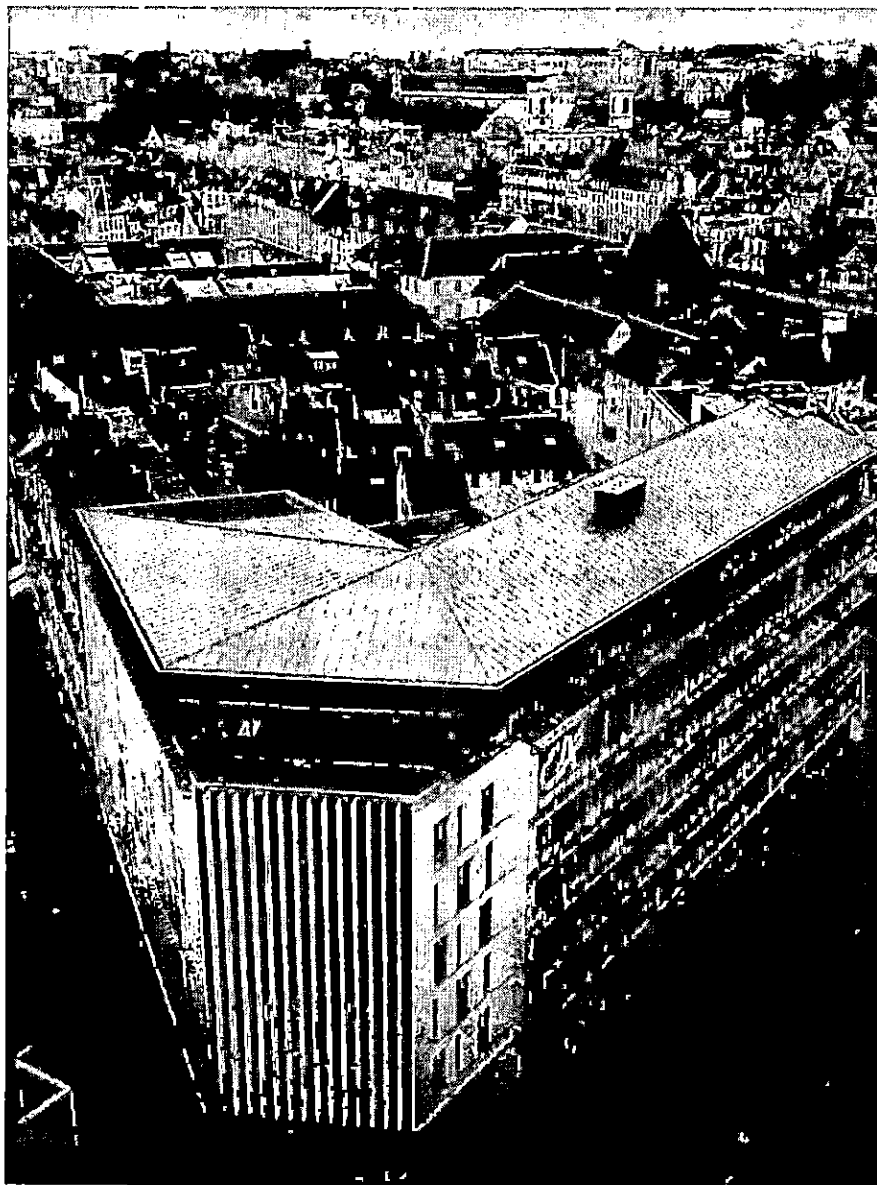




FRANCHE-COMTÉ



Pacte
COOPÉRATIF
& TERRITORIAL 2019
CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ

les SOMMAIRE

La liste des principaux enjeux présentés ci-dessous, a été constituée sur la base d'une analyse des risques conformément aux éléments attendus à satisfaire dans le cadre de la Déclaration de Performance Extra Financière. Les éléments constitutifs de cette analyse sont présentés dans la note méthodologique en fin de document.

6
ENJEUX

14
Engagements

+ 21
indicateurs
de performance

1

ENJEU →

UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS

L'Excellence Relationnelle 12

Engagement →

ÊTRE LA BANQUE RÉFÉRENTE DE LA SATISFACTION CLIENT ET DE LA RECOMMANDATION

PRÉSERVER L'ÉTHIQUE DANS LES RELATIONS AVEC NOS CLIENTS ET NOS PARTIES PRENANTES EXTERNES

METTRE AU SERVICE DE TOUS NOS CLIENTS UNE ORGANISATION ET UNE EXPERTISE ADAPTÉES À LEURS ATTENTES

2

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

Être un acteur incontournable 28

PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER NOS TERRITOIRES EN INNOVANT

ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE

3

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Au service du bien commun 44

VALORISER NOS SOCIÉTAIRES

DIVERSIFIER ET IMPLIQUER LES ADMINISTRATEURS DANS NOS CONSEILS D'ADMINISTRATION

4

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

La satisfaction collaborateur 56

FAIRE DE LA QUALITÉ DE VIE UN FACTEUR DE PERFORMANCE

PROMOUVOIR L'EXPRESSION DES SALARIÉS ET LE DIALOGUE SOCIAL

ÊTRE UN EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET D'ÉQUITÉ

5

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Limiter notre empreinte carbone 68

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LES ÉNERGIES RENOUVELABLES

LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE EN SUIVANT NOS INDICATEURS

6

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Être utile à son territoire 82

ACCOMPAGNER LES INITIATIVES ET LES PROJETS DES ASSOCIATIONS FRANC-COMTOISES

SOUTENIR L'INCLUSION FINANCIÈRE

ÉDITO

2019 a été une année importante pour le Crédit Agricole Franche-Comté. Nous sommes fiers d'être la première banque française à s'être dotée d'une raison d'être, qui s'appuie résolument sur nos fondamentaux, nos origines, notre histoire et nos responsabilités.



AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ



« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société », une ligne directrice qui formalise notre finalité : être le partenaire de confiance de tous nos clients, dans tous nos territoires et affirmer notre engagement sur les terrains sociétaux et environnementaux.

Un défi à la fois ambitieux et nécessaire à relever pour construire un avenir respectueux des valeurs qui nous sont chères. Un défi passionnant donc, constitué de trois projets phares : l'excellence relationnelle, la responsabilité en proximité et l'engagement sociétal en phase avec les attentes de la société.

Cet engagement se manifestera notamment avec une proximité réinventée au

Elisabeth Eycheffe
Directrice Générale
Crédit Agricole Franche-Comté

service de l'excellence relationnelle et par un renforcement de notre empreinte coopérative que la Caisse régionale souhaite évaluer à travers un indice d'engagement sociétal à horizon 2020.

Une année 2019 qui a marqué également l'histoire de la Caisse régionale car le Crédit Agricole Franche-Comté a été positionné première banque franc-comtoise avec un indice de Recommandation Clients particuliers à +18. Cette réussite est celle de toutes les femmes et tous les hommes engagés au sein du Crédit Agricole Franche-Comté, élus comme salariés. Elle nous conforte dans la poursuite de tous les projets que nous portons et qui vont dans le sens de la satisfaction client. Nous pensons notamment, au projet Âges et Vies dans le développement de l'habitat inclusif des seniors, au développement de la proactivité de nos conseillers et à la rénovation de nos agences, à la reconnaissance de la fidélité, aux programmes relationnels avec les moments qui comptent, mais également l'Accompagnement à la Démarche Numérique qui sera prochainement déployé dans les agences.

Nous vous invitons à découvrir, au fil de ces pages, les grands projets de la Caisse régionale qui nous mobilisent chaque jour afin de contribuer au développement économique de notre territoire.

Christine Gillet
Présidente du Conseil d'Administration
Crédit Agricole Franche-Comté

notre RAISON D'ÊTRE

AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ



LA FINALITÉ DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE, C'EST D'ÊTRE LE PARTENAIRE DE CONFIANCE DE TOUTS SES CLIENTS.

- Sa solidité et la diversité de ses expertises lui permettent d'accompagner dans la durée chacun de ses clients dans leur quotidien et leurs projets de vie, en les aidant notamment à se prémunir contre les aléas et à prévoir sur le long terme.
- Il s'engage à rechercher et protéger les intérêts de ses clients dans tous leurs actes. Il les conseille avec transparence, loyauté et pédagogie.
- Il revendique la responsabilité humaine au cœur de son modèle : il s'engage à faire bénéficier tous ses clients des meilleures pratiques technologiques, tout en leur garantissant l'accès à des équipes d'hommes et de femmes, compétentes, disponibles en proximité et responsables de l'ensemble de la relation.



FIER DE SON IDENTITÉ COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE, S'APPUYANT SUR UNE GOUVERNANCE D'ÉLUS REPRÉSENTANT SES CLIENTS, LE CRÉDIT AGRICOLE :

- soutient l'économie, l'entrepreneuriat et l'innovation en France et à l'international : il se mobilise naturellement pour ses territoires.
- s'engage délibérément sur les terrains sociétaux et environnementaux, en accompagnant progrès et transformations.
- est au service de tous : des ménages les plus modestes aux plus fortunés, des professionnels de proximité aux grandes entreprises internationales.

notre MODÈLE D'AFFAIRES



NOTRE PROJET DU GROUPE

Notre raison d'être guide notre projet du Groupe qui repose sur trois projets.

Notre projet Client

Mobiliser tous les métiers autour de la satisfaction client et d'une culture zéro défaut. Devenir une banque digitale de référence. Proposer à tous nos clients une large gamme de services bancaires et extra-bancaires.

Être la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises

Notre projet Humain

Offrir toujours aux clients un accès direct à un responsable de la relation en proximité. Adopter un modèle managérial et une organisation de travail plus responsabilisants, dans un cadre de confiance renforcé.

Être l'employeur préféré dans les services financiers en France

Notre projet Sociétal

Permettre un développement économique pour tous, développer les financements à impact social et maintenir le lien sociétal dans les territoires. Faire de la finance verte une des clés de la croissance de notre Groupe.

Poursuivre notre engagement mutualiste et sociétal

Être le leader européen de l'investissement responsable



NOTRE PROJET COLLECTIF DES CAISSES RÉGIONALES

LE PROJET DU GROUPE

PROJET CLIENT + PROJET HUMAIN + PROJET SOCIÉTAL

1 UN MODÈLE PERFORMANT SUR LEQUEL CONSTRUIRE NOTRE AVENIR

La banque régionale de plein exercice

Un modèle à 39 banques régionales alliant autonomie et communauté de destin réaffirmé et conforté

2 UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT VISANT À AMPLIFIER NOTRE MODÈLE

Un rayonnement fort du projet client

Faire rayonner le projet client à travers une proximité réinventée au service de notre excellence relationnelle

Des ambitions de rupture dans nos leviers de développement

Des ruptures de moyens fortes sur l'Assurance IARD, les entreprises et l'immobilier, un investissement significatif sur de nouveaux métiers

Un modèle coopératif au service des territoires

Renforcer l'empreinte de nos entreprises coopératives dans l'économie locale à travers la création de liens

3 DES CONDITIONS DE SUCCÈS POUR SOUTENIR CES AMBITIONS

Organisation et technologie

Développer des projets communs pour assurer l'excellence opérationnelle et tirer pleinement parti des opportunités offertes par la révolution digitale (data, IA...)

Humain

Développer un mode de fonctionnement agile des Caisses régionales pour favoriser la prise d'initiative, soutenir la culture entrepreneuriale et renforcer l'attractivité, notamment auprès des jeunes et des nouvelles compétences

4 DES AMBITIONS MATÉRIALISÉES PAR 5 INDICATEURS STRATÉGIQUES

ARC

Être la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises

EN

Être la banque qui conquiert le plus de nouveaux clients

IER

Être l'employeur préféré dans les services financiers France et dans le top 5 en Europe

IES

Être reconnu comme un acteur mobilisé sur les enjeux sociétaux dans nos territoires

SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Couvrir l'ensemble des exigences réglementaires en fonds propres



NOS MISSIONS, NOS VALEURS

La Caisse régionale du Crédit Agricole Franche-Comté est une **banque coopérative de plein exercice du groupe Crédit Agricole**.

Elle accompagne ses clients dans la réussite de leurs **projets de vie** et contribue au **développement socio-économique de son territoire**.

Notre **modèle coopératif** s'appuie sur un principe de **vote démocratique** : 1 personne = 1 voix

Nos actions vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement sont guidées au quotidien par nos **valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité**.



NOS RESSOURCES

Les femmes et les hommes

- 1 452 collaborateurs
- 548 administrateurs

Notre ancrage territorial

- 45 Caisses locales
- 133 Agences
- 190 Relais CA
- 1 Agence Passerelle
- 1 Village by CA

Notre capital financier

- 1, 351 Mds€ de capitaux propres

Nos pôles spécialisés

- Agences Habitat Conseil
- Banque d'affaires
- Pôles Patrimoniaux
- Pôle Moments de vie difficile
- Banque des Dirigeants
- Pôles Professionnels
- Agences Entreprises
- Pôle Professionnels de Santé

Nos ressources environnementales

- 1 847 978 km dans le cadre des déplacements professionnels (Diminution de 2 tonnes d'émission de CO2 par rapport à N-1)
- 49 kg de papier consommé par collaborateur (-2kg par rapport à N-1)

NÔTRE CRÉATION DE VALEUR

Être le partenaire de nos clients

Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quels que soient leurs projets, leur localisation, leur situation.

Banque de la relation-client, nous accompagnons tous les clients dans la durée, de façon globale et personnalisée.

515 713 clients, dont
250 685 sociétaires

- 435 867 clients particuliers
- 24 964 clients professionnels (ETI, PME, artisans, professions libérales...)
- 17 723 clients agriculteurs
- 16 343 entreprises

Nos produits et services

- Épargne
- Crédits
- Services bancaires
- Assurances de biens et de personnes
- Assurance-vie et prévoyance
- Promotion immobilière
- Financements spécialisés
- Institut de formation

Domaines d'activité clés

- Banque
- Assurance
- Immobilier

Un modèle de distribution permettant une relation 100 % humaine et 100 % digitale

Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100% à distance et/ou accès physique, pour une expérience optimale.

- Consommation soutien à l'emploi contribution au PIB

45
CAISSES
LOCALES

- Crédit
- Épargne
- ↳ Impacts de fonctionnement
 - Emplois
 - Contribution fiscale
 - Achats
 - Mécénat sponsoring



NOS FORCES

■ Nous sommes **une entreprise fondée en 1885**, solide financièrement, avec **87,5% des résultats conservés au service de l'économie des territoires**.

■ Notre **gouvernance**, qui s'appuie sur des administrateurs élus par nos sociétaires.

■ Nous plaçons **les femmes et les hommes au cœur** de nos finalités.

■ Notre **proximité relationnelle**.

■ Notre **implication au plus près des territoires** pour faire vivre et grandir les **projets locaux** (décisions locales, investissements dans des projets locaux, etc.).

■ Notre **soutien à l'innovation**, en créant des liens sur les territoires et en accompagnant les **transitions économiques et sociales**.

NOS RÉSULTATS

- +18 Indice de Recommandation Clients particuliers
- 94 % de satisfaction client dans l'accompagnement de Pacifica suite à un sinistre
- 13 269 nouveaux sociétaires en 2019
- 99 194 nouveaux utilisateurs de l'appli Ma Banque, 1^{re} application bancaire mobile en Europe
- 8 COLLABORATEURS SUR 10 recommandent le Crédit Agricole comme employeur
- 284 M€ de PNB
- 70,25 M€ de résultats net
- 87,5 % des résultats conservés localement

- 447 909 contrats en assurance de biens et de personnes
- 11 162 M€ d'encours de crédit
- 14 085 M€ d'encours d'épargne
- 616 M€ d'encours sur le livret sociétaire
- 2 M€ investis par la Caisse régionale en soutien à des initiatives locales (partenariats, mécénat...)
- 18 START-UP hébergées dans le Village by CA Besançon
- LES CAFÉS DE LA CRÉATION ont réuni 175 participants sur l'année 2019



rétrospective 2019

- Événements soutenus par la Caisse régionale
- Temps forts de la Caisse régionale

- Les Eurockéennes
- La Guerre du Son
- La Festival de la Paille

JUILLET

- Comices agricoles
- Finale régionale des labours

AOÛT

- Ouverture de la nouvelle agence Montbéliard Pieds des Gouttes
- Livres dans la boucle à Besançon
- Weekend gourmand du chat perché

SEPTEMBRE

- IER Collaborateurs
- Ouverture nouvelle agence à Frasne
- Réunion prévention à Hautaud
- Arrivée Nouvelle DGA: Catherine Ginestet
- EFS: Collecte de Sang au FCSM

OCTOBRE

Dépassement du seuil des 11 milliards d'encours crédits

NOVEMBRE

+ de 515 000 clients dont plus 250 000 clients sociétaires

- Défis de la boucle
- Salon de la prévention Vesoul

DÉCEMBRE

Dépassement du seuil des 14 milliards d'encours collectés

- Lancement projet dématérialisation
- Transjeune

JANVIER

- Percée du Vin jaune
- Transjurassienne

FÉVRIER

- Test « Nouvelle Agence » à Salins-les-bains
- AG Statutaire 2019
- AG de Caisse locale 2019
- Opération: « J'invite un banquier dans ma classe »

MARS

- Opération Brioches d'ADAPEI du Doubs
- Don de 5 voitures au Garage Solidaire du Jura

AVRIL

- Première formation Eco-Conduite
- FIMU

MAI

- Grandes Heures nature
- Remise de chèques dans le cadre de l'arrondi sur salaire

JUIN

Patrimoine

Social solidaire

Environnement

Culturel sportif

L'excellence relationnelle

UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS



La Caisse régionale poursuit sa démarche d'innovation au profit de l'excellence relationnelle. L'arrivée des nouveaux outils numériques permet à nos conseillers d'accompagner les clients à chaque étape importante de leur vie. Notre modèle de distribution 100 % humain, 100 % digital, offre une complémentarité dans la relation client pour faire face à une évolution des modes de consommation.



Être

LA BANQUE RÉFÉRENTE DE LA SATISFACTION CLIENT ET DE LA RECOMMANDATION

ENGAGEMENTS

La Caisse régionale s'inscrit résolument dans la mise en œuvre des engagements relationnels définis par le groupe.

Ceux-ci se résument en trois orientations majeures:

- laisser le choix, en faisant preuve de transparence et de loyauté
- conseiller et expliquer, en faisant preuve d'objectivité
- donner du temps, et le droit de changer d'avis, sans incidence financière, dans un délai de 30 jours.

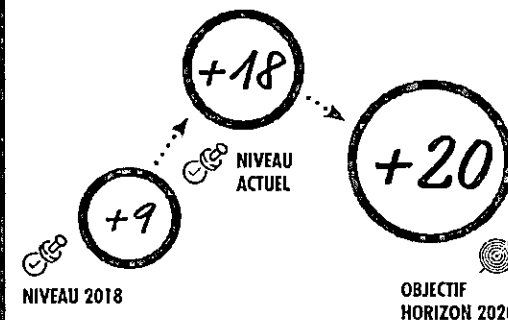
La rémunération des conseillers se fonde exclusivement sur leur capacité à accueillir et conseiller le client du mieux possible, en proposant plusieurs réponses adaptées aux besoins exprimés, sans privilégier une offre plutôt qu'une autre.

Le Crédit Agricole Franche-Comté s'engage à accuser réception de la demande client sous 2 jours ouvrés et à le tenir informé dans un délai de 10 jours ouvrés. Ce délai pourra être porté à 2 mois si la demande est de nature complexe ou nécessite l'intervention de filiales ou partenaires du Groupe Crédit Agricole.

La démarche d'amélioration continue de nos processus engagée au sein de la Caisse régionale s'inscrit dans cette dynamique avec pour finalité de veiller à la qualité du service apporté perçue par nos clients dont le processus du traitement des réclamations.

La Caisse régionale s'engage à solliciter ponctuellement les suggestions de ses clients et sociétaires, en vue d'optimiser les offres, services et process leur étant destinés, dans une logique de renforcement de la confiance et de la satisfaction.

indicateur de performance :
INDICE DE RECOMMANDATION CLIENTS



515 713

CLIENTS

24 258

NOUVEAUX CLIENTS EN 2019

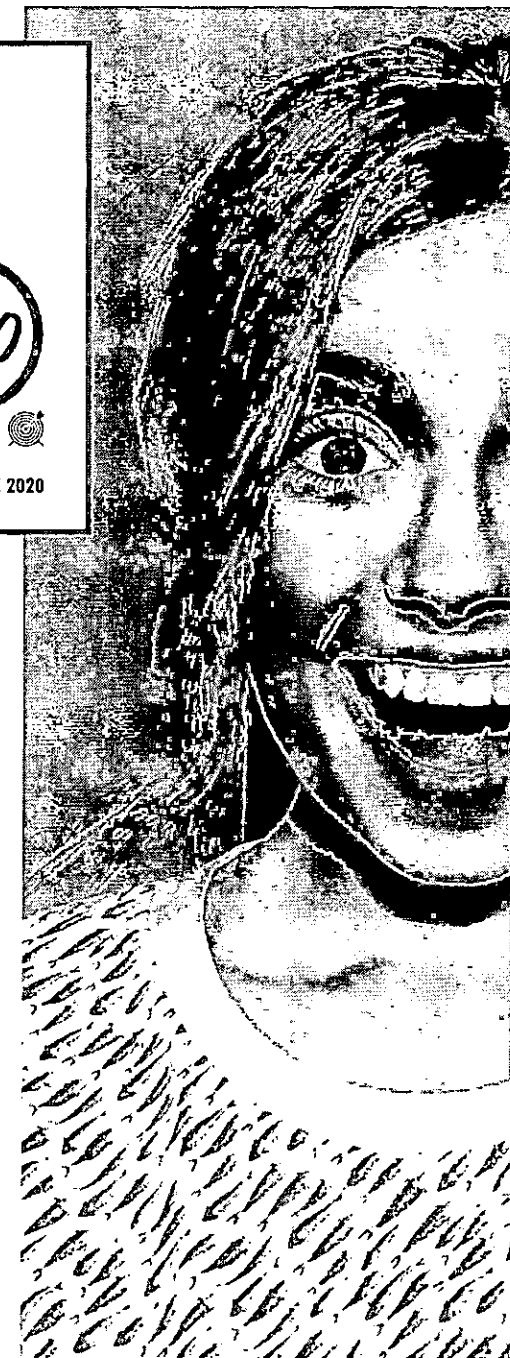
les réseaux sociaux

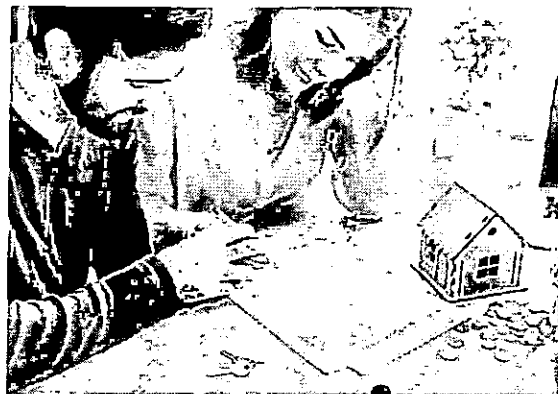
12 200
ABONNÉS

815
FOLLOWERS

2 394
RELATIONS

1 317
ABONNÉS





CONFÉRENCE SUR LA FISCALITÉ IMMOBILIÈRE

Un moment toujours très attendu par nos professionnels de l'immobilier.

Le Crédit Agricole Franche-Comté a souhaité inviter les professionnels de l'immobilier (promoteurs, lotisseurs, marchands de bien ...) dans le cadre du Salon de l'Habitat de Besançon à Micropolis, à une conférence sur le thème de « la fiscalité Immobilière : les clés de la tranquillité fiscale ». Notre volonté d'être un créateur de lien et d'être utile à notre territoire fait partie de l'ADN de la Caisse régionale.



TOUT CELA DANS UNE AMBIANCE TRÈS CONVIVIALE!

Pour cette occasion, nous avons donc convié Maître SIRAT Nessim avocat fiscaliste du cabinet SCP SCHAUFELBERGER-MONNIN-SIRAT afin d'animer ce RDV annuel de l'immobilier. Cette conférence a tenu toutes ses promesses et a capté l'attention de la centaine de clients présents.



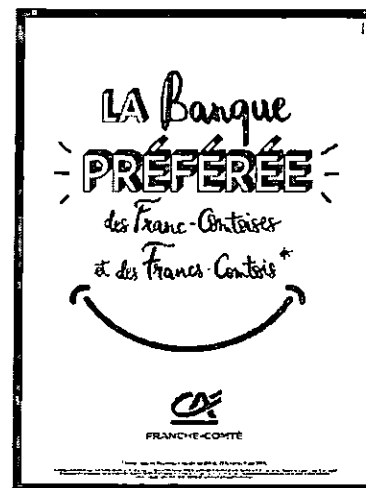
MERCI ! LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ EST LA BANQUE PRÉFÉRÉE DES FRANCS-COMTOIS !

La satisfaction de l'ensemble de nos sociétaires et clients est essentielle. Elle fait l'objet de notre attention quotidienne et mobilise tous nos collaborateurs. Afin de mesurer l'Indice de Recommandation Clients (IRC), notre Caisse régionale réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction qui ont vocation d'intégrer l'avis de nos clients, à améliorer nos procédés et mobiliser l'ensemble de l'entreprise au service de la qualité perçue. L'année 2019 a marqué l'histoire de la Caisse régionale en plaçant le Crédit Agricole Franche-Comté première banque franc-comtoise avec un Indice de Recommandation Clients particuliers à +18 (un bon de 9 points par rapport à 2018).

Cette victoire est celle de toutes les femmes et tous les hommes engagés au sein du Crédit Agricole Franche-Comté, élus comme salariés. Elle nous conforte dans la poursuite de tous les projets que l'on porte et qui vont dans le sens de la satisfaction client.

Nous pensons notamment, au renforcement des contacts avec nos clients, au développement de la proactivité de nos conseillers, à la reconnaissance de la fidélité, aux programmes relationnels avec les moments qui comptent, dans les bons moments comme dans les passages plus délicats de la vie (Pôle moments de vie difficiles et Point Passerelle).

Le Crédit Agricole Franche-Comté sait aussi être là quand cela ne va pas et pour cela, nos clients nous en remercient. Les Engagements Relationnels qui s'appuient sur des processus maîtrisés renforcent eux aussi la confiance et la satisfaction client, tout comme l'optimisation des parcours clients sur tous les canaux.



DEPUIS 2017, UN PRÉVENTEUR AU SERVICE DE NOS CLIENTS, AGRICULTEURS ET PROFESSIONNELS

Depuis plusieurs années le Crédit Agricole Franche-Comté attache une importance toute particulière sur la prévention des risques qu'ils soient agricoles, professionnels ou dans le cadre de la vie privée.

Cette prestation permet de communiquer sur des conseils techniques pour minimiser la survenance du risque ou dans tous les cas en minimiser les impacts. Ces conseils utiles permettent également de sécuriser la vie familiale ou l'environnement professionnel de tous nos clients. Ils permettent de faire le lien entre le comportement au quotidien, les risques et la responsabilité de chacun. Ces conseils sont délivrés au fil de l'eau par nos conseillers ou lors d'événements didactiques, pédagogiques et conviviaux, organisés par la Caisse régionale, les agences ou les Caisses locales. Au total, ce ne sont pas moins de 427 expertises Prévention réalisées, une centaine de vérifications d'installations électriques et d'équipement de lutte contre l'incendie ainsi qu'une dizaine de réunions publiques prévention agri/pro organisées à travers la Franche-Comté.



TRANSFERER DE L'ARGENT ENTRE AMIS, PAYER AVEC SON SMARTPHONE, C'EST DESORMAIS POSSIBLE AVEC PAYLIB !

Le service Paylib, qui offre la possibilité de régler ses achats en magasin ou sur internet sans sortir sa carte bancaire, permet désormais de transférer de l'argent à un proche sans avoir besoin de son RIB. Ce moyen ultra-simple d'utiliser la banque au quotidien en passant par son smartphone a été lancé en avril 2019 sur la nouvelle version de l'application Ma Carte.



PRIX DE LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

À la demande des pouvoirs publics fin 2018, le Crédit Agricole Franche-Comté s'est engagé à ne pas augmenter le prix de ses services en 2019.

Cette décision a été prise pour l'ensemble de nos clients particuliers mais aussi pour nos clients professionnels, agriculteurs et entreprises.

Le Crédit Agricole Franche-Comté renforce ainsi sa volonté d'accompagner l'ensemble de ses clients et d'être utile à son territoire.



Découvrez nos 5 premiers engagements sur www.sengagerpourvous.fr



LE PROGRAMME RELATIONNEL

Le Crédit Agricole Franche-Comté souhaite être la banque des moments qui comptent par une approche individualisée grâce à la mise en oeuvre de contacts multicanaux : agence, mails, sms etc... déclenchés par un évènement de vie du client ou à l'échéance d'un contrat.

Un programme relationnel accompagne par exemple le passage à la majorité de nos jeunes clients avec des conseils sur l'entrée dans la vie active, l'arrivée à échéance d'une solution d'épargne, ou encore la préparation de la retraite, qui sont autant d'évènements pour lesquels nos clients peuvent avoir besoin d'un accompagnement personnalisé.

UNE OFFRE ASSURANCE
COMPLÈTE ET RECONNUE

807
CONSEILLERS
ASSUREURS

20 495
SINISTRES
PRIS EN CHARGE

42,1 M€
D'INDEMNITÉS

222 639
CONTRATS PACIFICA

94 %

DES CLIENTS PACIFICA
concernés par un sinistre sont
satisfaits de la gestion et de la
prise en charge de ce dernier.

BANQUE ET ASSURANCES
NOS INDICATEURS (AU 31/12/2019)

584 275

ENTRETIENS CLIENTS
tous canaux confondus

130,80 %
RATO CRÉDIT COLLECTE



TAUX
DE PÉNÉTRATION



PART DE MARCHÉ
CRÉDIT HABITAT



PART DE MARCHÉ
COLLECTE



PART DE MARCHÉ
ASSURANCE HABITATION

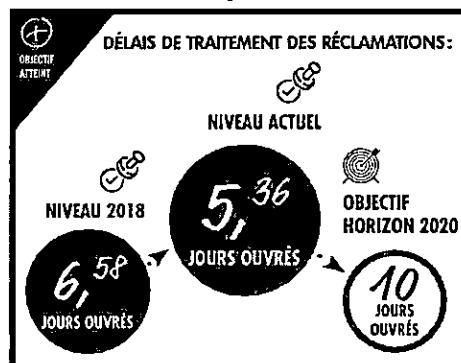


PART DE MARCHÉ
ASSURANCE AUTO

Préserver

L'ÉTHIQUE DANS LES RELATIONS AVEC NOS CLIENTS ET NOS PARTIES PRENANTES EXTERNES

indicateurs de performance :



ENGAGEMENTS

LA CHARTE ÉTHIQUE

Depuis toujours, le Crédit Agricole s'engage à garantir aux clients respect, transparence, loyauté, solidarité, utilité et proximité. Depuis 2017, le CAFC peut s'appuyer sur un nouvel outil pour promouvoir ces valeurs fondatrices de confiance : la charte éthique, déployée pour l'ensemble du Groupe. Elle réaffirme ces valeurs qu'elle fait vivre au quotidien au sein de la banque. Elle est diffusée aux collaborateurs et aux administrateurs. Les clients peuvent également la consulter sur la vitrine du site Crédit Agricole Franche-Comté.

La sécurité bancaire est l'une des priorités du Crédit Agricole Franche-Comté qui s'équipe en permanence afin de prévenir la corruption, lutter contre le blanchiment et la fraude et protéger les données sensibles et personnelles. Avec la charte des données personnelles mise en place en octobre 2016 par le Groupe Crédit Agricole, celui-ci s'engage ainsi à sécuriser les données de ses clients.

L'ÉTHIQUE DANS LES RELATIONS AVEC NOS PARTIES PRENANTES LA POLITIQUE ACHATS DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ

Cette création de valeur au bénéfice du territoire passe également par la politique d'achats responsables développée par le Crédit Agricole. Elle a un triple objectif : assurer un comportement responsable dans le processus d'achats, conduire à une approche des produits et prestations de services plus respectueuse de l'environnement, des droits humains et de l'éthique, et enfin, faire des achats un levier d'innovation sur notre territoire. Tous les acheteurs et prescripteurs sont sensibilisés à la notion d'achats responsables.

LA FORMATION DE NOS CONSEILLERS

Conformément aux exigences de l'article 17 de la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, « Loi Sapin II », le Crédit Agricole Franche-Comté déploie un dispositif visant à se prémunir contre les risques de non-conformité aux lois, règlements et normes internes relatives notamment :

- aux activités de services d'investissement ;
- à la prévention du blanchiment de capitaux et la lutte contre le financement du terrorisme ;
- à la prévention et lutte contre la fraude et la corruption.

Des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont déployés dans ce cadre : formation des salariés (LCB-FI, sanctions internationales...), certifications AMF (Autorité des Marchés Financiers), formalisation et mise à jour régulières des règles internes, accomplissement des obligations déclaratives vis-à-vis des autorités de tutelle, etc. sont mis en œuvre et participent à la garantie de la protection de la clientèle :

- la mobilité bancaire ;
- le traitement spécifique des réclamations ;
- le traitement spécifique des clientèles en situation de fragilité financière ;
- le traitement des données personnelles (Charte Éthique Groupe Crédit Agricole) ;
- le respect des normes professionnelles.

Le Crédit Agricole Franche-Comté exerce son devoir de vigilance et de responsabilité sur l'ensemble de son périmètre d'activité afin de maintenir la robustesse des dispositifs de contrôle et de conformité. Le Crédit Agricole Franche-Comté s'attache à déployer sa démarche de responsabilité sociétale et environnementale au cœur de ses processus et organisations pour agir de manière responsable.

ÉTHIQUE ET CONFIANCE

Le Crédit Agricole Franche-Comté s'est doté de deux nouveaux outils : une charte éthique et une charte des données personnelles. Des positions fortes y sont prises, en adéquation avec les attentes de ses parties prenantes. Dans la charte des données personnelles, le Crédit Agricole s'engage ainsi à laisser à ses clients la maîtrise de leurs données et l'utilisation qui en est faite.

UNE EXIGENCE RENFORCÉE

Suite à l'entrée en vigueur de la loi sur le devoir de vigilance des sociétés et du règlement européen sur la protection des données personnelles, les Caisses régionales ont désigné un référent en charge de la protection des données et ont consolidé leur processus de conformité pour assurer la déclinaison de cette nouvelle loi.

*S'affirmer
comme un partenaire
de confiance*



UN DISPOSITIF ANTICORRUPTION

Certifiant le volontarisme du Crédit Agricole Franche-Comté en matière d'éthique et de conformité qui en a fait un précurseur : il est devenu le premier établissement bancaire certifié pour son dispositif de lutte contre la corruption en 2017.

GARANTIR LA SÉCURITÉ

Dès qu'une transaction effectuée avec leur carte bancaire paraît frauduleuse, les clients du Crédit Agricole Franche-Comté sont alertés par SMS. Ce service, lancé fin 2017, renforce encore la sécurité des transactions bancaires. Le respect, la transparence, la loyauté et la sécurité bancaire font partie intégrante de l'identité du Crédit Agricole.



LES JOURNÉES DE FORMATION ASSURANCES

Le CAFC a organisé fin 2019 les « journées de l'Assurance » destinées à l'ensemble des collaborateurs du réseau titulaire d'un niveau en intermédiation Assurance. Des formations qui permettent de développer les compétences des équipes pour un meilleur conseil clients, en innovant avec une mise à disposition de nouveaux outils pédagogiques,

Au total pas moins de 12 sessions de formation (56 collaborateurs par journée en moyenne) ont été dispensées à Besançon, Lons-le-Saunier et Vesoul par souci de décentralisation pour limiter notre empreinte carbone.

668 collaborateurs formés.
29 intervenants mobilisés.

Cette journée interactive et innovante a permis d'attirer toute l'attention des collaborateurs pendant lesquelles les équipiers étaient répartis en 4 équipes sur les thématiques suivantes :

- Maîtrise des offres
- Innovation / Digital
- Faire bien du 1^{er} coup
- Assurance-Vie



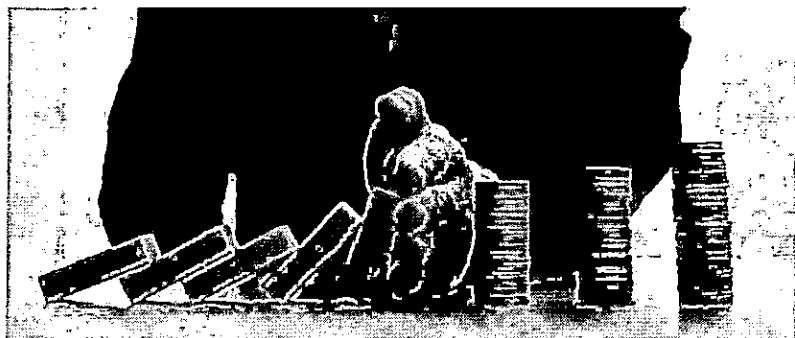
ÊTRE LE TIERS DE CONFIANCE DE NOS CLIENTS

Agir avec éthique

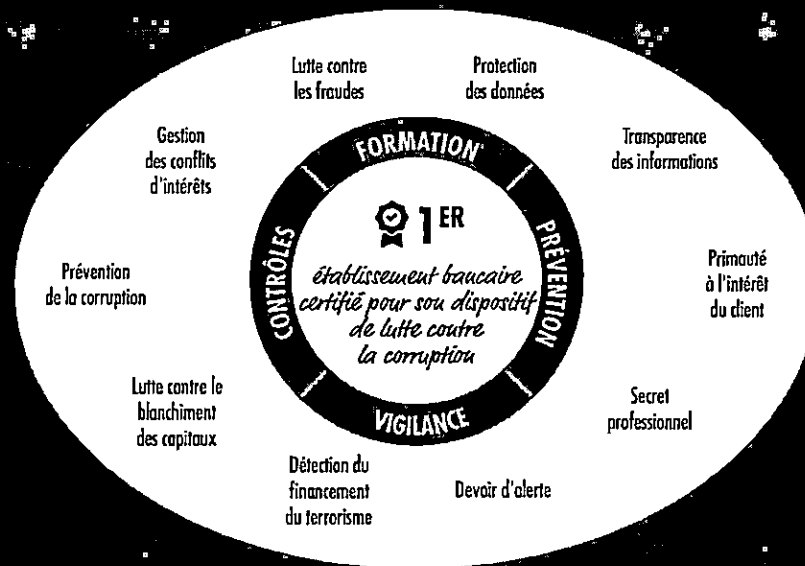
Le respect, la transparence, la loyauté et la sécurité bancaire font partie intégrante de l'identité du Crédit Agricole. La banque s'est dotée d'une charte éthique pour promouvoir ces valeurs fondatrices de confiance. Un code de conduite a ensuite été adopté dans chacune des Caisses régionales.

Protéger les données de nos clients

Une charte des données personnelles a également été déployée pour assurer la bonne utilisation des données à caractère personnel des clients. Elle a été adaptée en 2018 pour intégrer les dispositions du nouveau règlement général européen sur la protection des données. Les Caisses régionales forment régulièrement leurs collaborateurs à la bonne application de la charte.



LA CONFORMITÉ AU COEUR DE NOTRE RESPONSABILITÉ



Mettre

AU SERVICE DE TOUS NOS CLIENTS UNE ORGANISATION ET UNE EXPERTISE ADAPTÉES À LEURS ATTENTES

ENGAGEMENTS

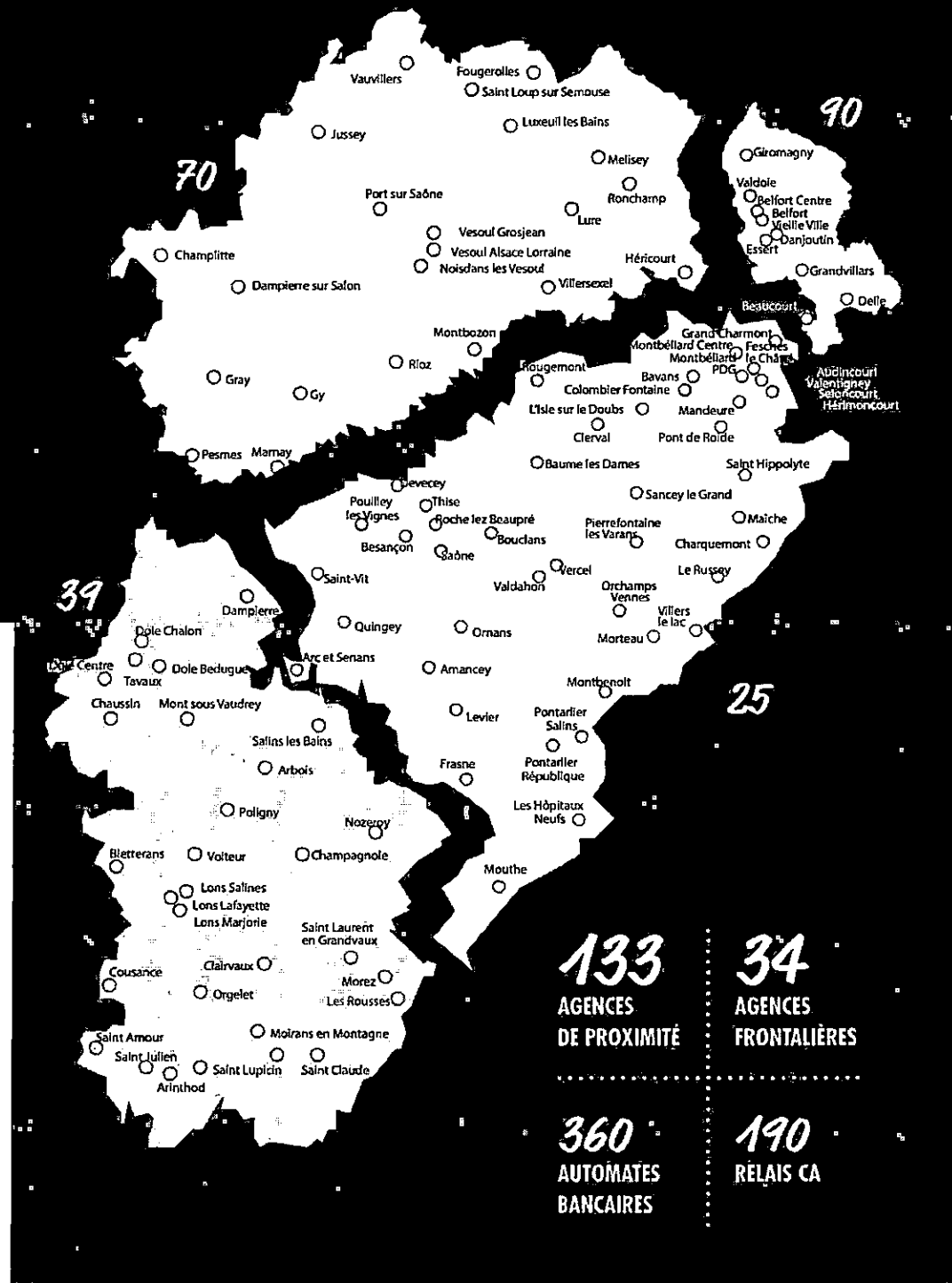
Le Crédit Agricole Franche-Comté réaffirme sa volonté de satisfaire tous ses clients (particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, collectivités et associations), sans distinction, et sur la totalité de son territoire.

Il s'appuie sur son maillage territorial sans égal et la complémentarité nécessaire qu'apporte le développement du « multi canal » et privilégie la localisation des expertises en proximité avec sa clientèle. L'évolution des implantations physiques s'appréhende de manière pragmatique au regard des opportunités de développement, d'une approche coût/utilité, et s'accompagne nécessairement de dispositifs spécifiques assurant la continuité du service bancaire en cas de fermeture totale ou partielle de points de vente.

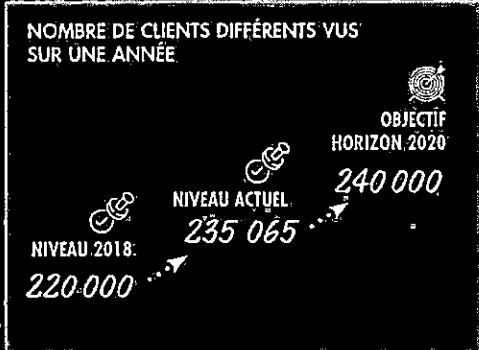
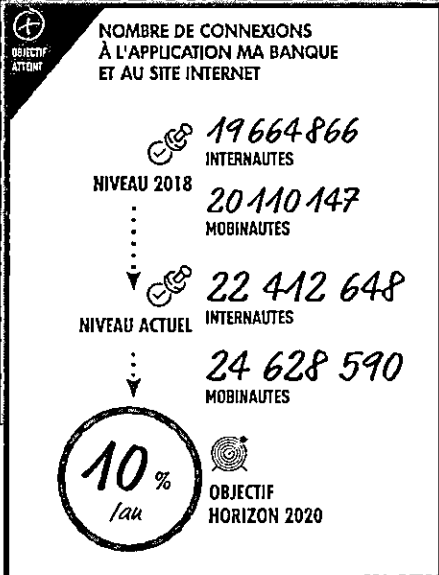
Il s'assure de disposer d'une organisation interne appropriée qui lui permet de répondre, quelles que soient les modalités d'entrée en relation, aux attentes spécifiques de toutes les catégories de clients avec un niveau d'expertise et de conseil reconnu et en leur affectant un conseiller dédié.

Il s'appuie sur :

- L'organisation de la segmentation de la clientèle et de la distribution par pôles et métiers spécialisés pour mettre en adéquation des besoins spécifiques exprimés avec les offres de produits et services proposés par des conseillers experts régulièrement formés dans leur métier.
- La complémentarité des expertises de la Caisse régionale et le recours aux différentes filiales spécialisées intra groupe Crédit Agricole.



indicateurs de performance



ASSUREUR PRÉFÉRÉ DES FRANCS-COMTOIS

Selon l'enquête 2019 « Que Choisir ? » auprès des sinistrés auto ou multirisques habitation, le Crédit Agricole est désigné comme Assureur préféré en France. Le magazine s'est penché sur l'efficacité des assureurs en cas de sinistre auto ou habitation et a scrupuleusement analysé près de 7 000 témoignages ainsi que les rouvages commerciaux de 18 assureurs nationaux. Crédit Agricole Assurances figure sur la première marche du podium avec une satisfaction globale qui atteint 83% et une moyenne de 95% sur la prise de contact et les démarches associées au sinistre.

NOUS SOMMES FIERS D'ÊTRE LE 1^{ER} ASSUREUR EN FRANCE.

QUAND IL S'AGIT DE VOUS, NOUS NE FAISONS PAS LES CHOSES À MOITIÉ.

CA
FRANCS-COMTÉS
Toute une banque pour vous



DE NOUVELLES AGENCES ADAPTÉES AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS : LE CONCEPT MON AGENCE

Parce que la satisfaction de nos clients est notre priorité, le Crédit Agricole Franche-Comté s'adapte à leurs besoins pour toujours mieux les accueillir. De nouveaux horaires, une organisation différente, un espace d'accueil innovant...



DES ESPACES REDÉFINIS POUR MIEUX VOUS ACCUEILLIR ET MIEUX VOUS CONSEILLER

De nouvelles fonctionnalités et des aménagements innovants ont été pensés pour nos clients afin d'offrir un accueil et un conseil personnalisé.

En se signalant directement sur l'écran d'accueil tactile, le conseiller est informé instantanément de leur arrivée.

- + Une meilleure prise en charge pour mieux les servir
- + Une plus grande disponibilité pour les accompagner dans leurs projets.
- + Une continuité de service en dehors des heures d'ouverture.

Un écran de démonstration est également à leur disposition dans leur espace libre service bancaire.

Ils profitent ainsi d'un temps dédié au conseil plus important, d'un accès plus facile à l'expertise de la banque et de l'assurance et d'une proximité renforcée avec leur conseiller pour les accompagner dans la réalisation de leurs projets.



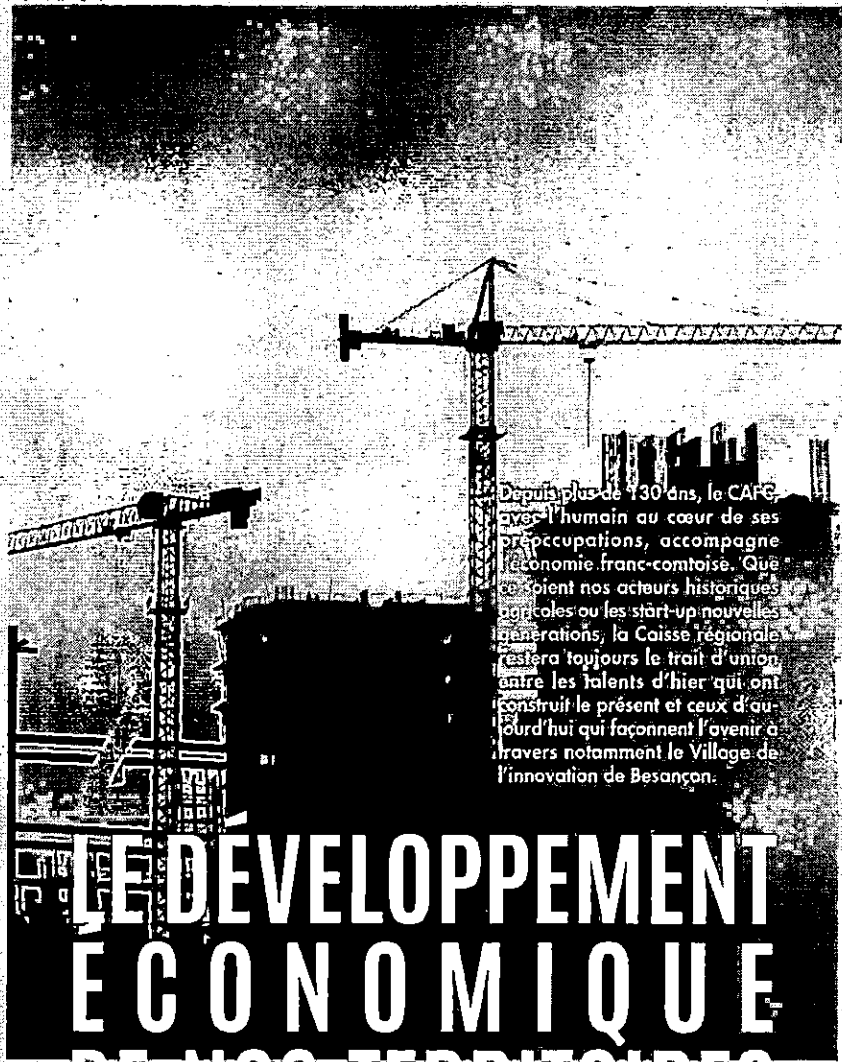
LES FRONTALIERS

Le Crédit Agricole Franche-Comté souhaite être la banque référente des clients frontaliers des 2 côtés de la frontière.

Il s'appuie :

- sur des collaborateurs formés aux attentes spécifiques des travailleurs frontaliers comme le rapatriement du salaire et l'accompagnement des projets.
- sur des outils digitaux simplifiant le rapatriement de leurs salaires et leur autonomie dans la gestion de leurs comptes au quotidien grâce à l'application Mon Change et l'agrégateur de comptes.

Grâce à la synergie de CA Next Banque, banque Suisse du groupe CA, nos clients frontaliers trouvent la compétence d'un même groupe en France et en Suisse.



Depuis plus de 130 ans, le CAFÉ, avec l'humain au cœur de ses préoccupations, accompagne l'économie franc-comtoise. Que ce soient nos acteurs historiques, artisans ou les start-up nouvelles générations, la Caisse régionale restera toujours le trait d'union entre les talents d'hier qui ont construit le présent et ceux d'aujourd'hui qui façonnent l'avenir à travers notamment le Village de l'innovation de Besançon.

LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

Être un acteur incontournable

Promouvoir

ET ACCOMPAGNER NOS TERRITOIRES EN INNOVANT

ENGAGEMENTS

Dans le cadre de sa démarche RSE, le Crédit Agricole Franche-Comté affirme sa volonté de construire une politique de résultats durables fondée sur ses activités de banque et d'assurance, afin de garantir la pérennité de sa mission d'utilité au service de son territoire. La Caisse régionale, consciente de sa forte influence sur le tissu économique et sociétal local, s'attache à soutenir toute initiative permettant de dynamiser le territoire et d'apporter un bénéfice direct à ses acteurs.

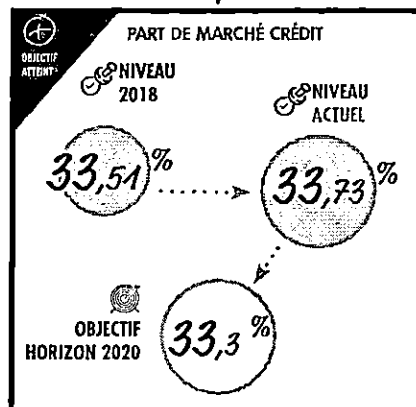
FACILITER LA CRÉATION DE VALEUR

À travers ses activités de collecte de l'épargne et de distribution du crédit qui sont au cœur de sa mission de banquier, le Crédit Agricole Franche-Comté irrigue l'économie de son territoire et participe directement à la création de richesse, accompagnant financièrement et humainement la réalisation des projets portés par ses clients, sur la base d'une appréciation objective des risques. Les actions de soutien à l'innovation, à la création et reprise d'entreprise aux côtés des organismes régionaux et départementaux sont poursuivies et font l'objet d'un dialogue avec ses parties prenantes. La Caisse régionale entend demeurer à l'écoute des projets portés par les collectivités locales.

ÊTRE UNE ENTREPRISE SOLIDAIRE ET CLIENTE DU TERRITOIRE

Au-delà de son périmètre d'intervention naturelle (l'économie), la Caisse régionale poursuit la mise en œuvre de sa politique de soutien active aux acteurs associatifs et de la société civile dont les activités participent au renforcement de l'attractivité et de la notoriété du département. Dans le cadre de sa politique d'investissement, le Crédit Agricole Franche-Comté est attentif à privilégier dans la mesure du possible les entreprises locales sur la base de relations équilibrées.

indicateur de performance :



RÉALISATIONS



DES CAFÉS POUR ENTREPRENDRE

Le Crédit Agricole Franche-Comté soutient l'économie des territoires : il capitalise sur son ancrage local pour créer des liens entre les porteurs de projets et les interlocuteurs locaux susceptibles de les aider. Il organise notamment pour eux des Cafés de la création. Lors de ces rencontres informelles et conviviales, les partenaires de projets échangent avec des représentants de CCI, de chambres des métiers, des experts-comptables et des avocats, etc..

175 participants

75 projets en cours

38 projets réalisés



AIDE À LA CRÉATION D'ENTREPRISES UN ACCOMPAGNEMENT DE A À Z SUR JESUISENTREPRENEUR.FR

Depuis 2019, le site jesuisentrepreneur.fr fait peau neuve en proposant une nouvelle solution globale pour un accompagnement complet et guidé du créateur d'entreprise. Ce site pédagogique et entièrement gratuit a pour vocation d'aider les entrepreneurs qui veulent s'installer et passer de l'idée à la réalisation. Chaque futur entrepreneur peut qualifier son projet, construire son business plan, accéder à toutes les informations pratiques et juridiques, être mis en contact avec un conseiller à tout moment s'il le souhaite. Il accède également à des services qui lui permettent de préparer, mettre en œuvre et suivre le développement de son projet.





DÉVELOPPER L'HABITAT INCLUSIF DES SENIORS

En signant le partenariat proposé par CA Assurances avec Korian, expert des services d'accompagnement pour les seniors, la Caisse régionale se mobilise pour promouvoir un concept innovant d'habitat inclusif pour les personnes âgées. Celui-ci repose sur l'implantation, au cours des quatre prochaines années, de plusieurs unités de vie innovant (colocations) en périphérie des bourgs, mais également en centre-ville. Les premiers appartements rue Gustave Courbet à Besançon sont en cours de construction et devraient voir le jour d'ici fin 2021.



BIEN VIEILLIR À DOMICILE

Le vieillissement de la population et l'accompagnement des seniors qui souhaitent rester à leur domicile sont devenus des enjeux sociaux majeurs.

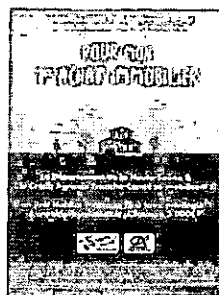
Le Crédit Agricole Franche-Comté a ainsi continué à tester en 2019 la démarche innovante "Bien Vivre à Domicile". Ce diagnostic gratuit et personnalisé permet à nos clients seniors, accompagnés éventuellement de leurs aidants, de recenser leurs besoins pour faciliter le maintien à domicile.

Cette démarche sera probablement proposée à l'ensemble de nos clients courant 2020. La Caisse régionale souhaite ainsi être le partenaire de confiance de tous ses clients dans la durée et dans leurs projets de vie.



UNE BONNE RAISON DE DEVENIR PROPRIÉTAIRE EN HAUTE-SAÔNE

Le Crédit Agricole Franche-Comté engagé sur son territoire, et voulant également favoriser l'accession pour TOUS, a noué un partenariat afin de revitaliser le département de



Haute-Saône en souhaitant donner un coup de pouce aux jeunes primo-accédants lors de l'acquisition ou la construction de leur 1^{ère} résidence principale. La convention a été signée à l'Hôtel du Département à Vesoul le mardi 23 avril 2019. Le partenariat s'inscrit dans la volonté du CAFC d'accompagner au

mieux chaque client avec différentes solutions complémentaires répondant au mieux aux besoins des clients.

Il comprend :

- un prêt habitat à taux privilégié
- une aide départementale plafonnée à 3000 euros.

YAPLA

Notre Caisse régionale Franche-Comté, à l'écoute des attentes et des besoins des associations du territoire, a été réactive pour la promotion de l'offre Yapla, nouvel outil indispensable pour leur gestion et paiement. Démarrage du projet en juillet et lancement effectif de l'offre en novembre. Cette réactivité a été possible grâce à une réelle synergie entre tous les services de notre Caisse régionale et à l'accompagnement de nos interlocuteurs Yapla et La Fabrique. Nous avons apprécié la qualité de leur réponse et leur disponibilité. Depuis le lancement, une dizaine d'associations se sont déjà inscrites en quelques jours.

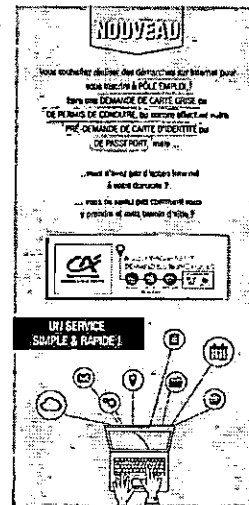
ADN ACCOMPAGNEMENT À LA DÉMARCHE NUMÉRIQUE



L'objectif de cette expérimentation, une 1^{ère} nationale, est d'accompagner les particuliers qui n'ont pas accès à Internet ou qui éprouvent des difficultés dans leurs démarches en ligne.

Essentiellement pour la création, le renouvellement de carte d'identité, de permis de conduire de carte grise ou encore d'inscription ou de réactualisation à Pôle emploi. Tout ceci en mettant à disposition, notre savoir-faire en matière d'accueil et de conseil.

C'est donc après 6 mois d'expérimentation qu'a eu lieu le bilan d'ADN, déployé sur deux agences pilotes : Saint-Vit et Charquemont. Et c'est un vrai succès : Une fréquentation en forte hausse et des usagers plus que satisfaits à 97%. C'est aussi 44% de non clients Crédit Agricole accompagnés, et un profil des usagers plus qu'affirmé car 65% d'actifs ont entre 30 et 50 ans. Ces résultats donnent de belles perspectives. Nous allons maintenant travailler avec la Préfecture et les collectivités locales pour capitaliser sur cette expérience réussie.



Le succès de ce déploiement repose sur une offre de qualité et permet à notre caisse d'associer ses administrateurs et agences de proximité dans la promotion de cette offre.

Avec Yapla, le Crédit Agricole Franche-Comté porte ses valeurs de responsabilité, de proximité et de solidarité et agit chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société.

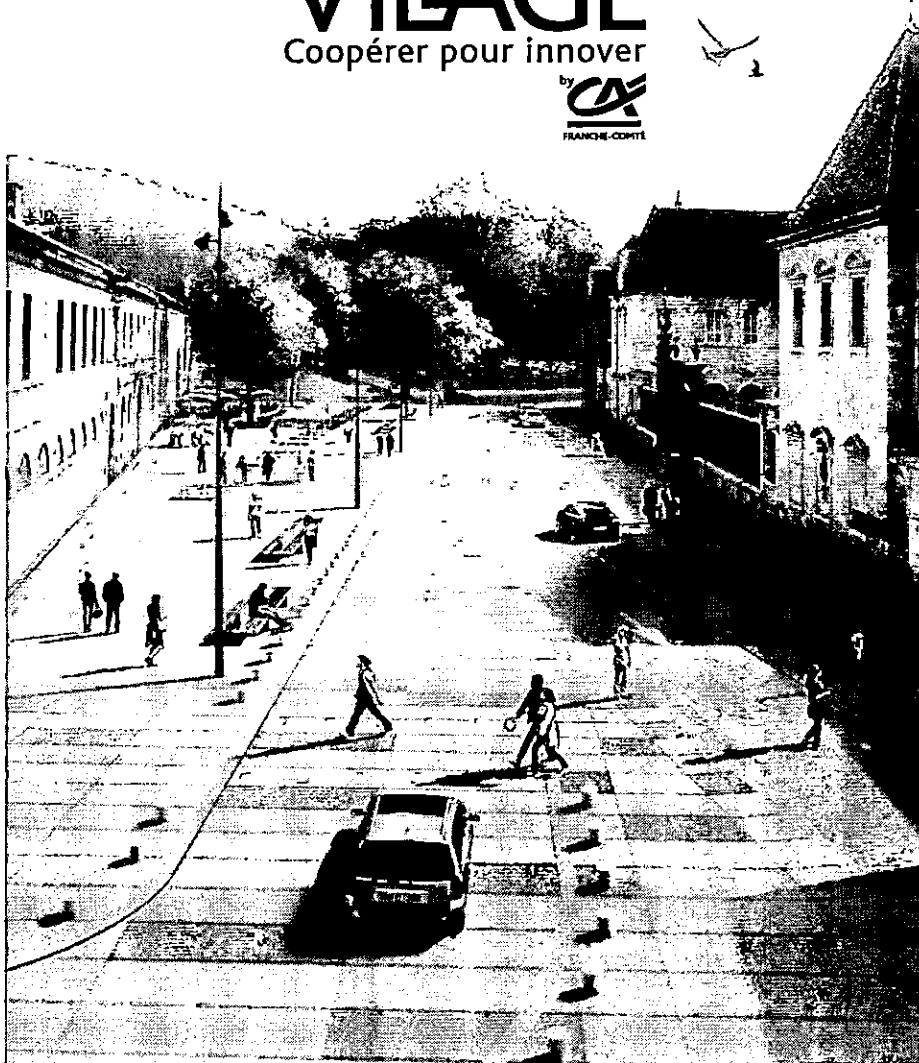


LE VILLAGE

BESANÇON

Coopérer pour innover

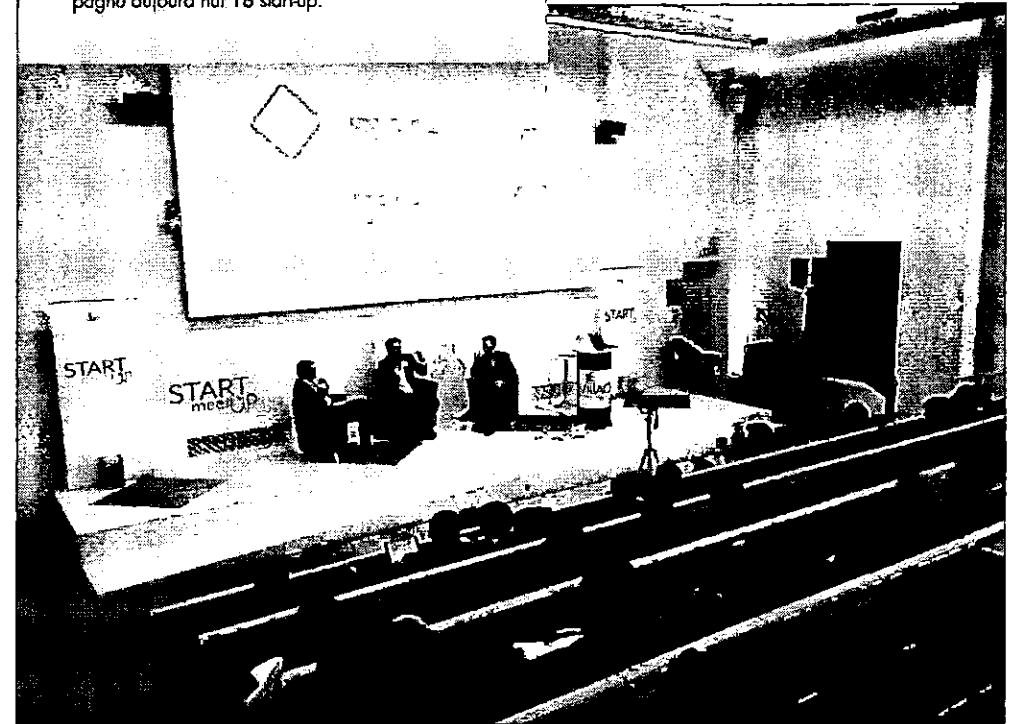
by  **CA**
FRANCHE-COMTÉ



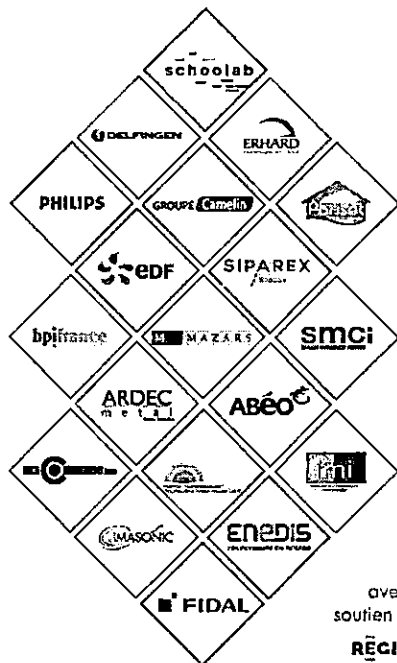
LE VILLAGE BY CA BESANÇON

Cofondé par le Crédit Agricole Franche-Comté et le Pôle de compétitivité des Microtechniques de Bourgogne Franche-Comté, le Village by CA Besançon est un dispositif dédié à l'accélération des startups.

À travers un accompagnement de proximité, en lien avec ses 22 partenaires publics et privés et le réseau national des Villages by CA, le Village by CA Besançon permet aux startups de monter rapidement en compétences et favorise le lien avec leurs clients potentiels. Il accompagne aujourd'hui 18 startups.



ILS SONT PARTENAIRES



avec le soutien de:
RÉGION BOURGOGNE FRANCHE COMTÉ

LE VILLAGE DE L'INNOVATION

Le Village a au cours de l'année 2019 poursuivi son développement au service de la croissance du chiffre d'affaires des start-up et de l'écosystème régional. Ce sont au total 18 start-up qui en 2019 étaient accompagnées par l'un des dispositifs imaginé et conçu par le Village by CA Besançon.

- ▣ Le Village a connu en 2019 une activité importante : en lançant la saison 2 de son cycle STARTMEET-UP à destination de l'écosystème local. Autour d'experts et de start-up ayant traversés la problématique, ce dernier portait sur la démarche d'acquisition / rétention client (Modèle AARRR).
- ▣ L'objectif était également de mettre en place un nouveau programme de mise en relation start-up / entreprise à destination des start-up les plus matures du territoire. Ce sont 4 start-up qui ont ainsi pu être accompagnées au sein de ce dispositif.
- ▣ En lien avec l'ensemble des services de la Caisse régionale, ils ont renouvelé les partenaires historiques du Village en mettant l'accent sur la conquête de nouveaux partenaires.
- ▣ Le nouveau programme Scale-Meet-Up a été élaboré à destination des entreprises (PME et ETI) du territoire afin de les accompagner dans leur transformation.
- ▣ Enfin, comme chaque année les start-up du village ont pu être présentes sur de nombreux salons locaux ou de rang international comme Paris VIVATECH grâce aux partenaires du Village by CA Besançon et au Crédit Agricole Franche-Comté.

CRUNCHTIME

Le Village a été partenaire du CRUNCHTIME du 13 au 17 mai 2019 organisé par l'UTBM à l'Axone de Montbéliard, en lien avec les agences du Crédit Agricole de Belfort - Montbéliard.

- Crunchtime est le plus important défi technologique universitaire français
- ▣ 5 jours de challenge
- ▣ 1700 étudiant(e)s ingénieur(e)s dans 7 spécialités
- ▣ 150 projets technologiques
- ▣ 3 catégories de projets
- ▣ 100 coach pro (industriels, académiques...) impliqués

Principe :

Des porteurs de projets industriels régionaux proposent des sujets inhérents aux problématiques de leurs entreprises. Les étudiants encadrés par des coach ont recherché des solutions aux problématiques données pendant 5 jours. Un fablab est à disposition pour prototyper les solutions.

Le Village a contribué au sponsoring de l'événement. Le CAFC a présenté deux sujets inhérents à la Caisse régionale.

SCHOOLAB

Le Village by CA Besançon connecte la Franche-Comté à l'Île-de-France en s'associant à l'Innovation Studio Schoolab dont l'expertise dans l'accompagnement des start-up est reconnue comme l'une des meilleures de France.

Grâce à ce nouveau partenariat, les start-up du Village by CA Besançon vont bénéficier de l'ensemble des programmes et contenus de workshops Schoolab, d'un réseau d'experts et de mentors de haut niveau, de conférences et d'ateliers, de bureaux de passage à Paris, etc. tout en restant basées en Franche-Comté.

PROGRAMME START-MEET-UP

5
Start-meet-up d'organisés

29
Actions portées par le village

25
Actions menées par l'écosystème en 2019

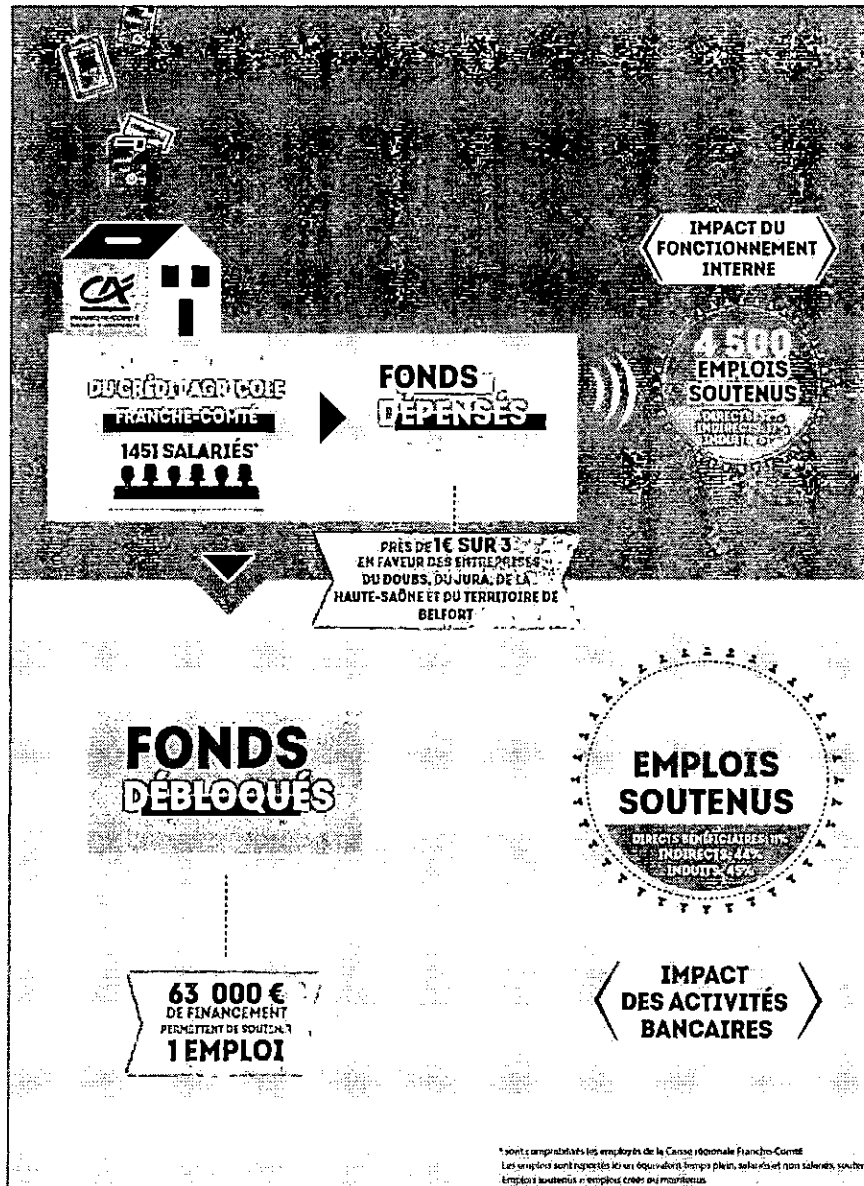
Start-Meet-Up est un programme d'accompagnement sous forme de cycle de conférences, à destination des start-up et de l'écosystème régional.

Parce que le développement et la pérennité d'une start-up sont directement liés à son chiffre d'affaires et donc à son potentiel clients, le Village by CA Besançon a fait le choix d'orienter son nouveau cycle de conférence Start-Meet-Up sur les leviers rapides de croissance. Ces rencontres apportent aux entrepreneurs des outils pratiques et nécessaires à chaque étape clé de leur développement selon le fameux modèle AARRR (Acquisition, Activation, Rétention, Référence, Revenus). De l'acquisition d'utilisateurs à la transformation en clients, chacune de ces étapes clés du modèle est abordée de façon pratique et dynamique au cours de 5 modules.

PROGRAMME SCALE-MEET-UP

Les dirigeants de PME, sont confrontés à des changements de modèles permanents et leurs concurrents deviennent de plus en plus agiles. Fort de son expérience au contact des start-up le Village by CA Besançon a mis en place un programme dédié au PME du territoire pour les accompagner dans leurs transformations. Composé de 5 modules avec l'intervention d'experts de rang national, le programme Scale-Meet-Up du Village by CA Besançon donne aux dirigeants un regard nouveau et des outils concrets pour permettre de simplifier leur organisation, faire des économies, gagner du temps, et développer leur croissance.

notre EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

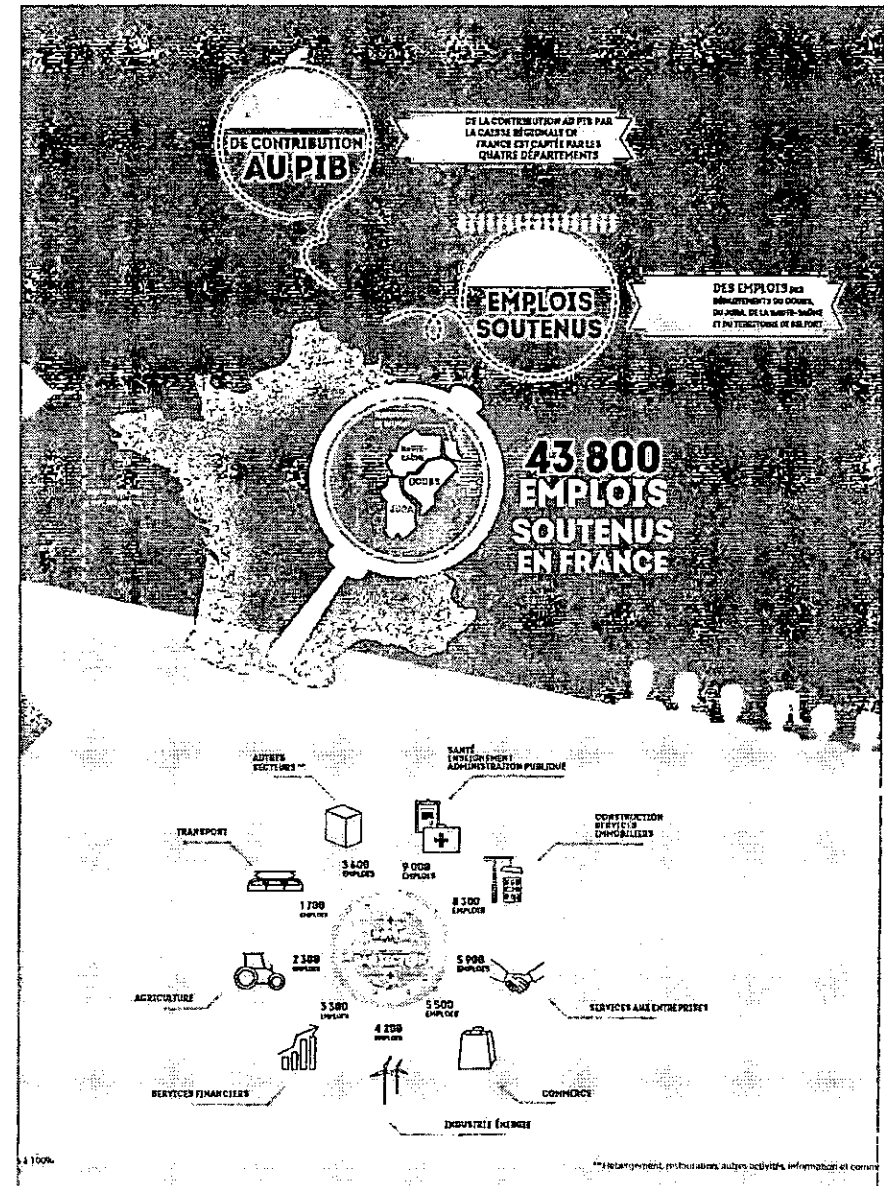


LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ A RÉALISÉ EN 2018 SON EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

C'est une démarche visant à mesurer concrètement les retombées économiques de l'activité du Crédit Agricole Franche-Comté sur son territoire.

Au total, grâce au fonctionnement interne (salaires, impôts et fournisseurs) et à l'activité du Crédit Agricole Franche-Comté (financement), 43 800 emplois sont soutenus en France, dont 12 900 sur notre région.

C'est aussi 3 milliards d'euros de PIB générés en France, dont 1 milliard d'euros sur le territoire de la Caisse régionale Franche-Comté.



Accompagner

LES AGTEURS DU MONDE AGRICOLE

ENGAGEMENTS

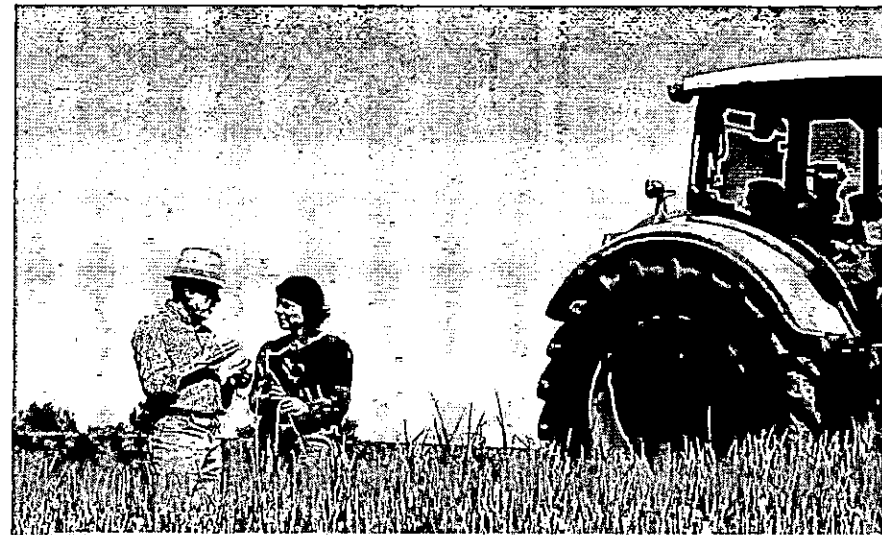
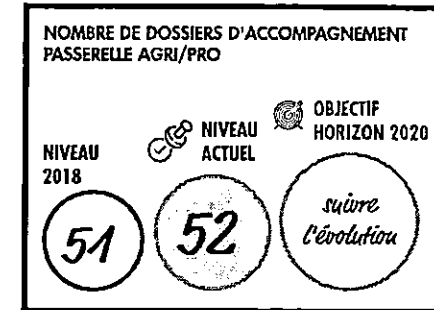
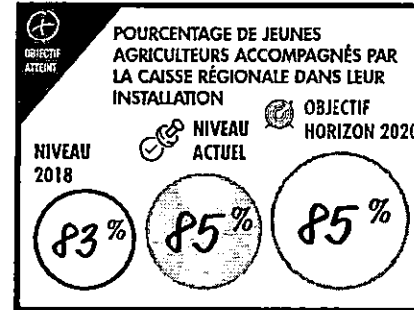
Les origines du Crédit Agricole et sa position de partenaire de référence lui confèrent une responsabilité particulière vis-à-vis de l'agriculture qui reste un des domaines d'excellence retenu dans le Plan à Moyen terme 2020 du Groupe.

La Caisse régionale partage cette vision et réaffirme son attachement à demeurer le partenaire d'une agriculture plurielle, porteuse d'avenir, d'activités économiques et d'emplois en cohérence avec son territoire et les écosystèmes locaux. Elle s'appuie sur l'engagement de ses administrateurs issus du monde agricole pour prendre part aux réflexions prospectives et à l'élaboration de la politique agricole des 4 départements francs-comtois.

La Caisse régionale enrichit ses expertises face aux besoins d'une agriculture évolutive contrainte de s'adapter aux enjeux de sécurisation économique, sociale et environnementale, et s'engage à financer les installations économiquement viables. Elle poursuivra l'accompagnement des jeunes agriculteurs dans le cadre de leur installation et sera attentive à la recherche de solutions concertées avec les Organismes Professionnels Agricoles (OPA) lors de la survenance de situation de crise structurelle ou conjoncturelle.

En se positionnant comme étant un acteur majeur du financement des projets d'investissements en matière d'énergie renouvelable, la Caisse régionale entend permettre à l'agriculture de nos 4 départements de concilier recherche de revenus complémentaires et réponses aux objectifs de la transition énergétique.

indicateurs de performance :



FAVORISER L'INNOVATION EN AGRICULTURE

Le Crédit Agricole Franche-Comté a organisé des conférences sur l'innovation et la digitalisation en agriculture. Afin d'allier sujets d'intérêt et praticité pour nos clients, partenaires OPA et présidents de Caisse locale, ces conférences se sont déroulées par département et dans les lycées agricoles.

Les excellentes relations que l'équipe du marché de l'agriculture de Franche-Comté entretient avec les OPA ont permis de mettre en avant à partenaires (Terre Comtoise, Lely, Cer France, Alliance BFC, les Cuma, Synel et Eva Jura) sur une thématique d'actualité captivante pour un auditoire principalement

composé d'étudiants de BTS, conseillers agri, OPA clients et administrateurs de Caisse locale.

Chacune des conférences s'est conclue par l'intervention du Crédit Agricole pour présenter les offres digitales. Sencrop, une start-up du Village de l'innovation a présenté ses stations météo connectées. Grâce à la qualité de chacune des interventions, le Crédit Agricole Franche-Comté a pu montrer à quel point le monde agricole était plein de ressources et créateur de nouveaux emplois.

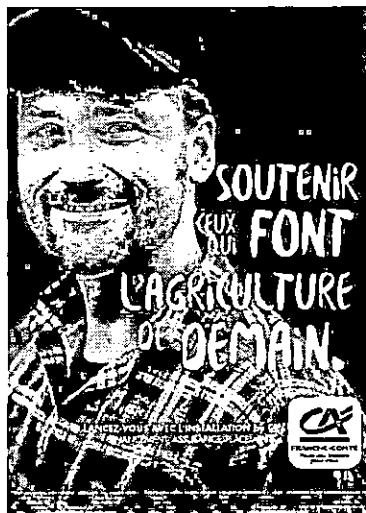


LE CONCOURS NATIONAL DE LA RACE MONTBÉLIARDE

De par ses origines et sa position de partenaire de référence, le CAFC a souhaité soutenir cette manifestation qui a lieu une fois tous les 50 ans en Franche-Comté les 14, 15, 16 et 17 novembre 2019. Pour cette nouvelle édition, la vache montbéliarde était accompagnée de l'élite du cheval de Trait Comtois qui a fêté lui, en 2019, les 100 ans de son association nationale de race, l'ANCTC.

Plus de 25 000 visiteurs se sont donnés rendez-vous à Micropolis, 250 vaches montbéliardes et une quarantaine de chevaux de Trait Comtois se sont parés de leurs plus beaux atours !

Cet événement était couplé au marché Talents et Saveurs avec de nombreuses animations pour petits et grands : clowns, fanfare, numéros équestres, démonstrations d'utilisation du cheval, etc. C'est pourquoi les salariés et les administrateurs ont naturellement participé aux animations proposées sur le stand Crédit Agricole Franche-Comté: #flashtavache, le puzzle tactile et un jeu concours pour faire gagner une cloche comtoise.



FAVORISER L'INSTALLATION

La Caisse régionale a lancé l'Installation by CA. Ce nouveau dispositif comprend notamment un prêt souple pour faire face aux aléas, des avantages fidélités, la remise d'une tablette, une offre d'assurance incitative et un volet e-commerce pour créer une boutique sur Internet. Le Crédit Agricole Franche-Comté a également signé avec la Fédération nationale des Safer (sociétés d'aménagement foncier et d'établissement rural) une convention sur le partage foncier. Elle permet de bénéficier d'un financement relais pour l'acquisition de terres agricoles.

FAVORISER L'ÉMERGENCE D'UNE AGRICULTURE DURABLE

Si la France s'est beaucoup urbanisée depuis les années 1950, elle reste à 80 % constituée d'espaces ruraux. Le Crédit Agricole Franche-Comté s'engage pour soutenir les transformations de l'agriculture. Il a réaffirmé son implication dans ce secteur – dont il est un acteur historique – avec son plan stratégique Agriculture 2020. Ses priorités : favoriser l'installation des jeunes agriculteurs, renforcer l'expertise des filières et sécuriser l'activité.



UNE NOUVELLE OFFRE BIO POUR S'ADAPTER AUX ÉVOLUTIONS DU MONDE AGRICOLE

L'agriculture biologique est une filière en plein développement pour répondre aux attentes des consommateurs en produits bio. Le CAFC en tant que partenaire de toutes les agricultures entrepreneuriales a mis en place une démarche d'accompagnement dédiée aux agriculteurs souhaitant convertir leur exploitation en agriculture biologique.

Cette démarche est composée d'une offre, avec nos services bancaires et assurances, et un accompagnement pour orienter nos clients vers nos partenaires, sur les questions techniques liées à leur projet.

Le financement participatif

Le financement participatif, également appelé crowdfunding, est une solution de financement qui permet de collecter des fonds auprès du grand public pour financer un projet.

> Tralyp

ENTREPRISES, ASSOCIATIONS OU PARTICULIERS

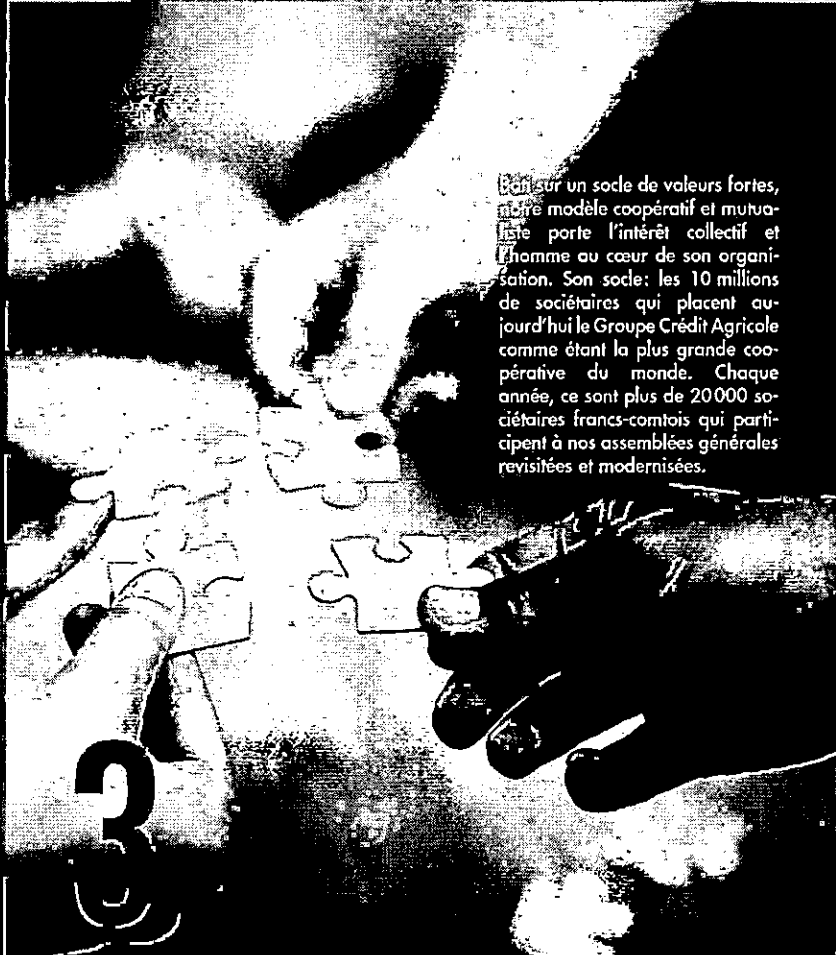
73	66	17
PROJETS REÇUS	PROJETS ÉLIGIBLES	PROJETS ENVYÉS VERS L'ADIE

> Mimosas

PROJETS AGRICOLES OU ALIMENTAIRES

16	4	3
PROJETS IDENTIFIÉS	PROJETS FINALISÉS	DOSSIERS DE FINANCEMENT DONT 1 PROSPECT





Basé sur un socle de valeurs fortes, notre modèle coopératif et mutualiste porte l'intérêt collectif et l'homme au cœur de son organisation. Son socle: les 10 millions de sociétaires qui placent aujourd'hui le Groupe Crédit Agricole comme étant la plus grande coopérative du monde. Chaque année, ce sont plus de 20 000 sociétaires francs-comtois qui participent à nos assemblées générales revisitées et modernisées.

3

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Au service du bien commun

Valoriser NOS SOCIÉTAIRES

ENGAGEMENTS

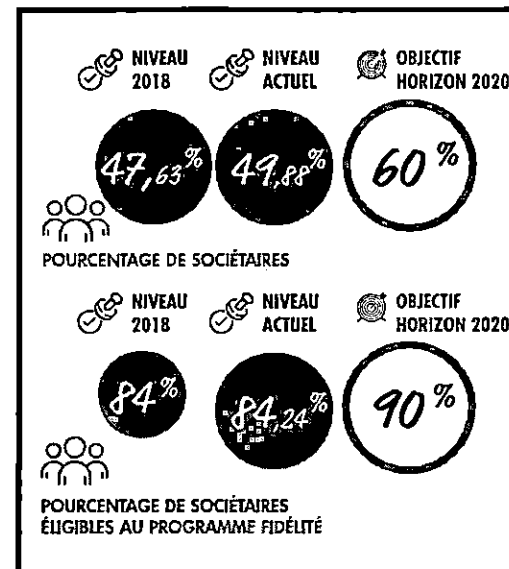
ÊTRE SOCIÉTAIRE, C'EST ÊTRE PLUS QU'UN CLIENT

Le sociétaire est à la fois coopérateur, utilisateur et copropriétaire de sa banque grâce à la détention de parts sociales de sa Caisse locale. Le Crédit Agricole Franche-Comté souhaite valoriser cette différence à travers 6 engagements relationnels auprès de ses sociétaires dont un portant sur des solutions et services réservés.

Des avantages spécifiques qui permettent de valoriser nos sociétaires et de les remercier de leur contribution à notre modèle coopératif.

- La carte bancaire sociétaire a toutes les fonctionnalités d'une carte bancaire classique et permet en plus à son porteur de bénéficier d'avantages extra-bancaires comme par exemple d'obtenir des réductions pour visiter des monuments régionaux et/ou nationaux.
- Le livret sociétaire comtois permet à nos clients sociétaires de percevoir une rémunération supérieure à celle d'un livret « classique » tout en conciliant sécurité du capital et souplesse (épargne disponible à tout moment).
- Le programme de fidélité du Crédit Agricole Franche-Comté permet aux sociétaires éligibles de se voir remercier de leur fidélité et de bénéficier d'avantages exclusifs pour eux et leurs proches.

indicateurs de performance :



250 685
SOCIÉTAIRES






146 419
CARTES
SOCIÉTAIRES

50 211
LIVRETS SOCIÉTAIRES
COMTOIS





En quoi votre modèle est-il coopératif ?

 <p>UN STATUT</p> <p>Une banque coopérative est une société de personnes et non une société de capitaux. Son capital appartient à des clients qui ont adhéré des parts nommées parts sociales. On nomme les clients sociétaires.</p>	 <p>UNE FINALITÉ</p> <p>Satisfaire les besoins des usagers et des sociétaires et contribuer au développement de son territoire. Le profit n'est ni un moyen, ni une fin en soi.</p>	 <p>UNE GOUVERNANCE</p> <p>Un vote démocratique des sociétaires. Une personne = un vote. Quel que soit le montant de ses parts sociales, le sociétaire a le même poids dans le vote à l'assemblée générale et au Conseil local.</p>	 <p>UNE RELATION AU LONG TERME</p> <p>La pérennité et la participation de la coopération sont privilégiées sur le long terme. Les intérêts de notre coopération bancaire sont partagés par le transfert de génération en génération.</p>	 <p>UNE COOPÉRATION / UNE CO-CONSTRUCTION</p> <p>La coopération est un jeu de partage de savoirs. La mise en commun et l'échange d'expertises des administrateurs. La consultation et la co-construction avec des sociétaires.</p>
--	---	---	--	--



LE NUMÉRIQUE POUR TOUS



AGIR CHAQUE JOUR DANS L'INTÉRÊT DE NOS CLIENTS ET DE LA SOCIÉTÉ

La raison d'être du Crédit Agricole est tournée vers l'avenir et caractérise la volonté de contribuer aux champs de l'action sociétale. Preuve en est, le Groupe Crédit Agricole a signé il y a un peu plus d'un an, un partenariat avec le Secrétaire d'état au numérique qui s'est matérialisé par une « Charte d'engagement pour l'inclusion numérique ».

Le Crédit Agricole Franche-Comté, s'appuyant sur ses valeurs de Responsabilité, Solidarité et Proximité a souhaité relayer cet engagement sur ce thème d'actualité et de société en sensibilisant ses clients et sociétaires au numérique.

14 réunions ont été organisées par nos Directeurs de Secteur Commercial, collaborateurs et Administrateurs. Elles se sont déroulées sur tout le territoire franc-comtois du 14 novembre au 6 décembre. Le programme s'est décomposé en 2 parties :

■ La première partie a été animée par un expert NUMÉRICA (Pôle Numérique de Bourgogne Franche-Comté). Il a abordé le contexte et les enjeux du numérique puis trois thématiques centrales ont été déclinées, à savoir :

- + Les démarches administratives car d'ici 2022, ces dernières s'effectueront intégralement en ligne,
- + L'utilisation d'internet afin d'acquiescer les bons réflexes comme le fait de payer en ligne de manière sécurisée,
- + Et la cybercriminalité qui est en pleine recrudescence.

■ La seconde partie, participative, s'est déroulée autour d'un buffet où les salariés et les administrateurs présents dans les différents stands ont fait découvrir ou redécouvrir à nos clients les grandes fonctionnalités des applications bancaires du Crédit Agricole comme l'application Ma Banque (application bancaire la plus téléchargée en France) et le service de paiement, PAYLIB qui permet d'effectuer des virements vers d'autres personnes, des paiements en magasin et en ligne de manière simple et sécurisée.





IMPLIQUER NOS CLIENTS DANS LE CHOIX DU VISUEL DE LEUR CARTE

Pour le Crédit Agricole Franche-Comté, il est primordial de valoriser le sociétariat auprès de nos clients sociétaires et sociétaires en devenir. Construire une banque pour vous, doit se faire avec vous, c'est pour cela que le Crédit Agricole Franche-Comté tenait à co-construire avec les Franch-comtois une carte identitaire, utile au territoire. Cela s'est réalisé lors d'un temps fort sur les réseaux sociaux et notre site internet où chaque Franc-comtois pouvait choisir son visuel préféré. La voix du territoire ayant parlé, découvrez sans plus attendre le choix qui a conquis 43 % des participants et qui est, depuis 2019, le visuel emblématique de nos cartes sociétaires.



LE FESTICOMTOIS EST DE RETOUR

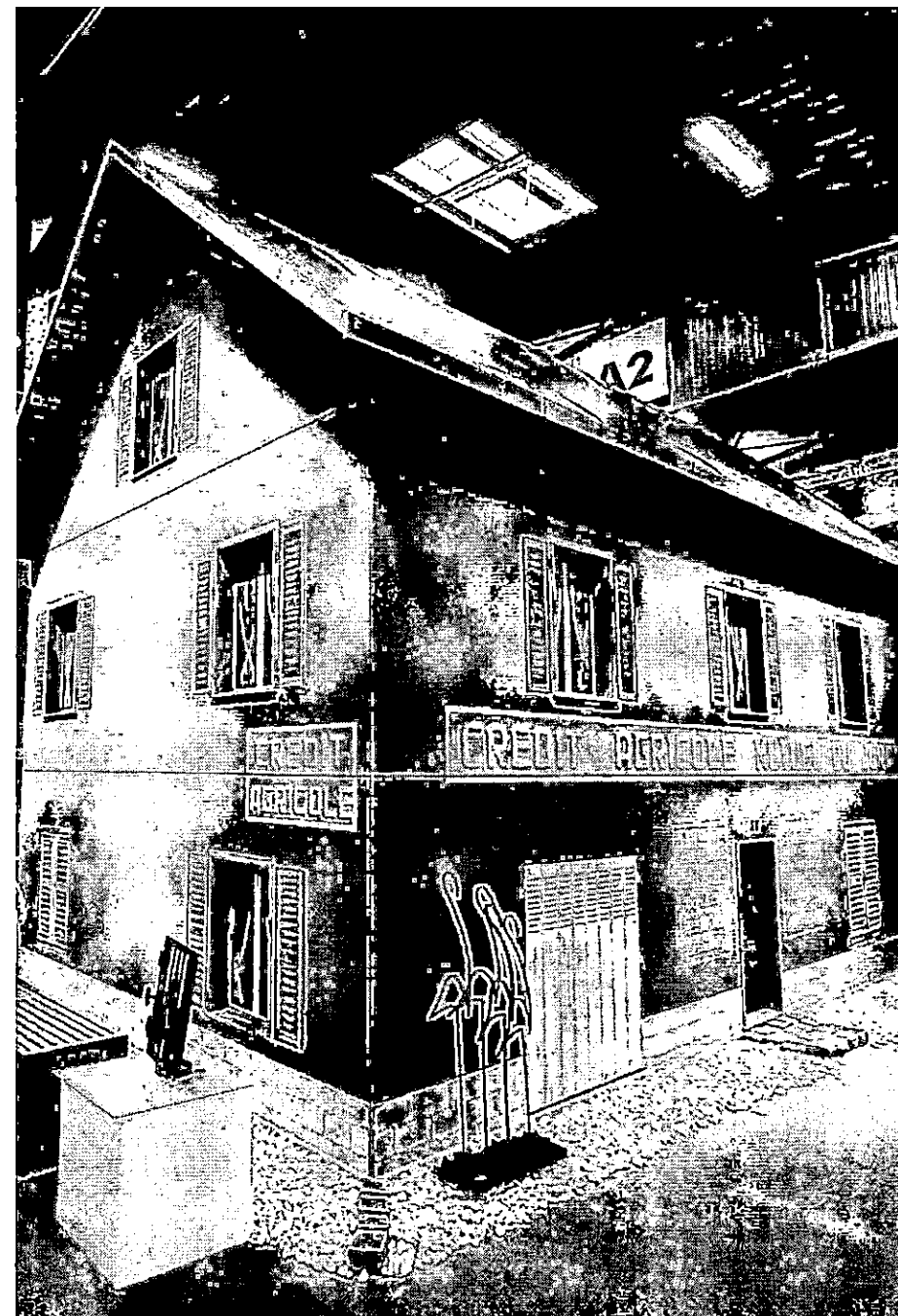
Souvenez-vous, c'était il y a 5 ans. Le 28 novembre 2015, le festicomtois réunissait plus de 15 000 visiteurs et 150 exposants à Besançon Micropolis. Ce moment unique et festif permit, à nos clients sociétaires, de découvrir les savoirs faire franch-comtois. Et d'offrir de la visibilité aux acteurs du territoire, entreprises innovantes, associations dynamiques. Cette année, réservez d'ores et déjà votre samedi 27 juin 2020 : le festicomtois revient !

Il aura lieu à Dole, au parc des expositions DOLEXPO. Vous pourrez y découvrir 160 exposants venus de toute la Franche-Comté.

Ils vous offriront une balade à travers les saveurs, les savoirs et les savoir-faire de notre terroir.

Au programme : dégustations, animations pour petits et grands, concerts, etc. Ce moment exceptionnel sera l'occasion d'apporter la preuve de notre utilité au territoire en mettant en avant notre modèle coopératif.

Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société est notre raison d'être. Ce nouveau festicomtois va vous en convaincre ! Inscriptions et renseignements en agence.



Diversifier

ET IMPLIQUER LES ADMINISTRATEURS DANS NOS CONSEILS D'ADMINISTRATION

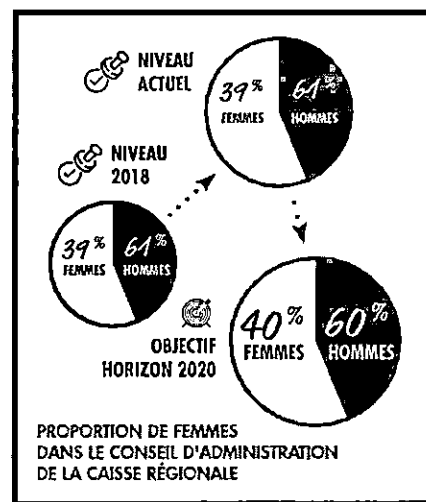
ENGAGEMENTS

Au fil des ans, les administrateurs de notre Caisse régionale et de nos 45 Caisses locales se diversifient avec des profils plus représentatifs de nos clients sociétaires : artisans, salariés, professions libérales, entrepreneurs, agriculteurs, retraités, jeunes actifs. Aujourd'hui, ce sont près de 550 administrateurs qui animent notre réseau mutualiste de 45 Caisses locales.

Très impliqués dans la vie locale et très engagés sur le terrain, ils identifient les projets de développement et les initiatives qui ont du sens. Ils peuvent participer à l'accompagnement des actions menées, en liaison étroite avec les collaborateurs des agences et de notre Caisse régionale. Ce sont à la fois les porte-parole des sociétaires dans nos instances de gouvernance et les ambassadeurs de la banque sur notre territoire.

En parallèle, la féminisation continue à s'accroître au niveau de nos conseils d'administration que ce soit à l'échelle régionale ou locale.

indicateur de performance :



S'ENTOURER D'ADMINISTRATEURS ENGAGÉS

Au Crédit Agricole Franche-Comté, 548 de nos sociétaires, sont devenus administrateurs. Leur rôle est de remonter les interrogations des autres clients et de s'impliquer dans les actions menées par les Caisses locales et la Caisse régionale. Ils s'engagent au service du territoire où ils vivent et travaillent.

Des profils variés : artisans, salariés, agriculteurs, retraités, jeunes actifs... les administrateurs sont représentatifs des sociétaires du Crédit Agricole Franche-Comté.



1
CONSEIL
D'ADMINISTRATION

18
ADMINISTRATEURS
CAISSE RÉGIONALE

45
CAISSES LOCALES

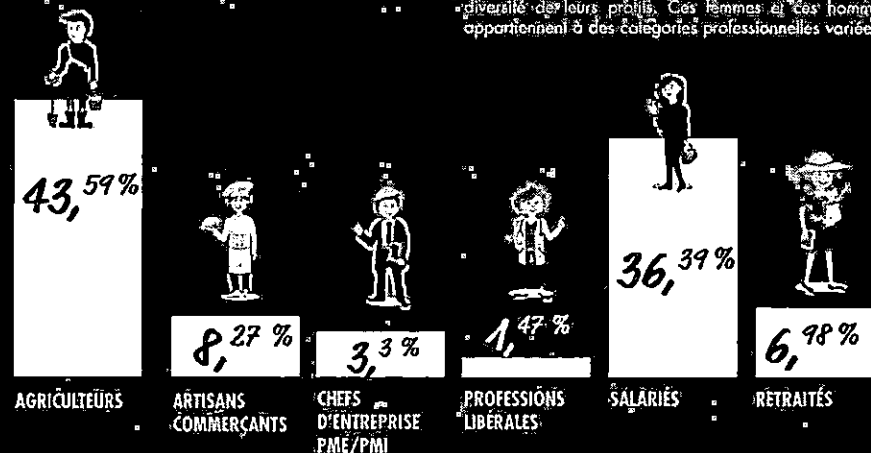
548
ADMINISTRATEURS

37%
femmes

63%
hommes

41%
- 50 ans

La force de notre réseau de nos administrateurs réside dans la diversité de leurs profils. Ces femmes et ces hommes appartiennent à des catégories professionnelles variées.





ÉCOUTER, INFORMER ET FORMER NOS ÉLUS

La Caisse régionale met à la disposition des administrateurs de nombreux outils pour les aider à mener à bien leurs missions. Elles ont ainsi développé pour eux l'extranet élus, un espace qui leur permet de s'informer et d'échanger. L'accent est mis également sur la formation des élus qui se voient proposer des parcours progressifs adaptés à leurs responsabilités, notamment sur le digital. Les administrateurs désireux de s'engager davantage dans la vie de leur territoire peuvent se porter volontaires pour devenir référents. Ils choisissent des domaines spécifiques en phase avec leurs centres d'intérêt et créent ainsi un lien supplémentaire entre un projet, une association et le Crédit Agricole.



RÉVISION COOPÉRATIVE

La finalité de la révision coopérative dont a fait l'objet le Crédit Agricole Franche-Comté est de procéder à un examen critique et analytique de l'organisation et du fonctionnement de la société coopérative au regard des principes coopératifs définis par la loi du 10 septembre 1947.

La révision coopérative constitue un examen qui aborde les aspects juridiques, administratifs et de gouvernance des coopératives.

Elle apporte aux associés coopérateurs (sociétaires pour le CAFC), le moyen de vérifier que leur outil commun demeure bien une coopérative dont le fonctionnement garantit sa pérennité.

Elle se veut, aussi, pour les dirigeants un outil d'aide à la gouvernance et à la cohérence du projet coopératif qui prend en compte les exigences du statut coopératif et les règles liées à son activité.

Les vérifications ont porté sur les thématiques suivantes :

- Adhésion volontaire et ouverte à tous,
- Gouvernance démocratique,
- Participation économique des membres,
- Affectation des excédents d'exploitation,
- Formation des administrateurs et information des membres,
- Coopération avec les autres coopératives.



La satisfaction collaborateur

LE PACTE SOCIAL

ETABLIR ET FAIRE VIVRE

La singularité de nos collaborateurs permet de développer leurs talents de demain. Notre intérêt commun est que chacun exprime pleinement ses aptitudes et puisse construire son avenir. Cela se traduit par une volonté constante d'amélioration de la qualité de vie au travail, facteur de bien-être de nos équipes et par un dispositif de formation pour accompagner les savoir-faire, les évolutions technologiques et réglementaires.



Faire

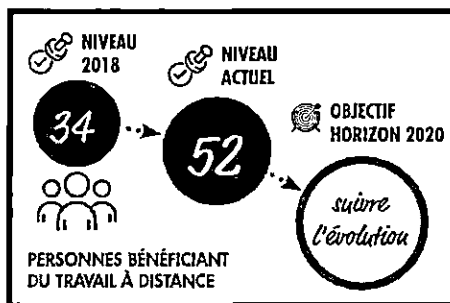
DE LA QUALITÉ DE VIE UN FACTEUR DE PERFORMANCE

ENGAGEMENTS

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La Caisse régionale est attentive à proposer les meilleures conditions sociales et matérielles d'exercice des métiers. Elle s'engage à décliner localement les accords nationaux qui traitent de ces sujets en s'appuyant sur une logique participative et la concertation avec les Instances Représentatives du Personnel. Elle porte une attention toute particulière à la prévention et la prise en compte des risques professionnels, la veille des risques psychosociaux, dans un contexte d'entreprise soumise à des adaptations permanentes.

indicateur de performance :



GESTION DYNAMIQUE ET TRANSPARENTE DES PARCOURS PROFESSIONNELS

La motivation des collaborateurs se veut favorisée par une gestion dynamique des carrières dans le cadre d'un management collaboratif qui favorise la mise en action et la prise d'initiatives. La visibilité des métiers proposés au sein de la Caisse régionale est facilitée par la diffusion de cartographies, fiches métiers et divers guides incitant les collaborateurs à prendre en main leur carrière et leur employabilité. Des échanges réguliers (entretiens d'appréciation) avec les managers, assortis de revues d'effectifs périodiques permettent d'identifier les talents et d'encourager les mobilités et les évolutions de carrière, sur la seule base des qualités professionnelles et compétences requises. Les collaborateurs sont accompagnés dans l'élaboration de leur propre parcours professionnel au sein de différents services par des immersions de découverte.

Ces échanges favorisent la cohésion sociale interne. La Caisse régionale s'attache à identifier et faire grandir les talents présents dans l'entreprise en s'appuyant également sur des formations innovantes et liées au développement personnel. Ainsi l'entreprise fait ressortir son capital humain en proposant des formations telles que : la prise de parole en public, la gestion du stress...

1452

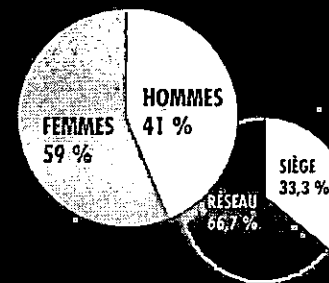
81

120

53

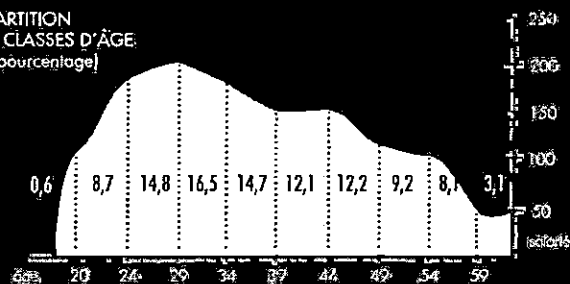
Le Crédit Agricole Franche-Comté se positionne parmi les premiers employeurs privés de la région.

C'est un recruteur de premier plan qui valorise la diversité avec une dynamique de recrutement ; partenariat avec la plateforme WIZBii, avec les écoles et les universités en participant activement aux forums de recrutement.



46 heures

RÉPARTITION
PAR CLASSES D'ÂGE
(en pourcentage)



8393 jours

DE FORMATION
PAR AN

8,8 %

DE LA MASSE
SALARIALE INVESTIS
EN FORMATION

23,7 %

DES CDI ONT BÉNÉFICIÉ
D'UNE ÉVOLUTION
DE CARRIÈRE.

40 personnes

EN FORMATION PAR JOUR
SUR L'ENSEMBLE DE
L'ANNÉE (MOYENNE).



LE DISPOSITIF BANQUIERS SOLIDAIRES

Lancées en 2018 à l'initiative de la Fondation Grameen Crédit Agricole et de Crédit Agricole S.A, les missions "banquiers solidaires" sont des missions de volontariat de compétence proposées aux collaborateurs du groupe Crédit Agricole. L'objectif est double : d'une part, valoriser les compétences des collaborateurs du groupe et d'autre part, apporter un soutien complémentaire aux institutions de microfinance et entreprises partenaires de la Fondation.

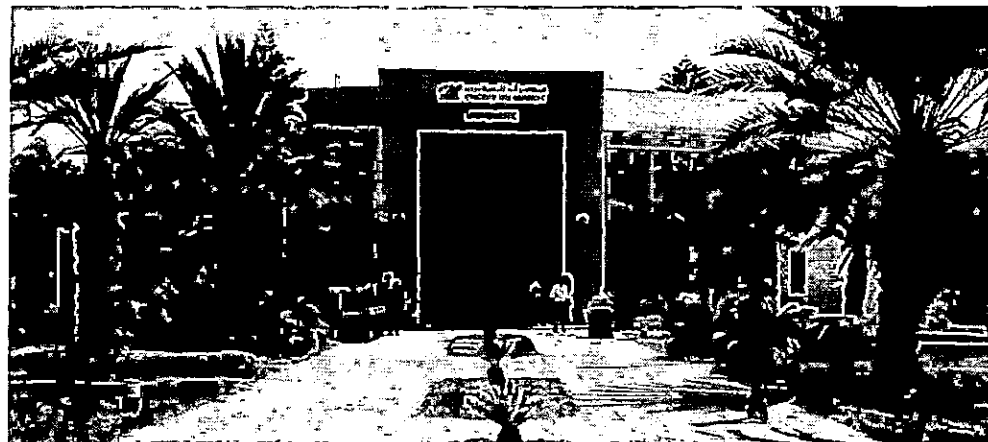
D'une durée de 1 à 2 semaines, que ce soit en Afrique, en Asie ou encore en Europe, les collaborateurs ont la possibilité, grâce au dispositif « Banquiers Solidaires » de réaliser une mission dans le cadre de leur contrat de travail ou pendant leurs congés pour mettre au service d'une structure leurs compétences et leur expertise dans les domaines suivants : Gouvernance et management, Agriculture et élevage, Produits d'assurance et financiers, Modèle business et changement d'échelle, Marketing et communication...

Le Crédit Agricole Franche-Comté peut être fier de Jonathan Michaud, parti initialement au Sénégal pour collaborer quelques semaines avec la Laiterie du Berger (entreprise sociale qui vise à valoriser le lait des éleveurs sénégalais) et qui restera finalement sur place pendant 2 ans pour appuyer Kossam, le projet de la Laiterie du Berger visant à structurer la filière lait au Sénégal.



Jonathan Michaud nous raconte son expérience en tant que "banquier solidaire" dans cette interview :

« Dans le cadre de mes activités professionnelles au sein du Crédit Agricole de Franche-Comté, j'ai eu l'opportunité de venir visiter la Laiterie du Berger en janvier 2018. Issu du milieu agricole franc-comtois et ingénieur agronome de formation, j'ai tout de suite été intéressé par la problématique de développement, de renforcement et de structuration de l'amont d'une filière laitière adressée par la Laiterie du Berger au nord du Sénégal. Lorsque la Fondation Grameen Crédit Agricole et Crédit Agricole S.A. ont mis en place le programme "banquiers solidaires", je n'ai pas hésité à candidater. C'était pour moi une opportunité de mettre à disposition de la Laiterie du Berger mes compétences et mon expérience tout en m'enrichissant au contact d'un environnement nouveau. Après ma mission, soutenu par Crédit Agricole-Franche Comté, j'ai été détaché au Sénégal pour diriger une filiale de la Laiterie, Kossam SDE, pour une durée de 2 ans. »



WAGNER CRUZ : RETOUR D'EXPERIENCES DE SA MISSION AU MAROC

Le Crédit Agricole mobilisé pour croiser les talents et les cultures !

C'est dans cet esprit que les Caisses régionales, la Fédération Nationale du Crédit Agricole, Crédit Agricole S.A. et ses filiales, ont validé les principes du programme « DestiNations Internationales ».

Il a pour ambition d'accompagner les mobilités à l'international et favoriser les transferts de savoirs et d'expertises sur différents métiers au sein de toutes les entités du Groupe.

Deux types de mobilité sont proposés :

- Les missions « d'expertises » : d'une durée moyenne de 6 mois, elles permettent aux collaborateurs de transférer leurs compétences et expertises dans les différentes filiales de la Banque de Proximité à l'International.
- Les missions « d'échanges » : elles répondent à des besoins ponctuels de transferts de bonnes pratiques et de savoir-faire au sein des filiales de la Banque de Proximité à l'International, sur une durée d'une à deux semaines.

C'est dans le cadre d'une mission d'expertise, que Wagner CRUZ a rejoint les équipes RH du Crédit du Maroc à Casablanca. Il nous partage son retour d'expérience :

« Au terme de mon stage de fin d'études, j'ai pu intégrer le Crédit Agricole Franche-Comté et ai découvert les différentes possibilités d'évolution aussi bien en interne qu'au niveau du Groupe. En école de commerce, j'avais eu l'opportunité de partir un an à l'étranger avant de me spécialiser dans les ressources humaines. Après quelques années en tant qu'Expert RH, je me suis demandé comment je pouvais capitaliser sur les différentes compétences acquises durant mon parcours et les partager au-delà des frontières. C'est à ce moment que j'ai découvert le programme « DestiNations Internationales ». Je n'ai pas hésité à postuler sur une mission à Casablanca, dont les objectifs étaient entre autres, de créer une politique de recrutement externe et de marque employeur, de formaliser la politique de mobilité interne et promouvoir la diversité au sein du Crédit du Maroc.

Au-delà de ce que j'ai pu partager avec l'équipe, cette expérience m'a permis de me développer aussi bien professionnellement que personnellement, de vivre un quotidien différent en m'enrichissant de nouvelles façons de penser, de m'adapter à une nouvelle culture de travail, mélange de valeurs, traditions et modernité ».



LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le CAFC a mis en place le **travail à distance**, permettant aux salariés éligibles de travailler dans une agence proche de leur domicile 1 à 2 jours par semaine. Cette organisation du travail permet de réduire le risque routier et de favoriser l'articulation vie professionnelle et personnelle.

Le droit à la déconnexion: le CAFC a signé avec les Organisations Syndicales un accord sur le droit à la déconnexion encadrant l'usage des outils numériques. Cet accord a été suivi d'une charte sur les bonnes pratiques « Smartphone attitude » remise à chaque salarié bénéficiaire d'un outil nomade.



UNE FORMATION ECO CONDUITE POUR NOS COLLABORATEURS

Dans le cadre de notre démarche RSE, de la prévention des risques routiers et de la qualité de vie au travail des collaborateurs, le Crédit Agricole Franche-Comté a lancé la première vague de formation Eco-Conduite en mai 2019 auprès des 18 collaborateurs fortement exposés lors de leur déplacement professionnel en voiture.

La formation Eco-Conduite, appelée également conduite économique, citoyenne, et responsable permet de :

- Réduire le coût d'entretien de son véhicule et par la même occasion réduire les émissions de gaz à effet de serre jusqu'à 40 %
- Préconiser la pratique d'une conduite modérée, souple et moins stressante qui réduit considérablement le risque d'accident de 10 à 15 % en moyenne.
- Réduire les coûts en carburant et faire des économies de 10 % à 20 %.

Le retour des premières sessions de formation est très positif avec une baisse constatée de 25 % de consommation en moyenne par rapport à leur conduite habituelle.



SCAN'UP : OUTIL DE PERSONNALISATION DES FORMATIONS INDIVIDUELLES

Un Scan'up est une évaluation individuelle d'environ 45' par questionnement aléatoire via la plateforme Syfadis.

Elle a 2 objectifs :

- Mesurer les acquis (fondamentaux, perfectionnement ou expertise) sur un domaine (assurance, épargne,...).
- Proposer un parcours personnalisé à chaque apprenant en fonction de ses résultats pour l'accompagner dans sa montée en compétence.

L'évaluation est un service automatisé, basé sur un référentiel commun co-construit avec les entités du groupe Crédit Agricole. Le résultat de l'évaluation est accompagné de préconisations et d'une proposition de formation individualisée. L'IFCAM, notre institut de formation, est garant de la mise à jour des contenus.

Au Crédit Agricole Franche-Comté, nous utilisons des Scan'Up pour la filière patrimoniale.

Nous avons lancé un Scan'Up Assurance mi-décembre ainsi qu'un quiz sur la connaissance des instruments financiers (obligation MIF 2) ainsi qu'un Scan'Up en filière PRO. Le lancement d'un Scan'Up Epargne est également à l'étude.

Dans une logique d'optimisation du temps de formation et de personnalisation des parcours, notre ambition de développer ces solutions innovantes, ludiques, de qualité, personnalisées et à distance. D'autres solutions avec d'autres partenaires sont également à l'étude.



Promouvoir

L'EXPRESSION DES SALARIÉS ET LE DIALOGUE SOCIAL

ENGAGEMENTS

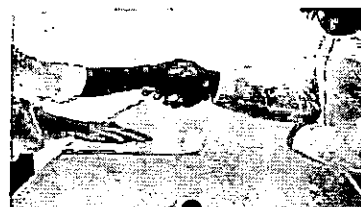
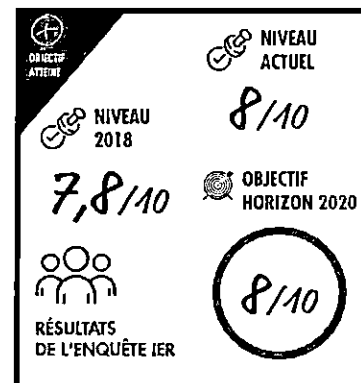
L'Indice de Recommandation des Collaborateurs permet de mesurer objectivement l'appréciation des conditions de travail et la fierté d'appartenance des salariés. La Caisse régionale est attentive à proposer les meilleures conditions sociales et matérielles d'exercice des métiers.

Elle décline l'accord national sur les conditions de travail en respectant le principe d'une recherche de solutions équilibrées basée sur le triptyque « bien-être des salariés – satisfaction client – bonne conduite de l'entreprise », en concertation avec les instances représentatives du personnel. La Caisse régionale vise également à maintenir

avec les représentants du personnel une qualité de dialogue social propice au développement de l'activité de l'entreprise et à l'adaptation de son organisation au contexte socio-économique, conformément aux orientations définies dans l'accord sur les conditions de travail signé au niveau national et décliné au sein de la Caisse régionale Franche-Comté. Elle veille pour cela à :

- définir tous les ans un calendrier de négociations sociales;
- identifier chaque année le nombre d'accords signés par les Instances Représentatives du Personnel (DP, CE, CHSCT).

indicateur
de performance :



IER COLLABORATEURS

Le Crédit Agricole Franche-Comté veut promouvoir une culture humaine fondée sur la confiance qui se matérialise par une démarche commune : l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER). Il est déterminé à partir des réponses à un questionnaire en ligne destiné à tous les salariés.

Ce questionnaire comprend également une question ouverte leur permettant de proposer des idées d'optimisation. Il permet de mettre en place un plan d'actions afin de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.



LE MANAGEMENT VISUEL

Le Management Visuel, un management de proximité agile (flexible) qui vise à satisfaire collaborateurs et clients. Les objectifs de cette démarche reposent sur l'amélioration de la satisfaction client par la simplification et la compréhension des objectifs par les employés. Le fonctionnement du management visuel s'appuie sur des outils simples : un tableau, des indicateurs clairs et utiles et des réunions organisées par l'équipe et le manager.

Les avantages

Ce management de proximité facilite l'évolution des pratiques managériales vers :

- Plus de collaboratif et de participatif pour impliquer les collaborateurs
- Plus de sens et de vision donnés à l'action
- Plus de performance opérationnelle par la mise en place d'une culture de l'amélioration continue.

Le management visuel répond aux attentes exprimées par les équipes à savoir :

- Plus d'agilité et de marges de manœuvre
- Plus d'autonomie dans l'exercice de leur métier
- Plus de reconnaissance et d'implication



Être

UN EMPLOYEUR DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ ET D'ÉQUITÉ

ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole Franche-Comté est signataire de la Charte de la diversité depuis 2008 et affirme sa volonté d'appliquer des pratiques non discriminatoires dans le cadre de son activité. La Caisse régionale souhaite ainsi renforcer son pouvoir d'attractivité par des pratiques responsables légitimement reconnues en matière de diversité et d'égalité professionnelle, et par l'exercice d'un dialogue social de qualité.

Les pratiques mises en œuvre dans le cadre des processus de mobilité interne sont fondées sur les seuls éléments objectifs d'appréciation, relatifs aux qualités professionnelles et compétences attendues (savoir, savoir-faire et savoir-être). Le Crédit Agricole Franche-Comté mène une politique de recrutement basée sur la recherche de profils divers visant à satisfaire ses besoins de compétences, intégrant les jeunes de son territoire et recourant aux contrats d'alternance, facteur d'insertion professionnelle des jeunes.

L'alternance, l'accès à la formation des seniors, la volonté de satisfaire les demandes de temps partiel, l'accompagnement lié au retour à l'emploi après des absences longues, illustrent les valeurs d'intégration sociale de l'entreprise.

Le Crédit Agricole Franche-Comté réaffirme sa volonté de faire progresser la dynamique enclenchée en matière d'égalité professionnelle homme-femme, et d'intégration des personnes handicapées.

Dans ces domaines, les actions s'inscrivent dans la perspective de renforcer la représentativité féminine au sein du personnel d'encadrement, notamment dans le management du réseau de distribution, et de situer durablement la Caisse régionale au-delà des seuils minimum légaux s'agissant des travailleurs handicapés.

L'entreprise réaffirme son attachement à promouvoir les conditions d'exercice de l'action des Instances Représentatives du Personnel en leur allouant les moyens et les espaces de dialogue propices à favoriser le dialogue social interne riche et constructif.

indicateurs de performance :



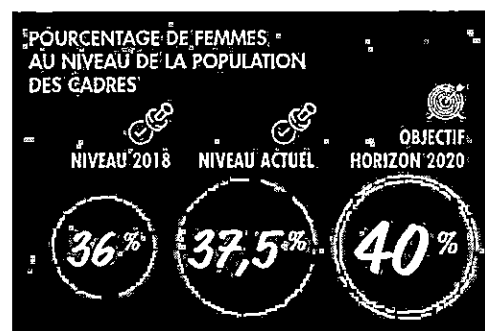
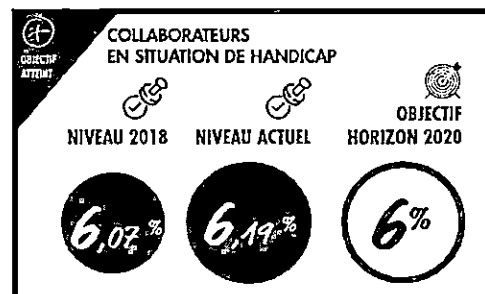
SEMAINE DU HANDICAP

Chaque année le CAFC organise diverses actions de sensibilisation et de communication autour de la situation de handicap pendant la semaine du handicap.

En 2016, une action de sensibilisation autour des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) a été organisée avec l'intervention d'un ergonome auprès des salariés.

En 2017, le CAFC a choisi de communiquer sur les symptômes du stress et leurs conséquences, avec des séances d'initiation à la sophrologie pour les salariés volontaires. Lancement du chèque « CESU Handicap », permettant aux salariés en situation de handicap de bénéficier d'une prise en charge de l'entreprise sur des prestations à domicile.

En 2018 et 2019 nous avons organisé (de novembre 2018 à juin 2019) au titre de la semaine du handicap une animation nutrition/santé en partenariat avec Agrica. Il s'agit d'une animation qui consiste à informer nos collaborateurs sur l'importance de manger plus sainement et de bouger au quotidien afin de prévenir certaines maladies invalidantes telles que le diabète, les maladies cardio vasculaires etc.



ACCORDS COLLECTIFS:

Don de jours de repos

Le Crédit Agricole Franche-Comté a souhaité mettre en place un dispositif d'accompagnement des salariés ayant un enfant ou un conjoint gravement malade, par le don de jours de repos dans l'entreprise, mesure de cohésion sociale innovante et répondant aux valeurs de solidarité et d'entraide.


Ce dispositif est décrit au travers d'un accord collectif conclu en date du 26 janvier 2018.

Ainsi, les collaborateurs, de façon anonyme, peuvent céder jusqu'à 5 jours de congé par année civile, au profit d'un autre collaborateur se trouvant dans une situation familiale d'une particulière gravité.

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Depuis de nombreuses années, le Crédit Agricole Franche-Comté s'est engagé en faveur de l'égalité professionnelle, au travers de mesures incitatives visant à améliorer le positionnement des femmes au sein de l'entreprise. Ainsi, ces mesures s'articulent autour de : l'inscription des femmes aux filières de formation, l'accès des femmes à des postes à responsabilité élevée, la suppression des écarts de rémunération non justifiés, un équilibre recherché entre vie professionnelle et vie personnelle.

Le Crédit Agricole Franche-Comté souligne les résultats positifs de la politique menée, s'inscrivant comme un acteur majeur dans la promotion de la diversité.



Face aux changements climatiques le CAFC accompagne ses clients dans leurs projets d'énergie renouvelable. Que ce soient des travaux d'isolation ou des projets de plus grandes envergures telles que la méthanisation ou la biomasse, la Caisse régionale confirme son engagement dans le financement de cette transition énergétique. Le Crédit Agricole Franche-Comté réalise un bilan carbone tous les 4 ans afin de mettre en place un plan d'actions pour limiter son empreinte environnementale.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

► *Limiter votre empreinte carbone*

Accompagner

NOS CLIENTS DANS LES ÉNERGIES RENEUVELABLES

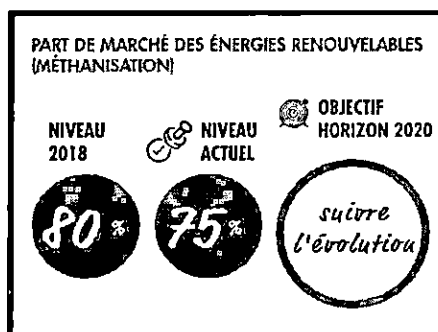
ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole Franche-Comté souhaite soutenir les initiatives liées aux énergies renouvelables.

Sur le marché des particuliers, la Caisse régionale s'inscrit dans une démarche de promotion de la rénovation thermique en privilégiant les voies partenariales, notamment avec les collectivités locales, et conforte l'offre liée à l'équipement des ménages et à la rénovation du bâti pour répondre aux consommateurs interpellés au quotidien par l'augmentation du prix de l'énergie.

Nos clients professionnels engagés sur ce domaine bénéficient des conseils de la Direction des Marchés Spécialisés. La politique d'engagement du Crédit Agricole Franche-Comté est basée sur la sécurisation des porteurs de projets et une approche « raisonnée » notamment en matière de financement des projets photovoltaïques/méthanisations agricoles.

indicateur de performance :



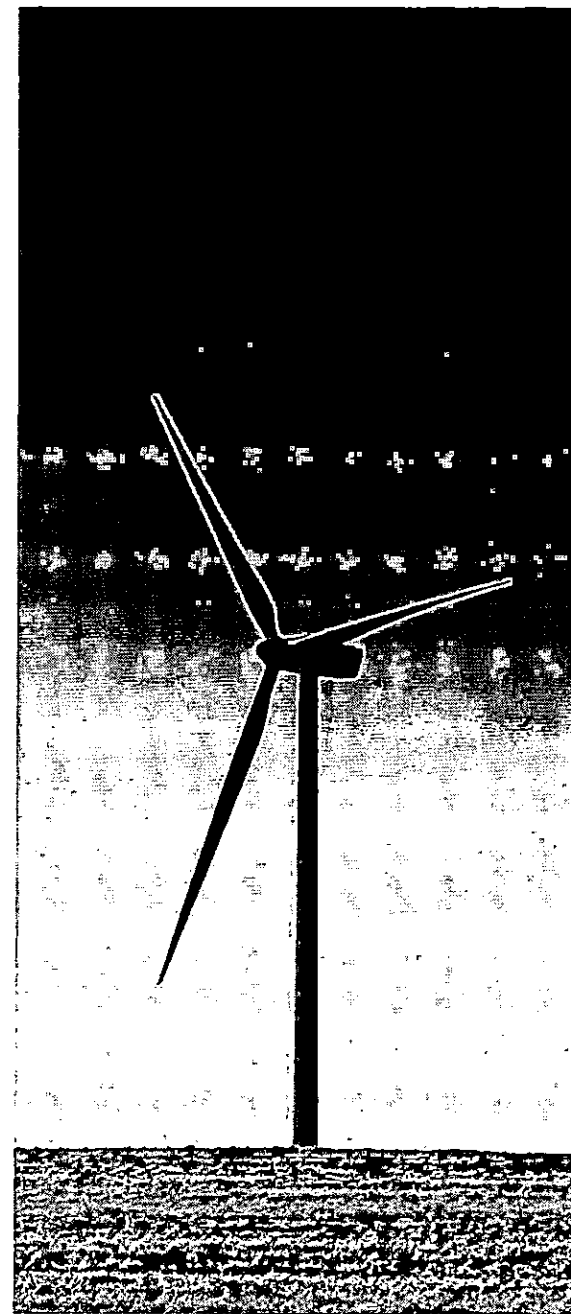
UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Franche-Comté a revu à la hausse ses ambitions en matière d'accompagnement de la transition énergétique. Il a notamment confirmé son engagement dans le financement des énergies renouvelables. L'objectif de financer un projet sur trois dans ses territoires d'ici fin 2020 est quasiment atteint. Les Caisses régionales accompagnent tous types d'initiatives, des projets éoliens, de méthanisation ou photovoltaïques, en s'appuyant notamment sur la filiale Unifergie, spécialisée dans le financement des énergies renouvelables.

- 75 % de parts de marché dans le financements crédits de méthanisation
- Création d'une filière énergie dédiée.

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE NOUVELLES OFFRES VERTES

Depuis juillet 2019, les Caisses régionales du Crédit Agricole s'engagent dans la transition énergétique et proposent de nouvelles solutions à leurs clients particuliers pour l'achat d'un véhicule "vert" ou pour financer des travaux ayant pour objectif des économies d'énergie. Ainsi un prêt vert travaux à taux réduit jusqu'à 50 000 euros et 120 mois, a été créé en juillet 2019 en Franche-Comté. Pour le financement d'un véhicule "vert" (émission de Co2 < 109g/km), le Crédit Agricole propose un prêt vert à taux réduit et la possibilité d'avancer sans frais la prime à la conversion sur 12 mois (avec un différé de 11 mois). De plus, en assurant leur véhicule vert au Crédit Agricole de Franche-Comté, nos clients bénéficient de 3 mois gratuits sur leur assurance voiture la première année.



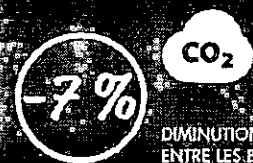


LE BILAN CARBONE

Le changement climatique est indéniable. La hausse des concentrations dans l'atmosphère de gaz à effet de serre émis par les activités humaines amène alors à évaluer nos rejets grâce au bilan carbone. Le bilan carbone est un outil de diagnostic inventé par l'Agence de l'Environnement et De la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) pour comprendre et analyser l'activité des particuliers, des entreprises, des collectivités et des administrations en termes d'émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre.

Soucieux de ces différents enjeux climatiques le Crédit Agricole Franche-Comté s'inscrit dans une véritable démarche visant à réduire l'impact environnemental du gaz à effet de serre. Son champ d'action est large et son processus se déroule en plusieurs étapes bien distinctes. Tout d'abord, il permet de sensibiliser au réchauffement climatique et à ses conséquences sur notre planète. Ensuite, l'objectif est d'établir un périmètre d'analyse afin de collecter les informations à prendre en considération et de les exploiter. À partir des résultats obtenus, il restera à définir un plan d'action pour limiter les émissions de dioxyde de carbone et à appliquer les nouvelles mesures.

Depuis la loi Grenelle II de juillet 2010, le bilan carbone est devenu obligatoire pour un certain nombre d'acteurs publics et privés. Depuis 2015, la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte a établi que les entreprises devaient réaliser tous les quatre ans contre trois pour les services de l'État, les collectivités et autres établissements publics.

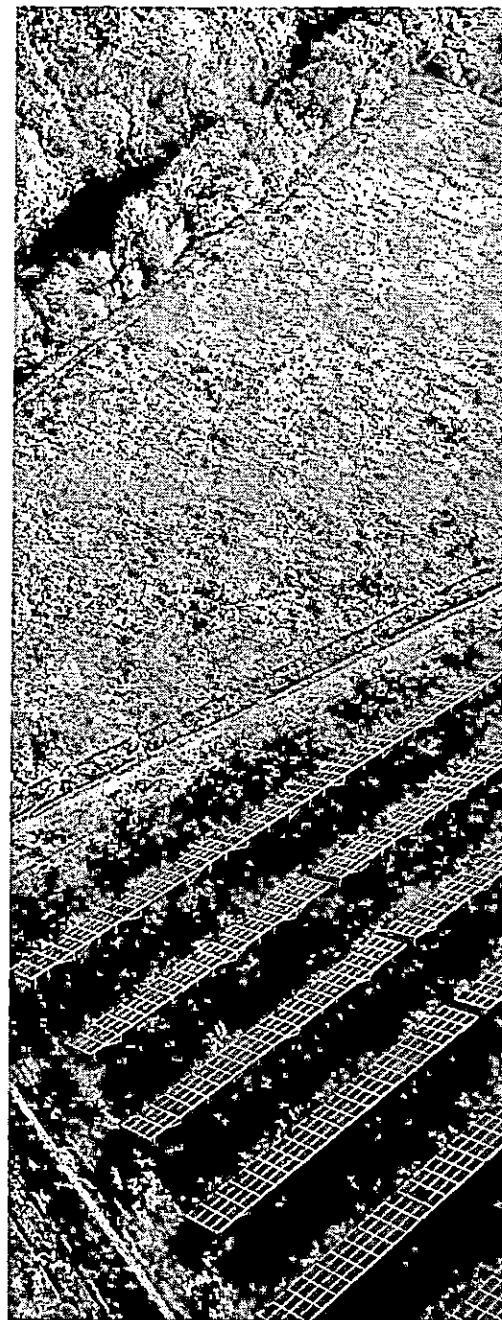


ANNÉE DU BILAN CARBONE	ÉMISSIONS GLOBALES	ÉMISSIONS PAR SALARIÉ ETP
2008	10 840	7,5
2014	10 100	6,8

La Caisse Régionale est actuellement en cours de réalisation de son 4^{ème} bilan carbone qui tient compte principalement :

- des émissions directes de GES : combustion des sources fixes et mobiles, procédés industriels hors combustion,
- des émissions indirectes associées à l'énergie : émissions indirectes associées à la production d'électricité, de chaleur ou de vapeur importée pour les activités de l'organisation,
- des autres émissions indirectes : l'achat de matières premières, de services ou autres produits, déplacements des salariés, transport amont et aval des marchandises, gestions des déchets générés par les activités de l'organisme, utilisation et fin de vie des produits et services vendus, immobilisation des biens et équipements de productions.

Les derniers bilans carbonés nous ont permis de constater des réductions sur les principaux postes. En 8 ans, nous avons obtenu une baisse significative sur tous les postes sauf celui des déplacements domicile travail sur lequel nous mettons en place un plan d'action spécifique notamment à travers notre Plan de déplacements entreprise.



NOUS LES AVONS SOUTENUS :

Les projets de méthanisation et photovoltaïques

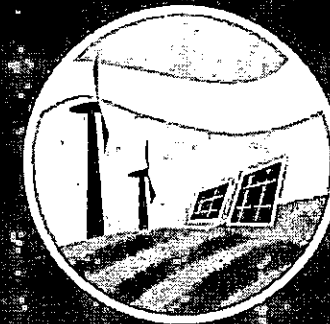
Le C.A.F.C. soutient la transition énergétique en accompagnant les investissements des entreprises et exploitations agricoles de son territoire. En 2019, nous avons financé les projets d'énergies renouvelables pour un montant global de 17 millions d'euros.

Nous avons accompagné plus de 75 projets photovoltaïques sur des bâtiments professionnels et agricoles et la construction de 3 unités de méthanisation.

Zoom sur les projets financés en 2019 :

Construction d'une unité de méthanisation collective regroupant 10 exploitations agricoles (SAS Agro Energie du Peruis). Cette volonté de produire de l'énergie verte permet de réaliser une puissance d'injection de 150 Nm³, soit l'équivalent de la consommation de 700 maisons individuelles.

En parallèle, la Caisse régionale travaille en étroite collaboration avec la Région pour concevoir des nouveaux outils financiers pour faciliter ainsi le développement des énergies renouvelables. Elle accompagne également les entreprises dans l'optimisation énergétique de leur activité et la mise en place de leviers de compétitivité à Moyen Long Terme.



Limiter

NOTRE EMPREINTE CARBONE EN SUIVANT NOS INDICATEURS

ENGAGEMENTS

La pression croissante (démographique et économique) exercée par les activités humaines sur notre écosystème menace les équilibres naturels et par ricochet la pérennité et la compétitivité des activités économiques. La pénurie de certaines ressources engendre au mieux un renchérissement des matières premières, au pire une menace réelle sur les approvisionnements à plus ou moins long terme. Cette nouvelle donne planétaire nous interroge sur la notion de legs à l'égard des générations futures.

La Caisse régionale a réalisé son premier bilan carbone en 2008 puis en 2011 et en 2014. Son actualisation sera effectuée au cours de l'année 2019 pour répondre aux obligations réglementaires contenues dans l'article 75 de la loi N° 20106788 du 12 juillet 2010 (dite loi Grenelle 2) qui a permis de dresser les premières orientations d'un plan d'actions visant à réduire les principales sources d'émissions, liées notamment aux consommations énergétiques et aux déplacements.

Concernant la gestion des impacts indirects (sur l'environnement) des projets à risque (industriels, agricoles ou autres) financés, la Caisse régionale applique les règles définies dans sa politique Crédit. Elle conditionne leur financement avec l'obtention des autorisations d'exploiter, délivrées par les autorités compétentes.

Les enjeux de biodiversité ont été écartés du champ de la responsabilité environnementale de la Caisse régionale en raison des faibles impacts directs et indirects de son activité dans ce domaine. Elle n'exclut pas de les intégrer à terme dans sa politique si des attentes étaient exprimées par des parties prenantes intéressées; à condition toutefois que ces attentes puissent s'inscrire de manière cohérente et pertinente dans le champ d'action de la Caisse régionale.

indicateurs de performance :



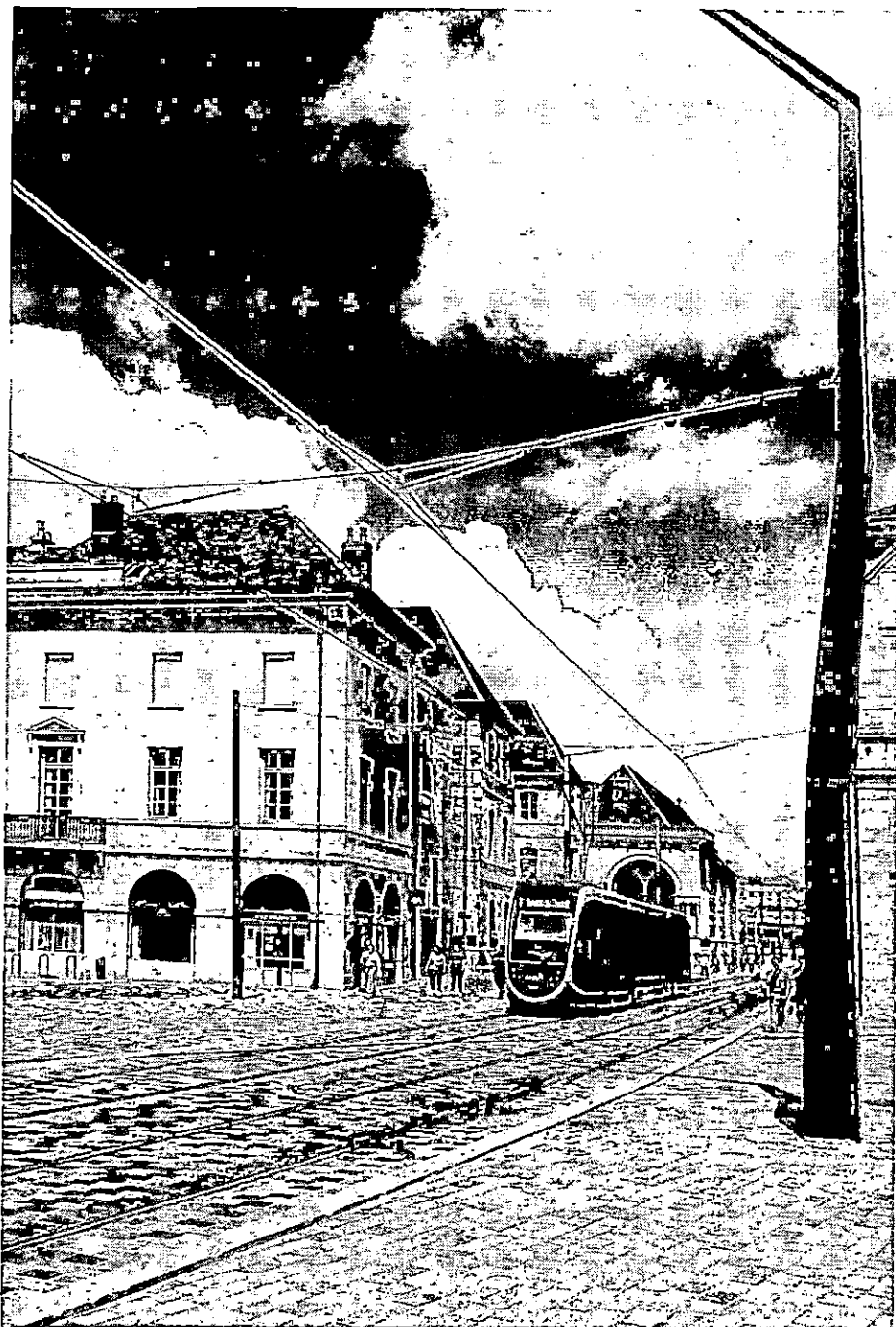
UN CONTRAT SIGNÉ, UN ARBRE PLANTÉ AVEC REFORESTATION !

La forêt française est la 3^{ème} forêt européenne et la plus riche en biodiversité, elle occupe 31% du territoire et continue de croître en surface. Toutefois, faute de plantations suffisantes depuis vingt ans, la forêt française ne sera bientôt plus capable de répondre à la demande croissante en bois, ni de participer à la transition énergétique. Déjà premier assureur des forêts, Crédit Agricole Assurances et le Crédit Agricole Franche-Comté ont choisi d'agir en faveur du reboisement en France à travers des solutions concrètes. Notre engagement se matérialise par une opération client innovante de nature à instaurer un dialogue nouveau entre le conseiller et le client.

Lancé le 5 juin 2019 lors de la semaine de développement durable, l'opération « Un contrat signé, un arbre planté » consiste à associer la souscription d'un contrat d'assurance en lien avec la protection de la famille à la plantation d'un arbre en Franche-Comté. Grâce à cette opération ce sont plus de 4000 arbres qui ont été plantés en Franche-Comté.

LE CAFC SOUTIEN PLANTONS POUR L'AVENIR

Ensemble le Crédit Agricole Franche-Comté et la coopérative Forêts & bois de l'Est, soutiennent Plantons pour l'Avenir pour que nos forêts se renouvellent et continuent à jouer son rôle multifonctionnel, indispensable à la protection de l'environnement et à la vie sociale et économique de nos territoires. Ce fonds a pour objectif principal d'accélérer le reboisement en France, en contribuant à la trésorerie nécessaire à des projets de plantations (sous forme d'une avance remboursable à taux 0 sur 30 ans), portés par des propriétaires engagés dans la gestion durable de leur forêt.



UN PLAN DE DÉPLACEMENTS ENTREPRISE À LA HAUTEUR DE NOS ATTENTES

C'est le 25 juillet 2017 qu'Elisabeth Eychenne, Directrice générale du Crédit Agricole Franche-Comté et Jean-Louis Fousseret, Maire de Besançon et de Président du Grand Besançon Métropole ont signé un partenariat pour mettre en place un Plan de Déplacements Entreprise (PDE) pour les sites de Diderot et de Cusenier. Ce plan de mobilité répond à la fois à la Loi de Transition Énergétique en matière de Plan De Déplacements des entreprises urbaines de plus de 100 salariés et à l'engagement important du Crédit Agricole Franche-Comté en termes de Responsabilité Sociétale et Environnementale. Le développement durable de l'agglomération bisontine et les grands défis à relever, notamment ceux de son attractivité et de son dynamisme économique, nécessitent de faire changer les habitudes de transport au profit des modes les plus économes en espace et les plus respectueux de l'environnement.

Ce premier PDE fut le fruit d'une étroite collaboration avec les équipes du Grand Besançon, du cabinet Indiggo et du réseau de transport en commun Ginko. À noter qu'au niveau du Grand Besançon Métropole seules 31 % des entreprises ont développé un PDE et 8 % au niveau national. Le Crédit Agricole Franche Comté de par sa politique RSE a voulu être exemplaire en la matière et montrer son implication sur ces sujets à impact environnemental.



Trois années sont passées et la Caisse régionale est plus que satisfaite du bilan puisque la part modale de la voiture est passée à 46% contre 62% en 2017 (au niveau national : moyenne à 80%). Le taux d'utilisation des transports en commun a augmenté de plus de 12% avec une prise en charge de l'entreprise du coût annuel de 70% pour les collaborateurs. D'autres actions sont venues compléter le dispositif : prise en charge à hauteur de 200 euros par l'entreprise pour l'achat d'un vélo ou d'une trottinette électrique, 9 commissions pour attribuer des places de parking disponibles selon des critères d'éligibilités clairs et transparents, des réunions de réparation de vélo lors de la semaine de développement durable...

Fort de ce succès, la Caisse régionale a décidé de renouveler pour trois années supplémentaires son Plan de Déplacements Entreprise qui est devenu une référence en la matière selon une interview sortie en 2019 dans « Alternatives Économiques ». La CAGB nous a également fait intervenir pour un retour d'expériences lors d'une réunion des Élus du département des mobilités et lors des Master class ECM sur la transition écologique en présence d'Arnaud Montebourg.



UN NOUVEAU SIÈGE SOCIAL POUR LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ

Le nouveau siège social du Crédit Agricole Franche-Comté est le reflet des trois lignes directrices de notre projet de groupe.

C'est d'abord **un projet sociétal**. Nous sommes fiers en effet de maintenir notre siège au cœur du centre-ville de Besançon et de participer ainsi à la préservation de son activité. Satisfaction supplémentaire : ce chantier a été mené par des entreprises franc-comtoises dans le respect du développement durable. C'est ensuite **un projet humain** car le Crédit Agricole Franche-Comté est bâti sur un socle de valeurs fortes

qui place l'intérêt collectif et l'homme au cœur de l'organisation. Cette ambitieuse rénovation, c'est enfin **un projet client**, car à l'heure où certaines banques se replient ou se délocalisent, nous avons fait le choix de consolider notre modèle avec la rénovation de plusieurs agences en Franche-Comté, dont celle de l'avenue Élisée Cusenier. Ce projet est bien la preuve concrète que nos actions ont été menées sur le territoire sous l'exacte application de notre raison d'être : agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.

Notre responsabilité sociétale

LE CHOIX AUDACIEUX DE RESTER AU CENTRE-VILLE DE BESANÇON

Les valeurs du Crédit Agricole Franche-Comté nous ont motivé à prendre une décision forte : rester au centre-ville de Besançon. Quand d'autres banques régionales délocalisent leur siège en périphérie des agglomérations ou dans d'autres capitales régionales, le Crédit Agricole Franche-Comté a choisi d'agir en faveur de son territoire et de ses clients.

C'est pour la banque mutualiste une manière de prendre conscience de l'enjeu majeur de la revitalisation des centres-villes. En maintenant son siège social au cœur de la Boucle, le Crédit Agricole Franche-Comté contribue ainsi au dynamisme de tout un quartier grâce à la présence sur place de 240 collaborateurs.

L'architecture moderne et actuelle de ce nouveau siège permet également d'offrir une image dynamique et rajeunie d'un des principaux points d'accès au centre-ville.

Ce bâtiment participe ainsi à la valorisation du patrimoine architectural bisontin et à l'attractivité du quartier.

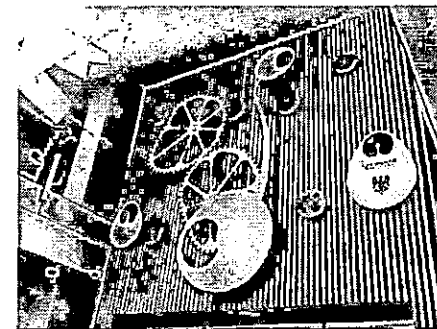
LES ENTREPRISES FRANC-COMTOISES À L'HONNEUR

Le Crédit Agricole Franche-Comté a confié la quasi-totalité du chantier, soit 95 % des lots, à des entreprises de la région. Pour elles, ce chantier d'envergure a été l'occasion de bénéficier d'une magnifique vitrine de leur savoir-faire. Leur engagement fort a permis de relever des défis techniques dans un cadre contraint. Grâce à une collaboration étroite entre les services de la Ville de Besançon, Crédit Agricole Immobilier, la direction des Bâtiments de France et les entreprises, des difficultés importantes ont été surmontées. Par exemple, les câbles du tramway fixés à la façade ont nécessité une organisation particulière.

Des interventions nocturnes entre minuit et 4 heures du matin se sont imposées notamment pour la pose de la double peau de verre.

L'autre difficulté principale fut de limiter l'emprise du chantier sur les flux piétons et l'accès aux commerces de la rue Courbet.

À travers ce projet, le Crédit Agricole Franche-Comté confirme son investissement historique et responsable auprès des professionnels du bâtiment, acteurs majeurs de l'économie et de l'emploi.



Horloge présente à l'accueil du siège,
réalisée par Philippe Lebrun de la société
UTINAM

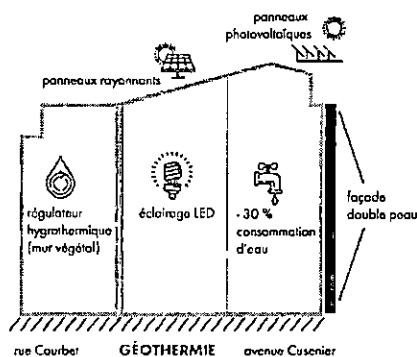
Les préoccupations environnementales au cœur du projet

UN BÂTIMENT INTELLIGENT ET RESPONSABLE

Une démarche éco-responsable a guidé les concepteurs de ce chantier tout au long de sa réalisation. Les points forts de ce bâtiment à haute valeur environnementale en 5 points :

- Une gestion centralisée pilotant l'ensemble des équipements de chauffage, de ventilation et d'électricité.
- Une production de chaleur par un système géothermie sur nappe phréatique haute performance.
- Un système de traitement d'air de type double-flux avec récupération de chaleur.
- Un système d'émission de chaleur et de pulsion d'air neuf combiné avec la mise en œuvre de panneaux rayonnants sous dalle.
- Une couverture équipée de 100 m² de panneaux photovoltaïques en autoconsommation.

Par ces actions concrètes destinées à limiter son empreinte carbone, le Crédit Agricole Franche-Comté prouve son engagement en faveur de l'environnement.



LA RÉNOVATION EN CHIFFRES

7000 m² de surface de plancher

1 350 m² de surface commerciale (agences)

100 m² de panneaux photovoltaïques

32 entreprises

25 mois de travaux

240 collaborateurs sur place

Une production d'énergie **100% renouvelable**

40% d'économie sur les dépenses énergétiques

Immeuble HQE Exploitation (Haute Qualité Environnementale) niveau excellent

23,5 millions d'euros d'investissement

10 millions d'euros pour l'aménagement des locaux de replis

En 2017, Elisabeth Eychenne, Directrice Générale du Crédit Agricole Franche-Comté et Jean-Louis Fausseret, Maire de Besançon et Président du Grand Besançon Métropole signaient un partenariat pour mettre en place un Plan de Déplacement Entreprise (PDE). Ce Plan répond à la Loi de Transition Énergétique et à l'engagement fort du Crédit Agricole Franche-Comté en matière de Responsabilité Sociétale et Environnementale.

Après deux ans de mise en place du Plan de Déplacement Entreprise (PDE) :

27% des collaborateurs ont changé leurs habitudes de déplacement

Une hausse de **12%** d'utilisateurs des transports en commun

Une réduction de **16%** d'utilisation des voitures personnelles



Placer l'humain au cœur de notre modèle

Ce projet a permis de franchir des caps dans l'organisation interne de la Caisse régionale en proposant une véritable transformation des modes de travail. Pour cela, des ateliers collaboratifs ont été organisés en amont afin d'associer les salariés.

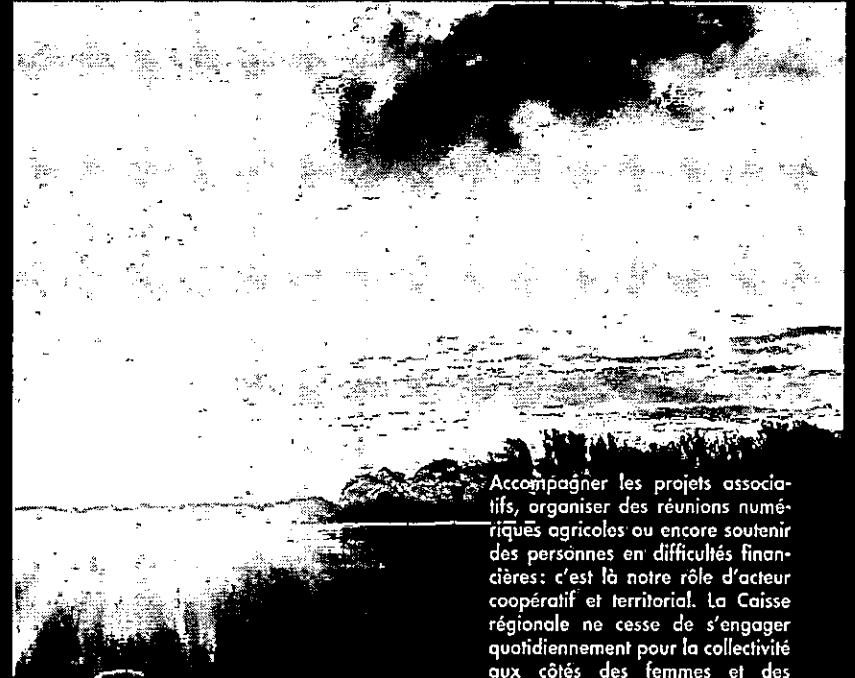
À travers cette réorganisation, le Crédit Agricole a pour ambition de devenir la référence numéro 1 des établissements bancaires à l'horizon 2030 en matière de satisfaction des collaborateurs.

DES ESPACES DE TRAVAIL REPENSÉS

L'ambition des travaux d'aménagement intérieur était de créer des espaces de travail accueillants, ouverts et attirants aussi bien pour les collaborateurs que pour les visiteurs. Les architectes ont créé des zones modulables, agréables, fonctionnelles et lumineuses. Les espaces ont été découverts, des lieux de rencontres et des salles de réunions mutualisées avec des bulles pour s'isoler ont été créés pour mieux se concentrer ou laisser libre cours à sa créativité.

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES AU SERVICE DE LA MOBILITÉ

Chaque collaborateur est désormais équipé d'un ordinateur portable lui permettant de se déplacer dans les différentes zones. Autre changement notable : le courrier est dématérialisé et distribué numériquement afin de tendre vers le zéro papier.



Accompagner les projets associatifs, organiser des réunions numériques agricoles ou encore soutenir des personnes en difficultés financières: c'est là notre rôle d'acteur coopératif et territorial. La Caisse régionale ne cesse de s'engager quotidiennement pour la collectivité aux côtés des femmes et des hommes contribuant au développement de la Franche-Comté et accompagnant les grandes mutations sociales.

Le dénominateur commun à toutes nos actions: être utile durablement pour le plus grand nombre.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Être utile à son territoire

Accompagner

LES INITIATIVES ET LES PROJETS DES ASSOCIATIONS FRANC-COMTOISES

ENGAGEMENTS

La Caisse régionale apporte son soutien au tissu associatif, favorisant ainsi le dynamisme local et l'attractivité des territoires.

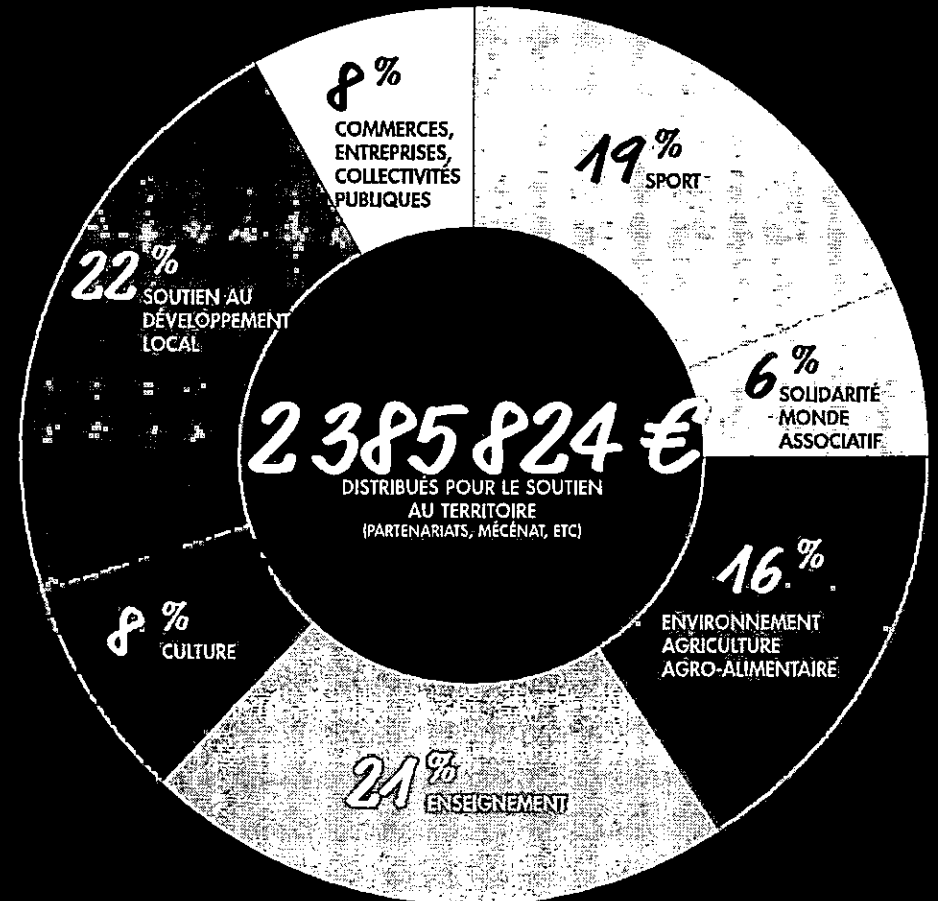
Le Crédit Agricole Franche-Comté mène depuis toujours une politique de mécénat et de partenariat pour soutenir les projets régionaux. Il soutient petits et grands projets pour être proche de ses sociétaires et clients.

Les différentes instances telles que la Commission de Communication, le Comité de Développement local et le Comité Coopératif et Territorial apportent leurs soutiens à toutes ces initiatives touchant des domaines aussi divers que le domaine culturel, éducatif, sportif, environnemental, solidaire, social, des populations en situation de handicap, de dépendance ou fragilisées, en recherchant toujours que son action soit utile à la collectivité.

Autre dispositif de soutien : Tookets est une monnaie complémentaire et locale à vocation associative et solidaire. Elle est émise par le Crédit Agricole Franche-Comté à destination de ses clients sociétaires, elle permet d'apporter un soutien financier aux associations régionales.

Au delà du mécénat, la Caisse régionale apporte son soutien via des financements (Court Terme et Moyen Terme), des solutions de placements sécurisés, ou des solutions digitales permettant de faciliter la gestion de leur banque au quotidien. Les propositions d'assurances en partenariat avec la SMACL, offrent des solutions adaptées aux spécificités des Associations.

indicateur de performance :





SPORT ET LIEN SOCIAL

L'association Innov'Sport créée en 2018 a pour objectifs le développement d'activités physiques et sportives des publics qui en sont éloignés et la création de lien social. Les valeurs du sport, notamment en ce qui concerne la responsabilisation des pratiquants, le fair-play, la non-violence, le respect de l'autre sont pour elle des valeurs primordiales dans la pratique sportive.

Cette association va proposer en 2020 un projet innovant à destination des seniors « bien vieillir en milieu rural, grâce à l'activité physique ». Ce projet, dont les objectifs sont de rompre l'isolement des seniors et la prévention de leur santé, repose sur :

- Une activité physique et sportive régulière (au minimum 1 fois par semaine)
- Des activités collectives (favorisant la collaboration, l'entraide et la stratégie)
- Une pratique adaptée (en fonction des capacités de chacun)
- La favorisation des rencontres intergénérationnelles.

Première banque préférée des Francs-Comtois, le Crédit Agricole soutient les initiatives locales en lien avec ses valeurs.

C'est pourquoi la banque mutualiste, s'investit dans le projet d'Innov'Sport en remettant la somme de 10 000 euros à l'association. Ce montant a pour objectif de participer à l'achat d'un mini-bus afin de faciliter les déplacements des seniors entre leur domicile et le lieu des activités.



SORTIE TRAIL POUR HABITAT ET HUMANISME

Dans le cadre de l'opération "L'heure Solidaire" proposée par Habitat et Humanisme, les collaborateurs du CAFC se sont retrouvés, amateurs, débutants ou confirmés, le vendredi 15 novembre à midi sur les sites de Diderot, Vesoul et Lons-Le-Saunier pour une course solidaire (sortie d'environ 1h).

Ce dispositif citoyen prévoit de transformer les kilomètres parcourus par les équipes du Crédit Agricole Franche-Comté en euros ! Une opération solidaire qui permet d'allier valeurs du Sport Comme Ecole de la Vie, action en faveur du logement et insertion des personnes en difficulté.

Dans une société de plus en plus fracturée, la précarité et l'isolement gagnent du terrain, laissant les plus fragiles sur le bord de la route. C'est pourquoi, fidèle à nos valeurs de solidarité, le Crédit Agricole Franche-Comté s'est mobilisé le 15 novembre 2019 pour soutenir cette belle association.



DEUX CENTRES DE COLLECTE DE VÊTEMENTS

Depuis 2019 les collaborateurs des sites de Besançon Diderot et de Vesoul ont la possibilité de donner une seconde vie à leurs vêtements en aidant des personnes en difficulté à se vêtir.

- Les textiles utilisables en l'état sont revendus à bas prix dans des boutiques ou des friperies.
- Les textiles qui ne peuvent plus être portés sont recyclés par le Relais dans le cadre de la production de chiffons d'essuyage pour l'industrie ou qui permettent de recréer de nouveaux vêtements.
- La matière non valorisée représente 3 % des volumes collectés, dont la majeure partie est utilisée en valorisation énergétique.

Les collectes sont assurées ensuite par les associations « Les invités au Festin » qui proposent un ensemble d'activités en vue de favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap psychique dans la société, via un travail sur le lien social : logement, accueil de jour, accompagnement médico-social... et l'association Friplav 70 qui favorise l'insertion par l'économique dans le cadre de la filière textile.





TALENTS BY CAFC

Le CAFC crée un organisme de formation, Talents by CAFC, afin de permettre à des personnes extérieures à l'entreprise de suivre les formations proposées aux salariés du Crédit Agricole. Ces formations de tous types (développement personnel et/ou technique) sont ouvertes à tous et partout en Franche-Comté pour renforcer notre utilité au territoire. Ainsi en 2019 ce sont 20 sessions de formations sur 6 thématiques qui ont permis de former près de 150 personnes : gérants de start-up, professionnels, particuliers, étudiants et élus, partout en Franche-Comté.



OFFRIR UNE SECONDE VIE À NOS VÉHICULES DE SERVICE

En souhaitant offrir une seconde vie à ses véhicules d'entreprise, le Crédit Agricole Franche-Comté a fait don de quatre voitures à l'association "Le Garage Solidaire du Jura" située à Lons-le-Saunier. Le succès de ce garage solidaire repose en grande partie sur le don de voitures fait par les particuliers et les entreprises.

Cette action solidaire démontre une nouvelle fois la volonté du Crédit Agricole Franche-Comté d'être utile à son territoire. Ce nouveau partenariat permettra également d'accompagner nos clients en difficulté à retrouver une mobilité et une situation financière assainie grâce à nos agences Passerelle.



QU'EST-CE QU'UN MARDI, UNE ASSOC' ?

Un Mardi, Une Assoc' : c'est un concours organisé sur notre page Facebook pour mettre en lumière les associations du territoire :

- Tous les mardis : une association est mise en avant sur notre page Facebook
- Toutes les fins de mois : les internautes votent pour l'association du mois
- A la fin de l'année : un jury sélectionne l'association gagnante parmi les finalistes, qui remporte un chèque de 1000 euros.

L'édition 2019 de ce concours organisé exclusivement sur notre page Facebook pour mettre en lumière les associations du territoire s'est achevé le 7 janvier 2020. Pas moins de 35 associations clientes et sociétaires de différentes catégories (social & solidaire, agriculture & environnement, éducation...) sur 140 candidatures ont été présentées sur notre page.

L'association lauréate se verra prochainement remettre son chèque de 1000 euros.



TOOKETS

En 2019, **92 111 110**
TOOKETS,
 soit **921 111 €**
 ONT ÉTÉ REDISTRIBUÉS

812 777 € Vous avez distribué

ont permis de soutenir
 des initiatives
108 334 €
 à vos associations
 préférées.
 dans les domaines
 solidaire, culturel,
 sportif, développement
 local, environnement
 agri/agro.

Souteneur

L'INCLUSION FINANCIÈRE

ENGAGEMENTS

Le Crédit Agricole Franche-Comté porte une attention toute particulière à la détection en amont des situations difficiles en vue d'anticiper la mise en place des solutions d'accompagnement nécessaires à la protection des clients.

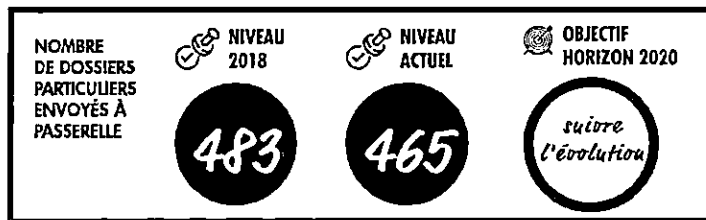
Notre applicatif SOFIA (Système Opérants de Facturation des Incidents Avérés) permet ainsi la détection des premiers incidents sur les comptes bancaires de nos clients et invite à proposer rapidement des solutions aux clients concernés.

Vigilant à l'inclusion bancaire et financière de ses clients et en droite ligne avec ses engagements relationnels, le Crédit Agricole Franche-Comté adopte ses produits et services à la situation des personnes en difficulté : cartes bancaires spécifiques, offre budget protégé...

Il renforce la protection des clients en situation de fragilité financière par la proposition systématique de cette gamme de produits et services.

La Caisse régionale a aussi créé un service appelé « cap séparation » dont le rôle est d'accompagner sur le plan administratif les clients du Crédit Agricole Franche Comté qui se séparent, afin d'éviter autant que faire se peut des difficultés futures.

*indicateur
de performance :*



En complément, le Crédit Agricole Franche-Comté déploie, via son réseau de proximité et son réseau d'administrateurs, une démarche d'accompagnement de ses clients dans les moments de vie difficiles que sont : le décès, la perte de revenus, la séparation, la maladie, le chômage ou encore la mise sous tutelle. Il s'agit du dispositif Passerelle, créé en 2006 pour les clients particuliers victimes des agriculteurs et professionnels depuis 2018. Les actions purement bancaires (pause de prêts, restructurations...) sont complétées par des mises en relation avec les acteurs sociaux locaux afin de faire avancer des demandes d'aide sociale (relations avec assistantes sociales, les garages solidaires, les bailleurs sociaux...).

Ainsi, l'action sur le terrain des animateurs Passerelle, des administrateurs du Crédit Agricole, illustre pleinement l'engagement humain de la Caisse régionale dans l'accompagnement des personnes en difficulté, en adéquation avec ses valeurs de responsabilité et de solidarité.

Le Crédit Agricole Franche-Comté est également sensible à l'acculturation des jeunes à la gestion de leur budget personnel. A ce titre, il propose des ateliers et/ou outils d'éducation budgétaire qu'il met à disposition via des structures d'accompagnement existantes (ex : épide). C'est un premier axe fort de développement de l'action sociale du Crédit Agricole Franche-Comté.



BUDGET PROTÉGÉ

Pour accompagner nos clients en difficulté, le Crédit Agricole Franche Comté propose le « Compte À Composer Particuliers module Budget Protégé ». Il s'agit d'une offre packagée réservée à la clientèle en situation de fragilité financière dont le prix mensuel est fixé à 1 euro par mois. Cette offre inclut des services bancaires de base mais également une réduction de 50% et un plafonnement sur les frais d'incidents de paiement et sur les commissions. Cette démarche s'inscrit dans la continuité de notre dispositif passerelle pour accompagner nos clients afin qu'ils puissent retrouver une situation financière plus saine.

LA PAUSE MENSUALITÉ ASSURANCE AUTO POUR NOS CLIENTS FRAGILES

Dans le cadre de la démarche « Passerelle », PACIFICA a mis en place en 2019 un dispositif d'aide pour la clientèle en situation de fragilité financière : la Pause Paiement Assurance auto. Ce dispositif permet ainsi de participer au financement de la cotisation de l'assurance auto, et ainsi :

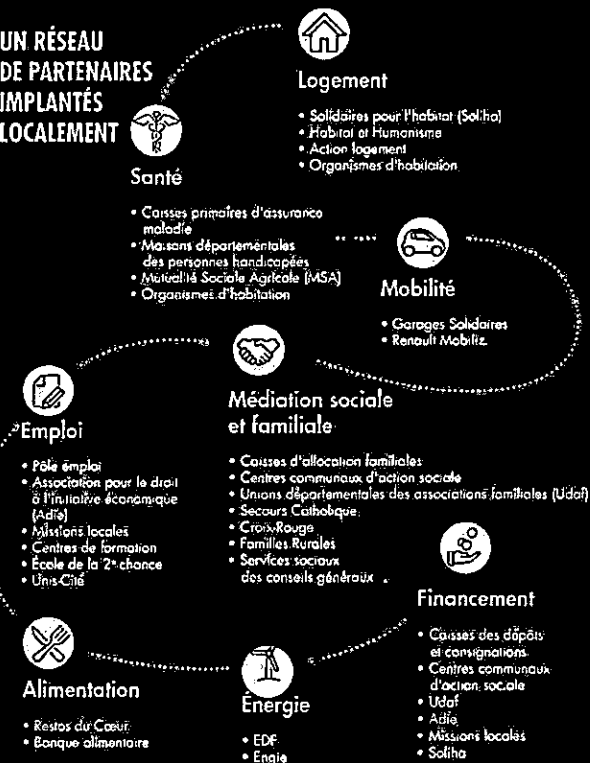
- d'éviter la non assurance Auto (dont les garanties RC sont obligatoires) ;
- de permettre le maintien de la mobilité de cette clientèle fragile ;
- de favoriser la réinsertion professionnelle.

La Caisse Régionale peut ainsi rembourser, de façon définitive, au client éligible l'équivalent de six mois de cotisation d'assurance Auto et ainsi les aider à retrouver une situation plus saine.

LES COLLABORATEURS POINT PASSERELLE

accompagnent nos clients afin qu'ils retrouvent une situation financière assainie. Différentes solutions leur sont proposées dans le cadre d'une relation basée sur le respect mutuel et l'engagement de s'en sortir : diagnostic financier, suivi budgétaire, démarches auprès des services sociaux et juridiques, micro crédits, négociation de délais et dégrèvements... 28 volontaires (anciens salariés ou administrateurs) ainsi qu'un nouveau conseiller agri-pro mettent également leurs compétences et savoir-faire au service de nos clients.

UN RÉSEAU DE PARTENAIRES IMPLANTÉS LOCALEMENT



80 %

DES CLIENTS ACCOMPAGNÉS
RETROUVENT UNE SITUATION
FINANCIÈRE STABLE

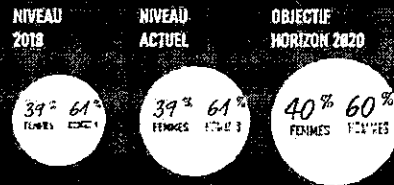
synthèse DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

L'EXCELLENCE RELATIONNELLE



LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE MUTUALISTE

PROPORTION DE FEMMES DANS LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CAISSE RÉGIONALE



POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES



POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES ÉLIGIBLES AU PROGRAMME FIDÉLITÉ DU CACF



SATISFACTION COLLABORATEUR

PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DU TRAVAIL À DISTANCE



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE IER



COLLABORATEURS EN SITUATION DE HANDICAP



POURCENTAGE DE FEMMES AU NIVEAU DE LA POPULATION DES CADRES



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

REVERSÉ CHAQUE ANNÉE SUR LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT DES INITIATIVES LOCALES

1 158 023 € en 2018
1 289 264 € en 2019

OBJECTIF HORIZON 2020



NOMBRE DE DOSSIERS PARTICULIERS ENVOYÉS À PASSERELLE



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

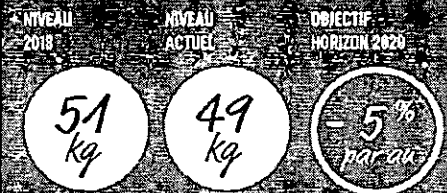


SUIVI KILOMÉTRIQUE DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

2 085 747 km en 2018
1 847 978 km* en 2019



CONSOMMATION DE PAPIER EN KG/COLLABORATEUR



CARTES RECYCLÉES

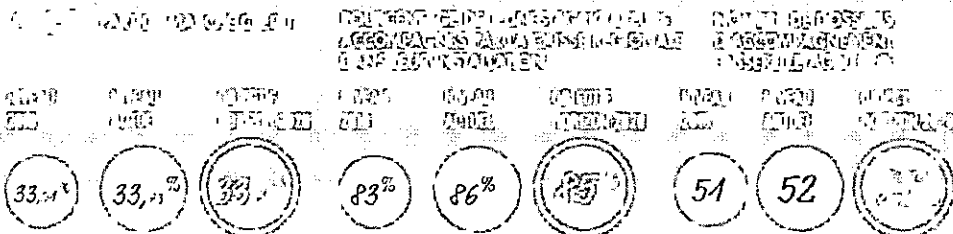


PART DE MARCHÉ DES ÉNERGIES RENOUVELABLES (METHANISATION)



* Hors flottes véhicules de service

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES



en CHIFFRES

La période fiscale de ce support s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019.

Le périmètre est étendu exclusivement à la Caisse régionale hors Franche-Comté Développement Immobilier (FCDI), Franche-Comté Développement Foncier (FCDF), et Capital Risque (CAFCI). Le Crédit Agricole Franche-Comté s'est attaché les services d'un Directeur Responsabilité Sociale et Environnementale et d'un Responsable RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale). Le Responsable RSE est en lien avec des ECO-AMBASSADEURS au niveau du réseau et des référents RSE au niveau des Directions pour diffuser des informations RSE et Développement Durable. Nous avons une page intranet sous Charale Net qui permet aux salariés d'accéder aux informations clés RSE du CAFC.

Ce dernier a pour mission de solliciter et collecter les éléments chiffrés des autres Directions (14 référents RSE dans chacune des Directions dont tous les effectifs sont basés en France).

Akteur majeur du secteur bancaire, notre position de leader nous confère un devoir d'exemplarité. C'est pourquoi le CAFC mène une politique dynamique en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise avec une démarche d'amélioration continue avec la responsabilisation des contributeurs.

Notre volonté: contribuer à l'émergence d'un monde plus éthique et plus juste. Ainsi, depuis plus de dix ans, le Crédit Agricole est engagé dans une démarche de développement durable, affichée notamment à travers ses différents engagements sociaux et environnementaux. Les informations sont transmises sous couvert des autres directions.

Même si le Crédit Agricole Franche-Comté conduit des actions dans les domaines suivants, ceux-ci sont toutefois exclus du rapport car non pertinents pour notre activité.

- le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement,
- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant l'environnement,
- la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité,
- l'utilisation des sols,
- la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- la lutte contre la précarité alimentaire,
- le bien-être animal,
- une alimentation responsable, équitable et durable,
- le respect des droits de l'homme,
- l'évasion fiscale.

Aucune information n'est fournie sur ces thématiques au motif qu'elles ne font pas partie des principaux risques du Crédit Agricole Franche-Comté.

La Caisse régionale a analysé ses risques extra-financiers et n'en a pas identifié de nouveau sur l'exercice 2019. Par conséquent le Crédit Agricole Franche-Comté a conservé le même processus d'analyse de risques.

ENJEUX	ENGAGEMENTS	RISQUES EXTRA-FINANCIERS
Une relation Responsable avec nos clients	Être la banque référente de la satisfaction client et de la recommandation	Fidélisation des clients
	Préserver l'éthique dans les relations avec nos clients et nos parties prenantes	Manque d'éthique dans les relations clients
	Mettre au service de tous nos clients une organisation et une expertise adaptées à leurs attentes	Fournir un service inadapté aux clients
Le développement économique de nos territoires	Promouvoir et accompagner nos territoires en innovant	Difficultés à répondre aux enjeux locaux
	Accompagner les acteurs du monde agricole	Services inadaptés aux acteurs du monde agricole
La gouvernance coopérative et mutualiste	Valoriser nos sociétaires	Manque de sentiment d'appartenance des sociétaires
	Diversifier et impliquer les administrateurs dans nos conseils d'administration	Gouvernance non conforme aux attentes des parties prenantes
Établir et faire vivre le pacte social	Faire de la qualité de vie un facteur de performance	Conditions de travail inappropriées
	Promouvoir l'expression des salariés et le dialogue social	Risque de rétention des talents
	Être un employeur de référence en matière de diversité et d'équité	Manque de diversité et d'inclusion
Responsabilité environnementale	Accompagner nos clients dans les énergies renouvelables	Réponse inappropriée aux enjeux climatiques
	Limiter notre empreinte carbone en suivant nos Indicateurs	Gestion non responsable des ressources
Responsabilité sociétale	Accompagner les initiatives et les projets des associations franco-comtoises	Difficultés à se distinguer des autres acteurs bancaires
	Soutenir l'inclusion financière	Risque de ne pas être au service de tous

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2019	2018	2017
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Effectifs	Effectif total	1 452	1 451	1 456
		Effectif siège	33 %	33 %	34 %
		Effectif réseau	67 %	67 %	66 %
	Turn-over du personnel	Taux de turnover (taux d'entrées + taux de sorties)/2	6,4 %	5,5 %	6,3 %
Développement de la formation et de la promotion des salariés	Formation des salariés	Nombre d'embauches CDI dans l'année	81	75	75
		Nombre de jours de formation par an	8 393	8 519	8 421
		Nombre d'heures de formation par an	65 469	66 449	65 690
		Nombre moyen d'heures de formation par effectif	45	46	45
	Évaluation et évolution de carrière	Coût formation/masse salariale	8,8 %	8,8 %	8,1 %
		Formation et information en matière d'environnement	2 réunions référent RSE	3 réunions référent RSE	3 réunions référent RSE
		Taux d'entretiens d'évaluation	100 %	100 %	100 %
Absentéisme	Répartition par typologie d'absence (en jours)	Maladie	12 519 J	9 365 J	11 044 J
		Longue maladie	2 721 J	3 178 J	2 540 J
		Maternité	8 253 J	8 616 J	9 573 J
		Accident travail/trajet	343 J	450 J	91 J
		Total	23 836 J	21 609 J	23 248 J
Handicap	Handicap	Nombre de postes aménagés liés à un handicap	7	2	3
Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance	Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance	Taux de salariés handicapés employés	6,19 %	6,07 %	5,69 %
		Nombre d'étudiants en alternance	53	48	51
		Nombre d'étudiants stagiaires	120	116	139

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2019	2018	2017		
Salaire et temps de travail	Salaire médian	Salaire médian	36 453 €	36 384 €	36 591 €		
		Temps de travail de base	- 38,6 % des salariés à 36h - 27,9 % des salariés à 39h - 28 % des salariés à 39h ou forfait (cadres) - 22,7 % des salariés ou forfait (cadres) La différence de 12,8 % s'explique par les salariés à temps partiel. - 37,8 % des salariés à 36h - 27,9 % des salariés à 39h - 20,1 % des salariés ou forfait (cadres) La différence de 14,2 % correspond aux salariés à temps partiel et alternants qui travaillent 35 heures et les collaborateurs en CIF. - 36,2 % des salariés à 36 heures - 28,3 % des salariés à 39 heures - 19,6 % des salariés ou forfait (cadres) La différence de 15,9 % correspond aux salariés à temps partiel et alternants qui travaillent 35 heures et les collaborateurs en CIF.				
	Temps de travail de base	Nombre de salariés à temps partiel	202	195	177		
		Taux de turnover (taux d'entrées + taux de sorties)/2	6,4 %	5,5 %	6,3 %		
	Dialogue social riche	Dialogue social riche	Nombre d'embauches CDI dans l'année	81	75	75	
			Nombre d'accords signés avec les partenaires sociaux - cf. encart « actions concrètes en faveur des salariés »	12	6	7	
			Nombre de réunions de négociation	10	8	8	
			Nombre de réunions des délégués du personnel	11	11	11	
			Nombre de questions des délégués du personnel auxquelles la Direction a répondu	203	232	260	
			Nombre de réunions du Comité d'Entreprise	13	12	14	
Nombre de réunions du CHSCT			6	9	9		
Conditions de travail			Formations dispensées: Piloter un projet - 2 jours: 24 personnes Asservir et confiance en soi - 1 jour: 28 personnes Transformer son stress en énergie positive - 1 jour: 47 personnes Bien préparer sa retraite - 2 jours: 11 personnes Prise de parole en public - 2 jours: 12 personnes Optimum - 3 jours: 35 personnes Animer une réunion - 1 jour: 11 personnes Gestion du temps et des priorités - 1 jour: 21 personnes S'affirmer pour mieux communiquer - 2 jours: 33 personnes Talents Campus - 5 jours: 1 personne Voltaire: 43 personnes SST - 1 jour, 32 personnes	Formations dispensées: Piloter un projet - 2 jours: 24 personnes Asservir et confiance en soi - 1 jour: 28 personnes Transformer son stress en énergie positive - 1 jour: 48 personnes Bien préparer sa retraite - 2 jours: 11 personnes Prise de parole en public - 2 jours: 12 personnes Optimum - 3 jours: 36 personnes Animer une réunion - 1 jour: 13 personnes Gestion du temps et des priorités - 1 jour: 23 personnes S'affirmer pour mieux communiquer - 2 jours: 24 personnes Talents Campus - 2 jours: 1 personne			

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE MUTUALISTE

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2019	2018	2017
Droit de vote	Assemblées générales de Caisses locales	Nombre d'assemblées générales	39	39	45
		Nombre de participants	20 000	20 000	20 000
Participation des élus aux décisions de la banque	Composition des organes de Gouvernance	Nombre d'administrateurs CR	18	18	18
		Nombre de Conseils d'administration CR/an	11	11	11
		Nombre de Caisses locales	45	45	45
		Nombre d'administrateurs de Caisses locales	548	542	548
		Nombre de femmes élues de Caisses locales	37 %	35 %	31 %
Clients sociétaires reconnus et valorisés	Pourcentage de sociétaires parmi les clients	Nombre de sociétaires	250 685	237 416	228 280
		Taux de clients sociétaires	49,88 % *	47,63 % *	44 %
Produits et services réservés et informations pédagogiques	Produits et services sociétaires	Nombre de cartes sociétaires	146 419	135 785	124 790
		Nombre de livrets sociétaires	50 211	48 618	46 051

* Source RCR

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2019	2018	2017
Soutien aux associations	Soutien aux associations	Montant alloué au fonds mutualiste	1 289 264 €	1 158 023 €	1 027 106 €
		Montant des partenariats/mécénats/associations hors sponsoring	2 385 824 €	2 062 662 €	2 257 270 €
		Nombre d'initiatives locales soutenues	83	81	60
		Montant alloué au soutien des initiatives locales	123 875 €	121 925 €	84 550 €
		Nombre Toolkits	92 111 110	84 318 655	74 318 219
Prévention et accompagnement des personnes fragilisées	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers et l'accompagnement des populations défavorisées ou fragilisées	Nombre de requérants accompagnés par PASSERELLE dans l'année	517	534	407
		Prévention des personnes fragilisées	Conventions signées avec partenaires externes	0	0

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2019	2018	2017	
Domaine d'excellence Environnement	Consommation de papier en poids et en volume	Consommation de papier A4/collaborateur en kg	51	51	56	
		Montant de la taxe Ecofolio	16 480 €	12 134 €	8 956 €	
		Nombre de conventions e-relevé	207 097	185 129	206 468	
		Part de clients bénéficiant d'un e-relevé de cartouches recyclées/nombre de cartouches	32,81 %	32,44 %	33,51 %	
		Consommation de fioul (converti en kWh)	390 630	372 527	402 552	
	Consommation d'énergie directe répartie par sources	Consommation de gaz (converti en kWh)	4 522 461	2 966 056	2 323 007	
		Consommation d'électricité (kWh)*1	6 133 624	6 133 624	6 696 765	
		Consommation d'eau - eau du réseau public (m³)	9 000	8 906	9 168	
	Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental	Montant de prêts eco-PTZ et PEE réalisés		7 590 k€	5 000 k€	7 500 k€
			Suivi des investissements des énergies renouvelables	Nombre de projets "énergie renouvelable par la méthanisation" financés	3	5
Bilan carbone (total émission CO2, en tonnes, base 2014)				NC	10 100	10 100
			Gaz à effet de serre*2	Volume rejeté (CO2) (en tonnes)	bilan carbone en cours	bilan carbone en cours
	Volume d'émissions évitées (en tonnes)	bilan carbone en cours		bilan carbone en cours	bilan carbone en cours	
Recyclage	Recyclage papier (assuré par l'ADAPEI)*3 (en tonnes)	65	83	109		
Biodiversité	Projet	Initié en 2016, investissement dans un rucher au Lycée Agricole de Port-sur-Saône. Mise en place en 2017.				

*1 Le Crédit Agricole France-Comité utilise l'énergie renouvelable du réseau national d'électricité. Le site de Besançon-Diderot est de plus équipé de panneaux photovoltaïques.

*2 Le CAFC va poursuivre le travail de quantification du SCOPE 3 dans son Bilan Carbone. Cela sera fait à la prochaine mise à jour du Bilan Carbone.

*3 Association départementale de parents et d'amis des personnes handicapées mentales.



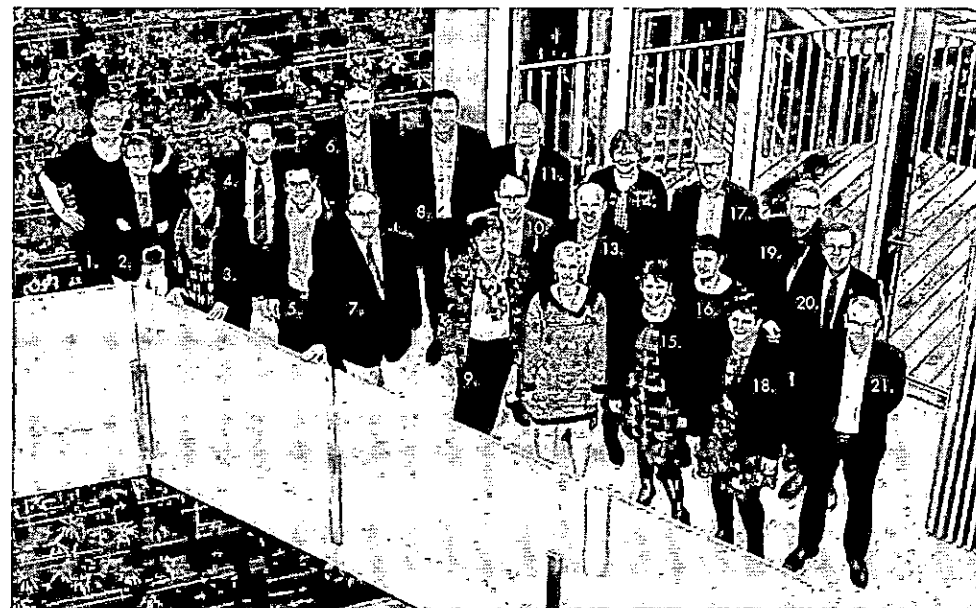
Le Comité de Direction
DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ

- | | |
|---|--|
| 1. Elisabeth EYCHENNE
<i>Directrice Générale</i> | 6. Catherine GINESTET
<i>Directrice Générale Adjointe
Fonctionnement et Innovation</i> |
| 2. Philippe MAIRE
<i>Directeur des Crédits et Immobilier</i> | 7. Sylvie RODIER
<i>Directrice de l'Excellence Relationnelle</i> |
| 3. Alain GAILLARD
<i>Directeur Financier</i> | 8. Eric MARTIN
<i>Directeur Général Adjoint
Développement et Innovation</i> |
| 4. David DUFOUR
<i>Directeur Responsabilité Sociale et Environnementale</i> | 9. Sylvie LAURENT
<i>Directrice Marketing Communication et Assurances</i> |
| 5. Philippe MARMIER
<i>Directeur Engagements Agriculture Recouvrements</i> | |



Absente sur la photo:
Cécile DENOYELLE
Directrice des Marchés Spécialisés

Le Conseil d'administration
DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ



- | | | |
|--|--|---|
| 1. Elisabeth EYCHENNE
<i>Directrice Générale</i> | 6. Sylvain MARMIER
<i>Vice-Président du Conseil d'administration
Caisse locale de Pontarlier</i> | 15. Christine GRILLET
<i>Présidente du Conseil d'administration
Caisse locale de la Région des Lacs</i> |
| 2. Catherine GINESTET
<i>Directrice Générale Adjointe
Fonctionnement et Innovation</i> | 9. Joëlle ROUX
<i>Caisse locale du Pays de Montbéliard</i> | 16. Danièle JARROT
<i>Caisse locale de Gray</i> |
| 3. Valérie PERRIN
<i>Caisse locale de Boume/Rougemont</i> | 10. Jean-Luc PAULIN
<i>Caisse locale de Jussey</i> | 17. Dominique CHAUVIN
<i>Caisse locale des Deux Plateaux</i> |
| 4. Frédéric LALLEMAND
<i>Caisse locale de Besançon Ouest</i> | 11. Roland BAULEY
<i>Caisse locale de Gy-Marnay-Pesmes</i> | 18. Nathalie HUGUENY
<i>Caisse locale de Villersexel</i> |
| 5. Stéphane LAMBERGER
<i>Caisse locale de La Bresse</i> | 12. Magaly LOMBARD
<i>Vice-Présidente du Conseil d'administration
Caisse locale de Luxeuil</i> | 19. Philippe BOUQUET
<i>Caisse locale du Pays de Courbet</i> |
| 6. Thierry BRELOT
<i>Caisse locale de La Plaine</i> | 13. Emmanuel BAUDIER
<i>Caisse locale de Gy-Marnay-Pesmes</i> | 20. Jérôme VINCENT
<i>Caisse locale du Haut-Jura</i> |
| 7. Stéphane OLIVAUX
<i>Caisse locale de Besançon Ville</i> | 14. Florence PILLOT
<i>Caisse locale des Franches-Mantagnes</i> | 21. Eric MARTIN
<i>Directeur Général Adjoint
Développement et Innovation</i> |



FRANCHE-COMTÉ

LA Banque
PRÉFÉRÉE
des Franc-Comtoises
et des Francs-Comtois*

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Franche-Comté - Siège social : 11, avenue Elisée Catinet 25094 Besançon Cedex 9 - Tél. 03 81 84 81 84 - Fax 03 81 94 82 82 - www.credit-agricole.fr/franche-comte - Société coopérative à capital et personnel variés agréée en tant qu'établissement de crédit - 344 895 379 RCS Besançon - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurances sous la n° DRIAS 07 024 030. lower/2005 - Crédit photo : Freyrik

* Source : enquête téléphonique réalisée par BVA du 12 février au 9 mai 2019.