Chiffres Clés

au 31 Décembre 2011

LES HOMMES :

155 324 sociétaires
547 administrateurs
1 470 collaborateurs
453 500 clients

L'ACTIVITÉ :

16,7 milliards d'euros de capitaux gérés
1 042 000 comptes
130 millions d'opérations
18 millions de connexions Internet
247 600 cartes
578 000 contrats d'assurance

LES SERVICES :

150 Agences
41 Caisses locales
15 Centres d'affaires Professionnels et Agriculteurs
3 Agences Entreprises
1 Service de banque en ligne
Des pôles d'expertise :
Développement régional / Patrimoine /
Banque Privée / Immobilier
492 Automates bancaires
107 Commerçants « Service Point vert »

L'INVESTISSEMENT :

Crédit injectés dans l'économie régionale
en 2011 : 1,4 milliard d'€
Investissements immobilier et informatique :
7,0 millions d'€
Fiscalité locale : 4,4 millions d'€
(Taxes professionnelles et foncières)

TOTAL BILAN (comptes sociaux) : 8,6 milliards d'€
ENCOURS DE COLLECTE : 9,8 milliards d'€
ENCOURS DE CRÉDIT : 6,9 milliards d'€

PRODUIT NET BANCAIRE (Social Global) : 253,6 millions d'€
(Produit net bancaire d'Activité Clientèle : 221,2 millions d'euros)
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION : 108,7 millions d'€
RÉSULTAT NET : 59,8 millions d'€

LORRAINE
BANQUE ET ASSURANCES
www.ca-lorraine.fr

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de LORRAINE. Société coopérative à capital variable. 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 07 022 719. Adresse postale : CS 71700 54017 NANCY CEDEX. Service Communication - 03/2012 - COM517C

La banque qui écoute,
qui comprend, qui agit

Le Crédit Agricole de Lorraine en 2011

Le bon sens a de l'avenir

LORRAINE
BANQUE ET ASSURANCES
www.ca-lorraine.fr

Édito

François THOMAS
Président

Michel RALLET
Directeur Général

L'année 2011 a été marquée par un environnement particulièrement troublé sur le plan économique et financier : la crise des dettes souveraines, l'endettement des états, les préoccupations sur l'avenir de l'euro, les interrogations sur la solidité des banques et les perspectives de croissance revues à la baisse n'ont cessé de cristalliser l'attention.
Dans ce contexte délicat, le Crédit Agricole de Lorraine a maintenu le cap sur sa mission de fond : **servir ses clients et être utile à son territoire.**

Même si ses performances ne se sont pas renforcées, du fait des coûts générés par les recours aux marchés pour assurer le financement de ses clients et du fait de la fragilisation d'emprunteurs confrontés à un environnement économique difficile, l'activité commerciale a été soutenue tout au long de l'année, en s'inscrivant dans trois orientations majeures :

- Développer la satisfaction des clients, en veillant à la qualité de l'accueil humain, de l'écoute et de la pertinence du conseil;
- Renforcer la compétence technique et relationnelle de chacun des collaborateurs, en visant l'excellence pour en faire un atout distinctif;
- Accentuer l'accompagnement des secteurs d'activités prioritaires qui font sens avec la contribution au développement de l'économie régionale, qu'il s'agisse des Particuliers et de leur logement, des Agriculteurs, des Entreprises et des Professionnels de proximité.

Le paysage nouveau auquel nous sommes confrontés, nécessite plus que jamais de poursuivre ces lignes directrices, car elles permettent d'assurer la cohérence avec notre vocation de bancassurance régionale, mais suppose aussi d'intégrer les conséquences induites par le changement de notre modèle de banque, davantage soucieuse de ses équilibres structurels et de son autonomie financière.

Enfin, au-delà de ces objectifs et en lien avec nos racines, nous voulons plus que jamais perpétuer les valeurs auxquelles nos sociétaires et nos élus sont attachés, pour traduire dans nos actes la nature coopérative et mutualiste de notre Caisse Régionale.

Conseil d'administration et Comité de direction

au 1er Janvier 2012

Conseil d'administration

PRÉSIDENT
François THOMAS

VICE-PRÉSIDENTS
André ALBERT
Pascal PALIN

ADMINISTRATEURS
Anne BELLO
André BOUCHER
Jacques DEHAND
Jean-François FONTAINE
Armand GENIN
Régis HENRY
Catherine LOEVENBRUCK
Didier LOMBARD
Alain LOUPPE
Alain MOUTAUX
Philippe TRAMBLOY
Claude VIVENOT
Alex VOIRY
André WEISSE
Cécile ZIENKIEWICZ

Comité de direction

DIRECTEUR GÉNÉRAL
Michel RALLET

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT
Vincent JUNG

DIRECTEURS

AGENCES ET RELATIONS CLIENTS
Karine BOURGUIGNON

ENGAGEMENTS
Pascal JAN

OPÉRATIONS DE BANQUE ET D'ASSURANCE
Patrick FEVRE

IMMOBILIER, PATRIMOINE ET COLLECTIVITÉS
Bertrand EHRHARDT

ENTREPRISES ET CLIENTÈLES PROFESSIONNELLES
Frédéric LATAILLE

PILOTAGE ET GESTION
Jean-Paul MAMERT

QUALITÉ ET RISQUES
Olivier MILLOT

RESSOURCES HUMAINES ET LOGISTIQUE
Didier GALLARD

La banque qui écoute

Écouter nos clients pour mieux les satisfaire

La satisfaction de nos clients est au cœur de nos priorités. Nous voulons faire du Crédit Agricole de Lorraine une référence de la satisfaction client en Lorraine. Pour cela, nous interrogeons depuis 2006 nos clients au travers d'une enquête de satisfaction.

60 000 **questionnaires envoyés**

Ekaterina PRUNIAUX
Directrice d'Agence Principale

En garantissant la compétence, la courtoisie, la chaleur humaine, la prise en compte des demandes, en étant de façon constante dans une attitude pro active, et en mettant le conseil utile au cœur de notre démarche, le taux de satisfaction de nos clients a progressé de près de 10 points en 5 ans. Dans notre dernière enquête en ligne 84% de nos clients se disent satisfaits ou très satisfaits, et 76% estiment disposer d'un interlocuteur, dont ils louent la compétence et l'écoute.

Interroger nos clients sur leur satisfaction ne suffit pas, il faut les contacter, les rencontrer, les conseiller. Ainsi, nous rencontrons

84% **de clients satisfaits**

chaque année près de 9 clients sur 10 dans nos 150 agences et nos 15 Centres d'Affaires dédiés aux professionnels et aux agriculteurs.

Agence de Nancy Croix-de-Bourgogne

La banque qui comprend

Comprendre, c'est s'adapter à ses clients, à son environnement, à son temps

Les besoins de nos clients évoluent, et nous les satisfaisons avec des services toujours plus adaptés.

108 000 **utilisateurs Internet et Internet mobile et 18 121 000 connexions**

Application « Mon CA »

Avec ses 80 000 téléchargements, l'appli pour Smartphone Mon CA s'est enrichie et permet désormais de prendre rendez-vous avec un Conseiller.

Avec Kwixo, le moyen de paiement rapide et sécurisé par mobile, nous nous adaptons à ces nouveaux usages et aux modes de vie de notre clientèle.
Sur Facebook, nous proposons à nos fans d'être informés et de suivre l'actualité de leur banque autrement.
Avec notre site Internet et site mobile, dont l'utilisation est en constante progression, nous permettons à nos clients de contacter leur banque partout, tout le temps.

Le Crédit Agricole contribue à développer l'emploi en Lorraine, avec 701 embauches en CDI sur 5 ans, dont 104 en 2011. Un partenariat d'embauche de demandeurs d'emplois a été mis en place avec le Pôle Emploi Lorraine.
Avec Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA), nous mettons en œuvre tous les moyens pour le recrutement des personnes handicapées, dont le taux d'emploi est porté à 5,36%.
Notre expertise, notre capacité relationnelle repose sur celle de nos collaborateurs. Plus que jamais ils sont le cœur de nos investissements. Nous faisons en sorte que chacun soit accompagné par des formations opérationnelles.

5 843 **jours de formation**

Le Crédit agricole de Lorraine dispense ainsi chaque année près de 5 843 jours de formation auprès de ses 1 450 collaborateurs.

La banque qui agit

Agir pour développer son territoire

Banque mutualiste par essence, le Crédit Agricole de Lorraine a toujours gardé le contact avec les réalités sa région. En agissant auprès des acteurs socio-économiques lorrains par des apports financiers ou matériels, ses 41 Caisses Locales jouent un rôle majeur dans le soutien des initiatives qui sauvegardent ou font vivre notre territoire.

60 **projets aidés pour 174 000 €**

Banque alimentaire de Nancy

En 2011, 60 projets ont reçu un appui financier des Caisses Locales et de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Lorraine pour un montant total dépassant les 174 000 euros.
Avec les 25 000 cartes bancaires sociétaires détenues par nos clients, le Crédit Agricole de Lorraine verse une contribution de 1 centime d'euro sur un Fonds d'initiatives Locales, qui soutiendra les projets présentés par les Caisses Locales.

Agir, c'est aussi faciliter la réalisation des projets de tous les lorrains. Ainsi, nous avons financé plus de 45 000 projets en 2011, avec près

45 000 **projets financés**

d'un logement sur 5 et une entreprise sur 4, et sommes partenaires des événements sportifs ou culturels qui animent la région.

LES TÉTARDS - *Course de VTT enfants*

Activité et résultats

BILAN

Au 31 décembre 2011, le total du bilan s'établit à 8,58 milliards d'€ en progression de + 2,9%.

2008	2009	2010	2011
8131,5	7938,5	8347,5	8588,2
+5,2%	-2,4%	+5,2%	+2,9%

Chiffres en millions d'€

FONDS PROPRES

La solidité financière du Crédit Agricole de Lorraine repose sur la structure et le montant de ses fonds propres à 1,08 Milliard d'€, en croissance par rapport à l'exercice précédent. Celle-ci lui confère une très forte capacité à intensifier son développement commercial sur la région.

2008	2009	2010	2011
919,6	969,2	1031,0	1085,3
+0,6%	+5,4%	+6,4%	+5,3%

Chiffres en millions d'€

RATIO DE SOLVABILITÉ EUROPÉEN

Depuis le 1er janvier 2008, les banques françaises appliquent le nouveau ratio de solvabilité européen, suivant l'approche dite « Notation interne avancée ». Cette réforme vise à renforcer la solidité et la stabilité du système bancaire, grâce à une gestion plus fine des risques. Le ratio de solvabilité européen se situe à 16,01% ; il confirme la solidité de la structure du Crédit Agricole de Lorraine par rapport à l'ensemble des risques liés à ses activités.

2008	2009	2010	2011
9,95%	12,02%	13,37%	16,01%

PRODUIT NET BANCAIRE

La marge d'intermédiation a évolué sous le triple effet de la bonne tenue de notre collecte, de la pression sur les marges des crédits accordés et de l'évolution positive des encours. Les commissions sur la vente de nos services bancaires et assurances restent stables et leur positionnement tarifaire dynamique leur permet de poursuivre leur développement.

2008	2009	2010	2011
218,2	256,3	250,1	253,6
-12,3%	+17,5%	-2,4%	+1,4%

Chiffres en millions d'€

CHARGES DE FONCTIONNEMENT NETTES

Nos charges de fonctionnement font l'objet d'un effort constant de maîtrise avec une optimisation permanente de nos process. L'évolution observée en 2011 inclut cependant les investissements réalisés sur le nouveau système d'information NICE et bien entendu les investissements réalisés en lien avec les axes du Projet d'Entreprise.

2008	2009	2010	2011
134,5	134,9	142,5	144,8
-0,25%	+0,3%	+5,6%	+1,7%

Chiffres en millions d'€

RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION

Le résultat brut d'exploitation se situe à 108,7 M€ et le coefficient d'exploitation ressort à 57,1% pour 2011.

2008	2009	2010	2011
83,6	121,5	107,6	108,7
-26,5%	+45,2%	-11,4%	+1,0%

Chiffres en millions d'€

CDL/CRÉANCES TAUX DE COUVERTURE DES CDL

Le taux CDL/Créances passe de 3,52% à 3,22% sous l'effet de la diminution des risques individualisés. Bien qu'en baisse, le taux de couverture de ces risques demeure à un niveau élevé, dans le prolongement des politiques des années passées.

2008	2009	2010	2011
2,98%	3,30%	3,52%	3,22%
76,68%	73,30%	71,2%	67,5%

RÉSULTAT NET

Le résultat net de l'exercice s'établit à 59,8 M€. La rentabilité économique mesurée par le ROA est de 0,70 % et la rentabilité financière appréciée par le ROE est de 6,77 %.

2008	2009	2010	2011
46,4	54,1	66,4	59,8
-37,1%	+16,6%	+22,9%	-9,9%

Chiffres en millions d'€