyber sécurité** pour protéger les données de ses clients et assurer la sécurité de ses services en ligne. Grâce à une approche pro-active et des investissements constants en cyber sécurité, le Groupe vise à garantir un environnement bancaire fiable et sécurisé.

En ce sens, notre Caisse régionale a mis en place :

- **Un dispositif de veille** permettant d'identifier les obligations législatives, réglementaires et professionnelles à venir et d'anticiper leurs déclinaisons opérationnelles.
- **Un dispositif Gouvernance** encadré par un corpus de procédures et de contrôles définis par la Direction de la Conformité Groupe.
- **Un dispositif d'animation** et de formation des collaborateurs afin de diffuser la culture de la protection de la clientèle et des données.
- **Un dispositif de contrôle** s'assurant de la bonne mise en œuvre du corpus normatif.

EN SAVOIR

Charte des données personnelles Crédit Agricole



Agir en employeur responsable

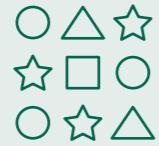
Afin de renforcer et pérenniser sa promesse d'employeur responsable, notre Caisse régionale s'engage autour de 5 axes principaux.



Développer le capital humain



Encourager du dialogue social



Promouvoir les diversités



Préserver l'environnement de travail



Performances et rémunérations



● Développer le capital humain

Dans une société de plus en plus digitalisée, la **relation humaine** reste fondamentale pour nos clients et nous y attachons une attention particulière. C'est pourquoi notre Caisse régionale donne la priorité au **développement des compétences** de ses collaborateurs, au même titre que le **recrutement** pour préparer l'avenir.

L'investissement dans la formation professionnelle (plus de 7% de la masse salariale) est un marqueur fort du modèle social des Caisses régionales, dans le cadre d'un « pacte de montée en compétence » auxquels sont associés l'entreprise,

le manager et le collaborateur, en vue d'un service client optimal.

La branche professionnelle des Caisses régionales fait partie des rares branches qui négocient un accord sur la **formation professionnelle**, marquant ainsi l'intérêt des parties prenantes sur la montée en compétences des équipes. Les Caisses régionales constituent ainsi un foyer de développement de compétences et du capital humain réparti sur l'ensemble des territoires.

En 2024 :

112 nouveaux collaborateurs en CDI

79 alternants

87 stagiaires

247 jeunes accueillis

dans le cadre du plan jeunesse

● Encourager le dialogue social

La Caisse régionale poursuit un dialogue social riche et constructif avec ses Organisations syndicales.

En 2024 :

12 accords sociaux signés

● Promouvoir la mixité et toutes les diversités

Notre Caisse régionale s'est pleinement engagée tout au long de l'année en faveur d'actions concrètes telles que :

- le réseau d'ambassadeurs HECA (15 collaborateurs volontaires, relai terrain des référents Handicap),
- La mise en place d'actions de sensibilisation pour parler du Handicap sous différentes formes et proposer des expériences immersives à près de 100 collaborateurs des sites et agences : parcours en fauteuil, casques de réalité virtuelle et augmentée pour sensibiliser à l'autisme.
- divers partenariats en faveur de l'inclusion (APSEM, APF et Association JB THIERY).

A noter : La Caisse régionale obtient une note très satisfaisante de 91/100, laquelle traduit la volonté de la Caisse régionale de porter l'Egalité professionnelle entre les Femmes et Hommes ainsi que la mixité, en lien avec les ambitions du Groupe Crédit Agricole.

En 2024 :

12 adaptions de postes de travail

6,44% taux d'emploi de collaborateurs en situation de handicap

POUR ALLER PLUS LOIN

La politique des Diversités s'articule autour de 5 engagements :

- **Égalité des chances :** donner à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices, les mêmes opportunités d'accéder à des postes, des promotions et des avantages sur la base de leurs compétences et de leurs performances

Ouverture et curiosité : s'intéresser aux autres, s'ouvrir à la différence, faire connaître et comprendre la politique des diversités et mettre en avant ses bénéfices pour accélérer et renforcer une culture d'entreprise inclusive

Représentativité : être à l'image des clients et de la

société en constante évolution, en prenant en compte un certain nombre de critères (âge, handicap, parité femme-homme), dans tous les métiers et à tous les niveaux de l'organisation

Solidarité : placer l'entraide et la collaboration au cœur des politiques, par le biais d'actions en interne ou d'initiatives tournées vers l'externe

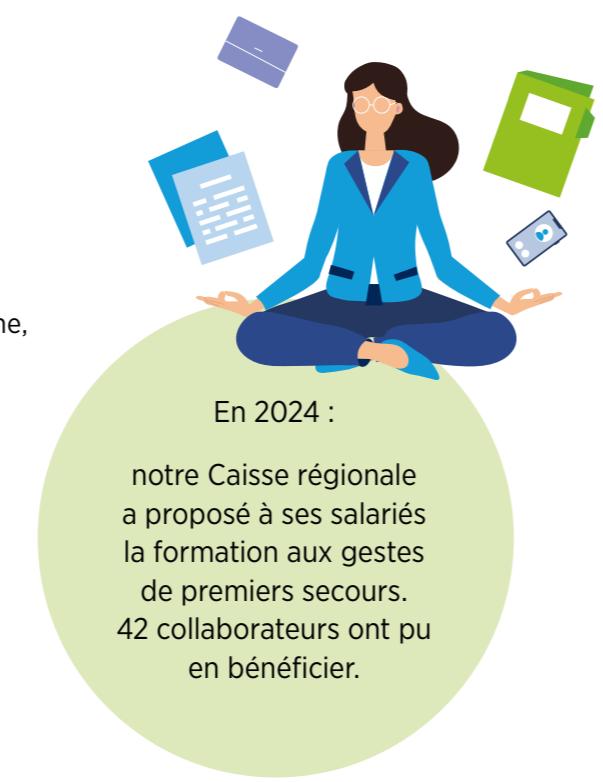
Responsabilité : faire de la promotion des diversités l'affaire de chacun

MES COMPÉTENCES FONT LA DIFFÉRENCE,



● Préserver l'environnement de travail

La qualité de vie au travail est au cœur de la politique hygiène, santé et sécurité de notre Caisse régionale. En mettant la priorité sur la protection et la santé des collaborateurs, elle contribue à prévenir les risques en milieu professionnel et participe à l'amélioration des conditions de travail.



● Performance et rémunération

L'organisation au sein d'une branche professionnelle propre au Crédit Agricole

(reconnue depuis 2017), permet de faire coexister les intérêts de ses clients, de ses entreprises et de ses salariés dans un cadre stratégique homogène, mais aussi adapté à la configuration et au contexte propre à chaque territoire.

Les Caisses régionales demeurent un **acteur majeur de la vie économique et sociale locale**, en particulier en matière **d'emploi** : dynamique de recrutement, engagement fort pour l'alternance, qualification croissante des métiers et féminisation stable.

Les actions en faveur de la **diversité** au sens large (y compris mixité et inclusion), et des **personnes en situation de handicap** sont également à souligner :

- **Féminisation de l'effectif** stable autour des 60% (contre 56% environ dans les banques AFB) :
 - Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap pour l'ensemble des Caisses régionales, supérieur au seuil légal et qui fait référence (6,41%)
 - Engagement toujours dynamique pour l'accueil de stagiaires de 3ème, y compris venus de zones d'éducations prioritaires (592 collégiens accueillis en 2023)

Construit année après année, ce **dialogue social** apporte des solutions adaptées et souvent



Gouvernance et conduite des affaires

La bonne conduite des affaires au sein de notre Caisse régionale repose sur des principes de transparence, d'éthique et des responsabilités. Elle répond à deux engagements fondamentaux :

- **la conformité aux obligations réglementaires et professionnelles** (lutte contre la corruption et les délinquances financières, prévention des conflits d'intérêts),
- **une gestion saine** des relations d'affaires avec les fournisseurs.

Notre politique achats veille à garantir des relations équilibrées avec nos fournisseurs, à favoriser les entreprises locales et l'inclusion sociale, et à promouvoir des comportements responsables ainsi que la transition vers une économie bas carbone.

Notre Caisse régionale a décliné au sein de son corpus de chartes : la Charte Ethique du Groupe Crédit Agricole ainsi qu'un Code de Conduite Général, outil pédagogique déclinant divers thèmes sous forme de recommandations d'actions et d'exemples.

Préfacé par notre Directeur Général et renvoyant notamment à notre Règlement Intérieur, il permet à chaque collaborateur du Crédit Agricole de Lorraine d'accéder facilement à un cadre de référence en matière de conduite éthique et professionnelle.



GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

POUR ALLER PLUS LOIN

Notre raison d'être, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », exprime notre engagement qui se traduit par des actions concrètes au quotidien :

- Accompagner chacun dans le quotidien comme dans les projets à long terme
- Faire de la loyauté, de la transparence et de la pédagogie les maîtres mots de nos conseils
- Placer la responsabilité humaine au cœur de notre modèle
- Garantir l'accès de nos clients et de nos équipes aux meilleures pratiques technologiques sécurisées
- Être le partenaire de confiance pour tous

● Promouvoir une culture éthique et lutter contre la corruption

Pour répondre aux enjeux de conformité au sein de notre Caisse régionale, la Conformité intervient lors des sessions d'intégration des Jeunes embauchés de la Caisse régionale afin de les sensibiliser aux devoirs des collaborateurs en matière d'éthique, de déontologie et de protection de la clientèle.

Des publications régulières sont réalisées sur notre réseau social interne CA BUZZ, afin de renforcer la culture risque sur ces thématiques et de rappeler les bonnes pratiques à l'ensemble des collaborateurs.



En 2024 :

100 %

de collaborateurs formés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et à la formation Ethique professionnelle et déontologie

8,2 jours ouvrés

délai moyen de traitement des réclamations clients



Les succès de 2024

- 93 % des collaborateurs ont réalisé quizz « L'éthique & vous »
- Résultat de l'IRC Stratégique Particuliers 2024 : **+ 19**
(+ 13 en 2023)



L'ÉTHIQUE
L'ENGAGEMENT DE TOUS

● Adopter un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs

En agissant ainsi, nous garantissons des pratiques éthiques, durables et équilibrées.

Nous avons au Crédit Agricole de Lorraine une politique d'achats responsables qui :

- vise à favoriser l'achat d'un bien ou d'un service en prenant en considération à la fois le juste besoin et les aspects économiques, sociaux, environnementaux de la réponse apportée à ce besoin.
- veille également à l'équilibre des relations entre l'entreprise et ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques. Dans la conduite de nos appels d'offre, la RSE pèse pour 20% de nos cotations, marqueur fort d'agir durablement avec des partenaires de confiance.

En 2024 :

25 jours ouvrés : c'est le délai de paiement après la date d'émission de la facture

Près de 1€ sur 2
dépensé sur notre territoire



Cette politique s'inscrit dans une démarche engagée et responsable, et se veut un vecteur mutuel de progrès et d'innovation. Elle s'adresse à nos fournisseurs et à l'ensemble des collaborateurs, acteurs dans le processus achats, et se décline par un plan d'actions autour de 6 axes.

- 1- Adopter un comportement responsable dans la relation avec les fournisseurs
- 2- Contribuer à la compétitivité économique de l'écosystème,
- 3- Intégrer les critères environnementaux et sociaux dans les achats
- 4- Veiller en permanence à la qualité des relations avec les fournisseurs
- 5- Agir pour la transition vers une économie bas carbone
- 6- Intégrer cette politique d'achats responsables dans les dispositifs de gouvernance existants

Nous avons signé la charte « Relations fournisseurs et achats responsables » (label RFAR) en septembre 2024, gage de notre engagement collectif.

04 Regards croisés

Président et Directeur Général

Denis PIARD et Laurent CAZELLES

« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » est la raison d'être du groupe Crédit Agricole portée fièrement par notre Caisse régionale. Elle traduit parfaitement nos engagements RSE. Au travers de ce rapport, nous avons souhaité rassembler et rendre visibles les nombreuses actions à impact positif que nous menons au quotidien pour nos clients et le territoire. »

Denis PIARD
Président



Laurent CAZELLES

Dans un monde de plus en plus exigeant et évoluant à grande vitesse, de nombreux secteurs se trouvent fragilisés. Cela pèse sur les décisions d'investissement et sur le comportement des consommateurs. Les acteurs économiques cherchent des partenaires fiables, stables et engagés. Au Crédit Agricole de Lorraine nous répondons présent. Nous sommes conscients des responsabilités qui incombent à une banque de proximité comme la nôtre de financer l'économie. Nous œuvrons également chaque jour à contribuer activement aux transformations de la société, en soutenant l'innovation qui constitue un vivier d'opportunités de développement pour notre territoire et en contribuant à l'inclusion afin de réduire les inégalités et aider les plus fragiles.

Denis PIARD

Effectivement, le Crédit Agricole de Lorraine, banque mutualiste, profondément enracinée dans la vie économique et sociale de son territoire, affirme plus que jamais sa volonté d'agir de manière concrète et solidaire au service de l'intérêt collectif. Notre modèle coopératif repose sur des valeurs fortes : la responsabilité, la proximité, la solidarité, et l'engagement dans la durée. Ces valeurs prennent aujourd'hui tout leur sens. Elles sont notre boussole pour accompagner les transitions majeures qui traversent notre société. Le Crédit Agricole de Lorraine, fidèle à sa mission d'utilité au territoire, entend être un acteur de transformation positive.

Laurent CAZELLES

En réponse à ces grands enjeux et en adéquation avec notre Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole, nous avons développé de nouvelles compétences au sein de notre Caisse régionale, créé de nouveaux métiers qui viennent enrichir notre activité de bancassurance. Ainsi, nous disposons d'une réelle expertise en matière de transition énergétique que nous mettons au service de l'ensemble de nos clients, tous marchés confondus. Notre ambition est de participer activement à l'effort collectif pour atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050, tout en renforçant la résilience de notre territoire. Nous nous engageons également en faveur de la santé et du bien-vieillir, en réponse directe aux défis posés par la désertification médicale et le vieillissement de la population. En soutenant les professionnels de santé, les porteurs de projets d'habitat inclusif ou les structures de maintien à domicile, nous contribuons à renforcer l'accès aux soins et à préserver la qualité de vie des populations les plus fragilisées.

Laurent CAZELLES
Directeur général



AGIR AUJOURD'HUI POUR DEMAIN, POUR VOUS ET POUR NOTRE TERRITOIRE.

Notre monde bouge et change. Les transformations impactent à la fois notre planète, notre environnement et notre quotidien.

Nous, Crédit Agricole de Lorraine, banque de proximité acteur historique du territoire, née de la volonté d'agriculteurs et devenue aujourd'hui banque universelle, sommes fiers de nos valeurs mutualistes et humaines. Et à ce titre, nous voulons impulser le changement pour les générations futures.

Nous, les Hommes et les Femmes du Crédit Agricole de Lorraine, engagés au service de notre territoire, formons une communauté de talents et d'experts, de collaborateurs et d'élus qui apportent des solutions concrètes et adaptées à tous les projets.

Fidèles à nos valeurs, nous plaçons au cœur de notre engagement quotidien une ambition forte en matière de responsabilité sociale et environnementale et face aux grands défis actuels, nous accompagnons les Lorrains dans toutes les transitions.

Chaque jour, nous agissons dans l'intérêt de nos clients et de la société

En nous mobilisant pour le climat et en faisant de la neutralité carbone et de la transition énergétique une priorité ;

En accompagnant les transitions agricoles et en mettant la souveraineté alimentaire et le renouvellement des générations au cœur de nos préoccupations ;

En favorisant l'inclusion et en faisant du vivre ensemble et de la réussite du plus grand nombre une mission essentielle

Comme vous, nous aimons notre territoire. Nous ferons notre possible pour lui assurer un avenir durable et nous en avons la conviction :

#ENSEMBLEONYARRIVERA



Éditée par Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutual 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. Adresse postale : CS 71700 54017 NANCY CEDEX. com3444 - Date(07/23). N° CITEO : FR234323_03XVXZ

