

2020 PACTE COOPÉRATIF & TERRITORIAL 2020



**NOUS NE SOMMES PEUT-ÊTRE PAS AUSSI FORMIDABLES QUE NOS CLIENTS,
MAIS NOTRE MOBILISATION ET NOTRE ENGAGEMENT SONT ESSENTIELS
POUR LES SOUTENIR AU QUOTIDIEN.**

Directeur de la publication et rédaction
Damien Torchetti

Secrétariat de rédaction :
Maroussia Chazelet

Maquette et mise en pages :
Iness Gorraïb

Crédits photos : Istockphoto, Gettyimages
Imprimé par : Simon Graphic - Zone Industrielle - 25290 ORNANS.

Pour télécharger « Le Pacte coopératif & territorial » du Crédit Agricole Franche-Comté 2020 :

<https://www.credit-agricole.fr/ca-franche-comte/particulier/ma-caisse-regionale.html>
<https://societaires.ca-franche-comte.fr/rse/rapport-coop%C3%A9ratif-et-territorial-2010>

ÉDI-TO

La crise planétaire que nous traversons a provoqué un choc inouï que les recettes de politiques économiques classiques ne pourront à elles seules amortir. Une grande partie du monde est restée à l'arrêt plusieurs semaines en 2020, pendant qu'une autre s'efforçait de lui venir en aide. Aujourd'hui, notre visibilité demeure assez réduite et la nouvelle phase que nous abordons est à inventer collectivement.

L'expérience que nous vivons nous a montré que l'impossible est possible : cette crise met à nu le contrat social, accroît les disparités, les risques d'exclusion des plus fragiles. Elle met à nu notre vulnérabilité, sanitaire mais aussi économique, notre dépendance les uns aux autres. Elle met à l'épreuve notre capacité de soutien et d'accompagnement de pans entiers de l'économie.

Pour les institutions financières, reconnues d'importance vitale, l'utilité se gagne chaque jour en assurant la continuité des services essentiels pour les citoyens, en étant présentes auprès des entreprises, des professionnels, des agriculteurs, pour les aider à traverser la crise et éviter la destruction d'emplois qui pourrait en découler. Des plans de soutien des pouvoirs publics ont été mis en œuvre et au-delà, au Crédit Agricole Franche-Comté, ce sont des centaines de solutions d'accompagnement qui sont trouvées au cas par cas chaque jour, dans une approche de conseil personnalisé.

Nos 1 500 collaborateurs et nos 550 élus sont plus que jamais aux côtés de nos clients sur les quatre départements du Doubs, du Jura, de la Haute-Saône et du Territoire de Belfort. Nos 130 agences continueront de les accueillir dans le respect des gestes barrières garantissant leur santé ainsi que celle de nos salariés. Tous nos services pour rester en contact avec leurs conseillers sont bien sûr accessibles depuis chez eux : site internet, application « Ma Banque » « Ma Carte », mail et téléphone de votre conseiller etc.

Cette crise sanitaire donne un écho particulier à la raison d'être du groupe Crédit Agricole « Agir Chaque jour dans votre intérêt et celui de la société ». Elle rappelle tout notre attachement à notre modèle coopératif et à nos valeurs de proximité, solidarité et responsabilité et qui, aujourd'hui, prennent plus que jamais un sens.

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

CHRISTINE GRILLET
Présidente du
Conseil d'administration

FRANCK BERTRAND
Directeur Général



PORTAIT DE FRANCK BERTRAND

Le Conseil d'Administration du Crédit Agricole Franche-Comté, représenté par Christine Grillet, Présidente de la banque régionale, a décidé de nommer Franck Bertrand en qualité de Directeur Général.

Franck Bertrand a pris ses nouvelles fonctions de Directeur Général de la Caisse régionale du Crédit Agricole Franche-Comté le 1^{er} juillet. Il succède à E. Eychenne, Directrice Générale de la banque coopérative depuis 10 années.

Quel est le parcours de Franck Bertrand ?

Franck Bertrand, âgé de 58 ans et père de 2 enfants, débute sa carrière à la BRED après des études d'ingénieur agronome et diplômé de l'Institut des Techniques de Banque. Il rejoint ensuite en 1988 le Crédit Lyonnais, devenu LCL. Après avoir passé 20 ans à LCL, il a exercé de 2008 à 2014 les fonctions de Directeur Général Adjoint du Crédit Agricole de Loire- Haute-Loire. Il intègre ensuite la Caisse d'Aquitaine en tant que Directeur Général Adjoint de 2014 à 2018 puis est nommé Directeur Général du Crédit Agricole Finistère en 2018.

Pourquoi la Franche-Comté ?

« Venir ici en Franche-Comté est un vrai choix, professionnel et personnel. Je suis originaire de la région parisienne mais je connais bien la Franche-Comté pour y avoir passé toutes mes vacances de jeunesse. J'aime la région qui a pour moi une vraie identité et des valeurs que je partage : l'humilité, la simplicité et l'authenticité. », affirme le nouveau Directeur Général.

Quels sont les objectifs de Franck Bertrand pour le Crédit Agricole Franche-Comté ?

Dans le contexte de crise sanitaire, Franck Bertrand mesure toute la responsabilité d'être le Directeur Général d'une banque mutualiste dont la raison d'être est – Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société – « Cette crise va permettre de mesurer l'importance d'avoir des banques solides, physiquement présentes, utiles à leur territoire. Elles sont plus que jamais un véritable soutien à l'économie ». « Il est important pour moi de comprendre le territoire et l'entreprise, de découvrir les femmes et les hommes qui la composent. Je prends mes fonctions dans une période de crise sanitaire et économique où le Crédit Agricole Franche-Comté doit jouer son rôle d'acteur majeur du financement de l'économie du territoire ».



La Caisse régionale a analysé ses risques extra-financiers et n'en a pas identifié de nouveau sur l'exercice 2020. Par conséquent, le Crédit Agricole Franche-Comté a conservé la même liste de principaux risques extra-financiers.

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 la relation 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
	Faire de la qualité de vie un facteur de performance	Conditions de travail inappropriées
ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL	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 franc-comtoises	Difficultés à se distinguer des autres acteurs bancaires
	Soutenir l'inclusion financière	Risque de ne pas être au service de tous

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.

1

UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS

L'Excellence Relationnelle p. 19

- 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 p. 35

- Promouvoir et accompagner nos territoires en innovant
- Accompagner les acteurs du monde agricole

3

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Au service du bien commun p. 51

- Valoriser nos sociétaires
- Diversifier et impliquer les administrateurs dans nos Conseils d'Administration

4

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

La satisfaction collaborateur p. 63

- 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

Limitier notre empreinte carbone p. 77

- Accompagner nos clients dans les énergies renouvelables
- Limiter notre empreinte carbone en suivant nos indicateurs

6

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Être utile à son territoire p. 89

- Accompagner les initiatives et les projets des associations franc-comtoises
- Soutenir l'inclusion financière



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 TOUS 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 DE GROUPE

Notre raison d'être guide notre projet de 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

RESPONSABILITÉ EN PROXIMITÉ

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

EXCELLENCE RELATIONNELLE

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

NOTRE PROJET COLLECTIF DES CAISSES RÉGIONALES

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.

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.

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.

4

DES AMBITIONS MATÉRIALISÉES PAR 5 INDICATEURS STRATÉGIQUES

1^{er} IRC

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

1^{er} en conquête

Être la banque qui conquiert le plus de nouveaux clients.

1^{er} IER

Être l'employeur préféré dans les services financiers en 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 FORCES

- ★ Nous sommes **une entreprise fondée en 1885**, solide financièrement avec 88,9 % 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 sociétales**.

NOS RESSOURCES



LES FEMMES ET LES HOMMES



NOTRE
CAPITAL FINANCIER
1,399 MD€
DE CAPITAUX PROPRES

1 457
COLLABORATEURS

544
ADMINISTRATEURS

NOTRE ANCRAGE
TERRITORIAL

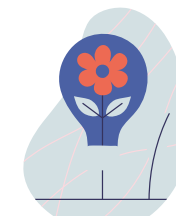
45 CAISSES LOCALES

130 AGENCES

175 RELAIS CA

1 AGENCE PASSERELLE

1 VILLAGE BY CA



NOS RESSOURCES
ENVIRONNEMENTALES

1379 173 km

dans le cadre des déplacements professionnels

35 kg

de papier consommé
par collaborateur (- 9 kg par rapport à N-1)



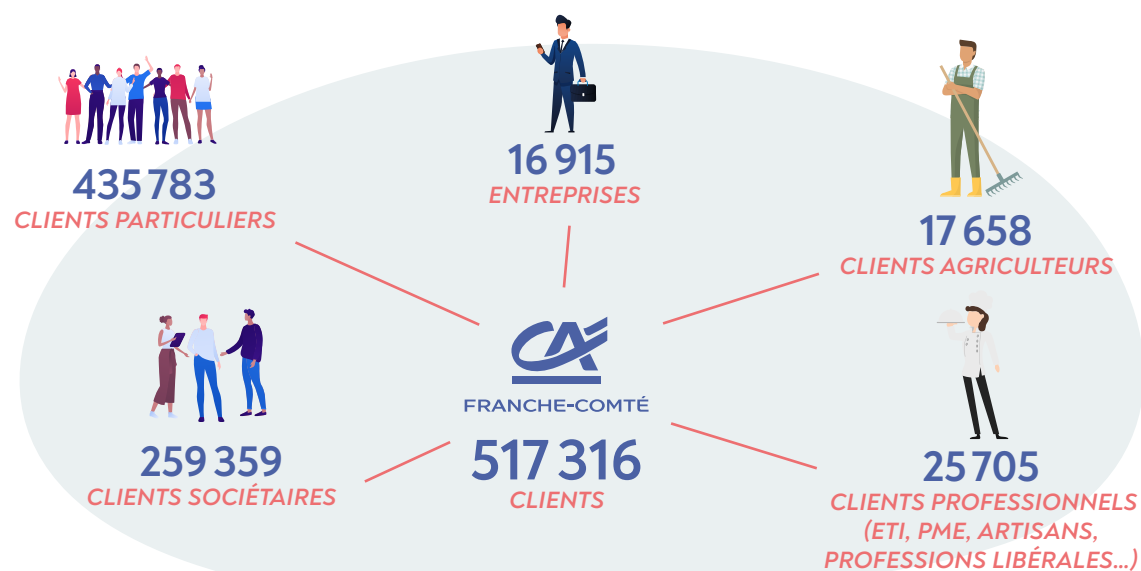
NOS PÔLES SPÉCIALISÉS

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

NOTRE 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.



DOMAINES D'ACTIVITÉ CLÉS
BANQUE • ASSURANCE • IMMOBILIER

UN MODÈLE DE DISTRIBUTION
PERMETTANT UNE RELATION
100 % HUMAINE ET 100 % DIGITALE



Banque de proximité multicanal, 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.



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 •

Consommation
soutien à l'emploi
contribution au PIB

Crédit

Épargne

45
CAISSES
LOCALES

Impacts de fonctionnement

- ★ Emplois ★ Contribution fiscale
- ★ Achats ★ Mécénat sponsoring

NOS RÉSULTATS

+8

INDICE DE RECOMMANDATION
CLIENTS PARTICULIERS

269 M€
DE PNB

88,9 %
DES RÉSULTATS
CONSERVÉS LOCALEMENT

55 M€
DE RÉSULTATS NETS

15 105 M€
D'ENCOURS DE COLLECTE

11 885 M€
D'ENCOURS DE CRÉDIT

688 M€
D'ENCOURS SUR
LE LIVRET SOCIÉTAIRE

8 674
NOUVEAUX SOCIÉTAIRES EN 2020

450 388
CONTRATS EN ASSURANCE DE
BIENS ET DE PERSONNES

116 248
NOUVEAUX UTILISATEURS
DE L'APPLI MA BANQUE,
1^{re} APPLICATION BANCAIRE
MOBILE EN EUROPE

2 M€
INVESTIS PAR LA CAISSE RÉGIONALE
EN SOUTIEN À DES INITIATIVES
LOCALES (PARTENARIATS, MÉCÉNAT)

93 %
DE SATISFACTION CLIENT DANS
L'ACCOMPAGNEMENT DE PACIFICA
SUITE À UN SINISTRE

11 START-UP
HÉBERGÉES DANS
LE VILLAGE BY CA BESANÇON

8,1 COLLABORATEURS SUR 10
RECOMMANDENT LE CRÉDIT AGRICOLE COMME EMPLOYEUR

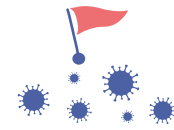
* Encours collecte calculé sur la base d'une nouvelle nomenclature

17

- Soutien auprès des commerces de proximité des centres-villes/des associations des commerçants (150 K€)

- Ouverture de l'agence de Melisey
- Arrivée de notre assistant virtuel (chatbot) CAESAR

DÉCEMBRE



15 DÉCEMBRE 2020
Fin du 2^e confinement

JANVIER

FÉVRIER

- Percée du Vin Jaune
- Réunion Prévention à Lure
- Inauguration siège social CAFC
- L'assurance deux-roues du Crédit Agricole est nommée choix n° 1 de 60 Millions de Consommateurs
- Ouverture du 1^{er} Pôle Santé aux Hauts-du-Chazal

15 FÉVRIER 2020,
la pandémie de la COVID-19 touche la France.

MARS

- Lancement du nouveau site internet CAFC
- Nouvelle signature du Groupe
- Lancement du site internet des archives de la Maison de Salins
- **Dépassement des 50 % clients sociétaires**

17 MARS 2020
1^{er} confinement

- Maintien des agences ouvertes tout au long de l'année malgré les confinements
- Taxe d'apprentissage versée aux métiers de la santé et du sanitaire et social de Franche-Comté

AVRIL

- Fonds « Tous unis pour nos aînés » 20 M€
- Geste mutualiste sur les multirisques professionnels (dons)
- Plafonnement des frais de la clientèle fragile

MAI

- Lancement « J'aime mon Producteur »

- Lancement plateforme « J'aime mon Territoire »
- Participation au fonds de rebonds des entreprises régionales

JUIN

- Partenariat avec Entreprendre pour Apprendre

JUILLET-AOÛT

- Remise du Prix viticulture CAFC
- Fin du projet « Mon Environnement de travail »

- Soutiens aux festivals annulés

SEPTEMBRE

- Salon Tech & Bio
- Fresque Tour de France
- Extension du Plan de Mobilité sur les 4 sites
- Ouverture de l'agence d'Héricourt
- 1^{re} Web TV au CAFC

- Soutien à la relance économique du territoire : 1,4 M€

OCTOBRE

- Les Rencontres OPA
- Fin du projet Dématérialisation et Archivage CAFC

- Lancement du dispositif « Boost de projet » pour accompagner des jeunes créateurs d'entreprise
- Collecte de sang en faveur de l'EFS au stade Bonal

NOVEMBRE

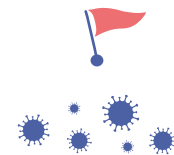
- Ouverture de l'agence des Grands Planchants et de l'agence de Beaucourt
- **Dépassement 10 MD€ collecte bilan**

- Lancement du concours « Insolut' » afin de récompenser les entreprises qui ont agi pour lutter face à la COVID-19
- 5^e appel à projet de la Fondation CASD



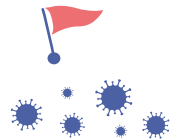
RÉTROSPECTIVE 2020

11 MAI 2020
Déconfinement



2 JUIN 2020
Fin de la limite de déplacements, réouverture des établissements scolaires, bars, restaurants...

30 OCTOBRE 2020
2^e confinement national





UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS

L'EXCELLENCE RELATIONNELLE

Dans un environnement en mutation où les aléas se multiplient et les réglementations se renforcent, les attentes et usages de nos clients changent. Comme l'a montré la crise sanitaire en 2020, nos clients n'ont jamais eu autant besoin à leurs côtés d'une banque ouverte à tous, accessible partout, proche de chacun, qui s'engage et innove afin d'apporter des solutions adaptées. Au Crédit Agricole Franche-Comté, nous nous mobilisons pour être le partenaire de confiance, avec l'ambition d'être la banque préférée de nos clients.

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



Politique

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 engagés 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 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.



PRÊTS GARANTIS PAR L'ÉTAT (PGE) ET REPORTS D'ÉCHÉANCES : LES CHIFFRES DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ

Le Crédit Agricole Franche-Comté met tout en œuvre pour proposer à ses clients professionnels des solutions personnalisées permettant de traverser cette période exceptionnelle. L'appui financier de l'État est massif et donne à la banque régionale des moyens d'action supplémentaires pour accompagner ses clients.

Quels sont les chiffres au niveau régional ?

L'accompagnement du Crédit Agricole Franche-Comté des clients Agriculteurs, Entreprises et Professionnels dont l'activité est impactée par la COVID-19 s'élève à :

- ★ 6 550 pauses d'échéances de crédits directement liées à la COVID-19 représentant 55,6 M€
- ★ 6 150 pauses de crédits contractuels soit de 12 M€
- ★ 2 282 demandes de PGE prises en charge pour un montant de 273 M€
- ★ Prise en charge de la perte d'exploitation pour 1 086 clients pour 3,80 M€
- ★ Exonération des frais de rejet prélèvement : exonération de 95 K€
- ★ Remboursements des locations de TPE pour les commerces fermés : 2 000 commerçants accompagnés pour 91 K€

Quelles sont les mesures mises en place au niveau du Crédit Agricole Franche-Comté ?

Face à l'épidémie de la COVID-19 qui touche notre territoire et son économie, le Crédit Agricole Franche-Comté se mobilise et prend des mesures supplémentaires pour aider tous ses clients à traverser cette période. Ces mesures visent à rechercher les solutions adaptées à leur besoin de trésorerie :

- ★ En proposant la gratuité des frais d'opposition ou de prélèvement représentant plus de 24 000 €.
- ★ Le remboursement des locations de TPE pour les professionnels n'ayant plus d'activité. Le Crédit Agricole Franche-Comté estime que 62 % de ses clients professionnels sont concernés.
- ★ Mise en place d'une ligne téléphonique dédiée aux professionnels pour prendre en charge leur demande.



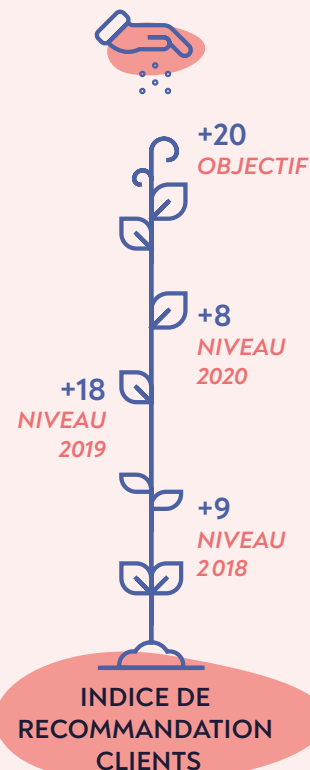
INDICATEUR DE PERFORMANCE :



517 316
CLIENTS



19 987
NOUVEAUX
CLIENTS EN 2020



LES RÉSEAUX SOCIAUX

f 12 933
ABONNÉS

in 3 512
RELATIONS

1 687
ABONNÉS

864
FOLLOWERS

+1 000
VUES



Réalisations



DES AGENCES OUVERTES MALGRÉ LA CRISE SANITAIRE

Face au contexte de crise sanitaire, le Crédit Agricole Franche-Comté s'est mobilisé pour accompagner tous ses clients et les aider à traverser cette crise. C'est pourquoi toutes les dispositions de protection ont été mises en place en un temps record pour protéger à la fois ses collaborateurs mais aussi ses clients face à la COVID-19. Ainsi chaque agence s'est dotée de signalétique pour respecter les distances de sécurité, de gel hydroalcoolique à l'entrée des agences et de plexiglas pour limiter les risques de contaminations.

Pour apporter des réponses et des informations à ses clients, toutes les solutions digitales ont été privilégiées que ce soit le Crédit Agricole en ligne mais aussi les applications « Ma Banque » et « Ma Carte ».



LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE COMTÉ S'ENGAGE À SOUTENIR SES CLIENTS PARTICULIERS POUVANT CONNAÎTRE DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Le Crédit Agricole Franche-Comté a décidé de donner un coup de pouce en 2020 afin d'aider ses clients particuliers à traverser du mieux possible cette période difficile.

- ★ Cet engagement s'est traduit, en avril puis en juillet 2020, par l'extension des bénéficiaires du plafonnement des frais pour plus de 14 500 clients correspondant à 430 K€ de remise.
- ★ Sur une période de 3 mois (avril, mai et juin), les clients en difficultés ont bénéficié également automatiquement d'un plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement de compte.
- ★ En juillet et août, ce sont les clients ayant connu des pertes de revenus significatives qui ont pu bénéficier de ce même plafond pendant 2 mois.
- ★ Enfin, le Crédit Agricole Franche-Comté a laissé à disposition de ses conseillers la possibilité de plafonner les frais pendant 2 mois en fonction de la situation de ses clients.

Au-delà du plafonnement des frais, la banque régionale a pu accompagner et proposer d'autres solutions pour soutenir ses clients : accompagnement point passerelle, pauses de prêt, prêt « coup de pouce », offre « budget protégé », etc.



UN PRÊT « COUP DE POUCE » POUR AIDER LES FRANCS-COMTOIS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Une crise sanitaire sans précédent a lieu dans le monde entier. Les Français ont été confinés à plusieurs reprises, avec pour certains, l'impossibilité de travailler et donc une baisse de revenus. Notre raison d'être est d'accompagner tous les clients dans tous leurs moments de vie. Afin d'aider nos clients à anticiper et faire face à des problèmes liés à la crise sanitaire, une facilité a été mise en place depuis début avril 2020 sur les crédits à la consommation : l'offre de prêt « Avance Coup de Main ».

Pour ancrer notre accompagnement auprès des jeunes, une personnalisation de cette offre a été proposée aux étudiants avec revenus et aux apprentis avec un taux à 0 %.



UN SITE DÉDIÉ À LA PÉRIODE CRISE SANITAIRE

Le Crédit Agricole Franche-Comté a créé un espace internet lors du premier confinement pour accompagner nos clients tout au long de cette crise sanitaire : actus.ca-franche-comte.fr. Cet espace concentre des actualités liées à la crise, des réponses aux questions fréquemment posées, des astuces et bonnes pratiques sur les solutions à distance, etc. Cet espace se situe sur la bannière principale de la page d'accueil du Nouveau Portail Clients. Chaque début de semaine des actualités sont postées comme par exemple les Prêt Garanti par l'État (PGE), les gestes barrières, la liste des agences ouvertes ou encore nos dispositifs mutualistes de soutien au territoire.



FACE AUX PERTES D'EXPLOITATION DE SES ASSURÉS, LE CRÉDIT AGRICOLE MET EN PLACE UN DISPOSITIF MUTUALISTE DE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

Le confinement lié à la COVID-19 a provoqué une forte baisse d'activité de pans entiers de l'économie. Les artisans, les commerçants, les professionnels, notamment, font actuellement face à des pertes d'exploitation imprévues non couvertes par le champ habituel de leur assurance.

Face à cette crise sans précédent, pour accompagner les professionnels et les aider à passer le cap, le Crédit Agricole a pris la décision de mettre en œuvre un dispositif inédit de soutien pour tous les assurés ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation. Ce dispositif mutualiste de soutien, dans lequel s'inscrit le Crédit Agricole Franche-Comté, conduira à verser une somme correspondant à une estimation forfaitaire de la perte de revenus du secteur économique concerné pendant la période. Le dispositif a mobilisé près de 200 M€. Le dispositif mutualiste de soutien fut à effet immédiat : chaque client assuré a été informé dans les meilleurs délais des modalités du versement : 1 086 clients pour 3,80 M€. Fidèle à ses engagements mutualistes, le Crédit Agricole veut agir, partout, dans tous les territoires, vers les professionnels, artisans, commerçants et les aider à faire face.

Réalisations



ÉCOUTER NOS CLIENTS POUR FAVORISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE

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 afin d'améliorer nos procédés et mobiliser l'ensemble de l'entreprise au service de la qualité perçue. L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et nous avons enregistré un Indice de Recommandation Clients particuliers très satisfaisant à l'image de nos actions avec une note à +8.

Ce résultat est celui 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 de l'ensemble des dispositifs de soutien pendant cette période de la COVID-19 auprès des particuliers et des entreprises, 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 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.

INDICE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

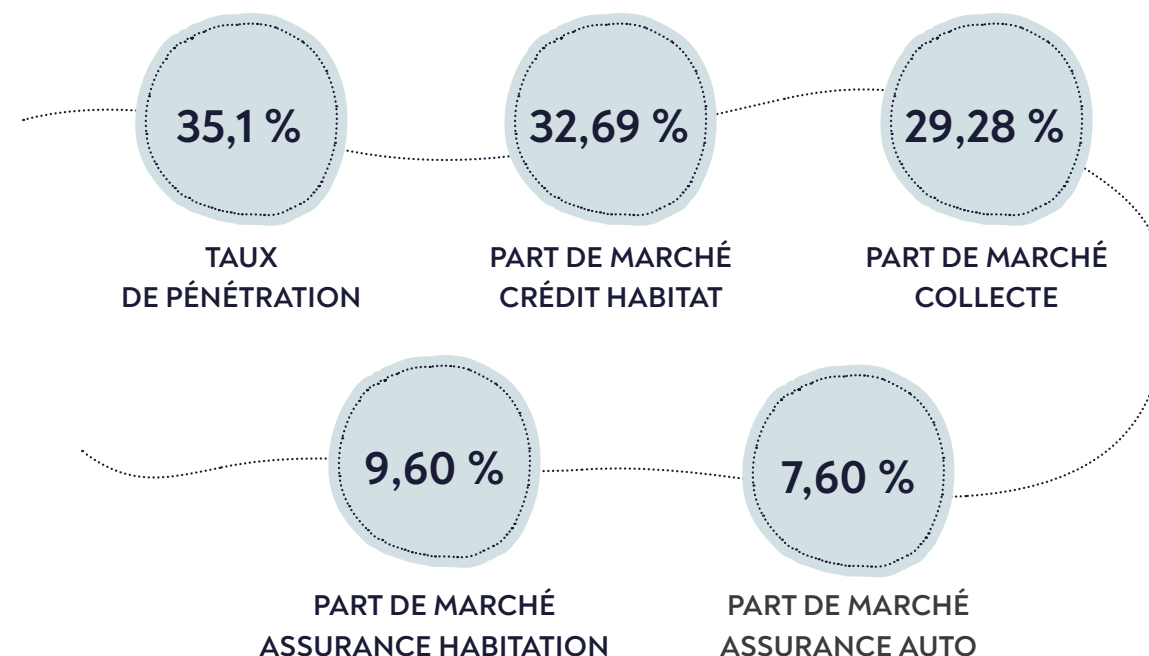
Dans le cadre de la réflexion à long terme des Caisses régionales, l'ambition est formulée d'être reconnu comme un créateur de lien qui apporte de l'utilité dans les territoires. Un des marqueurs de cette ambition a été de créer un nouvel indicateur stratégique, à l'instar de l'IRC* et de l'IER*, pour mesurer la contribution perçue notre Caisse régionale aux grands enjeux sociétaux de leurs territoires, l'IES : l'Indice d'Engagement Sociétal. Dès le 23 octobre 2020, nos clients ont été invités à répondre, à environ 30 questions et à donner leur perception sur des thématiques économiques, sociales et environnementales. Cet indicateur permettra de comprendre, comment les habitants des territoires perçoivent nos engagements. L'objectif étant de poursuivre et de renforcer nos plans d'actions pour être toujours plus utiles aux territoires. Les premiers résultats arriveront début 2021.



DÉVELOPPER L'ÉPARGNE À IMPACT POSITIF (ISR ET LDDS)

Les clients des Caisses régionales peuvent donner du sens à leur épargne en contribuant à la vitalité et au développement de leur territoire. Avec le livret sociétaire, ils participent au financement des entreprises de moins de cinq ans. Depuis le 1^{er} octobre 2020, nos clients peuvent verser sans frais une partie des sommes placées sur leur Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS) sous forme de dons à un ou plusieurs acteur(s) de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) – associations, fondations, etc. – figurant sur une liste établie par la Caisse régionale. Avec la gamme solidaire l'Autre Épargne, les clients du Crédit Agricole peuvent décider de reverser tout ou partie de leurs dividendes à des associations à forte utilité sociale. Les Caisses régionales, par le biais de la filiale Amundi, proposent également une large gamme de placements d'Investissement Socialement Responsable (ISR) : dépôts à terme écoresponsables, offres d'investissement écoresponsable comme le FCP Amundi Valeurs Durables ou les fonds Amundi Green Bonds et Impact Green Bonds etc.

BANQUE ET ASSURANCES NOS INDICATEURS (au 31/12/2020)



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



Politique

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-FT, 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.



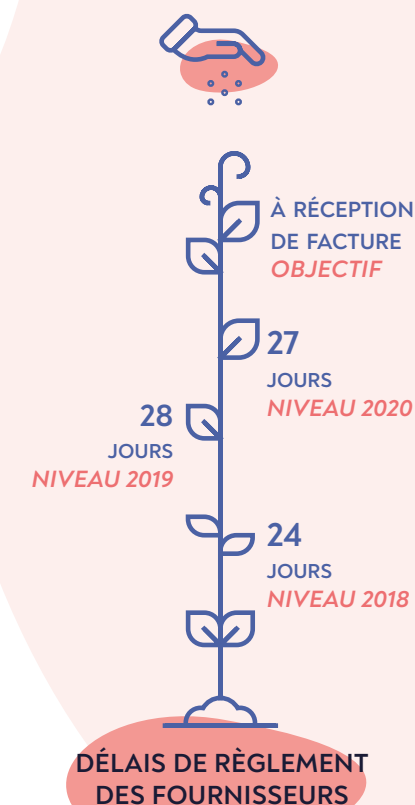
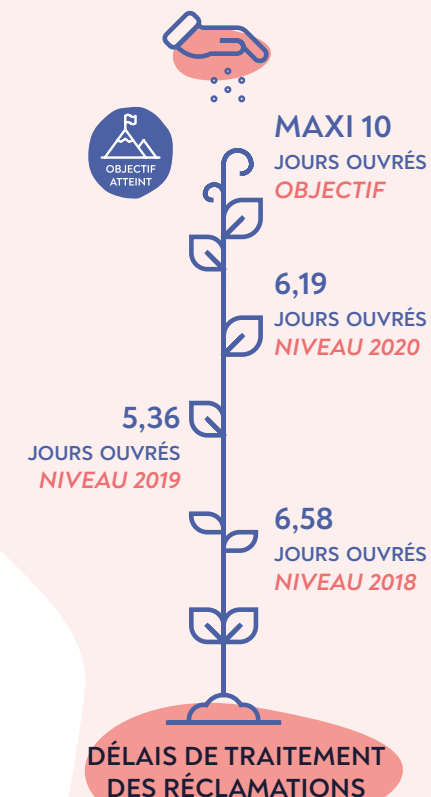
LA CHARTE ÉTHIQUE

Depuis toujours, le Crédit Agricole s'engage à garantir aux clients respect, transparence, loyauté, solidarité, utilité et proximité. Depuis 2017, la Caisse régionale 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 et est diffusée aux collaborateurs et aux administrateurs. Les clients peuvent également la consulter sur la vitrine de notre site. 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 respectueux 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.

INDICATEURS DE PERFORMANCE :



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.



AMÉLIORER LA CYBERSÉCURITÉ

La Caisse régionale renforce son service d'authentification à distance pour les clients particuliers avec Sécuripass. Dans leur application Ma Banque, les clients choisissent un code confidentiel à quatre chiffres et enregistrent leur empreinte faciale ou digitale grâce à la biométrie. Deux moyens d'attester de leur identité pour une solution ultra-sécurisée.

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.

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.

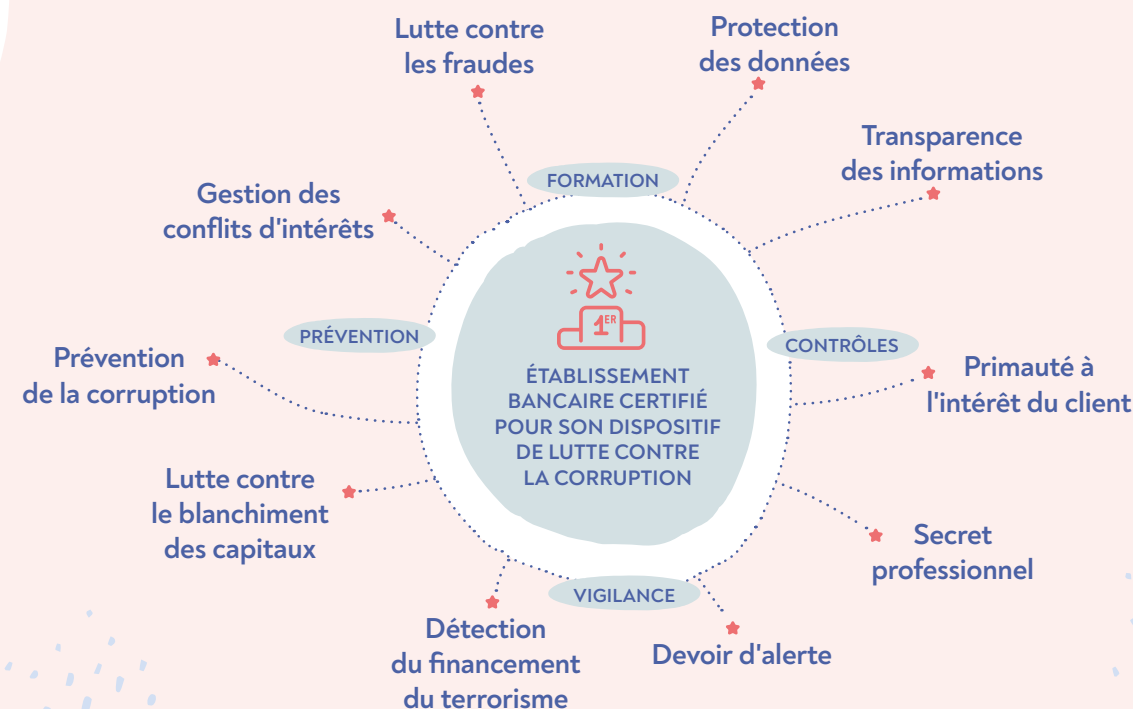
Réalisations

ACCORDER UNE PLACE CENTRALE À LA FORMATION DE NOS SALARIÉS MÊME EN PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE

Le Crédit Agricole Franche-Comté a fait du développement des compétences et de l'employabilité de ses salariés une priorité. Cet enjeu se matérialise par un investissement financier fort et par le nombre d'heures de formation suivi par les collaborateurs. Notre Caisse régionale se positionne comme une entreprise apprenante notamment en diversifiant les modalités pédagogiques. En effet, La banque régionale a dû se réinventer pour respecter les gestes barrières. C'est pourquoi 61 % des formations ont été tenues à distance en E-learning ou en classe virtuelle sur le lieu de travail ou en télétravail. Au total ce sont 17 743 heures de formations qui ont été dispensées sur l'année 2020 à distance pour protéger la santé de nos collaborateurs

tout en maintenant un niveau de formation élevé. Par ailleurs, l'IFCAM (Institut de formation du groupe Crédit Agricole), l'université du Crédit Agricole, fait régulièrement évoluer son offre pour accompagner le déploiement du projet du Groupe. L'IFCAM adapte également ses supports de formation en tirant parti du potentiel offert par les nouvelles technologies. Depuis plusieurs années, l'accent est donc mis sur la culture digitale. Afin d'assurer la continuité pédagogique même en période de crise sanitaire peu propice au regroupement, l'ensemble des cours professionnels, des parcours diplômants ainsi que les formations en alternance ont été transformés et ont pu ainsi être maintenus à distance.

LA CONFORMITÉ AU CŒUR DE NOTRE RESPONSABILITÉ



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



Politique

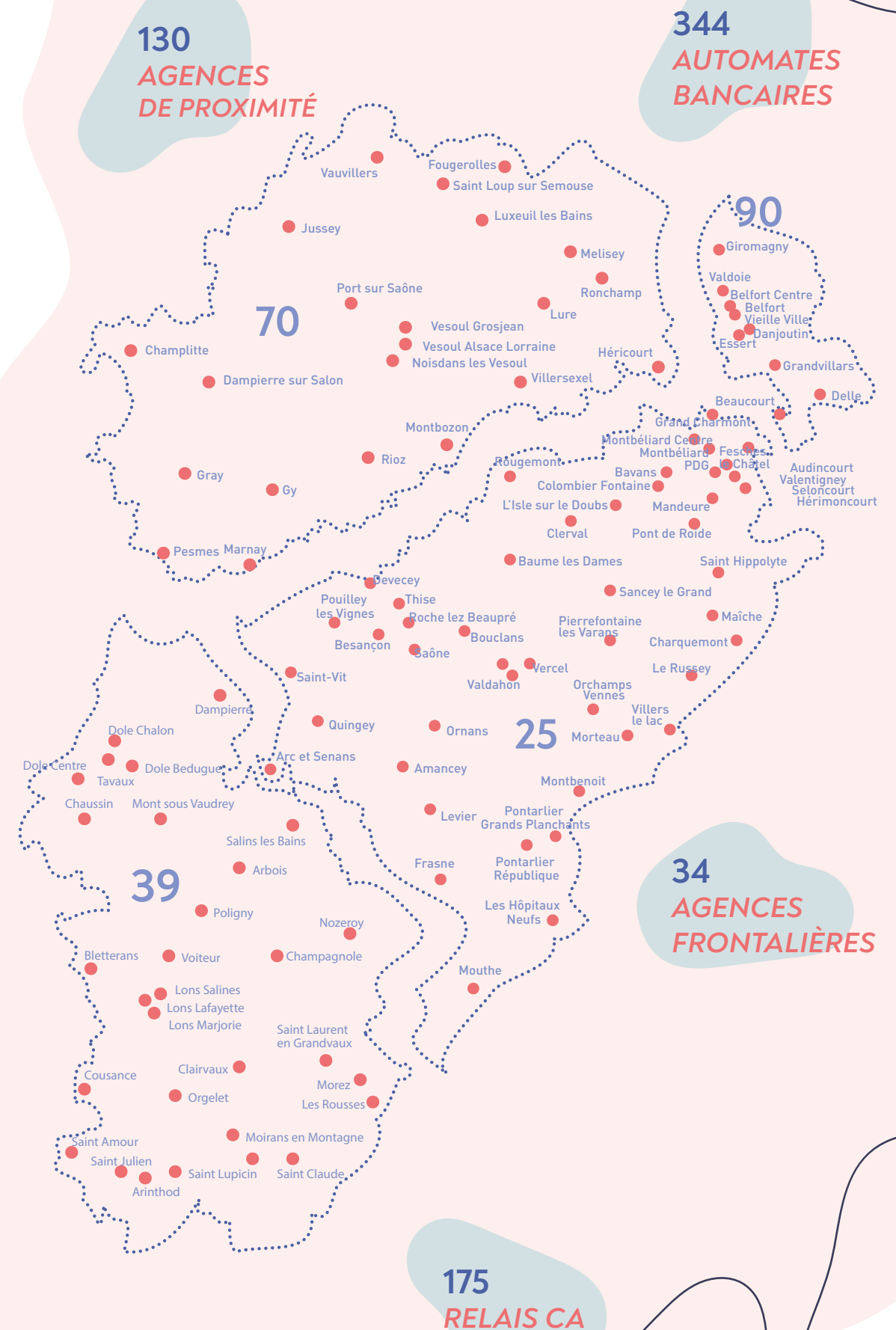
Le Crédit Agricole Franche-Comté réaffirme sa volonté de satisfaire tous ses clients (particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, collectivités et associations), sans distinction et sur la totalité de son territoire.

Il s'appuie sur son maillage territorial sans égal et la complémentarité nécessaire qu'apporte le développement du « multicanal » 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.

Le Crédit Agricole Franche-Comté 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.



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

Des 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. Cela permet :

- ★ Une meilleure prise en charge pour mieux les servir
- ★ Une plus grande disponibilité pour les accompagner dans leurs projets. Un écran de démonstration est également à leur disposition dans leur espace libre-service bancaire.
- ★ Une continuité de service en dehors des heures d'ouverture. 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.

Cette année nous avons rénové 6 agences à l'heure ou d'autres établissements ont fait le choix de fermer les portes de certains sites. Un choix d'autant plus important que l'ensemble des travaux a été confié à des entreprises franc-comtoises. Nous avons un rôle à jouer sur notre territoire afin de contribuer au développement économique de celui-ci.

Pontarlier Grands Planchants : pôle d'excellence

À l'image de Montbéliard Pied des Gouttes, l'agence Pontarlier Grands Planchants rassemblera en un même lieu les métiers Banques, Assurances et Immobilier du Crédit Agricole Franche-Comté, améliorant ainsi les synergies entre filiales et équipes. Les collaborateurs de Pontarlier Salins, du pôle professionnel de Doubs, d'Habitat Conseil et de Square Habitat travaillent en synergie dans le nouveau concept « Mon Agence » depuis le 30 septembre 2020. Pontarlier Grands Planchants est le site « phare » du secteur de Pontarlier où sont réunies toutes les compétences. Située sur une zone de passage, les entités présentes bénéficient de l'attractivité des 185 enseignes environnantes.



Réalisations

PREMIÈRE AGENCE DÉDIÉE AUX PROFESSIONS DE SANTÉ

Depuis le 4 février 2020, au terme d'un projet transversal de la filière patrimoniale mené depuis juin 2019, s'est ouvert un nouveau pôle dédié à la filière santé. Premier espace professionnels de santé du Crédit Agricole Franche-Comté, il couvre les territoires les plus urbains que sont Besançon et le Nord Franche-Comté. Le pôle agence santé a pour ambitions de répondre aux orientations stratégiques définies par le Groupe sur le segment des Professions libérales de santé et d'aider le Crédit Agricole Franche-Comté à :

- ★ Devenir la banque/assurance référente des professions de santé reconnue pour son expertise et son accompagnement tout au long de la vie.
- ★ Devenir le leader sur le marché des professions de santé avec de fortes ambitions sur la conquête de nouveaux clients.

Cette nouvelle structure est un levier de développement et de satisfaction client pour notre Caisse régionale :

- ★ Un levier de développement avéré puisque qu'aujourd'hui près de 50 % des 4000 professions libérales de santé franc-comtoises exercent sur les 4 secteurs visés : Belfort, Montbéliard, Besançon Ouest et Besançon ville.

Avec des taux de pénétration de 17,8 % pour le Nord Franche-Comté et de 15,9 % pour le secteur bisontin, les possibilités de croissance sont significatives.

Ces secteurs regroupent également les deux plus gros hôpitaux de la région :

- ★ Le CHU Jean Minjot avec ses 5000 salariés
- ★ Le CHU Nord Franche-Comté de Trévenans avec 4200 salariés.

Le pôle Agence santé des Hauts-du-Chazal dispose de bureaux décentralisés à Belfort centre, Pied des Gouttes et Jonxion pour le Nord Franche-Comté. Cette nouvelle structure (qui comprend une Agence et un pôle) reprend l'organisation définie dans le projet structurant Mon Agence.



AUGMENTATION DU PLAFOND DE PAIEMENT SANS CONTACT À 50 €

Dans le contexte de la crise sanitaire, nos clients sont de plus en plus nombreux à utiliser le paiement sans contact par carte de paiement comme geste barrière. Payer sans contact avec sa carte bancaire est devenu un geste naturel pour de nombreux Français. La crise de la COVID-19 a accéléré ce phénomène pour éviter des contacts potentiellement transmetteurs du virus.

Une mesure nationale a été lancée le 11 mai 2020, pour encore mieux protéger nos clients et limiter au maximum les contacts avec les terminaux de paiement électroniques. Le plafond unitaire de paiement sans contact avec votre carte est passé de 30 € à 50 €. En conséquence, le plafond de dépenses cumulées et successives en mode « sans contact » a également augmenté pour passer à 150 €.

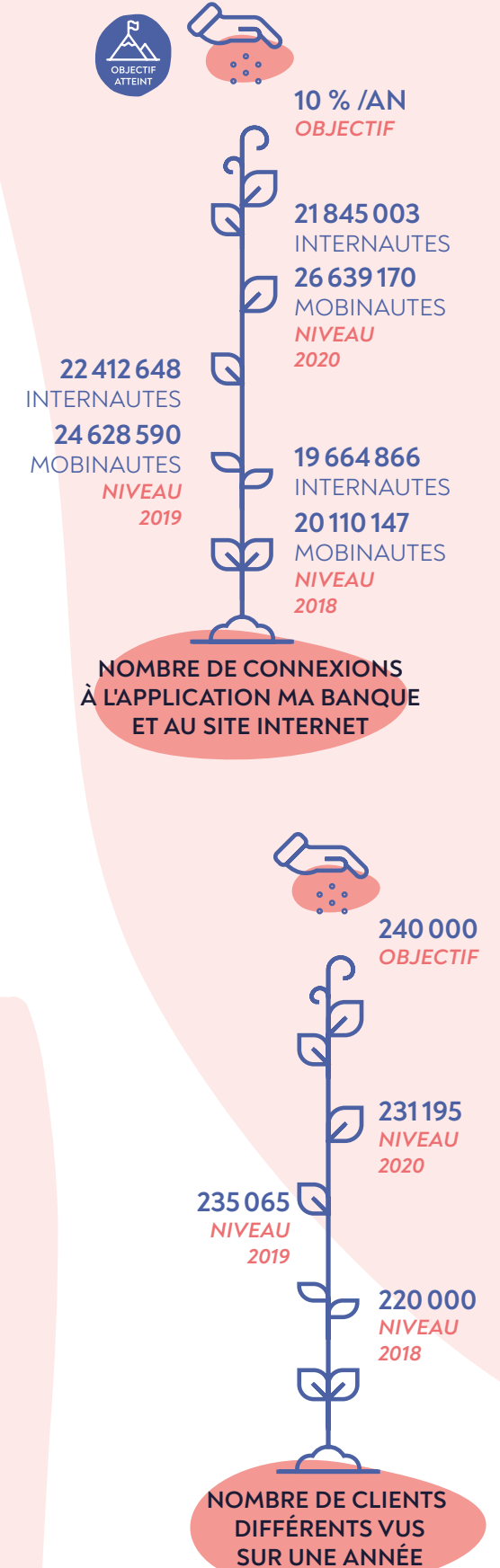


IL EST ARRIVÉ... CAESAR

CAESAR notre nouvel assistant virtuel, est arrivé le 10 décembre au Crédit Agricole Franche-Comté.

Les équipes chargées de répondre aux questions des collaborateurs d'une entreprise ne sont pas toujours disponibles, ce qui génère frustration et perte de productivité. Le chatbot est ouvert 24 h/24, il apporte une réponse immédiate et satisfaisante à toute heure de la journée. Un vrai gain de temps pour les collaborateurs et des réponses apportées à nos clients beaucoup plus rapidement. À terme, CAESAR pourra répondre à 50 % des questions des collaborateurs.

INDICATEURS DE PERFORMANCE :





LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

ÊTRE UN ACTEUR
INCONTOURNABLE

En Franche-Comté, le développement local doit composer avec des évolutions de fond comme la montée en puissance des problématiques écologiques, le vieillissement de la population ou l'accroissement des inégalités. Qui plus est, en 2020, la pandémie de la COVID-19 a mis des pans entiers de l'économie à l'arrêt, touchant durement les territoires. La Caisse régionale s'est mobilisée à leurs côtés, pour les aider à faire face à la crise et participer à la relance. Notre ambition : aller vers toujours plus de cohésion, de partage, d'innovation et de création de valeur, pour devenir la banque de référence en matière de transition énergétique et sociétale.

PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER NOS TERRITOIRES EN INNOVANT



Politique

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

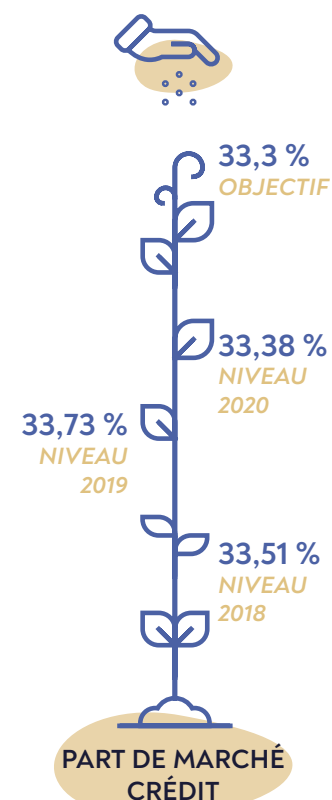
À travers ses activités de collecte de l'épargne et de distribution du crédit qui sont au cœur de sa mission de banquier, le Crédit Agricole Franche-Comté irrigue l'économie de son territoire et participe directement à la création de richesse, accompagnant financièrement et humainement la réalisation 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



« BOOST' TON PROJET »

Le concept du concours est d'inciter les jeunes via les réseaux sociaux à envoyer un dossier de présentation de leur projet. Le but est de faire reconnaître les personnes qui s'engagent pour le plan de relance du territoire, que ce soit un engagement personnel, un engagement associatif ou même un projet entrepreneurial. Le concours est ouvert à toutes les personnes de 18 à 30 ans dont le projet date d'il y a moins d'un an. Après une sélection de différents projets, des campagnes de votes ont été réalisées pour permettre à 6 projets de rejoindre la finale. Le jury est formé d'experts qui ont sélectionné le vainqueur de chaque catégorie, leur permettant d'obtenir de la part du Crédit Agricole Franche-Comté une dotation de 1 500 € chacun et un accompagnement dédié.



« INSOLUT'2020 », UN PRIX QUI RÉCOMPENSE LES ACTIONS MENÉES PAR LES ENTREPRISES ET LES PROFESSIONNELS

En tant qu'acteur engagé auprès du développement économique et culturel du territoire, le Crédit Agricole Franche-Comté a souhaité organiser le concours « Insolut'2020 » à destination des professionnels francs-comtois. Un programme qui nourrit l'ancrage de notre banque mutualiste dans le tissu socio-économique des territoires et qui donne une preuve supplémentaire de son engagement.

Quel est l'objectif du concours ?

La crise sanitaire que nous vivons aujourd'hui a chamboulé le monde professionnel que nous avons l'habitude de rencontrer. Grand nombre de professionnels ont vu leur quotidien bouleversé... Faisant naître des centaines d'actions solidaires et créatives dans l'objectif de faire face à cette situation. À cette occasion, le Crédit Agricole Franche-Comté a souhaité accompagner ses clients professionnels et primer les différentes actions qui ont été développées par nos professionnels francs-comtois. Parfois acteurs de l'ombre, ce concours permet de mettre en valeur la richesse des actions de nos acteurs locaux.

Quelles récompenses pour ce concours ?

Le concours « Insolut' 2020 » prévoit de remettre 6 récompenses :

- ★ 3 prix principaux dont le prix de l'innovation, le prix de la solidarité et le prix de l'utilité au territoire. Ces prix prévoient la remise de 5 000 € chacun ainsi qu'un plan média sur les différents espaces de communication du Crédit Agricole Franche-Comté.
- ★ 3 prix secondaires seront remis : le prix d'encouragement qui sera remis par décision du jury et prévoit la remise de 2 500 € ainsi qu'un plan média sur les différents espaces de communication du Crédit Agricole Franche-Comté.



PARTENARIAT AVEC LE COMITÉ DU TOURISME DU DOUBS

Doubs Tourisme et le Crédit Agricole Franche-Comté ont signé vendredi 11 septembre 2020 une convention de partenariat en faveur du développement touristique départemental. Doubs Tourisme, association créée en 2006 par le Département et représentée par M. Pierre Simon, a pour vocation d'assurer le développement et la promotion touristique départementale.

Le Crédit Agricole Franche-Comté est un acteur social, économique et financier majeur de la région, prônant des valeurs fortes. Le tourisme est un axe fort de développement économique et du rayonnement du territoire franc-comtois. Le Crédit Agricole Franche-Comté s'engage pleinement pour faire grandir ce potentiel, porter des actions, favoriser les synergies et s'impliquer auprès des organismes représentatifs tel que Doubs Tourisme.

Ces objectifs sont d'autant plus importants que la filière Tourisme est fortement impactée par la crise sanitaire actuelle. La convention de partenariat signée avec Doubs Tourisme est une traduction concrète de l'engagement envers cette filière. Elle démontre également l'engagement sociétal et l'ambition du projet du groupe Crédit Agricole « d'agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société. » Leurs objectifs sont donc de favoriser la promotion et la valorisation de ces acteurs, participant ainsi à l'économie de proximité, à travers le développement des circuits courts et du slow tourisme.



TUDIGO ET LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ LANCENT UN APPEL À PROJETS

Tudigo est une plateforme française leader de financement participatif. La plateforme soutient l'économie réelle et le développement de la vie locale en permettant le financement de plusieurs centaines de projets chaque année, dans des domaines variés (commerces de proximité, solidarité, énergie renouvelable ou encore entrepreneuriat...). Tudigo défend une dimension collaborative et participative forte. La plateforme souhaite « associer les habitants des territoires au développement de l'économie locale » grâce au financement participatif.

Du 14 septembre au 31 octobre 2020, Tudigo et le Crédit Agricole Franche-Comté ont lancé un appel à projets sous forme de don contre don. Les porteurs de projet ont pu déposer directement leur demande de financement sur le site <https://cafc.tudigo.co>



Réalisations



Yapla

Notre Caisse régionale, 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 2019. 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. Depuis le lancement, plusieurs associations se sont déjà inscrites en quelques mois. Le succès de ce déploiement repose sur une offre de qualité et permet à notre Caisse régionale d'associer ses administrateurs et agences de proximité dans la promotion de cette offre. Avec Yapla, nous portons nos valeurs de responsabilité, de proximité et de solidarité.



DÉVELOPPER L'HABITAT INCLUSIF DES SÉNIORS

Le Crédit Agricole Franche-Comté et l'ADMR du Doubs ont signé le mercredi 8 juillet une convention de partenariat afin de transformer le bâtiment de la rue Courbet en résidence services seniors. Ce projet de « résidence services seniors » est l'aboutissement d'une réflexion lancée début 2018 sur l'un des enjeux majeurs de nos sociétés actuelles : le papy boom. La société compte de plus en plus de seniors qui vieillissent en bonne santé, souhaitent rester autonomes le plus longtemps possible et se maintenir à domicile. Conscients de ces évolutions sociétales et nouvelles aspirations du public, ces 2 partenaires lancent, avec la signature du BEFA (Bail en l'État Futur d'achèvement), la première étape opérationnelle de ce chantier. Elle débouchera sur une ouverture au premier trimestre 2022. Ce projet s'inscrit dans la continuité de la rénovation du siège social du Crédit Agricole Franche-Comté situé avenue Cusenier à Besançon. Dans un hôtel particulier

complètement rénové, 26 appartements de 23 à 60 m² seront proposés à la location. Outre sa contribution au dynamisme du centre-ville de Besançon, cette résidence présente un caractère innovant : une taille humaine et une localisation au cœur de la boucle. Elle proposera une solution alternative et complémentaire à l'offre existante (soins à domicile et EHPAD) et répondra aux enjeux du vieillissement de la population et de l'attention que nous devons porter à nos aînés par leur maintien domicile dans des conditions qualitatives. La décision du Crédit Agricole Franche-Comté de participer à ce projet est une traduction concrète du projet d'entreprise de la banque mutualiste dont l'ambition est d'être la banque préférée des Francs-Comtois et d'être reconnue pour son utilité au territoire. Elle démontre également l'engagement sociétal et l'ambition du projet du groupe Crédit Agricole « d'agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société ».



PRENDRE EN COMPTE LA SOUFFRANCE MORALE DES CHEFS D'ENTREPRISE EN DIFFICULTÉ

Le Crédit Agricole Franche-Comté et APESA (Aide Psychologique aux Entrepreneurs en Souffrance Aiguë) ont signé un partenariat pour être présents auprès des entrepreneurs en difficulté. Il existe une importante détresse psychologique du chef d'entreprise et les professionnels des juridictions consulaires se trouvent souvent démunis pour leur apporter l'aide humaine dont ils ont besoin. L'objectif commun est donc d'orienter les clients Crédit Agricole Franche-Comté détectés par APESA vers notre Point Passerelle Pros/ Agris et orienter nos clients Crédit Agricole Franche-Comté vers les psychologues de l'APESA. Ces deux dispositifs complémentaires permettront d'accompagner ces professionnels en assurant un suivi psychologique tout en trouvant des solutions de répit financiers.



COVID-19 : ET LE VILLAGE BY CA DANS TOUT ÇA ?

Accès aux locaux du Village

Dès les premières recommandations du gouvernement, dans l'intérêt de chacun, le Village by CA Besançon a procédé à la fermeture des locaux jusqu'à nouvel ordre. Toutes les start-up hébergées se sont organisées en télétravail.

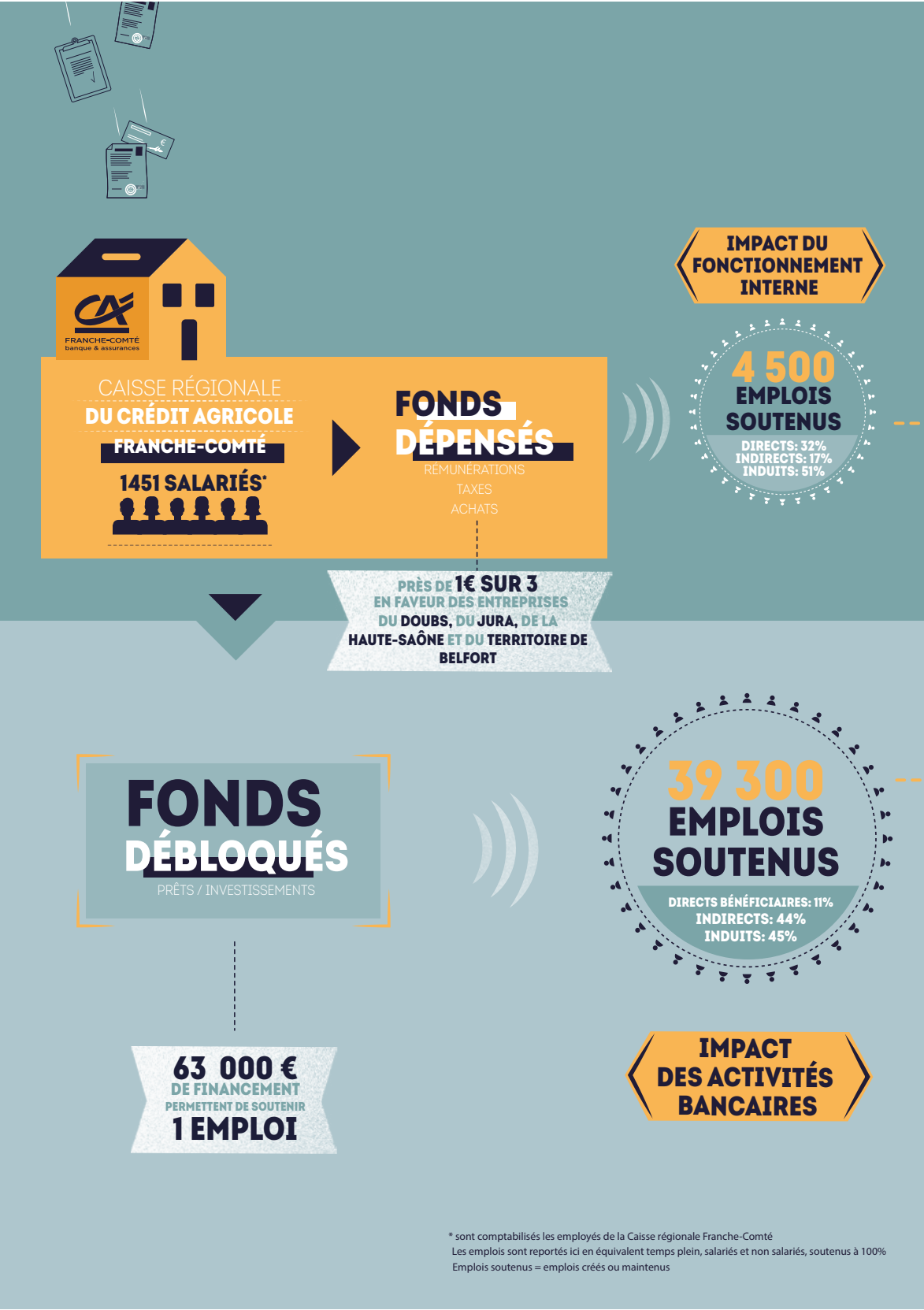
Les animations se poursuivent

Tous les événements ont bien entendu été annulés. Mais le réseau des Villages démontre plus que jamais sa force. Sur l'ensemble du territoire national, en quelques heures, il a su mobiliser l'ensemble de ses conseillers et experts, pour poursuivre l'accompagnement au quotidien des start-up, avec la mise en place, chaque jour, d'un soutien à distance (1 webinaire/jour). Les sujets sont élaborés chaque semaine et en fonction des besoins des start-up.

L'accompagnement de proximité se poursuit

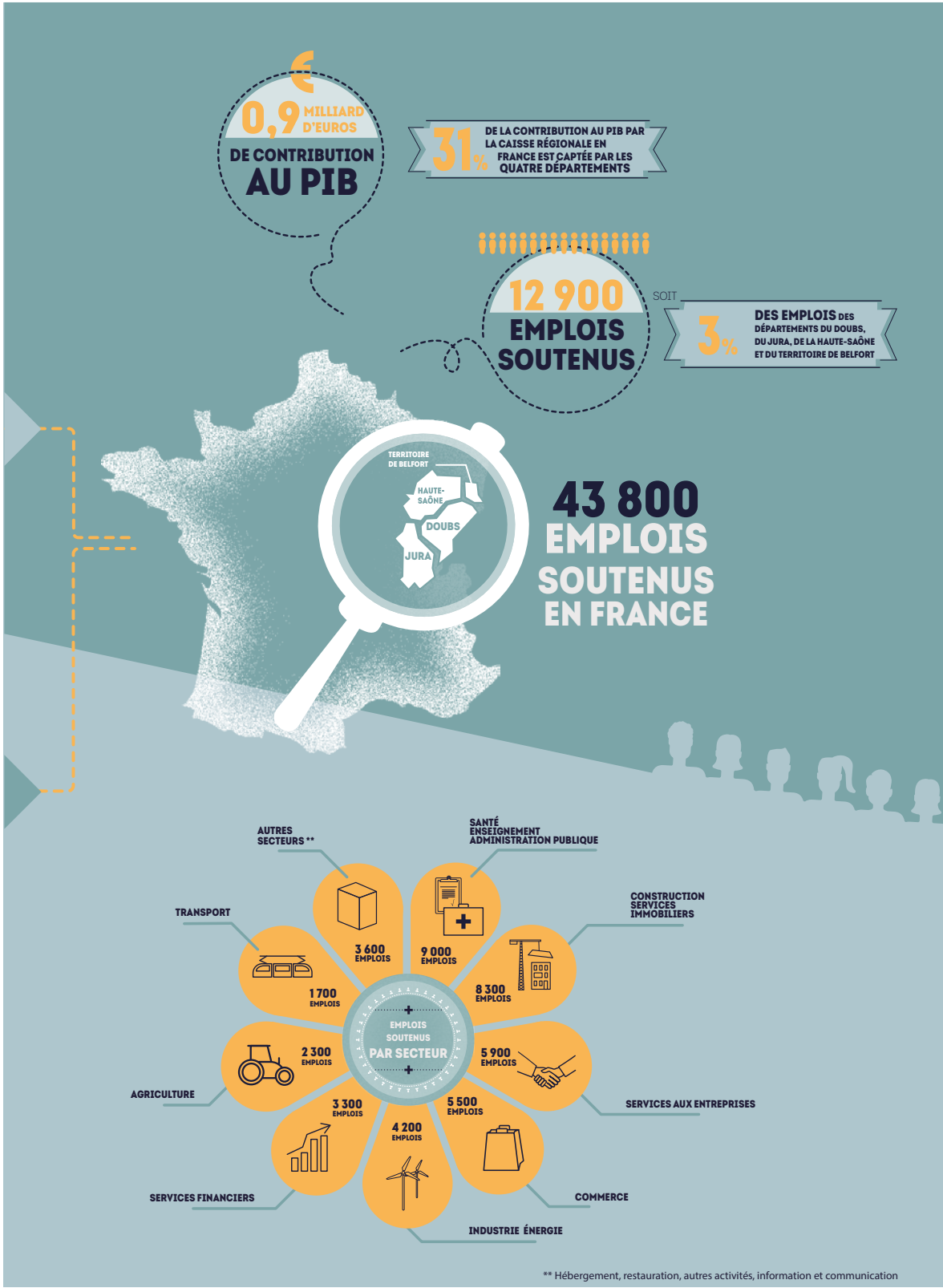
Le contexte de crise sanitaire majeure de ces dernières semaines a mis sous grande tension l'ensemble des entreprises et acteurs du monde économique régional. Cette tension est exacerbée pour les start-up d'autant plus, qu'elles sont de petites structures, nouvellement créées, et que leur activité est particulièrement fragile car directement liée à leurs clients qui sont, eux aussi, fortement impactés. Nous savons que les prochains mois seront déterminants pour assurer leur résilience. Les équipes des Villages by CA restent mobilisées et poursuivent leur engagement pour accompagner la sortie de crise et s'assurer que personne ne reste sur le bord du chemin.

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 de la banque régionale (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 ACTEURS DU MONDE AGRICOLE



Politique

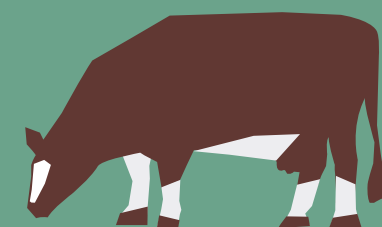
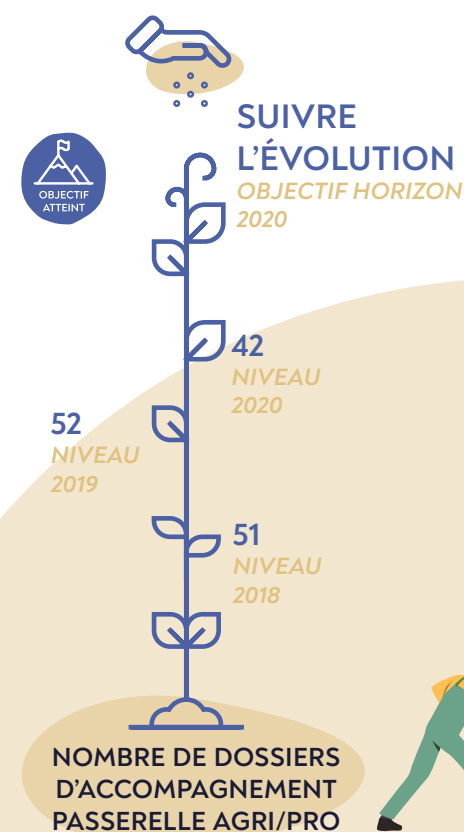
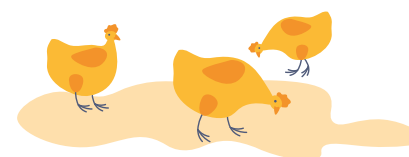
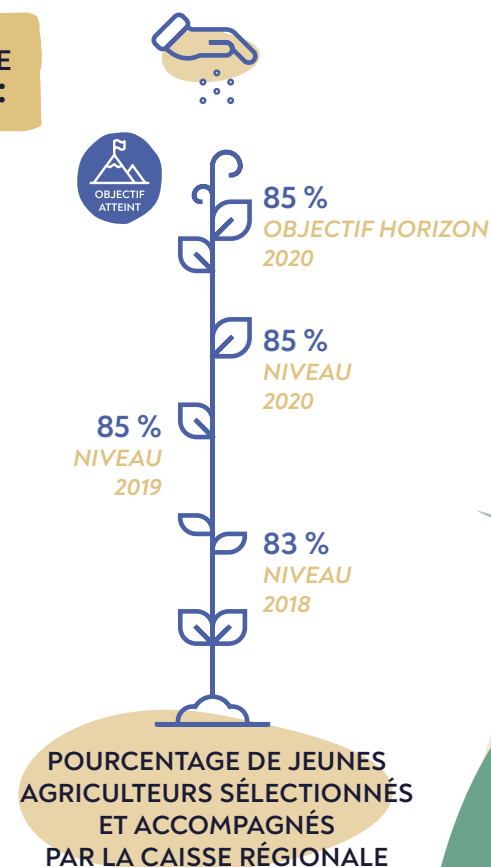
Les origines du Crédit Agricole et sa position de partenaire de référence lui confèrent une responsabilité particulière vis-à-vis de l'agriculture qui reste un des domaines d'excellence retenu dans le Plan à Moyen terme 2020 du Groupe.

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 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 :





Réalisations



LE CRÉDIT AGRICOLE LANCE LA PLATEFORME « J'AIME MON TERRITOIRE BY CA »

La période de confinement a créé de nouvelles habitudes et de nouvelles formes d'échanges entre les personnes. Pour favoriser localement la création de liens et accompagner ces nouvelles démarches, les Caisses régionales ont lancé la plateforme en ligne « J'aime mon territoire by CA ». Ouvert à tous pendant la période de confinement, ce site accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un téléphone mobile a pour ambition de favoriser la création de lien social de proximité et l'entraide entre voisins tout en respectant les mesures de confinement.

Les collaborateurs, administrateurs, clients, prospects peuvent :

- ★ Demander de l'aide, proposer d'aider ou partager des informations locales utiles en cette période de crise sanitaire.
- ★ Chacun peut rester connecté à son territoire pendant le confinement.
- ★ Chacun peut être un acteur de solidarité locale et faire lien avec les plus isolés et les plus fragiles.

Les principaux usages de J'aime mon territoire by CA :

- ★ Fil d'actualités : Pour demander une aide, proposer une aide, publier une information importante pour son réseau local Informations générales sur le coronavirus et la crise sanitaire
- ★ Les belles histoires : des actions solidaires locales, mise en avant des « super-héros » locaux
- ★ Ma communauté : utilisateurs de la plateforme qui se trouvent autour de moi
- ★ Pages dédiées aux associations, aux commerçants, aux producteurs locaux ou groupes d'intérêts leur permettant de partager les services et actions mis en place pendant la période de confinement.

Les Caisses régionales poursuivent ainsi leur action fondée sur la raison d'être du Crédit Agricole : « Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société ».

RENCONTRE AVEC LES JEUNES AGRICULTEURS PENDANT LA CRISE COVID-19

Les représentants des Jeunes Agriculteurs des 4 départements de Franche-Comté et du Crédit Agricole Franche-Comté ont dressé un état des lieux des problématiques des Jeunes Agriculteurs en 2020, en complément des premières mesures d'urgences mises en place par la Caisse régionale dès le début du confinement. Cette rencontre a permis de détecter les conséquences de la crise actuelle et les préoccupations relatives aux jeunes agriculteurs : produits invendus, diminution de la production, baisse du prix du lait, de la viande... Face à ces situations, le Crédit Agricole propose des solutions adaptées, en complément des structures d'accompagnement habituelles (comptable, Chambre d'Agriculture, coopérative, etc.). Au cours de cet entretien, les conseillers Crédit Agricole réalisent une estimation de la perte de trésorerie potentielle de l'agriculteur et ses impacts de la crise sur leur Excédent Brut d'Exploitation. L'objectif est de mesurer leur capacité à satisfaire les besoins privés et à honorer les engagements financiers. À partir de l'analyse de la situation individuelle de l'agriculteur, un soutien lui est proposé sur deux parties : un accompagnement dédié à l'exploitation agricole (baisse des échéances de prêts, report des échéances, Prêt Garanti par l'État, etc.) et un accompagnement sur la partie privée (report d'échéances des mensualités de leur prêt habitat et des prêts d'acquisition des parts sociales, etc.).



LANCEMENT DE LA PLATEFORME « J'AIME MON PRODUCTEUR »

Compte tenu de la crise sanitaire actuelle, il devient de plus en plus difficile pour les agriculteurs et commerçants francs-comtois de maintenir leur activité. En consommant local et en direct auprès des producteurs et des commerçants de proximité via jaimemonproducteur.fr, c'est la garantie de soutenir les marchands locaux. Le fonctionnement de la plateforme est simple : L'agriculteur ou le commerçant met en ligne ses produits sur la plateforme en 5 minutes.

- ★ Le client peut, quant à lui, naviguer sur le site et sélectionner les produits de son choix, puis passer commande auprès du marchand, qui organisera la livraison à domicile ou le retrait du panier en click and collect.
- ★ Une fois la transaction effectuée, le vendeur reçoit automatiquement son paiement en ligne ou est réglé par le client lors du retrait des produits.

CIRCUIT COURT : ESPRIT PAYSAN À VESOUL

Lancée à Vesoul il y a 2 ans, la première boutique a inauguré un mode de fonctionnement innovant : regrouper les producteurs et agriculteurs de Haute-Saône et commercialiser leurs produits dans un espace unique. Depuis le confinement, la clientèle est de plus en plus nombreuse. Il y a un peu plus d'un an, le réseau s'est développé avec un nouveau point de vente à Froideconche. Au total, ce sont près de 70 producteurs qui commercialisent en direct leurs produits. Avec une surface de 400m² environ par magasin, les gourmands peuvent acheter, entre autres fruits, légumes, viande, fromage ou encore miel, yaourts, bières et tisanes issus des productions de notre territoire. Le Crédit Agricole Franche-Comté est fier d'avoir financé ces projets et de contribuer ainsi à l'essor des circuits court. Le producteur, qui a une relation directe avec ses consommateurs, a la possibilité de valoriser un travail de qualité et de le vendre à un juste prix.



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.

TUDIGO
(entreprises, associations
ou particuliers)

112
PROJETS
REÇUS

102
PROJETS
ÉLIGIBLES

15
PROJETS
ENVOYÉS
VERS L'ADIE

MIIMOSA
(projets agricoles
ou alimentaires)

15
PROJETS
IDENTIFIÉS

12
PROJETS
FINALISÉS

4
DOSSIERS
DE FINANCEMENT
DONT 1 PROSPECT





Réalisations



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 portage foncier. Elle permet de bénéficier d'un financement relais pour l'acquisition de terres agricoles.

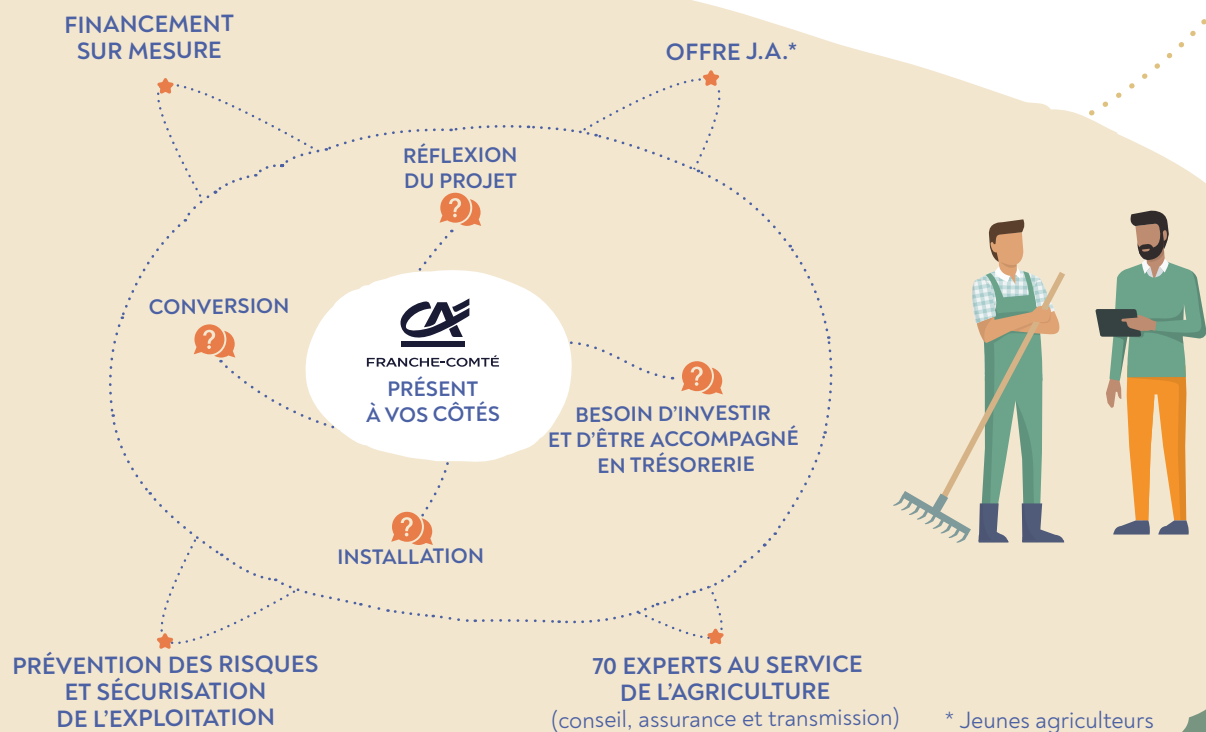


UNE NOUVELLE OFFRE BIO POUR S'ADAPTER AUX ÉVOLUTIONS DU MONDE AGRICOLE

L'agriculture biologique est une filière en plein développement pour répondre aux attentes des consommateurs en produits bios. Le Crédit Agricole Franche-Comté en tant que partenaire de toutes les agricultures entreprenantes 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.



UNE DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT DÉDIÉE AUX AGRICULTEURS



ACCOMPAGNEMENT DES CIRCUITS COURTS

Les producteurs qui ont eu la volonté de développer le circuit court ont pu compter sur l'expertise de nos conseillers Crédit Agricole Franche-Comté afin de les guider dans les différentes étapes de commercialisation. Fière d'être utile à l'essor du circuit court et de l'agritourisme, notre Caisse régionale propose aux producteurs une gamme de solutions bancaires et des services digitaux. Ces solutions intègrent :



UNE ASSURANCE POUR VOTRE ACTIVITÉ DE VENTE DIRECTE

- ★ Diagnostic prévention
- ★ Assurance multirisque



UN FINANCEMENT POUR SON DÉVELOPPEMENT

- ★ Un prêt Coup de pousse
- ★ Un prêt Court Terme sur 12 mois
- ★ Un prêt Moyen Terme à taux préférentiel sur 84 mois maximum



UNE VISIBILITÉ POUR PRÉSENTER SON ACTIVITÉ ET VENDRE EN LIGNE OU À DISTANCE

- ★ Pack e-vitrine
- ★ Pack e-boutique



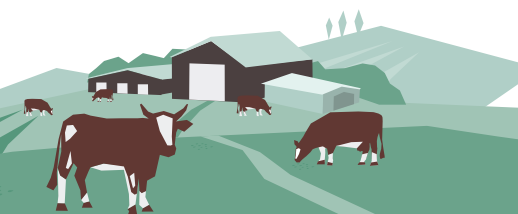
DES SOLUTIONS POUR DÉVELOPPER VOTRE VISIBILITÉ SUR INTERNET ET ENCAISSER PAR CARTE OÙ QUE VOUS SOYEZ

- ★ Sur votre exploitation :
- ★ En mobilité : avec Up2pay Mobile
- ★ Avec le Paiement par lien
- ★ En Vente à Distance



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.





LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

AU SERVICE
DU BIEN COMMUN

Pour notre Caisse régionale, il est essentiel de faire vivre et de valoriser notre modèle coopératif. D'autant que ce modèle, qui place l'intérêt collectif au cœur de l'identité et du fonctionnement du Crédit Agricole, développe chez les hommes et femmes qui l'incarnent une culture entrepreneuriale mise au service du bien commun. Il répond ainsi aux évolutions sociétales contemporaines, notamment la quête de sens des citoyens et l'intégration de critères de responsabilité sociale et environnementale dans l'activité des organisations. Enfin, dans la période que nous traversons depuis le début de la crise sanitaire, ce modèle permet à la Caisse régionale d'améliorer en continu la satisfaction de toutes nos parties prenantes.

VALORISER NOS SOCIÉTAIRES

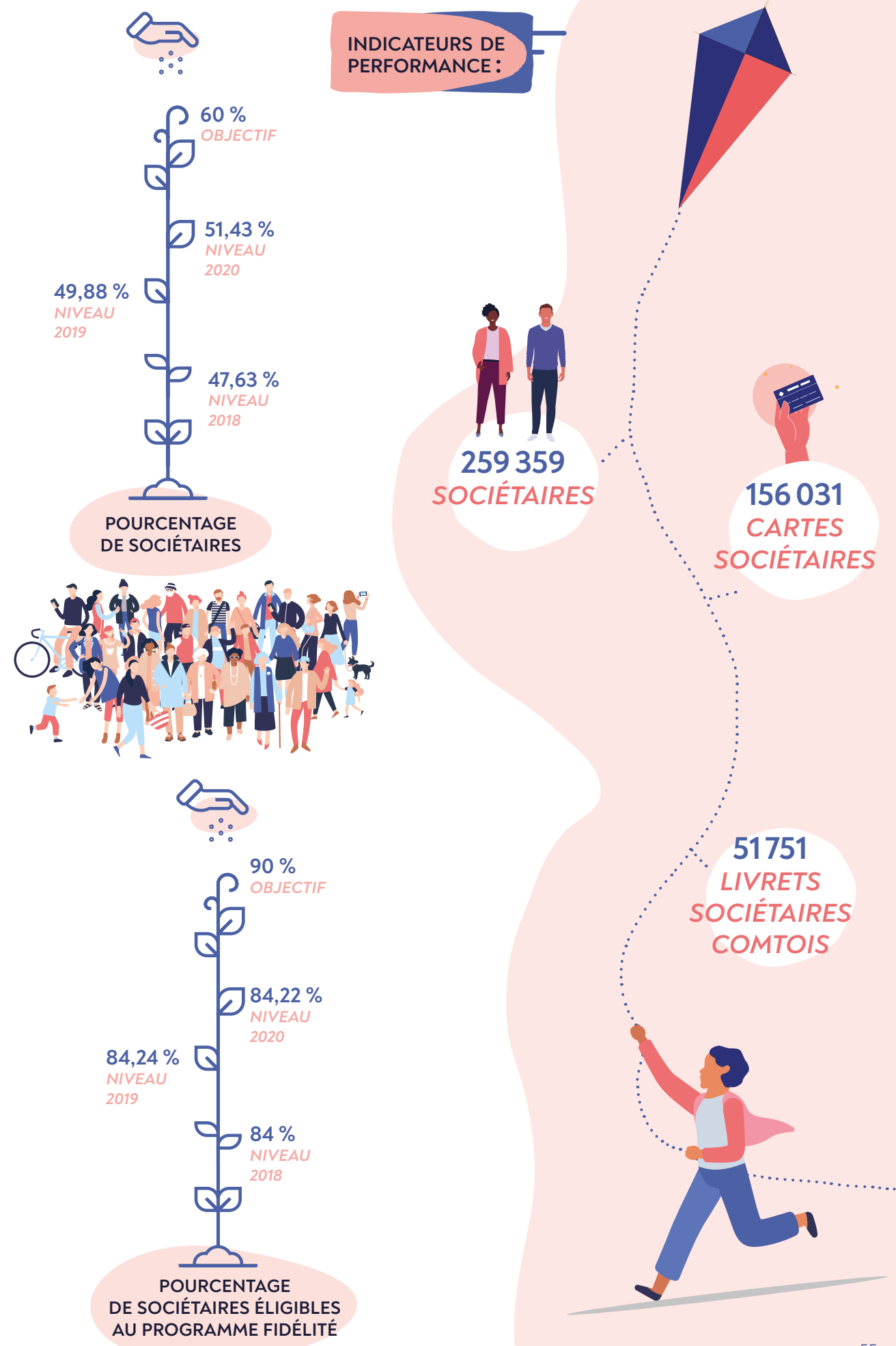


Politique

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 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.





INCARNER NOS VALEURS ET NOS ENGAGEMENTS PAR DES PREUVES

Le modèle du Crédit Agricole repose sur des valeurs de proximité, responsabilité et solidarité particulièrement adaptées aux défis sociétaux contemporains. Solide et reconnu, il fait des Caisses régionales les banques coopératives et mutualistes du XXI^e siècle. Leurs élus et collaborateurs démontrent chaque jour leur utilité dans leur manière de s'engager pour mieux accompagner les clients et soutenir le développement des territoires. Ils valorisent également ses atouts auprès de la population à travers des initiatives variées, mettant notamment l'accent sur le partage, la co-construction et l'importance accordée au long terme.



EN QUOI NOTRE MODÈLE EST-IL COOPÉRATIF ?

UN STATUT

Une banque coopérative est une société de personnes et non une société de capitaux. Son capital appartient à des clients qui ont acheté des parts, nommées parts sociales. On nomme ses clients sociétaires.



UNE FINALITÉ

Satisfaire les besoins de ses clients sociétaires et contribuer au développement de son territoire. Le profit est un moyen, pas une fin en soi.

UNE GOUVERNANCE

Un vote démocratique des sociétaires : 1 personne = 1 voix. Quel que soit le montant de ses parts sociales, le sociétaire a le même poids dans le vote à l'Assemblée Générale de sa Caisse locale.



UNE RELATION AU LONG TERME

La propriété et la performance de la coopérative sont envisagées sur le long terme. Les réserves de notre coopérative bancaire ne se partagent pas et se transmettent de génération en génération.

UNE COOPÉRATION UNE CO-CONSTRUCTION

La coopérative est un lieu de partage du savoir. La mise en commun et l'échange d'expertises des administrateurs. La consultation et la co-construction avec des sociétaires.



Réalisations



DÉFI SOLIDAIRE DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ

Du 7 au 21 novembre 2020, nos clients sociétaires ont marché et couru au profit de l'Établissement français du sang Bourgogne Franche-Comté. En s'inscrivant à ce Défi Solidaire proposé par nos Caisses locales, les Francs-Comtois ont été acteurs de la solidarité. Les pas effectués en marchant ou en courant ont été transformés en Euros pour soutenir l'Établissement français du sang Bourgogne Franche-Comté et particulièrement la start-up CanCell Therapeutics (application Kiplin). Grâce à la mobilisation de nos collaborateurs, le Crédit Agricole Franche-Comté a remis un chèque de 3 000 € à la start-up CanCell Therapeutics et 3 chèques de 1 000 € à des associations franc-comtoises.

L'Établissement français du sang en quelques chiffres :

- ★ 2 000 collectes de sang organisées chaque année sur plus de 500 communes où le don est possible.
- ★ 600 dons nécessaires chaque jour pour répondre aux besoins des établissements de soin.
- ★ 26 000 patients transfusés par an.
- ★ 96 % des Français estiment que le don de sang est indispensable.
- ★ 48 % des donneurs incitent leur entourage à faire un 1^{er} don.
- ★ 81 % des Français estiment qu'on ne parle pas assez du don de sang.



FACE À LA CRISE SANITAIRE LA DÉMOCRATIE INTERNE S'EST ADAPTÉE

Situation inédite, le confinement a fait évoluer l'organisation des Assemblées Générales de Caisses locales. Plusieurs d'entre elles ont opté pour de nouveaux formats de rencontres et modes d'échanges. À la suite d'un assouplissement exceptionnel de la législation, certaines Caisses locales ont pu ainsi organiser leur Assemblée Générale à huis clos en organisant des votes par procuration et à distance. L'Assemblée Générale Statutaire de la Caisse régionale à, quant à elle, eu lieu en mode virtuel, suivie à distance en visioconférence par des participants qui ont également voté électroniquement.

LES SOCIÉTAIRES

259 359
SOCIÉTAIRES



UN(E) SOCIÉTAIRE
EST COPROPRIÉTAIRE
DE SA CAISSE LOCALE
CAR IL/ELLE DÉTIENT
DES PARTS SOCIALES.



LES 6 ENGAGEMENTS SOCIÉTAIRES



Votre avis
pris en
compte

Lancement
de l'IRC*
sociétaires
en 2019



Un droit
de vote

3 500
participants
aux Assemblées
Générales
en 2020



Une meilleure
connaissance
de la banque

Site
sociétaire
Informations
priviliégées lors
des assemblées
générales



Des produits
et services
réservés

156 031
millions
de cartes
sociétaires



Des
rencontres
priviliégées
avec les
dirigeants
de la banque

42
Assemblées
Générales
de Caisse
locale en 2020



Des
informations
sur nos
actions locales

Les semaines
du sociétariat :
des initiatives
prises par
chaque Caisse
locale

* Indice de Recommandation Client.

Réalisations



FAIRE DE CHAQUE CLIENT,
UN SOCIÉTAIRE

Après avoir franchi en 2018, le cap des 10 millions de sociétaires, le Crédit Agricole poursuit ses efforts pour encourager ses clients à devenir coopérateurs de leur banque en acquérant des parts sociales. Le Groupe souhaite ainsi renforcer son modèle coopératif et accélérer son engagement économique, social et environnemental dans les territoires. Pour faire adhérer leurs clients au sociétariat, la Caisse régionale valorise les initiatives locales à travers des campagnes d'information et de sensibilisation régulières. Elles organisent chaque année des événements comme les semaines du sociétariat.



PROPOSER À NOS
SOCIÉTAIRES DES OFFRES
RÉSERVÉES ET SOLIDAIRES

Les liens tissés par le Crédit Agricole Franche-Comté avec ses sociétaires reposent également sur des offres et services réservés et solidaires : la carte et le livret sociétaires. À chaque fois qu'un sociétaire utilise sa carte, la banque régionale abonde un fonds dédié au soutien d'associations locales. Quant à l'épargne collectée sur son livret, elle est utilisée pour financer de jeunes entrepreneurs, contribuant ainsi au dynamisme économique local. Des avantages exclusifs permettent à la Caisse régionale d'accompagner les sociétaires au-delà du domaine bancaire par exemple en leur facilitant l'accès, à des sites culturels et de loisirs.

DIVERSIFIER ET IMPLIQUER LES ADMINISTRATEURS DANS NOS CONSEILS D'ADMINISTRATION



Politique

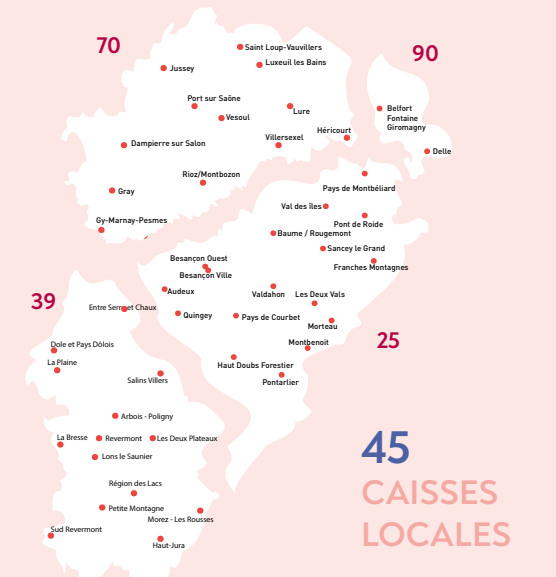
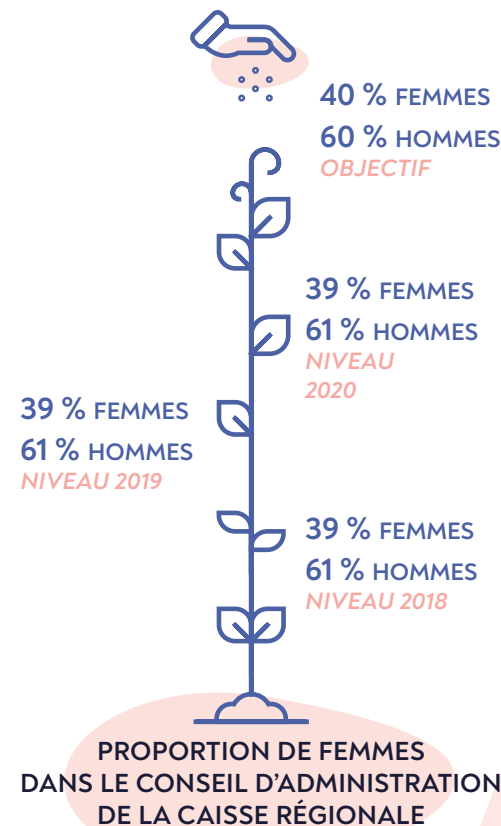
Au fil des ans, les administrateurs de notre Caisse régionale et de nos 45 Caisses locales se diversifient avec des profils plus représentatifs de nos clients sociétaires : artisans, salariés, professions libérales, entrepreneurs, agriculteurs, retraités, jeunes actifs. Aujourd'hui, ce sont 544 administrateurs 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-paroles 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 :



1 CONSEIL D'ADMINISTRATION

18 ADMINISTRATEURS CAISSE RÉGIONALE

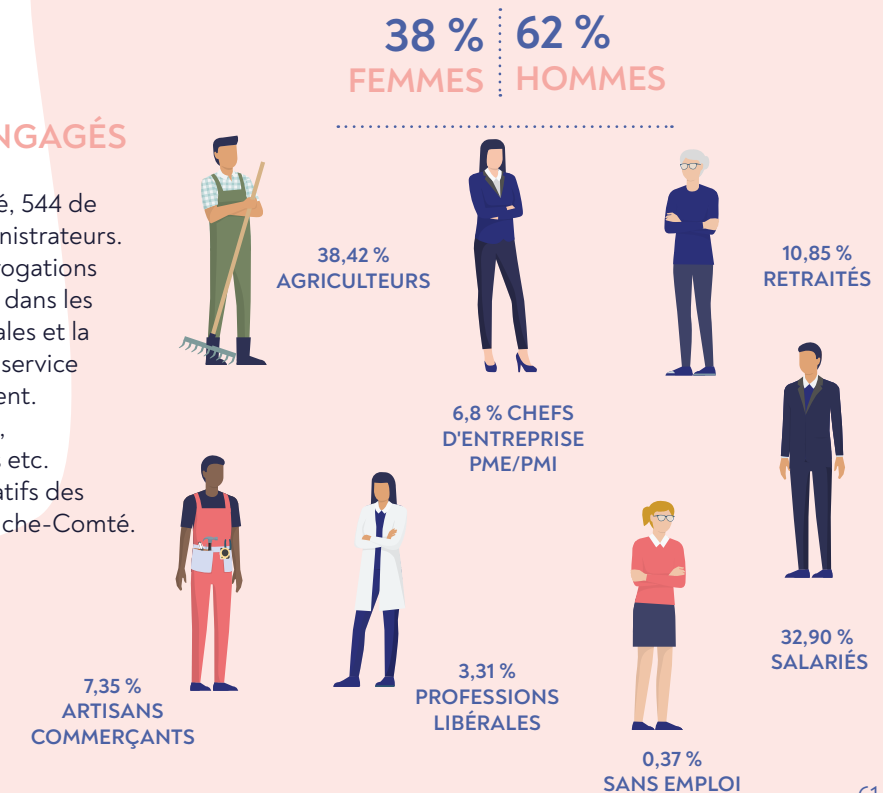
544

ADMINISTRATEURS

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

S'ENTOURER D'ADMINISTRATEURS ENGAGÉS

Au Crédit Agricole Franche-Comté, 544 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 etc. les administrateurs sont représentatifs des sociétaires du Crédit Agricole Franche-Comté.



PLACER NOS ADMINISTRATEURS AU CŒUR DE NOTRE RÉSEAU COOPÉRATIF

Les administrateurs occupent une place centrale au Crédit Agricole. Ce sont les porte-paroles des sociétaires auprès de la gouvernance de leur Caisse locale. Ils participent à l'animation de la vie coopérative et de leur communauté de sociétaires. Ils ont aussi une fonction d'ambassadeurs de leur Caisse régionale et de facilitateurs au service du développement local. Ceux qui souhaitent s'engager davantage peuvent se porter volontaires pour devenir référents sur des sujets qui leur tiennent à cœur. Les administrateurs connaissent les enjeux économiques, sociaux et environnementaux des territoires dans lesquels ils vivent et travaillent. Véritables traits d'union entre les sociétaires et leur banque, ils s'engagent au quotidien pour faire vivre le modèle coopératif. Pour renforcer leur rôle et leurs missions, de nombreuses Caisses régionales ont déployé une charte de l'administrateur.



LE RÔLE DE L'ADMINISTRATEUR



Réalisations

ÉCOUTER, INFORMER ET FORMER

Afin de permettre aux élus d'assurer pleinement leurs missions, la Caisse régionale a déployé des outils et des services tel que l'extranet des élus sur lequel ils peuvent s'informer et échanger. Elle leur propose également des parcours de formation adaptés à leurs responsabilités et à leurs besoins. À cela s'ajoute, depuis 2018, un dispositif d'écoute. Il prend la forme d'une enquête en ligne réalisée auprès des administrateurs de Caisse locale. Les réponses collectées servent à calculer l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER), utilisé pour nourrir une démarche d'amélioration continue.



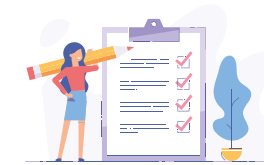
ACCOMPAGNER LA GOUVERNANCE PAR DES COMITÉS EXPERTS

Le conseil d'administration de Caisse régionale s'appuie sur 3 comités experts. Le comité des nominations identifie, évalue et recommande les candidats potentiels aux postes d'administrateurs. Le comité d'audit assure les questions relatives au contrôle des comptes et à la communication financière. Enfin, le comité des risques apporte ses conseils en matière de risque et de conformité.



REPRÉSENTER LES SOCIÉTAIRES À CHAQUE NIVEAU DE L'ORGANISATION COOPÉRATIVE

La Caisse régionale place l'humain au cœur de sa gouvernance coopérative, déclinée sur deux niveaux. Au niveau de la Caisse locale, les sociétaires élisent leurs administrateurs, qui deviennent leurs représentants, forment le conseil d'administration et élisent leur président. Ce dernier est moteur et pilote de l'activité de la Caisse locale, il en est également le garant de sa vie politique et juridique. Les relations entre les administrateurs des Caisses locales et régionales sont de premier ordre et reposent sur la connaissance des besoins du territoire et de la stratégie de la Caisse régionale. Au niveau de la Caisse régionale, les administrateurs élus par les présidents des Caisses locales, forment le conseil d'administration qui valide les grandes orientations politiques et stratégiques proposées par le comité de direction.



UNE ENQUÊTE POUR DONNER LA PAROLE À NOS ADMINISTRATEURS

Dans le cadre du plan à moyen terme du Groupe Crédit Agricole, les Caisses régionales ont souhaité mener une démarche d'écoute auprès de leurs administrateurs. Le degré d'engagement et de recommandation et l'identification des leviers majeurs d'amélioration ont été collectés avec les réponses apportées à la cinquantaine de questions posées. L'objectif de ce questionnaire comprend deux dimensions. Dans un premier temps, recueillir leur ressenti sur la gestion de la crise sanitaire par le Crédit Agricole Franche-Comté. Puis dans un second temps, répondre aux questions en prenant en compte les deux dernières années écoulées (dernier IER réalisé en 2020).



UNE PLATEFORME DE DONNS POUR SOUTENIR LES PERSONNES ÂGÉES FACE À LA COVID-19

Face à une crise sanitaire sans précédent, le Crédit Agricole a décidé, début avril 2020, de dédier 20 M€ en faveur des personnes âgées en constituant un fonds d'urgence COVID-19 géré par la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement, reconnue d'Utilité Publique. Ce fonds a permis d'accompagner :

- ★ Les partenariats nationaux avec l'appui de l'association France Silver Économie (Couverture nationale des EHPADS via 4 acteurs majeurs)
- ★ Les partenariats nationaux avec les réseaux d'aide à domicile ADMR, UNCCAS, UNA
- ★ Mais aussi les partenariats locaux et régionaux via un « Appel à initiatives » remonté par les Caisses régionales

Afin d'augmenter l'enveloppe destinée à soutenir les initiatives des Caisses régionales et apporter son soutien personnel aux personnes âgées face à la COVID-19, une plateforme de collecte de dons nationale est désormais ouverte et réservée exclusivement aux collaborateurs et administrateurs. Les fonds collectés sont donc destinés à financer des mesures à destination de nos aînés en EHPAD ou à leur domicile et plus particulièrement les actions locales identifiées par les Caisses régionales et entités du Groupe (en cours de recensement). Les soutiens contribueront notamment à la protection des personnes âgées ou des personnels soignants/aidants, au maintien du lien entre les seniors et leurs proches et aussi de rompre l'isolement.



ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

LA SATISFACTION COLLABORATEUR

Acteur majeur de l'emploi en Franche-Comté, le Crédit Agricole est une entreprise à taille humaine, entrepreneuriale et dont la mission, ancrée sur le territoire et dans la durée, est porteuse de sens pour les collaborateurs. La Caisse régionale a placé l'humain au centre de son projet et affiche son ambition. L'une est d'attirer, de fidéliser et de faire grandir les talents de chacun. L'autre, d'adopter un modèle managérial et une organisation de travail plus responsabilisante. Il s'agit pour nous de valoriser l'engagement et de nourrir « l'esprit d'entreprendre », avec l'objectif d'être l'employeur préféré sur notre territoire dans les services financiers.

FAIRE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL UN FACTEUR DE PERFORMANCE



Politique

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.

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 etc.



1 457
SALARIÉS

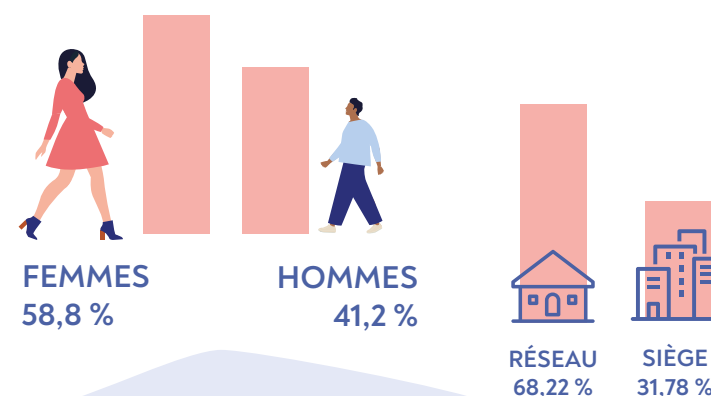
88
EMBAUCHES
EN CDI EN 2020

64
ÉTUDIANTS
EN ALTERNANCE

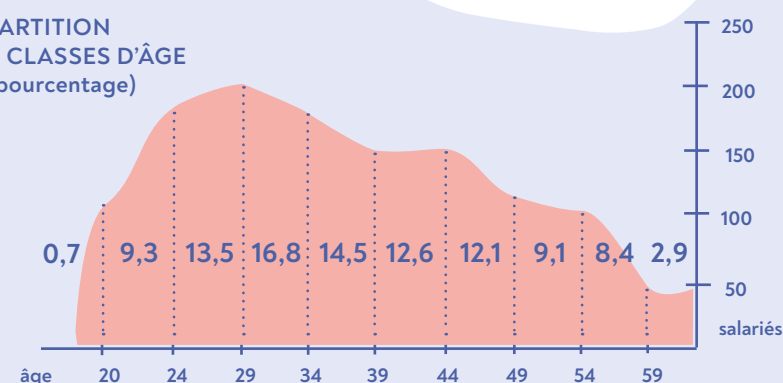
78
STAGIAIRES
accueillis sur 2020

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.



RÉPARTITION
PAR CLASSES D'ÂGE
(en pourcentage)



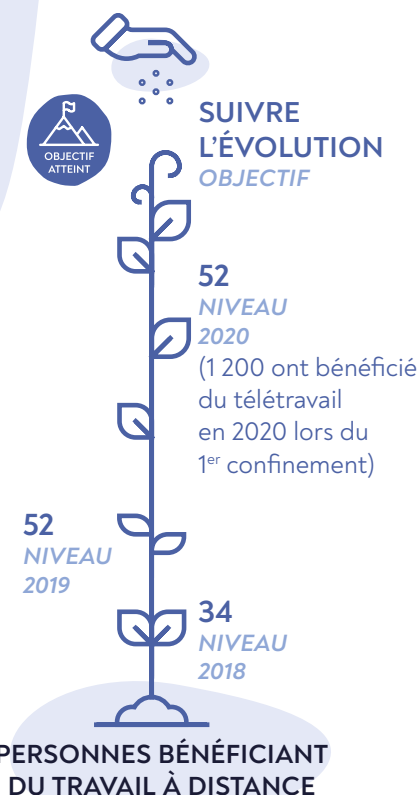
23 H
DE FORMATION
PAR SALARIÉ

6,7 %
DE LA MASSE
SALARIALE
INVESTIS
EN FORMATION



4 327
JOURS DE
FORMATION
PAR AN

INDICATEURS DE PERFORMANCE :



23,1 %
DES CDI ONT
BÉNÉFICIÉ
D'UNE ÉVOLUTION
DE CARRIÈRE

21
PERSONNES
EN FORMATION
PAR JOUR
SUR L'ENSEMBLE
DE L'ANNÉE (moyenne)





UN PROTOCOLE SANITAIRE VALIDÉ PAR LA MSA ET LA MÉDECINE DU TRAVAIL.

C'est dans des situations inédites qu'une entreprise dévoile toute sa capacité à s'adapter à un contexte particulièrement instable. Le potentiel humain et technologique a permis au Crédit Agricole Franche-Comté d'apporter des solutions à ses 1457 collaborateurs, ses 544 administrateurs et à ses 517 316 clients. Forte des consignes indiquées par l'État, la banque régionale a su mettre en œuvre rapidement des mesures complémentaires. Elles ont été validées et saluées par la MSA et par la Médecine du Travail.



Réalisations

DES COLLABORATEURS MOBILISÉS ET PROTÉGÉS GRÂCE AU TÉLÉTRAVAIL

L'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale a répondu présent pendant la crise sanitaire. La priorité a été de satisfaire les besoins des clients tout en préservant la santé des collaborateurs. Cette démarche s'est concrétisée auprès des clients et des collaborateurs par de nombreuses initiatives. Le Crédit Agricole Franche-Comté et Crédit Agricole Technologies et Services ont déployé des moyens visant à faciliter le travail à distance en équipant les collaborateurs de près de 1200 ordinateurs portables et en élargissant le périmètre des fonctionnalités réalisables à distance. Un module de e-learning « COVID-19 : les gestes barrières, les bons réflexes pour faire bloc ensemble » et deux guides – l'un à l'attention des managers, l'autre à destination des équipes, comprenant des conseils pratiques sur le travail à distance (sécurité, ergonomie, maintien du lien social...) – ont aussi été développés pour accompagner les nouveaux usages dans le quotidien professionnel et ancrer ainsi une culture sanitaire.



PRÉSERVER LA SANTÉ DE NOS COLLABORATEURS : UNE PRIORITÉ

Afin d'assurer la continuité de service pour nos clients et de protéger la santé de nos collaborateurs, le Crédit Agricole Franche-Comté a pris des mesures sanitaires supplémentaires dont les principales sont les suivantes :

- ★ Distanciation physique : marquage aux sols, espacement des positions de travail, révision à la baisse de la capacité des salles de réunion et des ascenseurs avec une signalétique appropriée.
 - ★ Nettoyage plus fréquent des espaces de travail.
 - ★ Remise d'un kit sanitaire pour les collaborateurs des sites et des agences contenant des masques, du gel hydroalcoolique et du spray désinfectant, avec un système de renouvellement.
 - ★ Port du masque obligatoire.
 - ★ Dispositif de communication pour assurer la sensibilisation des collaborateurs aux règles à respecter, aux gestes barrières et aux mesures de distanciation.
 - ★ Prise en charge immédiate par le service RH des collaborateurs présentant des symptômes suspects.
- Sur 2020 nous avons pu distribuer :
- ★ 3188 litres de gels hydroalcooliques
 - ★ 273 100 masques dont : 270 000 masques jetables, 3 000 masques lavables, 100 masques inclusifs,
 - ★ 1235 visières,
 - ★ 900 gels désinfectants afin de nettoyer les surfaces.



LE CHOIX DE NE PAS RECOURIR AU CHÔMAGE PARTIEL

Au Crédit Agricole Franche-Comté, comme dans les autres entités du Groupe, des dispositifs ont été mis en place pour protéger le personnel mais aussi pour aider et soutenir les clients. Dès l'annonce de la mise en place du premier confinement, l'ensemble de l'entreprise s'est mobilisé pour trouver des solutions afin d'assurer le maintien de notre activité et de laisser nos agences ouvertes. La Caisse régionale, acteur économique incontournable du territoire a donc décidé de ne pas faire appel au chômage partiel. Face à une situation inédite, des moyens humains et technologiques ont été développés pour équiper nos collaborateurs avec des solutions de mobilité et accéder ainsi au télétravail. Pour ceux qui ne pouvaient pas télétravailler, la Caisse régionale a mis en place un congé pour garde d'enfant(s) afin de faire face aux fermetures d'écoles ou encore détecter les personnes à risques en les accompagnant dans la mise en place de leur arrêt maladie.



PROMOUVOIR L'EXPRESSION DES SALARIÉS ET LE DIALOGUE SOCIAL



Politique

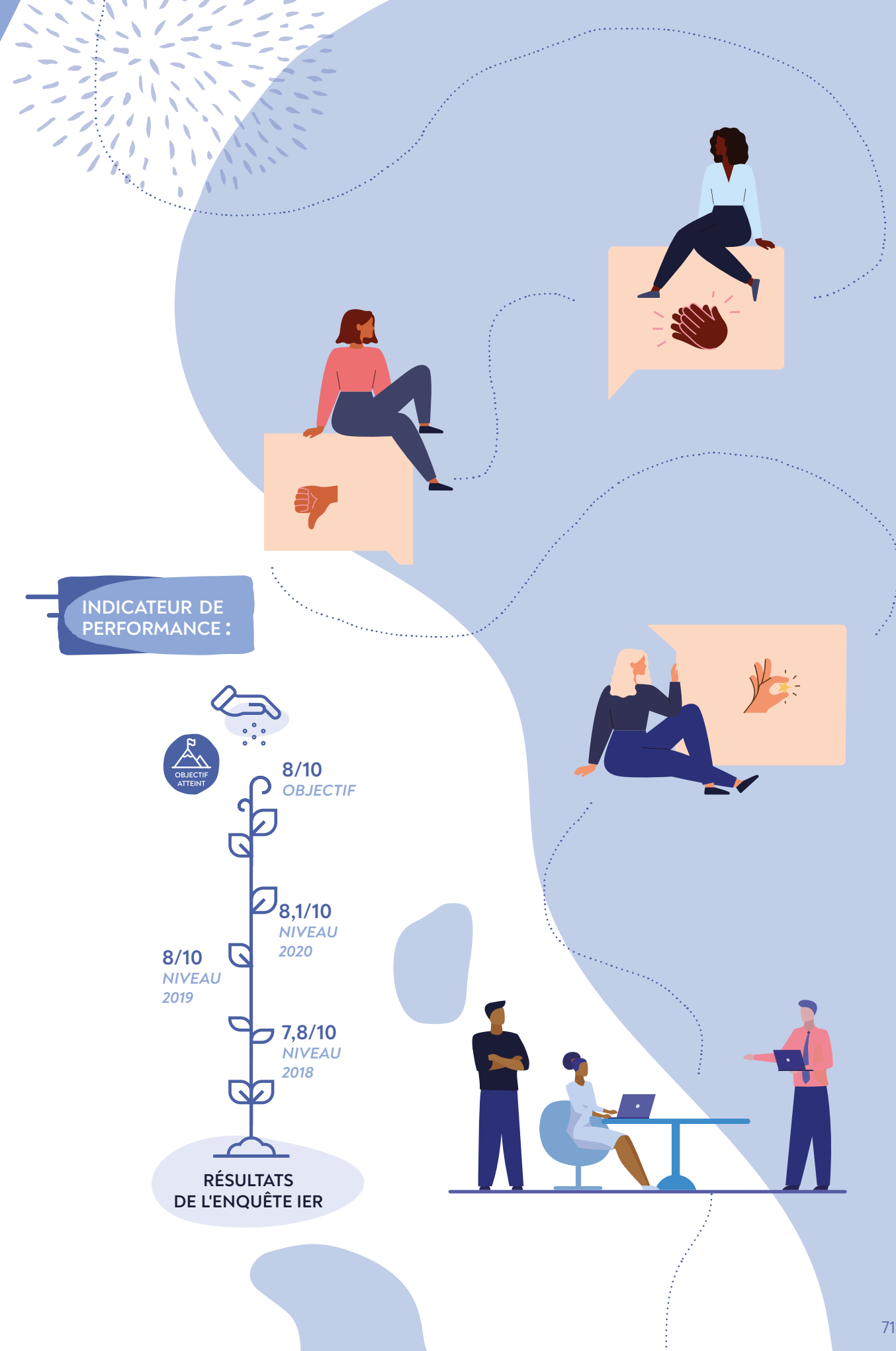
L'Indice d'Engagement et de Recommandation permet de mesurer objectivement l'appréciation des conditions de travail et la fierté d'appartenance des salariés. La Caisse régionale est attentive à proposer les meilleures conditions sociales et matérielles d'exercice des métiers.

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.

Elle veille pour cela à :

- ★ Définir tous les ans un calendrier de négociations sociales ;
- ★ Identifier chaque année le nombre d'accords signés par l'Instance Représentative du Personnel (CSE).





Réalisations



UNE NOUVELLE ÉDITION POUR L'IER

L'enquête « Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) » a été renouvelée du 29 septembre au 20 octobre 2020. Plus de 125 000 collaboratrices et collaborateurs du groupe Crédit Agricole, en France et à l'international, issus de 19 entités du groupe Crédit Agricole S.A. et de 30 Caisses régionales ont été invités à participer à cette enquête. Complémentaire à l'Indice de Recommandation Client (IRC), l'IER contribue à évaluer la performance globale de notre entreprise et son évolution au travers de l'engagement de chacune et chacun. Les collaborateurs du Crédit Agricole Franche-Comté ont pu exprimer en toute liberté, de façon anonyme et confidentielle (l'enquête étant confiée à un cabinet indépendant), sur leur engagement au sein de l'entreprise, au sein du Groupe, ou bien encore sur leurs perceptions des 3 piliers du Projet du Groupe. En 2019, le taux de participation des collaborateurs de notre Caisse régionale avait atteint le seuil record de 81 %. En 2020, nous avons atteint un taux de 78 % de participation avec une note qui progresse à 81. La mobilisation importante des collaborateurs rend en effet les résultats significatifs et exploitables. Ces derniers seront d'autant plus stratégiques cette année qu'ils vont permettre au Crédit Agricole Franche-Comté de réaliser un bilan de fin de Projet d'Entreprise et orienteront les travaux de celui à venir. En s'inscrivant dans le cadre du Projet du Groupe et plus particulièrement du Projet Humain, l'IER fait de chaque collaboratrice et collaborateur un acteur du changement. Cette année, plus particulièrement dans ce contexte inédit, la banque régionale réaffirme que « ce que nous sommes pendant cette crise détermine ce que nous serons ensuite ».

RÉUNION DE RENTRÉE DES CADRES EN FORMAT PLATEAU TV

La crise sanitaire pousse les entreprises à innover pour s'adapter. Au Crédit Agricole Franche-Comté, pour maintenir la traditionnelle réunion de rentrée des cadres tout en préservant la santé de nos collaborateurs, nous avons fait le pari, d'organiser un direct TV. Le Comité de Direction et les collaborateurs du service communication ont mené, sur plateau TV, les débats retransmis en direct aux collaborateurs à distance. Une première pour la Caisse régionale. La Web TV a rencontré un franc succès puisque la satisfaction collaborateur atteint plus de 95 %*.

* Sondage réalisé en interne. 95 % des collaborateurs ont attribué une note générale de satisfaction de plus de 8/10 et 93 % sont satisfaits de la clarté des messages.

LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE) : LA NOUVELLE INSTANCE DE DIALOGUE SOCIAL



L'ordonnance n° 2017-1386 du 22 septembre 2017 a profondément renouvelé le paysage de la représentation du personnel au sein des entreprises en créant, dans les entreprises d'au moins 11 salariés, une nouvelle instance de dialogue social, le Comité social et économique (CSE). Suivant la situation de l'entreprise, le CSE se substitue aux délégués du personnel (DP), au comité d'entreprise (CE), à la délégation unique du personnel (DUP) et au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Au total, avec le bouleversement de la crise sanitaire ce sont plus de 20 CSE qui se sont déroulés en 2020 pour formuler un avis sur les orientations stratégiques de l'entreprise, sa situation économique et financière, sa politique sociale, ainsi que sur les conditions de travail et de l'emploi.

Ces CSE ont permis également de signer des accords collectifs dont la mise en place du télétravail pour les collaborateurs des sites à hauteur de 2 jours par semaine. Un accord qui prend encore plus de sens en ce qui concerne la sécurité et la santé de nos collaborateurs. De plus face à l'allongement des carrières, la direction et les partenaires sociaux se sont mobilisés autour de cette problématique afin de proposer un accompagnement spécifique pour permettre aux collaborateurs seniors de préparer et d'anticiper leur cessation d'activité. Cet accord sur l'accompagnement des fins de carrières, signé le 29 octobre 2020, s'inscrit pleinement dans les valeurs portées par le Crédit Agricole Franche-Comté de responsabilité sociale et de solidarité collective, ayant pour objectif de faciliter la transition entre la vie professionnelle et la retraite. Ainsi, cet accord propose 5 dispositifs, chacun d'eux répondant à un objectif différent et apportant une solution adaptée :

- ★ Le temps partiel senior
 - ★ La retraite progressive
 - ★ Le Compte Épargne Temps spécifique Senior
 - ★ Le congé sans solde fin de carrière avec acompte de l'indemnité de départ à la retraite
 - ★ Le congé de fin de carrière avec allocation spécifique de remplacement
- Ce panel de dispositifs s'inscrit pleinement dans la qualité de vie au travail et contribue à la satisfaction collaborateur, tout en renforçant la politique sociale de la Caisse régionale.



UNE NEWSLETTER POUR RESTER CONNECTÉ

Les banques étant un commerce essentiel selon la définition de l'État, les agences Crédit Agricole Franche-Comté sont restées ouvertes et mobilisées pendant la période de confinement. En agences, sur les sites ou en télétravail, tous les collaborateurs ont œuvré chaque jour pour que nos clients puissent traverser cette crise en ayant le meilleur accompagnement possible. Malgré le contexte anxiogène, l'engagement des salariés de la banque régionale est resté entier et indéfectible et méritait d'être mis à l'honneur. C'est pourquoi, il était indispensable de créer du lien et de la reconnaissance pour les équipes du Crédit Agricole Franche-Comté mobilisées pendant la crise sanitaire en créant une newsletter. Ce support de communication a permis pendant de nombreuses semaines de suivre l'actualité de la Caisse régionale, de connaître les chiffres clés, de découvrir des reportages photos illustrant les conditions de travail mais également de mettre en avant des témoignages des collaborateurs pour rester ainsi connectés.

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



Politique

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 en situation de handicap.

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 minimums 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.



INDICATEUR DE PERFORMANCE :



6 %
OBJECTIF

5,80 %*
NIVEAU
2020

6,19 %
NIVEAU
2019

6,07 %
NIVEAU
2018

COLLABORATEURS
EN SITUATION DE HANDICAP



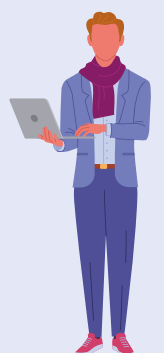
40 %
OBJECTIF

38 %
NIVEAU
2020

37,5 %
NIVEAU
2019

36 %
NIVEAU
2018

POURCENTAGE DE FEMMES
AU NIVEAU DE LA POPULATION
DES CADRES



* Une baisse constatée par un changement de périmètre dans le calcul.

Réalisations



L'EMPLOI DES JEUNES EST L'UNE DE NOS PRIORITÉS

En tant qu'employeur de référence sur notre territoire, nous avons mis l'humain au cœur de notre action. Cela se traduit notamment par un engagement fort en matière de formation et d'emploi des jeunes.

Notre politique d'embauche dynamique donne à notre Caisse régionale un rôle majeur sur le marché du travail en Franche-Comté. Elle attire chaque année de nouveaux collaborateurs avec des offres d'emploi et des perspectives d'évolution professionnelle variées. Ouvertes à toutes les compétences, les Caisses régionales détectent et attirent les talents en nouant des partenariats ciblés avec des acteurs locaux, comme Pôle emploi, les universités ou les centres de formation.

Le recrutement s'appuie sur des approches novatrices, comme des castings vidéo. Des dispositifs d'accompagnement facilitent ensuite l'intégration des nouveaux arrivants.

À travers cette action, nous développons l'attractivité et la notoriété de notre marque employeur pour recruter les talents de demain. Nous contribuons également à la diversité et au dynamisme des territoires ainsi qu'à l'insertion des jeunes sur le marché du travail, un sujet qui a pris encore plus d'importance avec la crise sanitaire. 88 embauches en 2020, une année record en termes d'emploi malgré la période de pandémie, 78 stagiaires et 64 contrats en alternance au 31 décembre 2020.



PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ

La Caisse régionale lutte contre toutes formes de discriminations y compris en interne avec une approche inclusive de la gestion de nos ressources humaines. Elle se mobilise notamment en faveur de la mixité femmes/hommes. Elle améliore également l'équité entre ses collaborateurs et collaboratrices pour les rémunérations, l'accès aux postes à responsabilité et l'évolution de carrière. La banque régionale s'appuie pour ce faire sur le Guide de la mixité, qui permet de réaliser un diagnostic de situation et de lancer des plans d'action. L'insertion des travailleurs en situation de handicap est une autre priorité des Caisses régionales. Elles agissent à travers la mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA). Déployée depuis 2006, celle-ci conduit des politiques volontaristes visant à faciliter le recrutement et le maintien dans l'emploi des collaborateurs.



SIGNATURE D'UN 4^e ACCORD DE BRANCHE EN FAVEUR DU HANDICAP

Le 22 novembre 2019, un 4^e accord de branche sur l'emploi des travailleurs handicapés au sein du Crédit Agricole a été signé pour la période 2020-2022. Il fixe de nouveaux objectifs à atteindre, dont un taux d'emploi minimum de 6 % et 200 recrutements supplémentaires en CDI. L'accord intègre également un volet inédit sur la solidarité, qui incite à la mise en place de mesures complémentaires de celles portées par la mission HECA (Handicap et Emploi au Crédit Agricole). Ces mesures concernent les salariés aidants mais aussi notamment le congé proche aidant, le don de jours de congés et divers dispositifs d'information permettant de les accompagner et de mieux prendre en compte leur situation.

En parallèle, en tant qu'acteur responsable et solidaire, nous faisons appel aux services des ADAPEI et ESAT afin de leur confier des missions relatives à l'entretien des espaces verts ou encore au recyclage du papier.



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE

Face aux changements climatiques, le Crédit Agricole Franche-Comté 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.

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LES ÉNERGIES RENOUVELABLES



Politique

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 :



SUIVRE
L'ÉVOLUTION
OBJECTIF

66 %
NIVEAU
2020

75 %
NIVEAU
2019

80 %
NIVEAU
2018

PART DE MARCHÉ
DES ÉNERGIES RENOUVELABLES
(MÉTHANISATION)





RELEVER LE DÉFI DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Le réchauffement climatique fait de la transition énergétique un enjeu majeur pour tous. Le Crédit Agricole Franche-Comté a décidé de renforcer son engagement dans la transformation des organisations et des territoires. La Caisse régionale contribue à l'émergence de nombreux projets d'énergies renouvelables dans les territoires. Elle s'appuie sur l'expertise d'Unifergie, filiale de Crédit Agricole Leasing & Factoring.

Elle favorise également l'accès à des véhicules propres et encourage la rénovation énergétique des logements en proposant aux particuliers des solutions de financement : éco-prêts à taux zéro, prêts économies d'énergie. Elle a lancé, en 2019, de nouvelles offres vertes ainsi que l'Offre ECOPTZ « Habiter Mieux » pour accompagner les personnes aux revenus modestes dans la rénovation de leur logement.



Réalisations



LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ PARTENAIRE DE SOLIHA

Acteur engagé dans la transition écologique et énergétique, la Caisse régionale a initié un programme de relance économique en signant un partenariat avec SOLIHA afin d'aider les ménages francs-comtois à réduire considérablement leur facture énergétique. Une nouvelle Offre ECOPTZ « Habiter Mieux » a été lancée en parallèle pour le financement des travaux de nos clients. Le secteur du bâtiment est le premier consommateur d'énergie en France. L'État se fixe des objectifs ambitieux pour réduire la consommation énergétique des logements et éradiquer les passoires thermiques. Les populations aux revenus modestes ne sont pas oubliées ; pour leurs travaux de rénovation, elles sont accompagnées par un opérateur (SOLIHA en Franche-Comté) qui s'occupe de l'ensemble du dispositif (montage technique du dossier, demande d'aides à l'ANAH « Agence Nationale de l'Amélioration de l'Habitat », production des documents nécessaires à l'instruction de l'EcoPTZ « Habiter Mieux »).

L'ENSEMBLE DES TRAVAUX DE RÉNOVATION DU SITE ET DES AGENCES A ÉTÉ CONFIE À DES ENTREPRISES LOCALES.



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. Pour le financement d'un véhicule « vert » (émission de Co2 < 109 g/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 Franche-Comté, les clients bénéficient de 3 mois gratuits sur leur assurance voiture la première année.

UN NOUVEAU SITE INTELLIGENT ET RESPONSABLE : CUSENIER

Une démarche écoresponsable 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 :

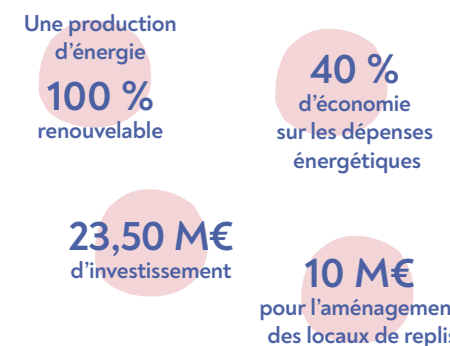
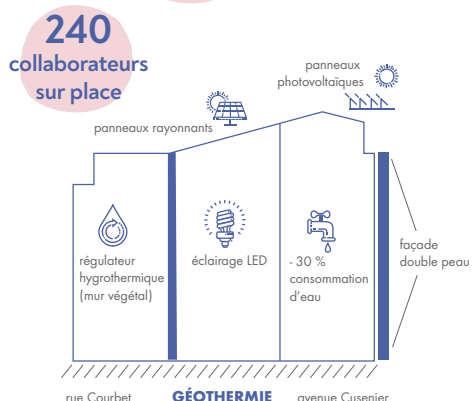
- ★ Une gestion centralisée pilotant l'ensemble des équipements de chauffage, de ventilation et d'électricité.
- ★ Une production de chaleur par un système géothermie sur nappe phréatique haute performance.
- ★ Un système de traitement d'air de type double-flux avec récupération de chaleur.
- ★ Un système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

En 2017, Élisabeth Eychenne, Directrice Générale du Crédit Agricole Franche-Comté et Jean-Louis Fousseret, 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.

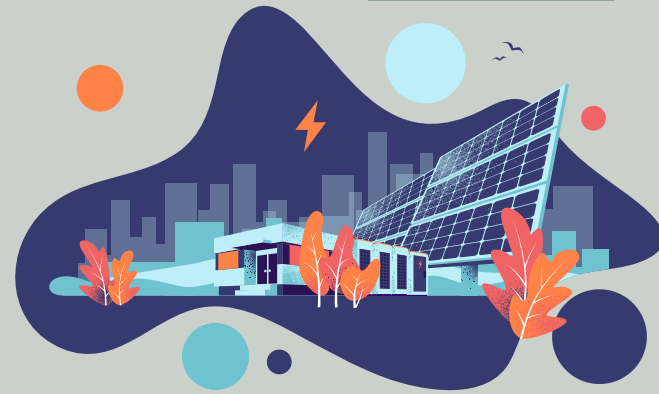
Après deux ans de mise en place du Plan de Déplacement Entreprise (PDE) :

- ★ **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

LA RÉNOVATION EN CHIFFRE Immeuble HQE Exploitation (Haute Qualité Environnementale) niveau excellent



Réalisations



ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE MÉTHANISATION ET DE PHOTOVOLTAÏQUES

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Franche-Comté a revu à la hausse ses ambitions en matière d'accompagnement de transition énergétique. Il a notamment confirmé son engagement dans le financement des énergies renouvelables. L'objectif étant de financer 1 projet sur 3 en région d'ici fin 2020. C'est pourquoi la banque régionale apporte une attention toute particulière aux projets d'investissements des entreprises et exploitations agricoles de notre territoire. En 2020, le Crédit Agricole Franche-Comté a financé les projets d'énergies renouvelables pour un montant global de 21 M€. La banque régionale a accompagné plus de 120 projets photovoltaïques sur des bâtiments professionnels et agricoles et participé à la construction de 2 unités de méthanisation.

Démarrage du 1^{er} projet de méthanisation collectif en injection de biométhane sur le réseau de Vesoul.

Démarrage du premier projet de méthanisation collectif en injection de bio méthane sur le réseau de Vesoul. Partenaire historique des agriculteurs et des coopératives, la Caisse régionale soutient les nouveaux modèles agricoles avec un réseau d'experts spécialisés. Pour exemple, 12 exploitations agricoles (accompagnées par OPALE EN) se sont associées pour construire et exploiter une unité de méthanisation en injection de biométhane dans le réseau de distribution de l'agglomération de Vesoul d'une puissance de 150 m³/h, soit la consommation de 900 foyers. Aujourd'hui, l'unité valorise 27 000 tonnes d'effluents d'élevage, d'inter-cultures à vocation énergétique et de déchets de céréales. Le collectif a su se mobiliser pour la bonne réussite du projet puisque, malgré la crise sanitaire, l'usine a pu démarrer à l'automne 2020 après 18 mois de construction. Le Crédit Agricole Franche-Comté est fier d'avoir accompagné ce projet de diversification des activités agricoles ayant un impact social, agronomique, environnemental, et financier sur notre territoire.

En parallèle, la Caisse régionale travaille en étroite collaboration avec la Région Bourgogne Franche-Comté 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.

CHIFFRES CLÉS DU PROJET DE MÉTHANISATION COLLECTIVE

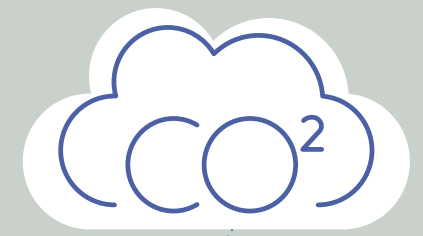


LE BILAN CARBONE

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 le réaliser tous les 4 ans contre 3 pour les services de l'État, les collectivités et autres établissements publics.



ANNÉE DU BILAN CARBONE	ÉMISSIONS GLOBALES	ÉMISSIONS PAR SALARIÉ ETP
2014	11 950	8,1
2018	11 878	8,6

La Caisse régionale a réalisé son 4^e 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 ont permis de constater des réductions sur les principaux postes. En 8 ans, le Crédit Agricole Franche-Comté a obtenu une baisse significative sur tous les postes sauf celui des déplacements domicile travail sur lequel il met en place un plan d'action spécifique notamment à travers notre Plan de Déplacements Entreprise.

LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE EN SUIVANT NOS INDICATEURS



Politique

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.

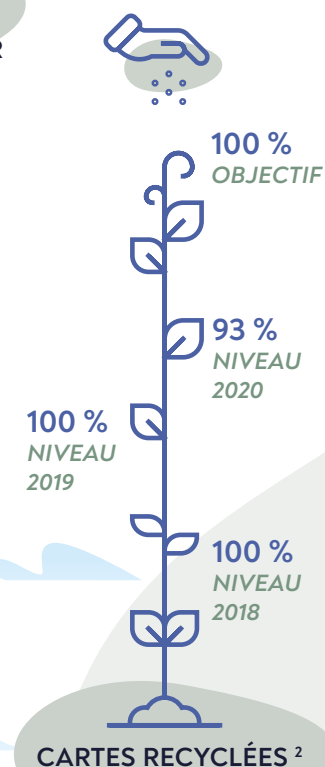
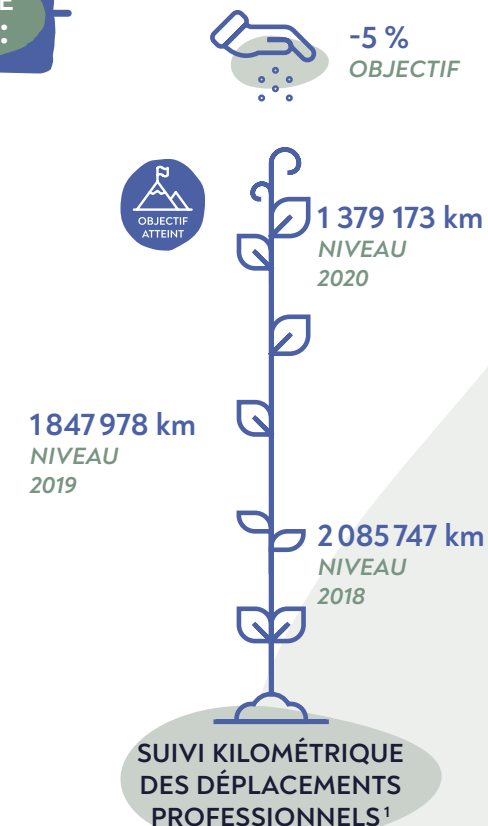
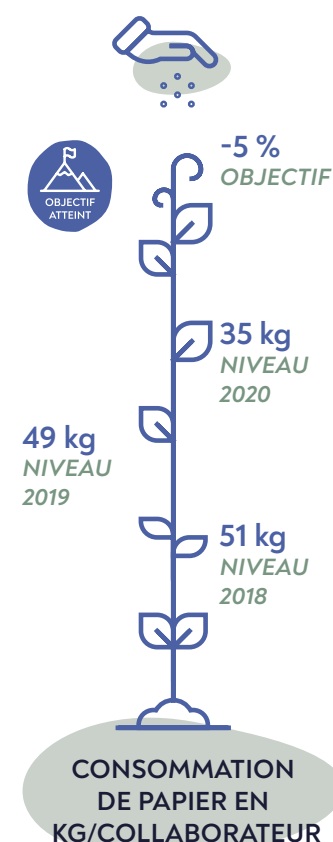
La Caisse régionale a réalisé son premier bilan carbone en 2008 puis en 2011 et en 2014. Son actualisation s'est effectuée au cours de l'année 2019 pour répondre aux obligations réglementaires contenues dans l'article 75 de la loi N° 20106788 du 12 juillet 2010 (dite loi Grenelle 2) qui a permis de dresser 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 financés (industriels, agricoles ou autres), 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 banque régionale.



INDICATEURS DE PERFORMANCE :



¹ Hors flotte véhicules de service.

² Part des cartes recyclées rapportées au nombre des cartes bancaires échues sur l'année 2020.



Réalisations



UN PLAN DE MOBILITÉ ENTREPRISE POUR LES 4 SITES ADMINISTRATIFS FRANCS-COMTOIS

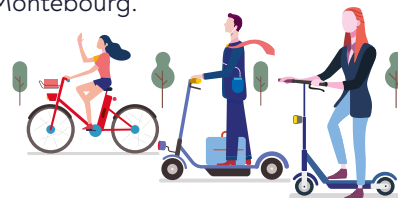
Lancé depuis juillet 2017 sur les sites bisontins, le Plan de Déplacement Entreprise nous a permis de répondre à la fois à la Loi de Transition Énergétique en matière de Plan De Déplacements des entreprises urbaines de plus de 100 salariés et à l'engagement important du Crédit Agricole Franche-Comté 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 12 % avec une prise en charge de l'entreprise du coût annuel de 80 % pour les collaborateurs. D'autres actions sont venues compléter le dispositif : prise en charge à hauteur de 200 € par l'entreprise pour l'achat d'un vélo ou d'une trottinette électrique etc.

Pour répondre à la nouvelle Loi d'Orientation des Mobilités, le Plan de Déplacements Entreprise du Crédit Agricole Franche-Comté est devenu un plan qui intègre désormais les sites urbains de plus de 50 salariés. C'est pourquoi lors de la semaine de la mobilité qui a eu lieu au mois de septembre 2020, la banque régionale a pris la décision d'inclure les sites de Vesoul et de Lons-le-Saunier dans notre Plan de Mobilité. Ces 4 sites (Diderot, Cusenier, Vesoul et Lons-le Saunier) bénéficient ainsi tous des mêmes avantages ainsi que du Forfait Mobilité Durable qui indemnise les collaborateurs qui se déplacent à vélo ou en covoiturage pour se rendre sur le lieu de travail.

Fort de ce succès, la Caisse régionale a décidé de renouveler pour 3 années supplémentaires son Plan de Mobilité Entreprises 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.



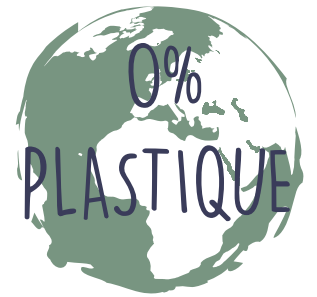
UN CONTRAT SIGNÉ, UN ARBRE PLANTÉ AVEC REFORESTATION

La forêt française est la 3^e 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 20 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, le Crédit Agricole Assurances et le Crédit Agricole Franche-Comté ont choisi d'agir en faveur du reboisement en France à travers des solutions concrètes. Cet engagement se matérialise par une opération client innovante de nature à instaurer un dialogue nouveau entre le conseiller et le client. Lancée le 5 juin 2019 et renouvelée en 2020 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 4283 arbres qui ont été plantés en Franche-Comté.



LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ SOUTIENT LE FONDS DE DOTATION 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 leur 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.



PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ AVEC UNE DÉMARCHE ZÉRO PLASTIQUE

Le Crédit Agricole Franche-Comté est également engagé en faveur de la biodiversité. Cette démarche pour préserver la faune et la flore est illustrée au plan national par l'écoconception de ses cartes bancaires. En Franche-Comté, elle se traduit également par exemple par la démarche « zéro plastique ». Lancée en 2019 par la Caisse régionale, elle vise à réduire au maximum la consommation de plastique, grâce notamment au remplacement de gobelets par des solutions durables en verre ou en carton. Tous les objets publicitaires ont également été revus pour remplacer entièrement les goodies plastiques par des objets à base de carton ou en matériaux recyclés.





RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

ÊTRE UTILE À SON TERRITOIRE

Être créateur de liens et utile aux territoires et à ceux qui y vivent : cette ambition inscrite dans l'ADN du Crédit Agricole Franche-Comté trouve une résonance nouvelle dans une période marquée par des défis sociétaux, environnementaux et technologiques cruciaux pour l'avenir de l'humanité. D'où la volonté de la Caisse régionale d'accompagner les transitions à l'œuvre partout en France. Elle agit en se mobilisant autour de projets d'intérêt général et en répondant au besoin croissant de solidarité et d'inclusion des populations.

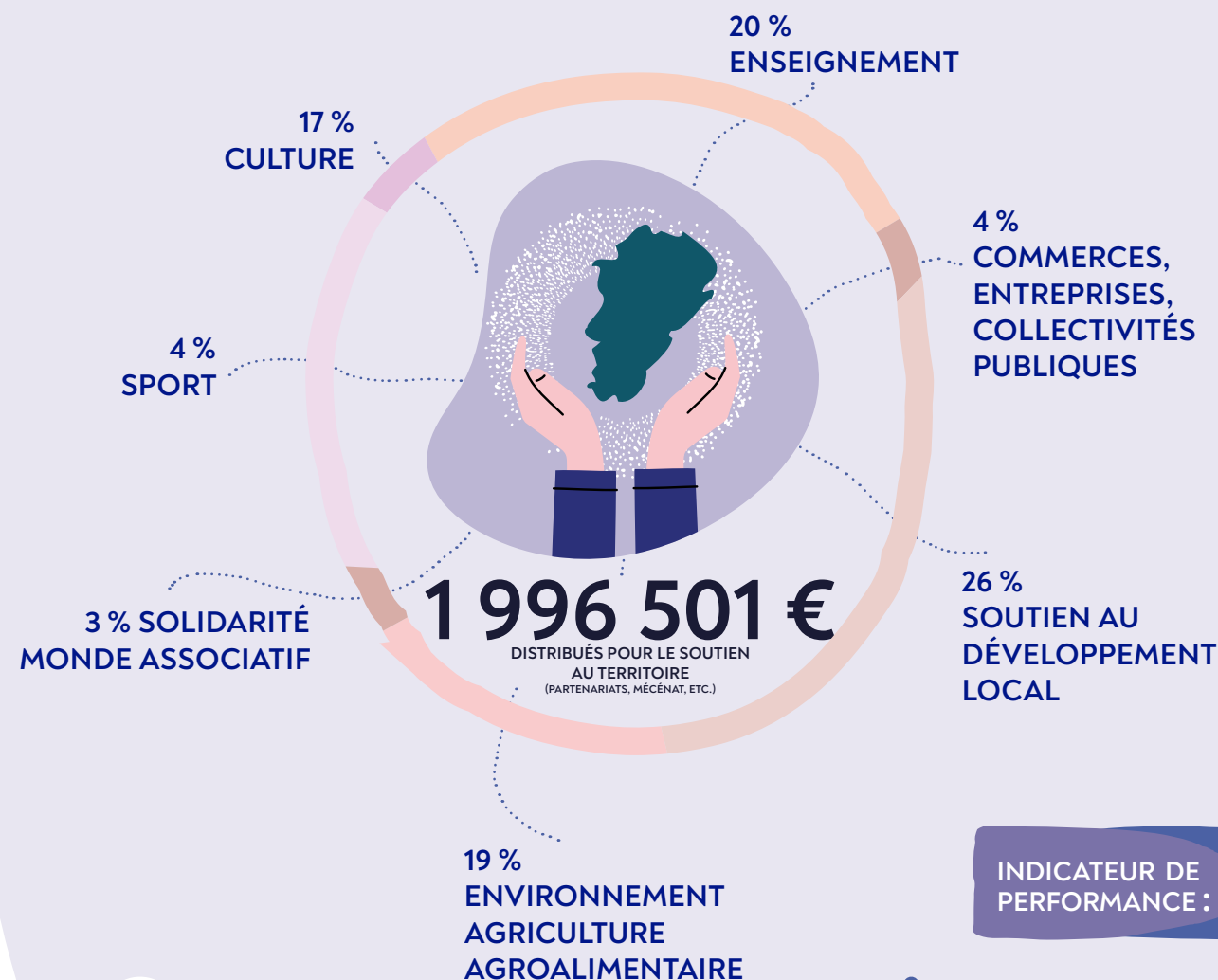
ACCOMPAGNER LES INITIATIVES ET LES PROJETS DES ASSOCIATIONS FRANC-COMTOISES



Politique

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.



INDICATEUR DE PERFORMANCE :



5 %/AN
OBJECTIF

1 685 984
NIVEAU
2020

1 289 264 €
NIVEAU
2019

1 158 023 €
NIVEAU
2018

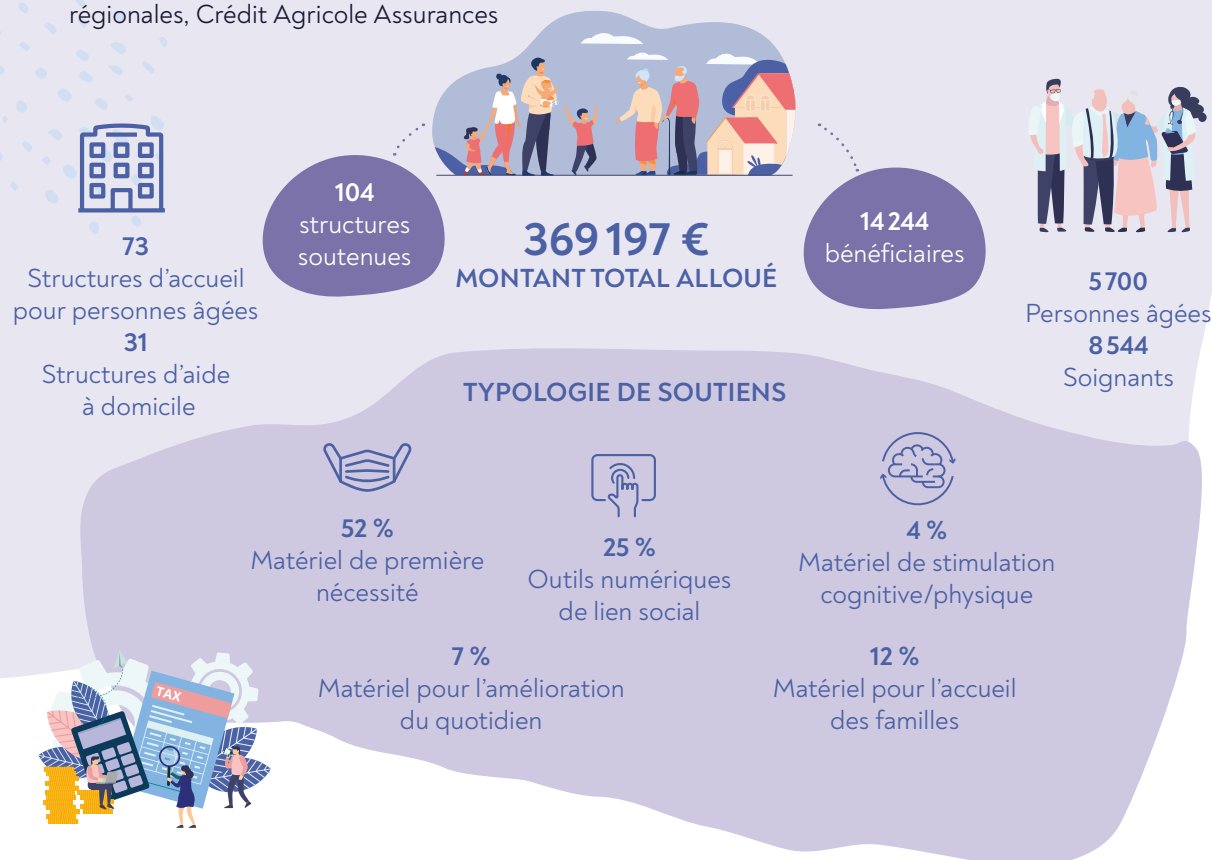
REVERSÉ CHAQUE ANNÉE SUR
LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT
DES INITIATIVES LOCALES



UN FONDS DE SOLIDARITÉ DE 22 M€ POUR PROTÉGER LES PERSONNES ÂGÉES

Dans cette crise sanitaire sans précédent, une catégorie de population s'avère particulièrement vulnérable : les personnes âgées. Dès le début de l'épidémie, les Caisses régionales, les filiales et la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement ont fait preuve d'un vaste élan de solidarité en créant un dispositif pour les protéger et les aider à maintenir les liens avec leurs proches : « Tous mobilisés pour nos aînés ». Un fonds d'urgence de 22 M€ a été mis en place et coordonné, notamment par la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement, et financé par les Caisses régionales, Crédit Agricole Assurances

et les entités de Crédit Agricole SA. Il a également été ouvert aux dons des collaborateurs, des administrateurs et des dirigeants du Crédit Agricole. Fin juin 2020, ce fonds avait déjà permis de soutenir en Franche-Comté 5700 personnes âgées en apportant un concours à des initiatives de première urgence, telles que l'équipement des aidants en matériel de protection sanitaire et la dotation de plus de 169 tablettes dans près de 73 EHPAD. Au total, ce sont plus de 369 197 € qui ont été distribués sur les 4 départements, entre avril et septembre 2020.



UNE TAXE D'APPRENTISSAGE UTILE ET RESPONSABLE EN PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE

Le Crédit Agricole Franche-Comté, en tant que contribuable de premier plan, collecte et reverse une taxe d'apprentissage annuellement. Cette taxe contribue activement au développement des formations technologiques et professionnelles. En versant cette taxe d'apprentissage, la banque régionale permet aux établissements à missions éducatives de réaliser des investissements pédagogiques, de se doter en matériel de formation, et de développer leurs programmes. La taxe permet également de développer le système de

l'apprentissage qui correspond à une formation à la fois, académique à l'école et professionnelle en entreprise, pendant une ou plusieurs années.

Pour aider ceux qui seront demain en première ligne face à un risque sanitaire, la Caisse régionale a décidé de verser l'intégralité de cette taxe, soit un montant de 45 K€ aux écoles des métiers de la santé et du sanitaire et social de Franche-Comté. Une preuve concrète de sa volonté d'être utile à la société.



Réalisations



AUX CÔTÉS DE NOS PARTENAIRES MÊME EN CAS DE COUP DUR

Notre modèle de banque coopérative et mutualiste est guidé par les valeurs de responsabilité, de proximité et de solidarité. Préserver les initiatives et les projets, c'est contribuer à la vitalité du tissu économique et social au service des hommes et des femmes du territoire. C'est pourquoi, nous avons toujours été attentifs aux difficultés que pourraient rencontrer nos partenaires. Nous avons la volonté d'être présent aux côtés des organisateurs de festival comme les Eurockéennes et le Festival de la Paille et bien d'autres encore afin de leur apporter l'aide financière promise même en cas d'annulation.

Nous avons une responsabilité sociétale et nous souhaitons aller au-delà de notre seul rôle de financeur de l'économie. Depuis plus de 130 ans, la Caisse régionale voit dans l'organisation de ces événements régionaux, un incroyable vecteur de développement socio-économique des territoires, qu'ils soient urbains ou ruraux.

Notre maillage territorial constitué par 130 agences et 45 Caisses locales nous permet de bénéficier d'un puissant réseau de correspondants sur le terrain. Ce sont eux qui détectent et sélectionnent les projets à accompagner. Cet ancrage local fait de notre établissement un partenaire privilégié des collectivités territoriales, des associations et des établissements culturels qui se mobilisent au quotidien.

De plus le mécénat exprime et enrichit la personnalité et la singularité de l'entreprise, il apporte un supplément de sens au travail quotidien. Il renforce la cohésion, le décloisonnement, l'épanouissement et la fierté d'appartenance parmi les collaborateurs, acteurs du rôle sociétal de l'entreprise.



UN FONDS POUR RELANCER L'ÉCONOMIE RÉGIONALE

En juin 2020, le Crédit Agricole Franche-Comté a pu profiter d'un programme de refinancement auprès de la BCE (Banque Centrale Européenne) à des taux très attractifs. Le Crédit Agricole Franche-Comté a souhaité consacrer cette enveloppe à la relance de l'économie locale et à l'accompagnement des clients les plus touchés par la crise sanitaire (jeunes, seniors, commerces notamment). Ainsi la Caisse régionale a dédié une enveloppe de 51 M€ de crédits à 0 % à destination des 18-30 ans, des seniors et pour tous nos clients dans les domaines de la fracture numérique et des crédits verts (travaux économies d'énergie, véhicules verts). Plusieurs offres exceptionnelles ont également été mises en place, notamment 6 mois d'assurances offerts à la souscription des contrats d'assurance auto et habitation pour nos clients âgés de 18 à 30 ans. Enfin plus de 200 K€ ont été distribués sous forme de dons à plus de 65 associations notamment à destination :

- ★ des associations de commerçants pour aider à relancer l'économie en Franche-Comté,
- ★ d'associations en lien avec les personnes en difficultés (ADMR, CCAS...),
- ★ aux soignants et EPHAD,
- ★ aux acteurs du tourisme,
- ★ à nos partenaires locaux qui accompagnent les entreprises.



Réalisations



UNE SECONDE VIE À NOS VÉHICULES DE SERVICE

Le Crédit Agricole Franche-Comté a offert 12 voitures d'entreprise au Garage solidaire du Jura, où des personnes aux revenus modestes viennent faire réparer, louer ou acheter un véhicule. Christophe Gruet, un passionné, est à la tête de ce garage particulier. Dans ce garage associatif, il est possible de faire réparer sa voiture à moindre coût à condition de ne pas dépasser un certain plafond de ressources (quotient familial CAF inférieur à 750 €, RSA activité ou sur prescription des acteurs sociaux). La réparation est en moyenne 40 % moins cher que dans un garage classique. La location de voiture est proposée à 7 € par jour ainsi que la vente de véhicules d'occasion, offerts par des particuliers et des entreprises. Le Crédit Agricole Franche-Comté lui a récemment remis 12 voitures de son parc d'entreprise. Elles seront cédées à des professionnels du secteur. « La vente nous permettra de faire fonctionner le garage car nous ne touchons aucune subvention », explique Christophe Gruet, qui le dirige. Puis d'ajouter : « Le Crédit Agricole est notre banque depuis le début. Un conseiller Crédit Agricole, spécialisé Point Passerelle, est venu nous rencontrer pour voir comment travailler ensemble », souligne-t-il. Le dispositif Point Passerelle est composé de conseillers spécialisés dans l'accompagnement de personnes en difficulté financière, notamment pour leur permettre de redevenir mobiles et autonomes, et faciliter leur réinsertion sociale.



UNE COLLECTE DE VÊTEMENTS ET DE JOUETS POUR NOËL

Depuis 2 ans, les collaborateurs des sites de Besançon Cusenier, Besançon Diderot et de Vesoul ont la possibilité de donner une seconde vie à leurs vêtements et les jouets de leurs enfants, en aidant des personnes en difficulté à se vêtir et passer de bonnes fêtes.

- ★ 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 ensuite assurées 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'économie dans le cadre de la filière textile.

TOOKETS : UN NOUVEAU SITE ENTIÈREMENT REPENSÉ

Depuis le 10 décembre 2020, le site TOOKETS a fait peau neuve ! Nos clients sociétaires peuvent profiter des nouvelles fonctionnalités :

- ★ Plus besoin de l'adresse mail ni de mémoriser un mot de passe ;
- ★ Pour accéder à leur cagnotte, nos clients sociétaires ont simplement besoin des identifiants qui leur donnent actuellement accès à leurs comptes bancaires Crédit Agricole en ligne ;
- ★ Ils distribueront ou récolteront des TOOKETS avec leur smartphone, leur tablette ou leur ordinateur.



1 CONTRAT PRÉVOYANCE SOUSCRIT= 5 € REVERSÉS À UNE ASSOCIATION FRANC-COMTOISE

Crédit Agricole Assurances Prévoyance Emprunteur s'est mobilisé aux côtés de nos clients dès le début de la crise sanitaire COVID-19 pour les accompagner au mieux en cette période inédite. Dans le cadre du dispositif de reprise d'activité, le Crédit Agricole Franche-Comté a adhéré à l'opération « 1 contrat de prévoyance signé = 5 € de dons à une association régionale » dès le 1^{er} juin 2020. En cohérence avec la raison d'être du Groupe visant à agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société, cette opération de solidarité répondait à un double enjeu : protéger les clients et leurs familles avec l'aide des contrats de prévoyance et soutenir les associations locales et régionales dans leur lutte pour limiter les impacts de la COVID-19. Cette opération s'est achevée le 30 août dernier. Grâce à la mobilisation de tous les collaborateurs de la Caisse régionale, le très beau montant de 5 615 € a été versé à l'association AHS Franche-Comté (Association Hygiène et Sociale de Franche-Comté).

TOOKETS

EN 2020

133 380 687
TOOKETS,

SOIT
1 333 806 €
ONT ÉTÉ
REDISTRIBUÉS



★
1 245 340 €

ont permis de soutenir des initiatives d'associations locales dans les domaines solidaires, culturels, sportifs, développement local, environnement agri/agro.

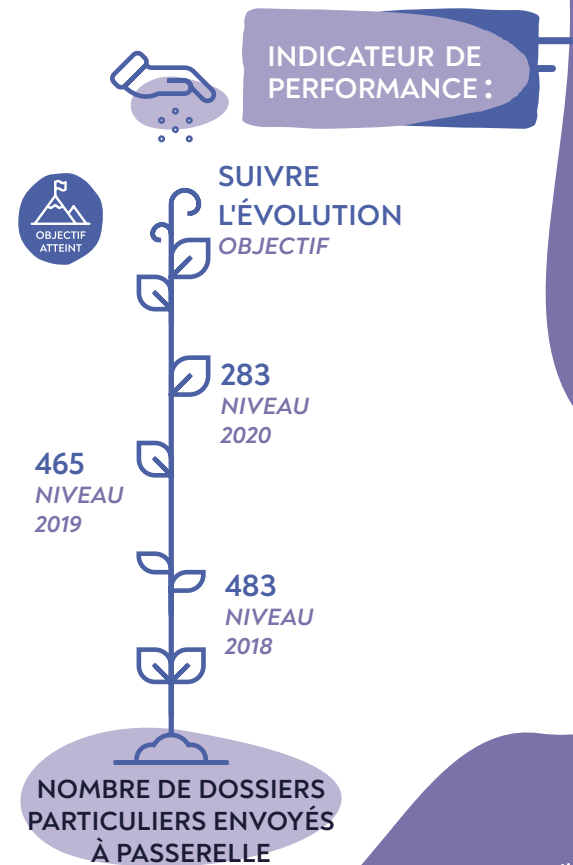
★
88 466 €
distribués
à vos associations
préférées.

INCLUSION FINANCIÈRE



Politique

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 adapte ses produits et services à la situation des personnes en difficulté : cartes bancaires spécifiques, offre budget protégé etc. 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. En complément, la banque régionale 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 d'un évènement de vie et étendu aux clientèles des agriculteurs et professionnels depuis 2018. Les actions purement bancaires (pause de prêts, restructurations etc.) 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 etc.). Ainsi, l'action sur le terrain des animateurs Passerelle, des administrateurs du Crédit Agricole Franche-Comté, illustre pleinement l'engagement humain de la Caisse régionale



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, microcrédits, 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

ACCOMPAGNER
LES PROJETS
SOCIO-ÉCONOMIQUES
(via le microcrédit personnel)



Lancement
du microcrédit
personnel
en 2020

ŒUVRER
EN FAVEUR
DE LA
PRÉVENTION



73
Ateliers budgétaires
dispensés depuis 2017

ACCOMPAGNER
DES PERSONNES FRAGILISÉES
À LA SUITE D'UN
ÉVÉNEMENT DE VIE



+ 10 000 personnes
personnes
accompagnées
depuis la création

3
MISSIONS



POINT PASSERELLE : DES IMPACTS TRÈS POSITIFS

Le Point Passerelle est un dispositif d'accompagnement humain, social, budgétaire et financier.

ÊTRE ÉCOUTÉ,
RASSURÉ

90 % se sentent
compris et écoutés.
89 % ne se sentent
pas du tout jugés.

RÉSoudre D'AUTRES
PROBLÉMATIQUES,
FAIRE DES PROJETS

72 % des bénéficiaires
ont repris confiance et
se sentent plus forts.
61 % ont repris des projets
professionnels ou personnels.
54 % savent vers quel
organisme se tourner pour
résoudre des difficultés
administratives.
89 % des micro-emprunteurs
ont retrouvé la mobilité et
73 % ont repris un projet
professionnel ou personnel.

4
IMPACTS FORTS POUR
LES BÉNÉFICIAIRES

ALLÉGER SES DIFFICULTÉS
FINANCIÈRES

79 % ont amélioré leur budget
86 % qui avaient
des retards de paiement
ont diminué leurs mensualités
avec une estimation de 163 €/mois
29 % n'ont plus aujourd'hui de dettes
ou d'autres difficultés
financières

CONSTRUIRE
UNE AUTONOMIE
BUDGÉTAIRE DURABLE

67 % ont modifié
leurs habitudes de vie
et de consommation.
63 % ont pris l'habitude
de suivre leur budget.
1/3 a significativement
modifié ses pratiques
de gestion budgétaire.
75 % des participants aux
ateliers budget déclarent
qu'ils feront leur budget
après l'atelier.

Réalisations



DES CHÈQUES POUR LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

À l'heure où le numérique bouleverse nos habitudes et nos usages, le Crédit Agricole Franche-Comté s'engage aux côtés des collectivités locales et des acteurs de terrain pour former et accompagner ses clients fragiles éloignés du numérique. En déployant le Pass Numérique sur toute la Franche-Comté, nous disposons d'un outil au service d'une ambition : Permettre à tous les Francs-Comtois d'utiliser internet dans leur vie quotidienne. APTIC, c'est une première brique pour un numérique à la française : innovant par son format, inclusif par vocation et respectueux dans leurs usages. C'est pour cette raison que la Caisse régionale via son réseau point passerelle distribuera 2000 € de Pass Numérique lorsque des bénéficiaires en auront le besoin.



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 6 mois de cotisation d'assurance auto et ainsi les aider à retrouver une situation plus saine.



ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS EN DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Le Crédit Agricole Franche-Comté en lien avec notre volonté d'agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients, porte une attention toute particulière à l'accompagnement de ses clients en situation de fragilité financière. La hausse des inégalités en France, l'accélération de la crise sanitaire et économique renforce une fragilisation conjoncturelle ou structurelle d'une partie de ses clients francs-comtois. Le renforcement des exigences des pouvoirs publics, la pression des médias, des associations de consommateurs amènent la banque régionale à changer sa démarche d'accompagnement de ses clients avérés fragiles. Pour ce faire le Crédit Agricole a souhaité personnaliser ces entretiens, en apportant des solutions comme le Budget Protégé, EKO ou encore un accompagnement par notre dispositif Point Passerelle, permettant de sécuriser ses clients, de les accompagner au mieux et de permettre un suivi dans le temps. Les outils de détection ont été revus pour identifier l'ensemble de ses clients.



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 €/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 point passerelle pour accompagner nos clients afin qu'ils puissent retrouver une situation financière plus saine.

UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS

	NIVEAU 2018	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	OBJECTIF
INDICE DE RECOMMANDATION CLIENTS	+9	+18	+8	+20
DÉLAIS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	6,58 js ouvrés	5,36 js ouvrés	6,19 js ouvrés	10 js ouvrés
DÉLAIS DE RÈGLEMENT DES FOURNISSEURS	24 js	28 js	27js	à réception de facture
NOMBRE DE CONNEXIONS À L'APPLICATION MA BANQUE ET À CAEL	19 664 866 INTERNAUTES 20 110 147 MOBINAUTES	22 412 648 INTERNAUTES 24 628 590 MOBINAUTES	21 845 003 INTERNAUTES 26 639 170 MOBINAUTES	10 %
NOMBRE DE CLIENTS DIFFÉRENTS VUS SUR UNE ANNÉE	220 000	235 065	231 195	240 000

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

	NIVEAU 2018	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	OBJECTIF
PART DE MARCHÉ CRÉDIT	33,51 %	33,73 %	33,38 %	33,33 %
POURCENTAGE DE JEUNES AGRICULTEURS SÉLECTIONNÉS ET ACCOMPAGNÉS PAR LA CAISSE RÉGIONALE	83 %	85 %	85 %	85 %
NOMBRE DE DOSSIERS D'ACCOMPAGNEMENT PASSERELLE AGRI/PRO	51	52	42	suivre l'évolution

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

	NIVEAU 2018	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	OBJECTIF
PROPORTION DE FEMMES DANS LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CAISSE RÉGIONALE	39 % femmes 61 % hommes	39 % femmes 61 % hommes	39 % femmes 61 % hommes	40 % femmes 60 % hommes
POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES	47,63 %	49,88 %	51,43 %	60 %
POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES ÉLIGIBLES AU PROGRAMME FIDÉLITÉ DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ	84 %	84,24 %	84,22 %	90 %

SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

	NIVEAU 2018	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	OBJECTIF
PERSONNES BÉNÉFICIAIRE DU TRAVAIL À DISTANCE	34	52	52 dont 1200 personnes en télétravail	suivre l'évolution
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE IER (Indice d'Engagement et de Recommandation)	7,8/10	8/10	8,1/10	8/10
COLLABORATEURS EN SITUATION DE HANDICAP	6,07 %	6,19 %	5,80 %	6 %
POURCENTAGE DE FEMMES AU NIVEAU DE LA POPULATION DES CADRES	36 %	37,5 %	38 %	40 %

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

	NIVEAU 2018	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	OBJECTIF
SUIVI KILOMÉTRIQUE DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS ¹	2 085 747 km	1 847 978 km	1 379 173 km	-5 %
CONSOMMATION DE PAPIER EN KG/COLLABORATEUR	51 kg	49 kg	35 kg	-5 %/an
CARTES RECYCLÉES ²	100 %	100 %	93 %	100 %
PART DE MARCHÉ DES ÉNERGIES RENOUVELABLES (MÉTHANISATION)	80 %	75 %	66 %	suivre l'évolution

¹ Hors flotte véhicules de service.
² Part des cartes recyclées rapportées au nombre des cartes bancaires échues sur l'année 2020.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

	NIVEAU 2018	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	OBJECTIF
REVERSÉ CHAQUE ANNÉE SUR LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT DES INITIATIVES LOCALES	1 158 023 €	1 289 264 €	1 685 984 €	5 %/an
NOMBRE DE DOSSIERS PARTICULIERS ENVOYÉS À PASSERELLE	483	465	283	suivre l'évolution

EN CHIFFRES

La période fiscale de ce support s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

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 Chorale Net qui permet aux salariés d'accéder aux informations clés RSE du Crédit Agricole Franche-Comté.

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).

Acteur majeur du secteur bancaire, notre position de leader nous confère un devoir d'exemplarité. C'est pourquoi le Crédit Agricole Franche-Comté 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,
- ★ la prise en compte des nuisances lumineuses
- ★ les mesures prises en compte en faveur de la santé et la sécurité des consommateurs
- ★ 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.



UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2020	2019	2018
BANQUE AU SERVICE DE TOUS : DES PLUS MODESTES AUX PLUS FORTUNÉS	Banque pour tous	Nombre de clients	517 316	515 713	509 104
		Nombre d'entretiens clients	490 889	584 275	598 093
		Nombre de chèques traités	5 733 697	7 205 881	7 440 699
		Nombre de paiements par carte	59 106 545	61 386 545	57 014 000
		Nombre de retraits aux distributeurs automatiques	5 006 064	6 382 312	5 817 000
		Nombre de contrats assurance	450 388	447 909	442 581
		Nombre de sinistres pris en charge	18 965	20 495	21 412
		Montant versé en indemnités sinistres	51 453 677 €	42 128 027 €	50 509 150 €
	Offres clientèle fragile	Nombre d'offres budget protégé	302	419	302
		Nombre de prêts « avance coup de main »	11	3	2
		Nombre de cartes bancaires « L'Autre carte »	2 341	4 831	4 440
	Points d'accès dans les endroits peu peuplés ou défavorisés	Nombre d'agences de proximité	130	133	133
		Nombre d'automates bancaires dont automates en dehors des agences	344 44	360 44	380 44
		Nombre de Services Relais CA	175	190	119
		Nombre de pôles financement habitat	10	10	10
		Nombre d'agences entreprises	4	4	4
		Nombre de pôles professionnels	14	14	14
		Nombre d'agences « successions »	1	1	1
		Nombre d'agences patrimoniales	6 dont 1 pôle santé	5	5
		Nombre d'agences Banque des Dirigeants	1	1	1
		Nombre d'agences CA Direct	1	1	1
		Nombre de points de vente Square Habitat	14	15	15
		Nombre d'agences conseil en investissement immobilier	1	1	1
INTÉRÊT DES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES AVANT CELUI DE LA BANQUE	Pratiques relatives à la satisfaction client	Taux de satisfaction concernant le traitement des sinistres assurance	93 %	94 %	94 %
	Nouvelles technologies	Nombre de connexions à la banque via les applications mobiles	26 639 170	24 628 590	20 110 147
		Nombre de connexions au site internet de la banque en ligne	21 845 003	22 412 648	19 664 866
	Expertise de proximité	Nombre de conseillers immobiliers Patrimo Conseil	3	3	3
		Nombre de conseillers titulaires d'un niveau 1 ou niveau 2 en Assurance ¹	873	807	774
CONSEIL ET EXPERTISE		Nombre de conseillers Square Habitat	36	47	45

1 Modification de l'indicateur suite à la réforme d'intermédiation assurance intervenue en 2015



LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2020	2019	2018
PERFORMANCE ÉCONOMIQUE	Valeur économique directe créée et distribuée	PNB	269 614 K€	284 004 K€	280 600 K€
		Résultat net	55 076 K€	70 258 K€	70 200 K€
RENFORCEMENT DES FONDS PROPRES	Résultats conservés	Résultats conservés dans les comptes par année	49 937 K€	62 639 K€	62 503 K€
FINANCEUR DE 1 ^{ER} PLAN DE TOUS LES PROJETS	Financement des projets	Pourcentage des installations de jeunes agriculteurs réalisées	85 %	85 %	83 %
		Encours Crédits	11 885 M€	11 162 M€	10 617 M€
		Part de marché crédit habitat	32,69 %	32,76 %	32,94 %
SOUTIEN À LA CRÉATION D'ENTREPRISE	Financement des activités économiques de moins de 5 ans	Encours livret sociétaire	688 000 K€	616 493 K€	571 378 K€
100 % DE L'ÉPARGNE CONSACRÉE AUX FINANCEMENTS LOCAUX	Total collecte	Part de marché collecte	29,28 %	30,83 %	30,74 %
CONTRIBUABLE DE 1 ^{ER} PLAN	Impôts locaux	Impôts locaux et IS réglés	29 300 K€	30 900 K€	31 600 K€

LA GOUVERNANCE

COOPÉRATIVE MUTUALISTE

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2 020	2 019	2 018
DROIT DE VOTE	Assemblées générales de Caisses locales	Nombre d'assemblées générales	42	39	39
		Nombre de participants	3 005	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	544	548	542
		Nombre de femmes élues de Caisses locales	38 %	37 %	35 %
CLIENTS SOCIÉTAIRES RECONNUS ET VALORISÉS	Pourcentage de sociétaires parmi les clients	Nombre de sociétaires	259 359	250 685	237 416
		Taux de clients sociétaires	51,43 %	49,88 % *	47,63 % *
PRODUITS ET SERVICES RÉSERVÉS ET INFORMATIONS PÉDAGOGIQUES	Produits et services sociétaires	Nombre de cartes sociétaires	156 031	146 419	135 785
		Nombre de livrets sociétaires	51 751	50 211	48 618

* Source RCR

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE
LE PACTE SOCIAL

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2020	2019	2018	
RECRUTEMENT DE FAÇON PÉRENNE DES EMPLOIS LOCALISÉS SUR LE TERRITOIRE	Effectifs	Effectif total	1457	1452	1451	
		Effectif siège	31,78 %	33 %	33 %	
		Effectif réseau	68,22 %	67 %	67 %	
	Turn-over du personnel	Taux de turnover (taux d'entrées + taux de sorties) 2	6,3 %	6,4 %	5,5 %	
		Nombre d'embauches CDI dans l'année	88	81	75	
DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION ET DE LA PROMOTION DES SALARIÉS	Formation des salariés	Nombre de jours de formation par an	5788	8393	8519	
		Nombre d'heures de formation par an	45149	65469	66449	
		Nombre moyen d'heures de formation par effectif	31	45	46	
		Coût formation/masse salariale	6,5 %	8,8 %	8,8 %	
		Formation et information en matière d'environnement	2 réunions restitution bilan carbone	2 réunions référent RSE	3 réunions référent RSE	
	Évaluation et évolution de carrière	Taux d'entretiens d'évaluation	100 %	100 %	100 %	
		Taux des salariés CDI ayant bénéficié d'une évolution de carrière	23,1 %	23,7 %	22,4 %	
	ABSENTÉISME	Répartition par typologie d'absence (en jours calendaires)	Maladie	12 628 J	10 451 J	9 365 J
			Longue maladie	3 674 J	2734 J	3 178 J
			Maternité	8 943 J	7942 J	8 616 J
Accident travail/trajet			258 J	318 J	450 J	
Total			25 502 J	21 445 J	21 609 J	
HANDICAP	Handicap	Nombre de postes aménagés liés à un handicap	8	7	2	
		Taux de salariés handicapés employés	5,80%	6,19 %	6,07 %	
ACCÈS AUX MÉTIERS PAR L'APPRENTISSAGE ET L'ALTERNANCE	Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance	Nombre d'étudiants en alternance au 31/12/2020	64	53	48	
		Nombre d'étudiants stagiaires accueillis sur l'année	78	120	116	

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2020	2019	2018
SALAIRE ET TEMPS DE TRAVAIL	Salaire médian	Salaire médian	36461 €	36453 €	36384 €
		Temps de travail de base	- 40,2 % des salariés à 36 heures - 20,3 % des salariés à 39 heures - 27 % des salariés au forfait (cadres) La différence de 12,5 % s'explique par les salariés à temps partiel, ainsi que les cadres de direction.	- 38,6 % des salariés à 36 heures - 26 % des salariés à 39 heures - 22,7 % des salariés au forfait (cadres) La différence de 12,8 % s'explique par les salariés à temps partiel.	- 37,8 % des salariés à 36 heures - 27,9 % des salariés à 39 heures - 20,1 % des salariés au forfait (cadres) La différence de 14,2 % correspond aux salariés à temps partiel et alternants qui travaillent 35 heures et les collaborateurs en CIF.
		Nombre de salariés à temps partiel	201	202	195
	Temps de travail de base	Taux de turnover (taux d'entrées + taux de sorties)/2	6,3 %	6,4 %	5,5 %
		Nombre d'embauches CDI dans l'année	88	81	75
	Dialogue social riche	Nombre d'accords signés avec les partenaires sociaux - cf. encart « actions concrètes en faveur des salariés »	13	12	6
		Nombre de réunions de négociation	11	10	8
		Nombre de questions des délégués du personnel auxquelles la Direction a répondu	139	203	232
		Nombre de réunions CSE	21	NC	NC
DIALOGUE SOCIAL RICHE	Dialogue social riche				
	Dialogue social riche				

RESPONSABILITÉ

ENVIRONNEMENTALE

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2020	2019	2018
DOMAINE D'EXCELLENCE ENVIRONNEMENT	Consommation de papier en poids et en volume	Consommation de papier A4/ collaborateur en kg	35	51	51
		Montant de la taxe Ecofolio	12 192 €	16 480 €	12 134 €
		Nombre de conventions e-relevé	281 665	207 097	185 129
		Part de clients bénéficiant d'un e-relevé	44 %	32,81 %	32,44 %
		de cartouches recyclées/ nombre de cartouches	100 %	100 %	100 %
	Consommation d'énergie directe répartie par source	Consommation de fioul (converti en kWh)	376 199	390 630	372 527
		Consommation de gaz (converti en kWh)	4 077 705	4 522 461	2 966 056
		Consommation d'électricité (kWh) ¹	6 942 857	6 133 624	6 133 624
		Consommation d'eau - eau du réseau public (m³)	12 500	9 000	8 906
	Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental	Montant de prêts Eco-PTZ et PEE réalisés	7 920 K€	7 590 K€	5 000 K€
	Suivi des investissements des énergies renouvelables	Nombre de projets "énergie renouvelable par la méthanisation" financés	2	3	5
	Gaz à effet de serre ²	Bilan carbone (total émissions CO ₂ , en tonnes, base 2014)	11 878 TeqCO ₂	11 950 TeqCO ₂	11 950 TeqCO ₂
	Recyclage	Recyclage papier (assuré par l'ADAPEI ³) (en tonnes)	68	65	83
	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 Franche-Comté utilise l'énergie renouvelable du réseau national d'électricité. Le site de Besançon-Diderot est de plus équipé de panneaux photovoltaïques.
2 Le Crédit Agricole Franche-Comté 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.

RESPONSABILITÉ

SOCIÉTALE

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2020	2019	2018
SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS	Soutien aux associations	Montant alloué au fonds mutualiste	1 685 984 €	1 289 264 €	1 158 023 €
		Montant des partenariats/ mécénats/associations hors sponsoring	2 257 270 €	2 385 824 €	2 062 662 €
		Nombre d'initiatives locales soutenues	49	83	81
		Montant alloué au soutien des initiatives locales	69 000 €	123 875 €	121 925 €
		Nombre Tookets distribué	88 466 614	92 111 110	84 318 655
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 accompagné par Point Passerelle dans l'année	325	517	534
	Prévention des personnes fragilisées	Conventions signées avec partenaires externes	1	0	0

LE COMITÉ DE DIRECTION



De gauche à droite

CATHERINE GINESTET
Directrice Générale Adjointe
Fonctionnement et Innovation

PHILIPPE MAIRE
Directeur des Crédits et Immobilier

DAVID DUFOUR
Directeur Responsabilité
Sociale et Environnementale

CÉCILE DENOYELLE
Directrice des Marchés Spécialisés

SYLVIE RODIER
Directrice de l'Excellence
Relationnelle

PHILIPPE MARMIER
Directeur Engagements
Agriculture Recouvrements

FRANCK BERTRAND
Directeur Général

ALAIN GAILLARD
Directeur Financier

SYLVIE LAURENT
Directrice Marketing
Communication et Assurances

ÉRIC MARTIN
Directeur Général Adjoint
Développement et Innovation

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



1. CATHERINE GINESTET
Directrice Générale Adjointe
Fonctionnement et Innovation

2. VALÉRIE PERRIN
Caisse locale
de Baume/Rougemont

3. FRÉDÉRIC LALLEMAND
Caisse locale
de Besançon Ouest

4. STÉPHANE LAMBERGER
Caisse locale
de La Bresse

5. THIERRY BRELOT
Caisse locale
de La Plaine

6. STÉPHANE OLIVAUX
Caisse locale
de Besançon Ville

7. SYLVAIN MARMIER
Vice-Président
du Conseil d'administration
Caisse locale de Pontarlier

8. JOËLLE ROUX
Caisse locale
du Pays de Montbéliard

9. JEAN-LUC PAULIN
Caisse locale
de Jussey

10. ROLAND BAULEY
Caisse locale
de Gy-Marnay-Pesmes

11. MAGALY LOMBARD
Vice-Présidente
du Conseil d'administration
Caisse locale de Luxeuil

12. EMMANUEL BAUDIER
Caisse locale
de Gy-Marnay-Pesmes

13. FLORENCE PILLOT
Caisse locale
des Franches-Montagnes

14. CHRISTINE GRILLET
Présidente
du Conseil d'administration
Caisse locale de la Région des Lacs

15. DANIELLE JARROT
Caisse locale
de Gray

16. DOMINIQUE CHAUVIN
Caisse locale
des Deux Plateaux

17. NATHALIE HUGUENY
Caisse locale
de Villersexel

18. PHILIPPE BOUQUET
Caisse locale
du Pays de Courbet

19. JÉRÔME VINCENT
Caisse locale
du Haut-Jura

20. ÉRIC MARTIN
Directeur Général Adjoint
Développement et Innovation

**AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE INTÉRÊT ET
CELUI DE LA SOCIÉTÉ.**



FRANCHE-COMTÉ