



Bâti sur un socle de valeurs fortes, notre modèle coopératif et mutualiste porte l'intérêt collectif et l'homme au cœur de son organisation. Son socle: les 10 millions de sociétaires qui placent aujourd'hui le Groupe Crédit Agricole comme étant la plus grande coopérative du monde. Chaque année, ce sont plus de 20000 sociétaires francs-comtois qui participent à nos assemblées générales revisitées et modernisées.

3

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

▶ *Au service du bien commun*

Valoriser

NOS SOCIÉTAIRES

ENGAGEMENTS

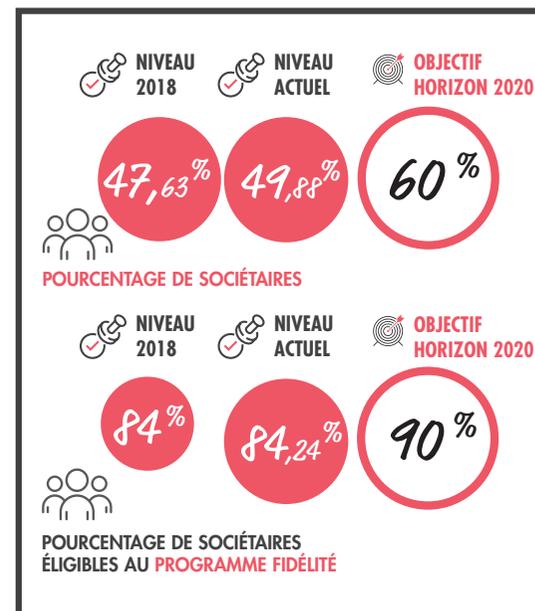
ÊTRE SOCIÉTAIRE, C'EST ÊTRE PLUS QU'UN CLIENT

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

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

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

indicateurs de performance :



250 685
SOCIÉTAIRES

146 419
CARTES
SOCIÉTAIRES

50 211
LIVRETS SOCIÉTAIRES
COMTOIS





En quoi 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 en 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.



LE NUMÉRIQUE POUR TOUS



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

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

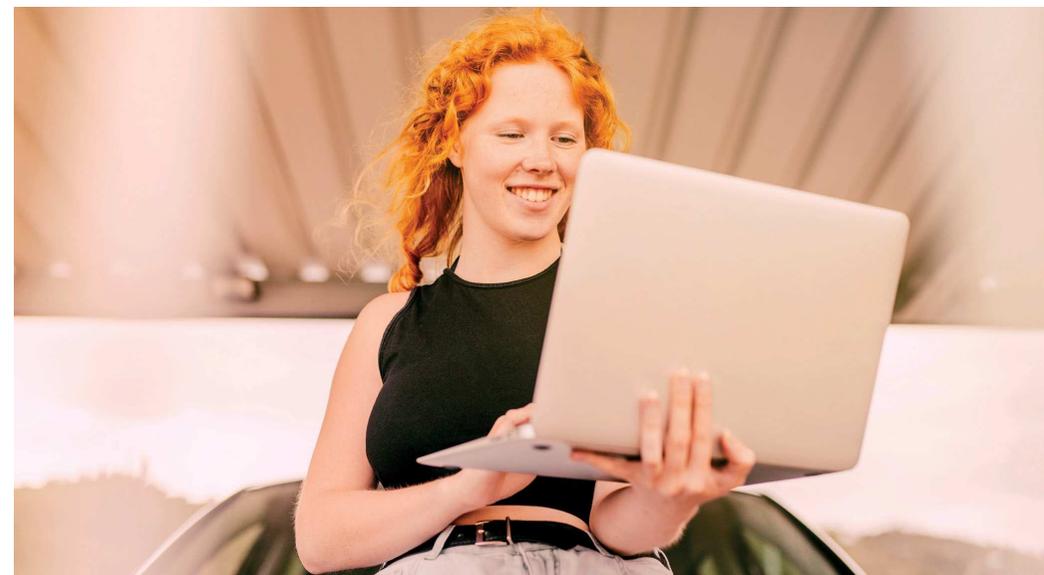
Le Crédit Agricole Franche-Comté, s'appuyant sur ses valeurs de Responsabilité, Solidarité et Proximité a souhaité relayer cet engagement sur ce thème d'actualité et de société en sensibilisant ses clients et sociétaires au numérique.

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

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

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

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





IMPLIQUER NOS CLIENTS DANS LE CHOIX DU VISUEL DE LEUR CARTE

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



LE FESTICOMTOIS EST DE RETOUR

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

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

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

Au programme : dégustations, animations pour petits et grands, concerts, etc.

Ce moment exceptionnel sera l'occasion d'apporter la preuve de notre utilité au territoire en mettant en avant notre modèle coopératif.

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



Diversifier

ET IMPLIQUER LES ADMINISTRATEURS DANS NOS CONSEILS D'ADMINISTRATION

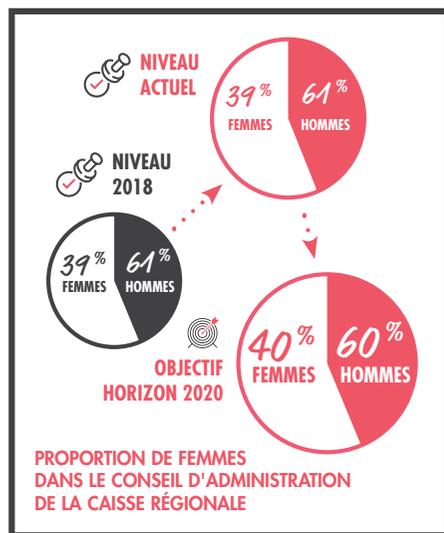
ENGAGEMENTS

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

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

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

indicateur de performance :



S'ENTOURER D'ADMINISTRATEURS ENGAGÉS

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

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



1
CONSEIL
D'ADMINISTRATION

18
ADMINISTRATEURS
CAISSE RÉGIONALE

45
CAISSES LOCALES

548
ADMINISTRATEURS

37%
femmes

63%
hommes

41%
- 50 ans

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



AGRICULTEURS



ARTISANS
COMMERCANTS



CHEFS
D'ENTREPRISE
PME/PMI



PROFESSIONS
LIBÉRALES



SALARIÉS



RETRAITÉS



ÉCOUTER, INFORMER ET FORMER NOS ÉLUS

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



RÉVISION COOPÉRATIVE

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

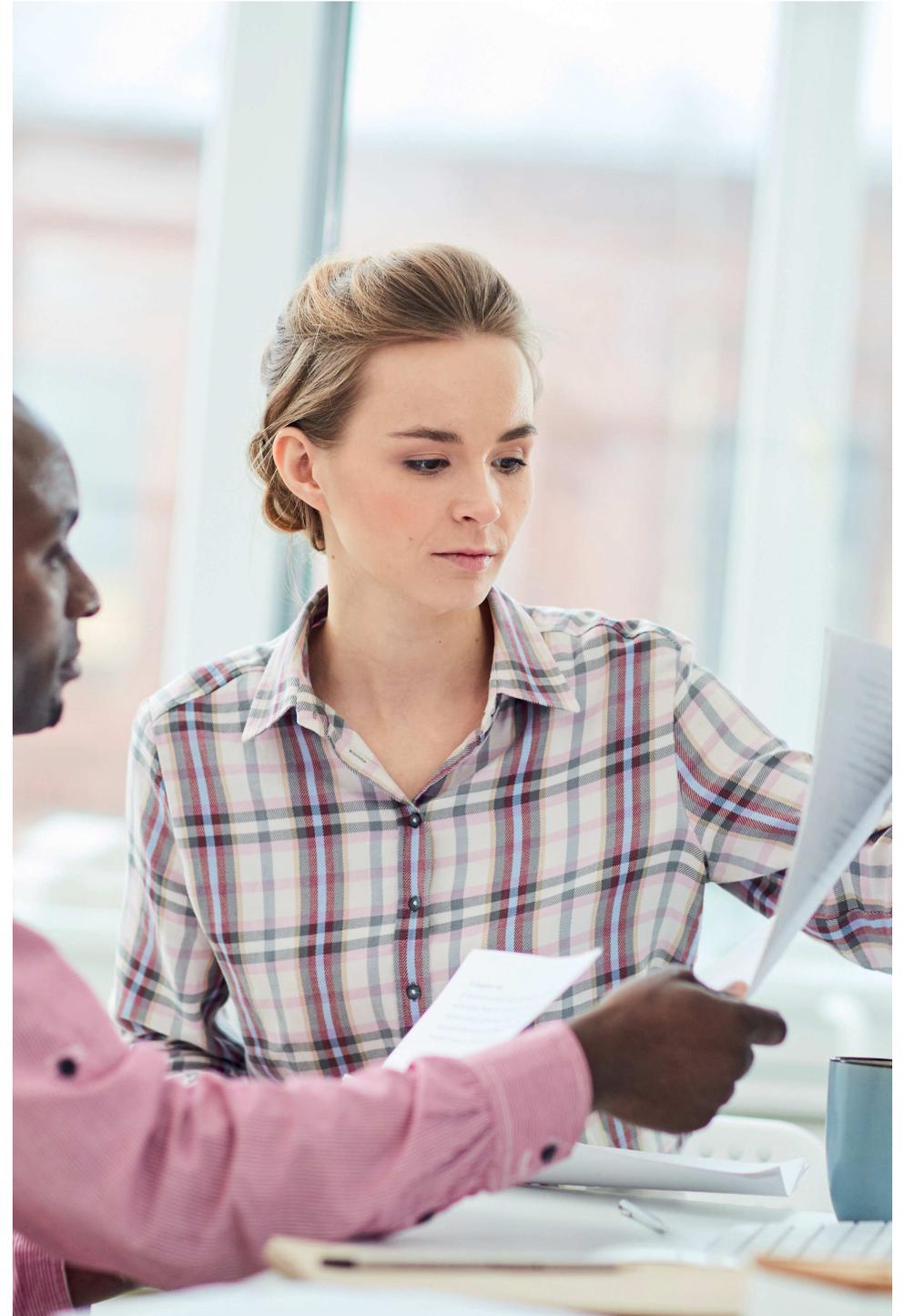
La révision coopérative constitue un examen qui aborde les aspects juridiques, administratifs et de gouvernance des coopératives.

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

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

Les vérifications ont porté sur les thématiques suivantes :

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





La singularité de nos collaborateurs permet de développer les talents de demain. Notre intérêt commun est que chacun exprime pleinement ses aptitudes et puisse construire son avenir.

Cela se traduit par une volonté constante d'amélioration de la qualité de vie au travail, facteur de bien-être de nos équipes et par un dispositif de formation pour accompagner les savoir-faire, les évolutions technologiques et réglementaires.

4

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

► *La satisfaction collaborateur*

Faire

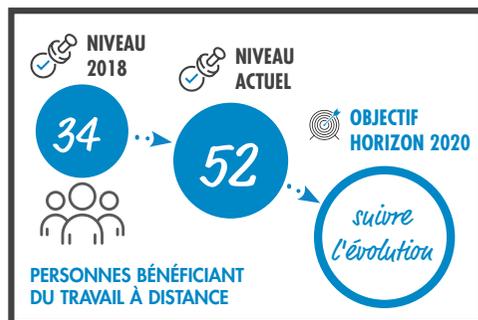
DE LA QUALITÉ DE VIE UN FACTEUR DE PERFORMANCE

ENGAGEMENTS

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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

indicateur de performance :



GESTION DYNAMIQUE ET TRANSPARENTE DES PARCOURS PROFESSIONNELS

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

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

1452
SALARIÉS

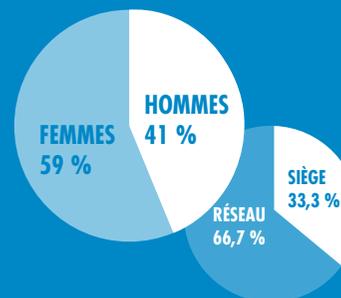
81
EMBAUCHES
EN CDI EN 2019

120
STAGIAIRES

53
ÉTUDIANTS
EN ALTERNANCE

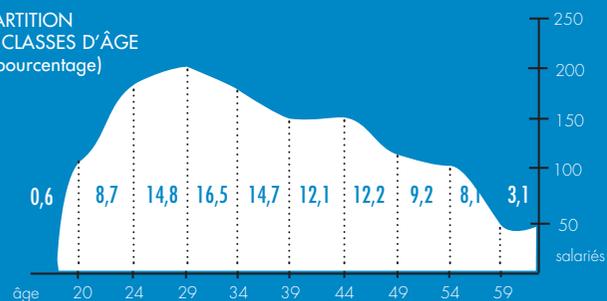
Le Crédit Agricole Franche-Comté se positionne parmi les premiers employeurs privés de la région.

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



46 heures
DE FORMATION PAR SALARIÉ

RÉPARTITION
PAR CLASSES D'ÂGE
(en pourcentage)



8393
jours

DE FORMATION
PAR AN

8,8 %

DE LA MASSE
SALARIALE INVESTIS
EN FORMATION

23,7 %

DES CDI ONT BÉNÉFICIÉ
D'UNE ÉVOLUTION
DE CARRIÈRE

40
personnes

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



LE DISPOSITIF BANQUIERS SOLIDAIRES

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

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

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



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

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



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

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

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

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

Deux types de mobilité sont proposés :

■ Les missions « d'expertises » : d'une durée moyenne de 6 mois, elles permettent aux collaborateurs de transférer leurs compétences et expertises dans les différentes filiales de la Banque de Proximité à l'International.

■ Les missions « d'échanges » : elles répondent à des besoins ponctuels de transferts de bonnes pratiques et de savoir-faire au sein des filiales de la Banque de Proximité à l'International, sur une durée d'une à deux semaines.

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

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

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



LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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

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



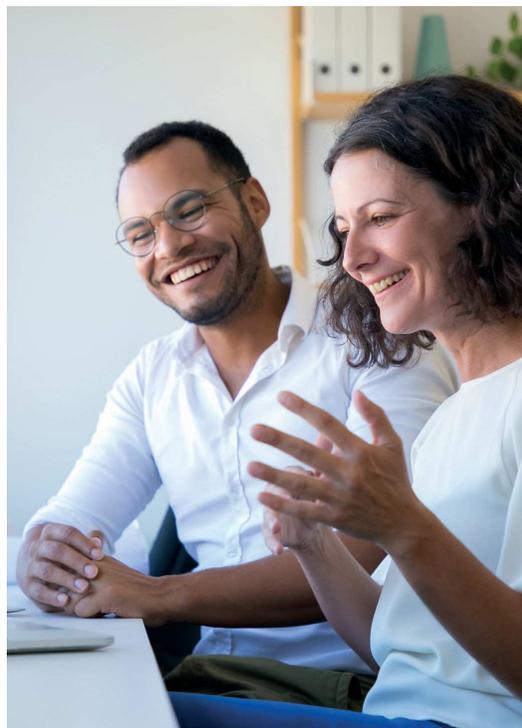
UNE FORMATION ECO CONDUITE POUR NOS COLLABORATEURS

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

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

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

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



SCAN'UP : OUTIL DE PERSONNALISATION DES FORMATIONS INDIVIDUELLES

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

Elle a 2 objectifs :

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

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

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

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

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



Promouvoir

L'EXPRESSION DES SALARIÉS ET LE DIALOGUE SOCIAL

ENGAGEMENTS

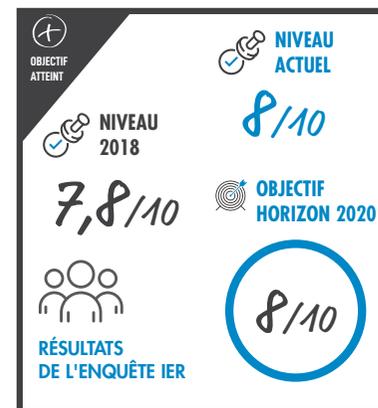
L'Indice de Recommandation des Collaborateurs permet de mesurer objectivement l'appréciation des conditions de travail et la fierté d'appartenance des salariés. La Caisse régionale est attentive à proposer les meilleures conditions sociales et matérielles d'exercice des métiers.

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

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

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

indicateur de performance :



IER COLLABORATEURS

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

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



LE MANAGEMENT VISUEL

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

Les avantages

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

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

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

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



Être

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

ENGAGEMENTS

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

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

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

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

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

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

indicateurs de performance :



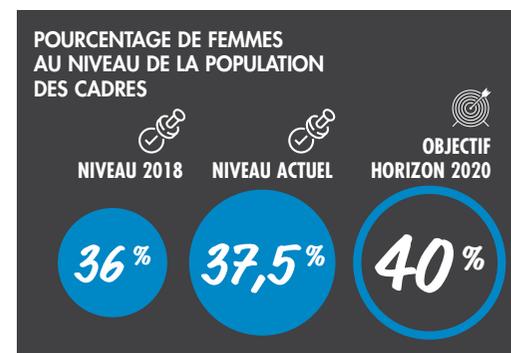
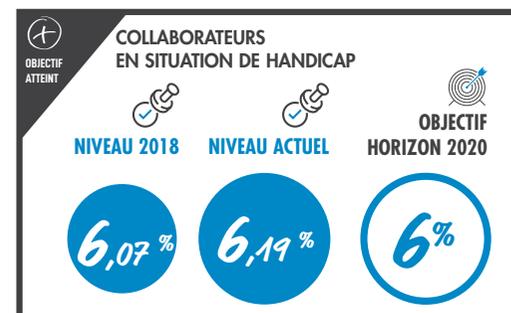
SEMAINE DU HANDICAP

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

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

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

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



ACCORDS COLLECTIFS :

Don de jours de repos

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

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

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

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

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

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

5

Face aux changements climatiques le CAFC accompagne ses clients dans leurs projets d'énergie renouvelable. Que ce soient des travaux d'isolation ou des projets de plus grandes envergures telles que la méthanisation ou la biomasse, la Caisse régionale confirme son engagement dans le financement de cette transition énergétique.

Le Crédit Agricole Franche-Comté réalise un bilan carbone tous les 4 ans afin de mettre en place un plan d'actions pour limiter son empreinte environnementale.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

► *Limiter notre empreinte carbone*

Accompagner

NOS CLIENTS DANS LES ÉNERGIES RENEUVELABLES

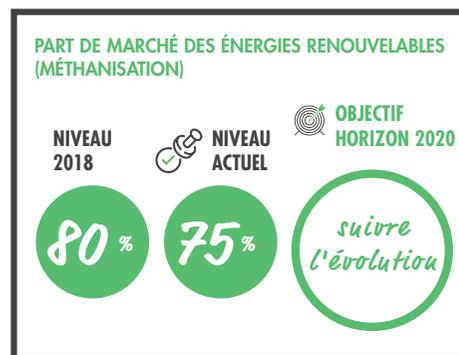
ENGAGEMENTS

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

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

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

indicateur de performance :



UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ

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

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

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE NOUVELLES OFFRES VERTES

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





LE BILAN CARBONE

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

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

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



DIMINUTION DE 7 %
ENTRE LES BILANS
CARBONE

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

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

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

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



NOUS LES AVONS SOUTENUS :

Les projets de méthanisation et photovoltaïques

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

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

Zoom sur les projets financés en 2019 :

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

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



Limiter

NOTRE EMPREINTE CARBONE EN SUIVANT NOS INDICATEURS

ENGAGEMENTS

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

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

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

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

indicateurs de performance :



SUIVI KILOMÉTRIQUE DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

NIVEAU 2018 2 085 747 km

NIVEAU ACTUEL 1 847 978 km*

OBJECTIF HORIZON 2020 - 5 %

CONSOMMATION DE PAPIER EN KG/COLLABORATEUR

NIVEAU 2018 51 kg

NIVEAU ACTUEL 49 kg

OBJECTIF HORIZON 2020 - 5 % par an



CARTES RECYCLÉES

NIVEAU 2018 100 %

NIVEAU ACTUEL 100 %

OBJECTIF HORIZON 2020 100 %

*Hors flotte véhicules de service

UN CONTRAT SIGNÉ, UN ARBRE PLANTÉ AVEC REFORESTATION !

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

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

LE CAFC SOUTIEN PLANTONS POUR L'AVENIR

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



UN PLAN DE DÉPLACEMENTS ENTREPRISE À LA HAUTEUR DE NOS ATTENTES

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

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



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

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

UN NOUVEAU SIÈGE SOCIAL POUR LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ



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

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

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

Notre responsabilité sociétale

LE CHOIX AUDACIEUX DE RESTER AU CENTRE-VILLE DE BESANÇON

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

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

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

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

LES ENTREPRISES FRANC-COMTOISES À L'HONNEUR

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

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

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

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



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

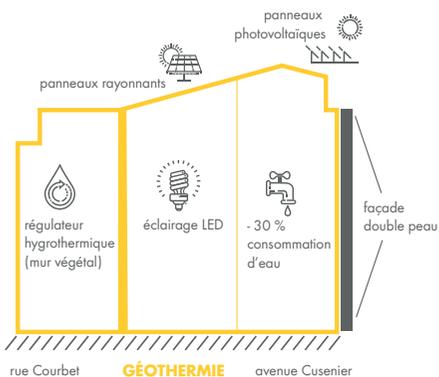
Les préoccupations environnementales au cœur du projet

UN BÂTIMENT INTELLIGENT ET RESPONSABLE

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

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

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



LA RÉNOVATION EN CHIFFRES

7000 m² de surface de plancher

1 350 m² de surface commerciale (agences)

100 m² de panneaux photovoltaïques

32 entreprises

25 mois de travaux

240 collaborateurs sur place

Une production d'énergie 100% renouvelable

40% d'économie sur les dépenses énergétiques

Immeuble HQE Exploitation (Haute Qualité Environnementale) niveau excellent

23,5 millions d'euros d'investissement

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

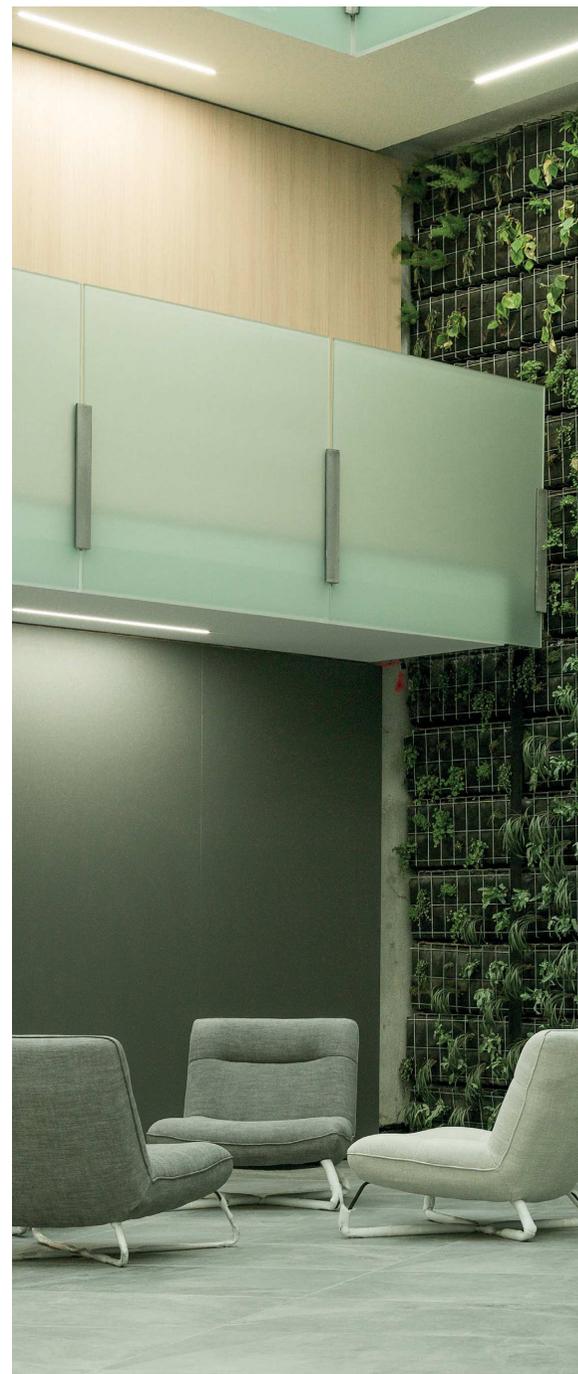
En 2017, Élisabeth Eychenne, Directrice Générale du Crédit Agricole Franche-Comté et Jean-Louis Fousseret, Maire de Besançon et Président du Grand Besançon Métropole signaient un partenariat pour mettre en place un Plan de Déplacement Entreprise (PDE). Ce Plan répond à la Loi de Transition Énergétique 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



Placer l'humain au cœur de notre modèle

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

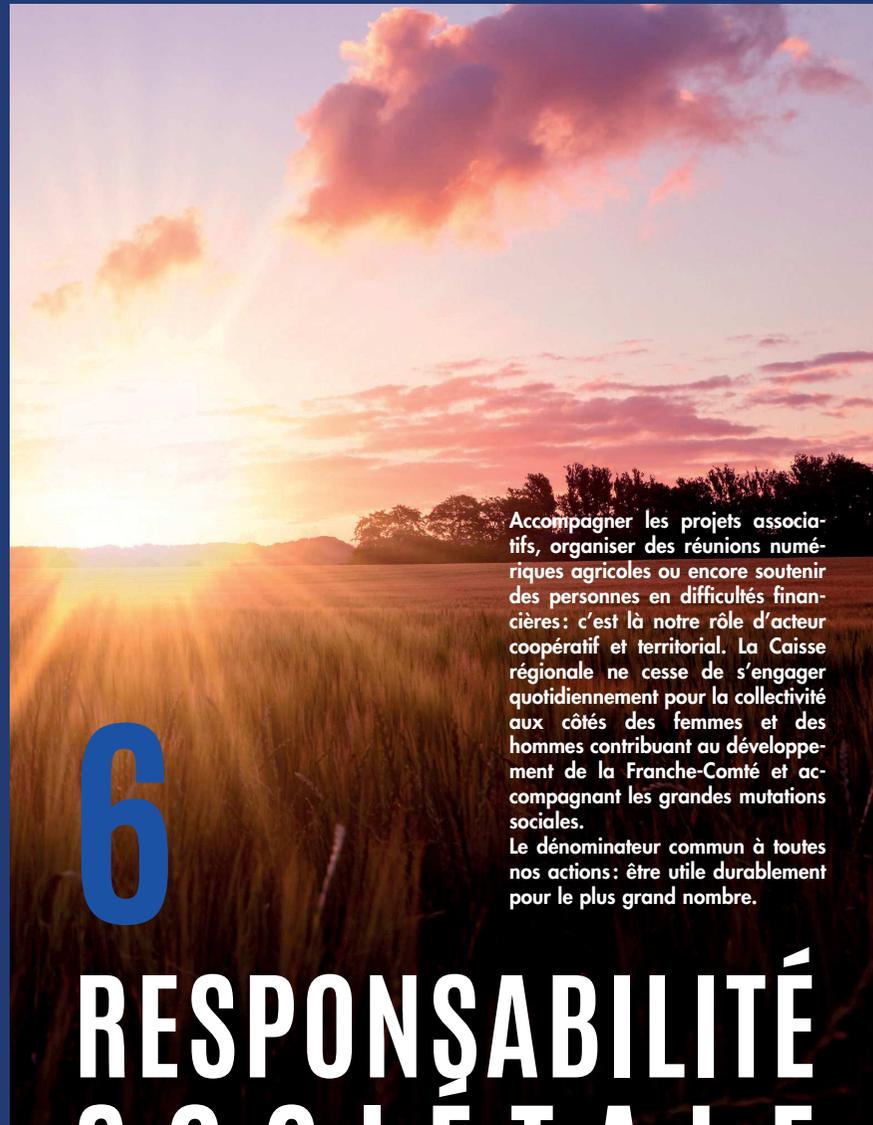
À travers cette réorganisation, le Crédit Agricole a pour ambition de devenir la référence numéro 1 des établissements bancaires à l'horizon 2030 en matière de satisfaction des collaborateurs.

DES ESPACES DE TRAVAIL REPENSÉS

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

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES AU SERVICE DE LA MOBILITÉ

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



6

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

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

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

▶ *Être utile à son territoire*

Accompagner

LES INITIATIVES ET LES PROJETS DES ASSOCIATIONS FRANC-COMTOISES

ENGAGEMENTS

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

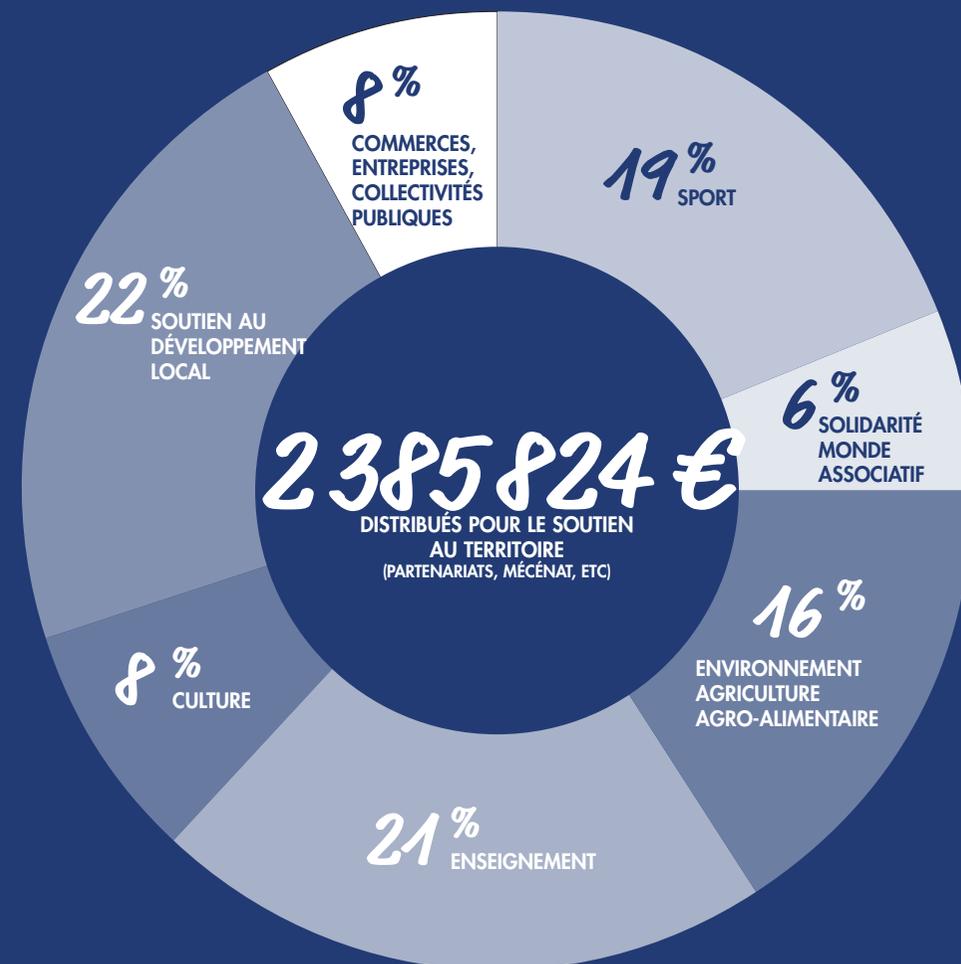
Le Crédit Agricole Franche-Comté mène depuis toujours une politique de mécénat et de partenariat pour soutenir les projets régionaux. Il soutient petits et grands projets pour être proche de ses sociétaires et clients.

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

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

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

indicateur de performance :





SPORT ET LIEN SOCIAL

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

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

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

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

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



SORTIE TRAIL POUR HABITAT ET HUMANISME

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

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

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



DEUX CENTRES DE COLLECTE DE VÊTEMENTS

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

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

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





TALENTS BY CAFC

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



OFFRIR UNE SECONDE VIE À NOS VÉHICULES DE SERVICE

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

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



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

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

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

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

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



TOOKETS®

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

812 777 €

Vous avez distribué
108 334 €
à vos associations préférées.

ont permis de soutenir des initiatives d'associations locales dans les domaines solidaire, culturel, sportif, développement local, environnement agri/agro.

Souteneur

L'INCLUSION FINANCIÈRE

ENGAGEMENTS

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

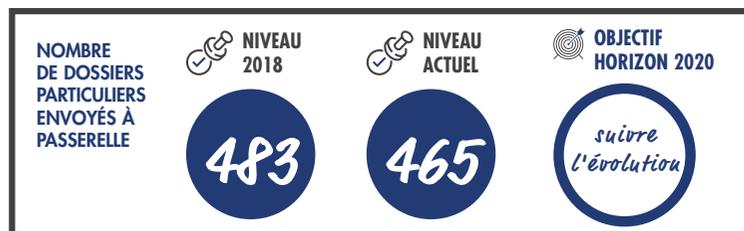
Notre applicatif SOFIA (Système Opérants de Facturation des Incidents Avérés) permet ainsi la détection des premiers incidents sur les comptes bancaires de nos clients et invite à proposer rapidement des solutions aux clients concernés.

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

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

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

indicateur de performance :



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

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

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



BUDGET PROTÉGÉ

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

LA PAUSE MENSUALITÉ ASSURANCE AUTO POUR NOS CLIENTS FRAGILES

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

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

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

LES COLLABORATEURS POINT PASSERELLE

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

UN RÉSEAU DE PARTENAIRES IMPLANTÉS LOCALEMENT



Santé

- Caisses primaires d'assurance maladie
- Maisons départementales des personnes handicapées
- Mutualité Sociale Agricole (MSA)
- Organismes d'habitation



Logement

- Solidaires pour l'habitat (Soliha)
- Habitat et Humanisme
- Action logement
- Organismes d'habitation



Mobilité

- Garages Solidaires
- Renault Mobiliz



Médiation sociale et familiale

- Caisses d'allocation familiales
- Centres communaux d'action sociale
- Unions départementales des associations familiales (Udaf)
- Secours Catholique
- Croix-Rouge
- Familles Rurales
- Services sociaux des conseils généraux...



Financement

- Caisses des dépôts et consignations
- Centres communaux d'action sociale
- Udaf
- Adie
- Missions locales
- Soliha



Emploi

- Pôle emploi
- Association pour le droit à l'initiative économique (Adie)
- Missions locales
- Centres de formation
- École de la 2^e chance
- Unis-Cité



Alimentation

- Restos du Cœur
- Banque alimentaire



Énergie

- EDF
- Engie

80 %

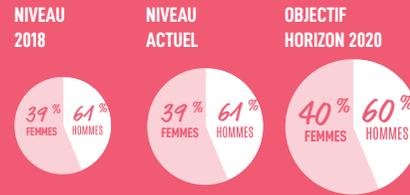
DES CLIENTS ACCOMPAGNÉS
RETROUVENT UNE SITUATION
FINANCIÈRE STABLE

L'EXCELLENCE RELATIONNELLE



LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE MUTUALISTE

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



POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES



POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES ÉLIGIBLES AU PROGRAMME FIDÉLITÉ DU CAFC



SATISFACTION COLLABORATEUR

PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DU TRAVAIL À DISTANCE



OBJECTIF ATTEINT
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE IER



OBJECTIF ATTEINT
COLLABORATEURS EN SITUATION DE HANDICAP



POURCENTAGE DE FEMMES AU NIVEAU DE LA POPULATION DES CADRES



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

REVERSÉ CHAQUE ANNÉE SUR LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT DES INITIATIVES LOCALES

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

OBJECTIF HORIZON 2020



NOMBRE DE DOSSIERS PARTICULIERS ENVOYÉS À PASSERELLE



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

OBJECTIF ATTEINT

SUIVI KILOMÉTRIQUE DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

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

OBJECTIF HORIZON 2020



CONSOMMATION DE PAPIER EN KG/COLLABORATEUR



OBJECTIF ATTEINT

CARTES RECYCLÉES



PART DE MARCHÉ DES ÉNERGIES RENOUVELABLES (MÉTHANISATION)



*Hors flotte véhicules de service

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

OBJECTIF ATTEINT

PART DE MARCHÉ CRÉDIT

POURCENTAGE DE JEUNES AGRICULTEURS ACCOMPAGNÉS PAR LA CAISSE RÉGIONALE DANS LEUR INSTALLATION

NOMBRE DE DOSSIERS D'ACCOMPAGNEMENT PASSERELLE AGRI/PRO



en CHIFFRES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2019	2018	2017
Banque au service de tous : des plus modestes aux plus fortunés	Banque pour tous	Nombre de clients	515 713	509 104	507 333 *1
		Nombre d'entretiens clients	584 275	598 093	607 545
		Nombre de chèques traités	7 205 881	7 440 699	8 113 261
		Nombre de paiements par carte	61 386 545	57 014 000	52 220 544
		Nombre de retraits aux distributeurs automatiques	6 382 312	5 817 000	6 598 851
		Nombre de contrats assurance	447 909	442 581	443 904
		Nombre de sinistres pris en charge	20 495	21 412	19 772
		Montant versé en indemnités sinistres	42 128 027 €	50 509 150 €	37 488 798 €
	Offres clientèle fragile	Nombre d'offres budget protégé	419	302	541
		Nombre de prêts « avance coup de main »	3	2	1
Nombre de cartes bancaires « L'Autre carte »		4 831	4 440	2 590	
Banque présente sur tout le territoire	Points d'accès dans les endroits peu peuplés ou défavorisés	Nombre d'agences de proximité	133	133	133
		Nombre d'automates bancaires dont automates en dehors des agences	360 44	380 44	425 44
		Nombre de Services Relais CA	190	119	55
		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	5	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	15	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	94 %	94 %	94 %
Conseil et expertise	Nouvelles technologies	Nombre de connexions à la banque via les applications mobiles	24 628 590	20 110 147	13 285 155
		Nombre de connexions au site internet de la banque en ligne	22 412 648	19 664 866	18 662 982
	Expertise de proximité	Nombre de conseillers immobiliers Patrimo Conseil	3	3	2
		Nombre de conseillers titulaires d'un niveau 1 ou niveau 2 en Assurance *2	807	774	758
		Nombre de conseillers Square Habitat	47	45	40

*1 La baisse du nombre de client s'explique par une modification de l'indicateur de mesure
*2 Modification de l'indicateur suite à la réforme d'intermédiation assurance intervenue en 2015

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2019	2018	2017
Performance économique	Valeur économique directe créée et distribuée	PNB	284 004 k€	280 600 k€	269 408 k€
		Résultat net	70 258 k€	70 200 k€	68 548 k€
Renforcement des fonds propres	Résultats conservés	Résultats conservés dans les comptes par année	62 639 k€	62 503 k€	69 991 k€
Financier de 1^{er} plan de tous les projets	Financement des projets	Pourcentage des installations de jeunes agriculteurs réalisées	85 %	83 %	88 %
		Encours Crédits	11 162 millions d'€	10 617 millions d'€	10 237 millions d'€
		Part de marché crédit habitat	32,76 %	32,94 %	33,48 %
Soutien à la création d'entreprise	Financement des activités économiques de moins de 5 ans	Encours livret sociétaire	616 493 k€	571 378 k€	524 000 k€
100 % de l'épargne consacrée aux financements locaux	Total collecte	Part de marché collecte	30,83 %	30,74 %	30,55 %
Contribuable de 1^{er} plan	Impôts locaux	Impôts locaux et IS réglés	30 900 k€	31 600 k€	19 369 k€

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2019	2018	2017
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Effectifs	Effectif total	1 452	1 451	1 456
		Effectif siège	33 %	33 %	34 %
		Effectif réseau	67 %	67 %	66 %
	Turn-over du personnel	Taux de turnover (taux d'entrées + taux de sorties)/2	6,4 %	5,5 %	6,3 %
		Nombre d'embauches CDI dans l'année	81	75	75
Développement de la formation et de la promotion des salariés	Formation des salariés	Nombre de jours de formation par an	8 393	8 519	8 421
		Nombre d'heures de formation par an	65 469	66 449	65 690
		Nombre moyen d'heures de formation par effectif	45	46	45
		Coût formation/masse salariale	8,8 %	8,8 %	8,1 %
	Évaluation et évolution de carrière	Formation et information en matière d'environnement	2 réunions référent RSE	3 réunions référent RSE	3 réunions référent RSE
		Taux d'entretiens d'évaluation	100 %	100 %	100 %
		Taux des salariés CDI ayant bénéficié d'une évolution de carrière	23,7 %	22,4 %	22,8 %
Absentéisme	Répartition par typologie d'absence (en jours)	Maladie	12 519 J	9 365 J	11 044 J
		Longue maladie	2 721 J	3 178 J	2 540 J
		Maternité	8 253 J	8 616 J	9 573 J
		Accident travail/trajet	343 J	450 J	91 J
		Total	23 836 J	21 609 J	23 248 J
Handicap	Handicap	Nombre de postes aménagés liés à un handicap	7	2	3
Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance	Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance	Taux de salariés handicapés employés	6,19 %	6,07 %	5,69 %
		Nombre d'étudiants en alternance	53	48	51
		Nombre d'étudiants stagiaires	120	116	139

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2019	2018	2017
Salaire et temps de travail	Salaire médian	Salaire médian	36 453 €	36 384 €	36 591 €
		Temps de travail de base	- 38,6 % des salariés à 36h - 26 % des salariés à 39h - 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 36h - 27,9 % des salariés à 39h - 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.	- 36,2 % des salariés à 36 heures - 28,3 % des salariés à 39 heures - 19,6 % des salariés au forfait (cadres) La différence de 15,9 % correspond aux salariés à temps partiel et alternants qui travaillent 35 heures et les collaborateurs en CIF.
			Nombre de salariés à temps partiel	202	195
	Temps de travail de base	Taux de turnover (taux d'entrées + taux de sorties)/2	6,4 %	5,5 %	6,3 %
		Nombre d'embauches CDI dans l'année	81	75	75
		Dialogue social riche	Dialogue social riche	Nombre d'accords signés avec les partenaires sociaux - cf. encart « actions concrètes en faveur des salariés »	12
Nombre de réunions de négociation	10			8	8
Nombre de réunions des délégués du personnel	11			11	11
Nombre de questions des délégués du personnel auxquelles la Direction a répondu	203			232	260
Nombre de réunions du Comité d'Entreprise	13			12	14
Nombre de réunions du CHSCT	6			9	9
Conditions de travail	formations dispensées : Piloter un projet - 2 jours : 18 personnes Asservité et confiance en soi - 1 jour, 58 personnes Transformer son stress en énergie positive - 1 jour : 47 personnes Bien préparer sa retraite - 2 jours : 11 personnes Prise de parole en public - 2 jours : 6 personnes Prise de parole en public - 2 jours : 22 personnes Optimum - 3 jours : 35 personnes Animer une réunion - 1 jour : 11 personnes Animer une réunion - 2 jours : 49 personnes Animer une réunion - 1 jour : 9 personnes Gestion du temps et des priorités - 1 jour : 29 personnes S'affirmer pour mieux communiquer - 2 jours : 22 personnes SST - 1 jour, 32 personnes			formations dispensées : Piloter un projet - 2 jours : 24 personnes Asservité et confiance en soi - 1 jour, 28 personnes Transformer son stress en énergie positive - 1 jour : 47 personnes Bien préparer sa retraite - 2 jours : 11 personnes Prise de parole en public - 2 jours : 12 personnes Optimum - 3 jours : 35 personnes Animer une réunion - 1 jour : 11 personnes Animer une réunion - 2 jours : 49 personnes Animer une réunion - 1 jour : 21 personnes S'affirmer pour mieux communiquer - 2 jours : 33 personnes Talent Campus - 5 jours : 1 personne 3 jours : 1 personne Vellaire : 43 personnes SST - 2 jours, 119 personnes 20,88 %	formations dispensées : Piloter un projet - 2 jours : 32 personnes Asservité et confiance en soi - 1 jour, 48 personnes Transformer son stress en énergie positive - 1 jour : 38 personnes Bien préparer sa retraite - 2 jours : 20 personnes Prise de parole en public - 2 jours : 12 personnes Optimum - 3 jours : 56 personnes Animer une réunion - 1 jour : 13 personnes Gestion du temps et des priorités - 1 jour : 23 personnes S'affirmer pour mieux communiquer - 2 jours : 24 personnes Talent Campus - 2 jours : 1 personne

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

* Source RCR

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

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

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

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



Le Comité de Direction DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ

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



Absente sur la photo:
Cécile DENOYELLE
Directrice des Marchés Spécialisés

Le Conseil d'administration DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ



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



FRANCHE-COMTÉ

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

A large, simple, dark brown graphic of a smiling mouth, consisting of a thick, curved line with small upward-curving ends at the top, positioned below the main text.

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Franche-Comté - Siège social : 11, avenue Elisée Cusenier 25084 Besançon Cedex 9 - Tél. 03 81 84 81 84 - Fax 03 81 84 82 82 - www.credit-agricole.fr/ca-franche-comte - Société coopérative à capital et personnel variables agréée en tant qu'établissement de crédit - 384 899 399 RCS Besançon - Société de courtage d'assurances immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le n° ORIAS 07 024 000, février/2020 - Crédit photo : Freepik

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