

LE
SPORT
COMME
ÉCOLE
DE LA
VIE

Pacte
COOPÉRATIF
& TERRITORIAL **2018**
CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ





Banque mutualiste et coopérative, le Crédit Agricole Franche-Comté souhaite porter les valeurs du sport avec une ambition forte *le Sport comme École de la Vie*. Pour le lancement, le Crédit Agricole a réuni autour de son emblématique ambassadeur Teddy Riner des intervenants de renom pour partager leur expérience autour des valeurs du sport. Le Crédit Agricole soutient depuis très longtemps ceux qui font vivre le sport et ses valeurs.

Cette histoire a débuté avec le football il y a plus de 40 ans, sport N° 1 en France. Ce sont aujourd’hui 27 sports qui sont accompagnés en région avec des collaborateurs et administrateurs impliqués bénévolement dans les clubs.

Plus qu’un loisir, le sport est un des moteurs du *vivre ensemble*, l’un des derniers endroits où se retrouvent les Français dans leur diversité. Le sport, c’est aussi une école qui permet à chacun de se réaliser, de grandir et d’avancer dans la vie.

Les valeurs qu’il porte sont riches d’enseignements : dépassement de soi, estime de soi, humilité, respect, gestion de la pression, mais aussi apprentissage de l’échec (et du succès), capacité à faire face...

Il existe dans toutes les Caisses régionales de Crédit Agricole de très nombreux partenariats sportifs. Ces initiatives utiles socialement vont continuer à incarner l’ambition du Crédit Agricole Franche-Comté sur le terrain et porter des valeurs parfaitement en phase avec son ADN de banque coopérative et mutualiste engagée dans l’animation des territoires. La Caisse régionale, aux côtés des clubs, des éducateurs et des bénévoles, œuvre à mettre en lumière les initiatives régionales incarnant le mieux les valeurs éducatives du sport.

Elisabeth Eychenne
Directrice Générale
Crédit Agricole Franche-Comté

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

Le Crédit Agricole Franche-Comté a analysé et cartographié les principaux enjeux, engagements et indicateurs RSE et ainsi démontre sa performance extra-financière dans le présent rapport. Ce sont les enjeux pour lesquels l’ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale se mobilisent chaque jour.

6
ENJEUX Engagements

+ 21
indicateurs de performance

1	UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS	
Engagement	<i>L'Excellence Relationnelle</i>	11
	ÊTRE LA BANQUE RÉFÉRENTE DE LA SATISFACTION CLIENT ET DE LA RECOMMANDATION	
	- AVOIR UNE ÉTHIQUE RESPONSABLE DANS LES RELATIONS AVEC NOS CLIENTS ET NOS PARTIES EXTERNES	
	- FAIRE PREUVE D'UNE ORGANISATION ET D'UNE EXPERTISE ADAPTÉES AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS	
2	LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES	
	<i>Être un acteur incontournable</i>	25
	INNOVER POUR ACCOMPAGNER ET PROMOUVOIR NOS TERRITOIRES	
	- ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE	
3	LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE	
	<i>Au service du bien commun</i>	37
	VALORISER NOS SOCIÉTAIRES	
	- DIVERSIFIER ET IMPLIQUER LES ADMINISTRATEURS DANS NOS CONSEILS D'ADMINISTRATION	
4	ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL	
	<i>Satisfaction collaborateur</i>	47
	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	NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	
	<i>Limiter notre empreinte carbone</i>	57
	SOUTENIR LES INITIATIVES LIÉES AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES	
	- LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE EN SUIVANT NOS INDICATEURS	
6	NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE	
	<i>Être utile à son territoire</i>	63
	ACCOMPAGNER LES INITIATIVES ET LES PROJETS DES ASSOCIATIONS FRANC-COMTOISES	
	- SOUTENIR L'INCLUSION FINANCIÈRE	

notre MODÈLE D'AFFAIRES

NOS MISSIONS, NOS VALEURS

La **Caisse régionale** du Crédit Agricole Franche-Comté est une **banque coopérative de plein exercice du groupe Crédit Agricole**. Elle accompagne ses clients dans la réussite de leurs **projets de vie** et contribue au **développement socio-économique de son territoire**.

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

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

NOS RESSOURCES

Les femmes et les hommes

- **1 451** collaborateurs
- **542** administrateurs

Notre ancrage territorial

- **45** Caisses locales
- **133** agences
- **119** Points verts
- **1** Agence Passerelle
- **1** Villages by CA

Notre capital financier

- **1, 289 Mds€** de capitaux propres

Nos pôles spécialisés

- Banque d'affaires
- Filière Habitat
- Agences Entreprises
- Pôles Professionnels
- Agences Successions
- Agence Patrimoniale
- Banque des Dirigeants

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.

509 104 clients, dont
237 416 sociétaires

- **434 109** clients particuliers
- **24 730** clients professionnels (ETI, PME, artisans, professions libérales...)
- **17 891** clients agriculteurs
- **15 538** entreprises

Nos produits et services

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

Nos domaines d'activité clés

- Banque
- Assurance
- Immobilier

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

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



NOS RÉSULTATS

- **7 CLIENTS SUR 10** recommandent le Crédit Agricole
- **94 %** de satisfaction client dans l'accompagnement de Pacifica suite à un sinistre
- **14 244** nouveaux sociétaires en 2018
- **82 977** nouveaux utilisateurs de l'appli Ma Banque, 1^{re} application bancaire mobile en Europe

- **8 COLLABORATEURS SUR 10** recommandent le Crédit Agricole comme employeur

- **280,5 M€** de PNB
- **70,2 M€** de résultats net
- **87,5 %** des résultats conservés localement

- **442 581** contrats en assurance de biens et de personnes
- **10 617 M€** d'encours de crédit
- **12 590 M€** d'encours d'épargne
- **571 M€** d'encours sur le livret sociétaire
- **2 M€** investis par la Caisse régionale en soutien à des initiatives locales (partenariats, mécénat..)

- **12 START-UP** hébergées dans le Village by CA Besançon
- **LES CAFÉS DE LA CRÉATION** ont réuni + de 200 participants sur l'année 2018

NOS FORCES

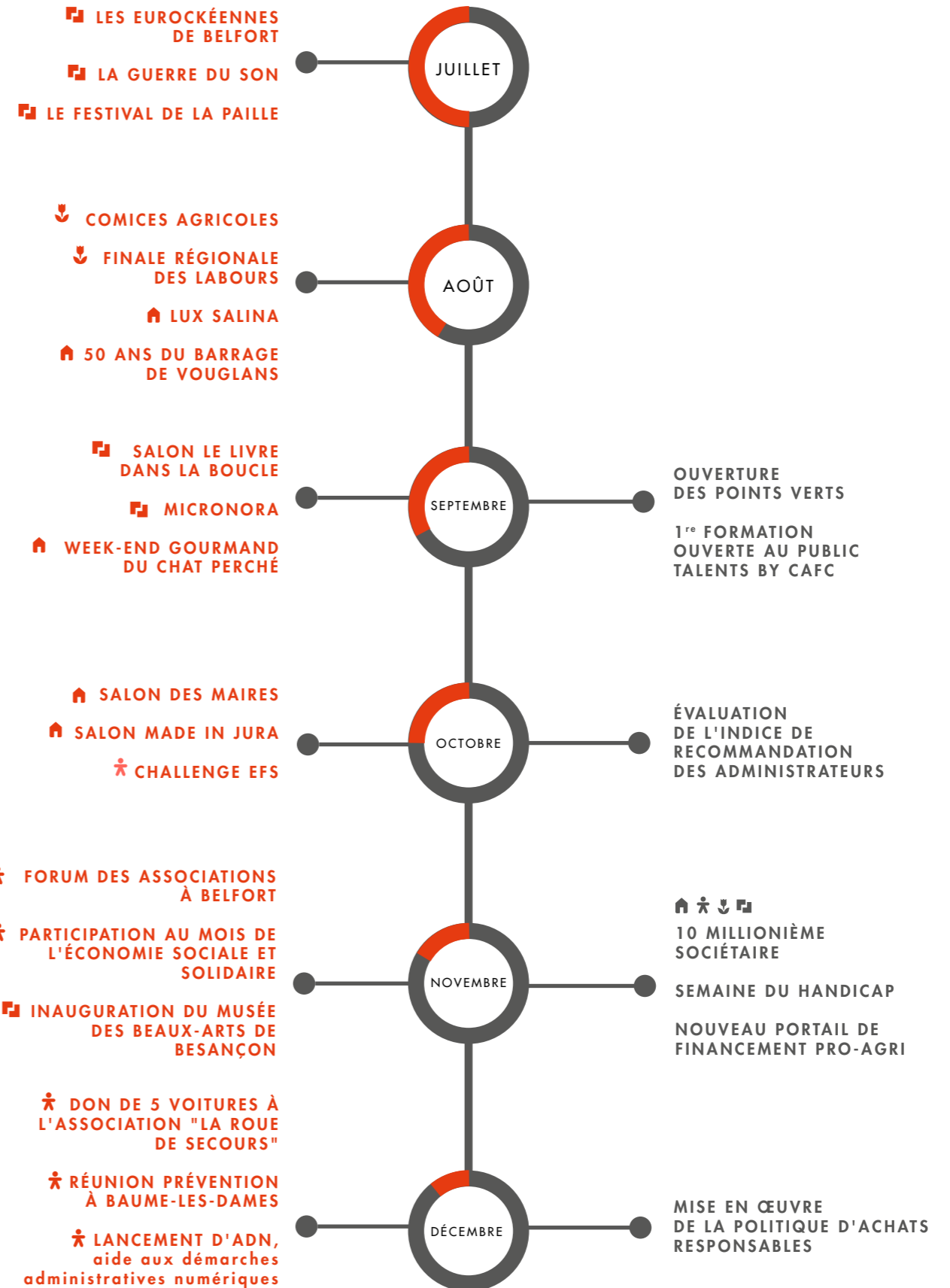
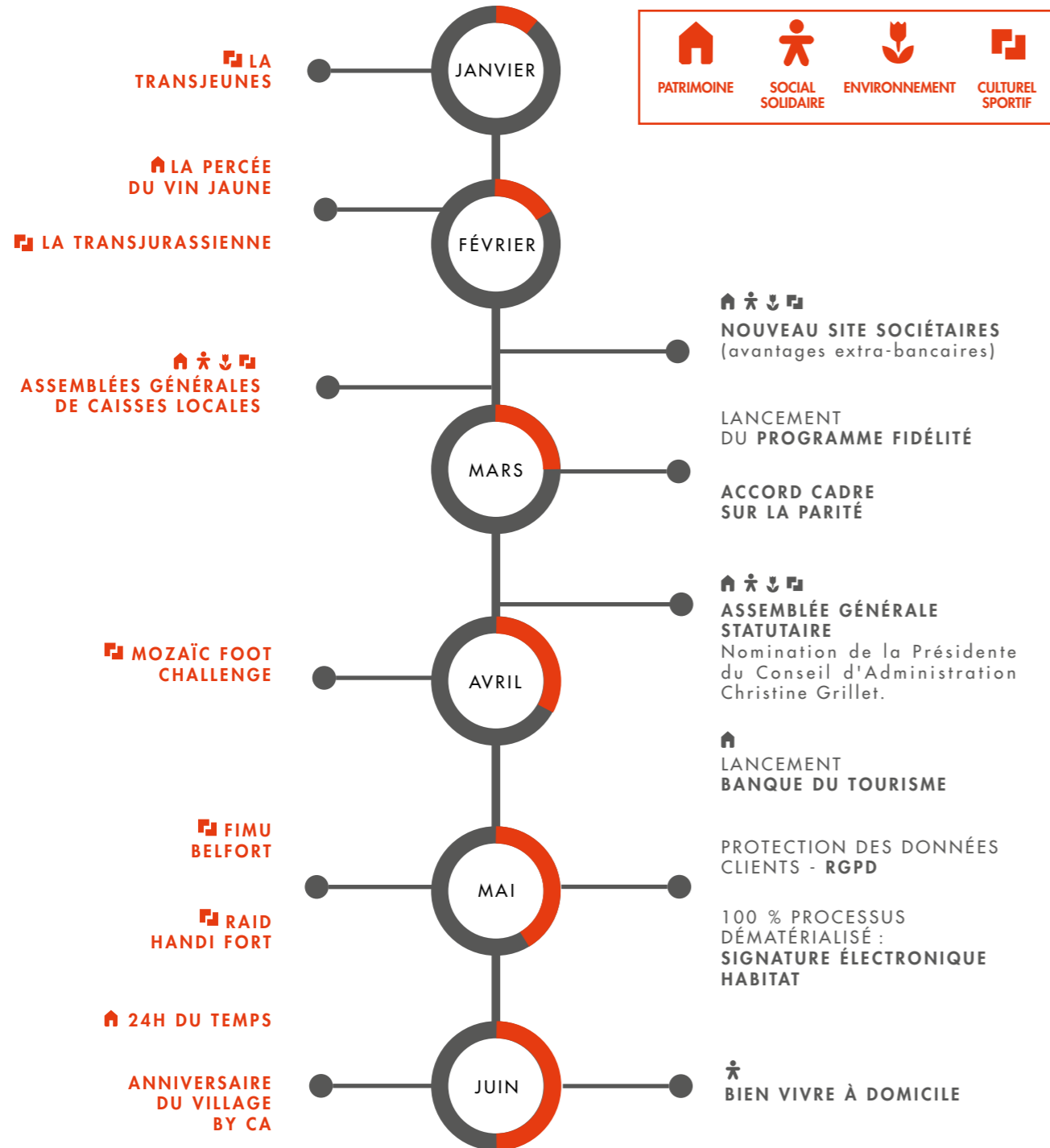
- Nous sommes **une entreprise fondée en 1885**, solide financièrement avec **87,5 % des résultats conservés au service de l'économie** des territoires.
- Notre **gouvernance**, qui s'appuie sur des administrateurs élus par nos sociétaires.
- Nous plaçons **les femmes et les hommes au cœur** de nos finalités.

- Notre **proximité relationnelle**.
- Notre **implication** au plus près des territoires pour faire vivre et grandir les **projets locaux** (décisions locales, investissements dans des projets locaux, etc.).
- Notre **soutien à l'innovation**, en créant des **liens sur les territoires** et en **accompagnant** les **transitions économiques et sociétales**.

Données financières en normes françaises

rétrospective 2018

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



1

UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS



*L'excellence
relationnelle*

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

Être

LA BANQUE RÉFÉRENTE DE LA SATISFACTION CLIENT ET DE LA RECOMMANDATION

ENGAGEMENTS

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

Ceux-ci se résument en trois orientations majeures :

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

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

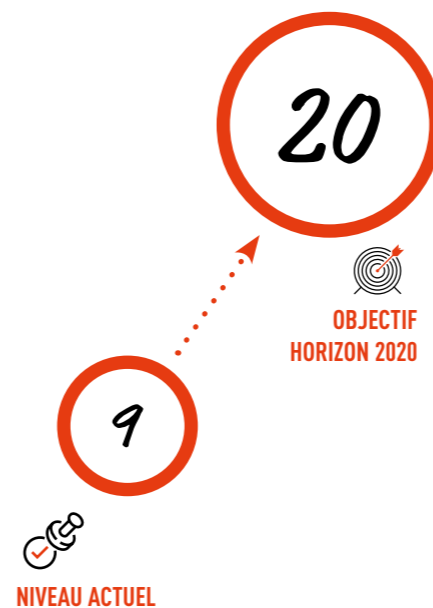
Le Crédit Agricole Franche-Comté s'engage à accuser réception de la demande client sous 2 jours ouvrés et à le tenir informé dans un délai de 10 jours ouvrés. Ce délai pourra être porté à deux mois si la demande est de nature complexe ou nécessite l'intervention de filiales ou partenaires du Groupe Crédit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

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

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

*indicateur
de performance :*

INDICE DE
RECOMMANDATION
CLIENTS



509 104
CLIENTS

24 148
NOUVEAUX CLIENTS
EN 2018

les réseaux sociaux



10 356
ABONNÉS



742
FOLLOWERS



1 735
LINKEDIN



762
ABONNÉS



Trajectoires *patrimoine*

Un bilan patrimonial, gratuit et accessible à tous les clients, dès le premier euro détenu dans la banque. Au cœur du dispositif, une application, installée sur une tablette tactile, et pilotée directement par le client, aux côtés du conseiller qui l'assiste et le guide dans l'interface. L'objectif : aider nos clients à répondre à la question *comment puis-je me constituer un patrimoine?* Trajectoires Patrimoine est une démarche puissante et originale de conseil personnalisé à l'intention du client lui permettant de constituer, gérer et protéger son patrimoine, quelle que soit la taille de celui-ci, dans un esprit de co-construction.

La *satisfaction client*, votre *priorité*

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 à intégrer l'avis de nos clients, à améliorer nos procédés et mobiliser l'ensemble de l'entreprise au service de la qualité perçue. Nous bénéficions d'un niveau de satisfaction en constante augmentation (IRC +7 points entre 2017 et 2018) grâce notamment à l'obtention des meilleurs scores sur l'efficacité des conseils, la réactivité, la simplicité.

Le *programme relationnel*

Le Crédit Agricole Franche-Comté souhaite être la banque des moments qui comptent par une approche individualisée grâce à la mise en œuvre de contacts multicanaux : agence, mails, sms etc... déclenchés par un événement de vie ou contractuel du client. Un programme relationnel accompagne par exemple le passage à la majorité de nos jeunes clients avec des conseils sur l'entrée dans la vie active, l'arrivée à échéance d'une solution d'épargne, ou encore la préparation de la retraite, qui sont autant d'événements pour lesquels nos clients peuvent avoir besoin d'un accompagnement personnalisé.



UNE OFFRE ASSURANCE COMPLÈTE ET RECONNUE

774
CONSEILLERS
ASSUREURS

21 412
SINISTRES
PRIS EN CHARGE

50,5 M€
D'INDEMNITÉS

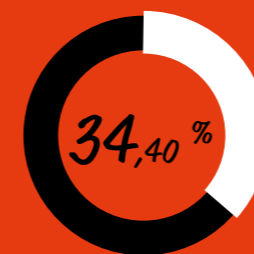
216 558
CONTRATS
PACIFICA

94 %

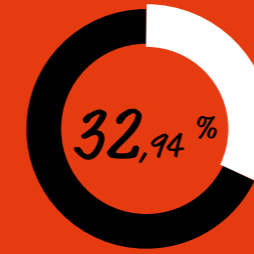
DES CLIENTS PACIFICA
concernés par un sinistre sont satisfaits
de la gestion et de la prise en charge
de ce dernier.

NOS INDICATEURS (au 31/12/2018)

598 093
ENTRETIENS CLIENTS
tous canaux confondus



TAUX
DE PÉNÉTRATION

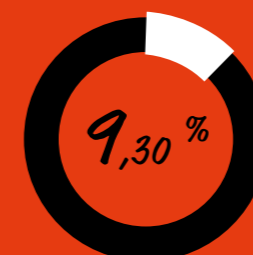


PART DE MARCHÉ
CRÉDIT HABITAT

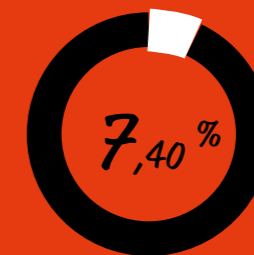
130,58 %
RATIO CRÉDIT COLLECTE



PART DE MARCHÉ
COLLECTE



PART DE MARCHÉ
ASSURANCE HABITATION

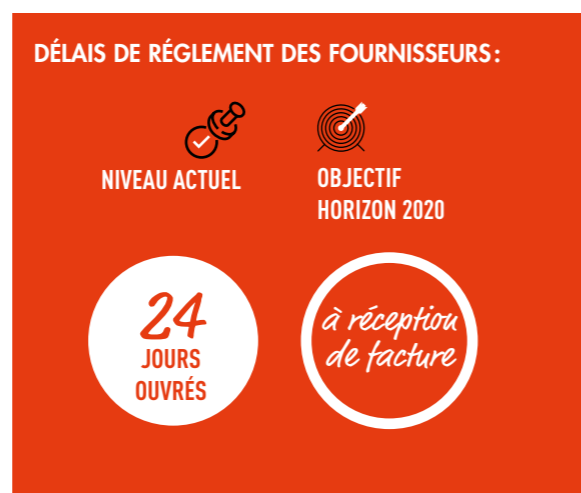
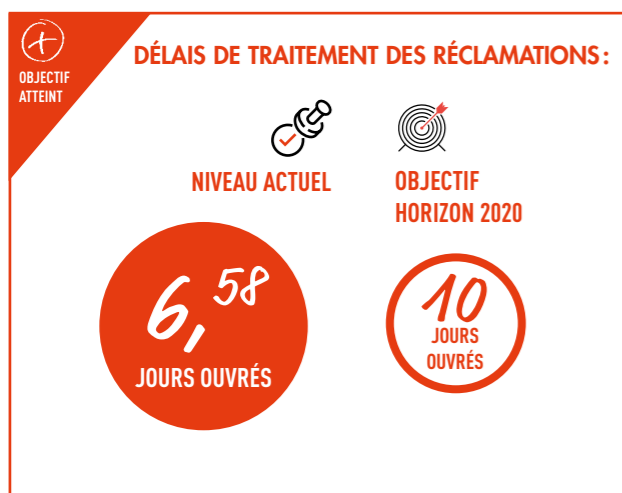


PART DE MARCHÉ
ASSURANCE AUTO

Avoir

UNE ÉTHIQUE RESPONSABLE DANS LES RELATIONS AVEC NOS CLIENTS ET NOS PARTIES EXTERNES

indicateurs de performance :



ENGAGEMENTS

LA CHARTE ÉTHIQUE

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

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

L'ÉTHIQUE DANS LES RELATIONS AVEC NOS PARTIES PRENANTES

LA POLITIQUE ACHATS DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ

Cette création de valeur au bénéfice du territoire passe également par la politique d'achats responsables développée par le Crédit Agricole.

Elle a un triple objectif: assurer un comportement responsable dans le processus d'achats, conduire à une approche des produits et prestations de services plus respectueuse de l'environnement, des droits humains et de l'éthique, et enfin, faire des achats un levier d'innovation sur notre territoire. Tous les acheteurs et prescripteurs sont sensibilisés à la notion d'achats responsables.

LA FORMATION DE NOS CONSEILLERS

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

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

Des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont déployés dans ce cadre: formation des salariés (LCB-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.

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.

*S'affirmer
comme un partenaire
de confiance*

UN DISPOSITIF ANTICORRUPTION

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

GARANTIR LA SÉCURITÉ

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

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 Protection des données et ont consolidé leur processus de conformité pour assurer la déclinaison de cette nouvelle loi.



Faire

PREUVE D'UNE ORGANISATION ET D'UNE EXPERTISE ADAPTÉE AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS

ENGAGEMENTS

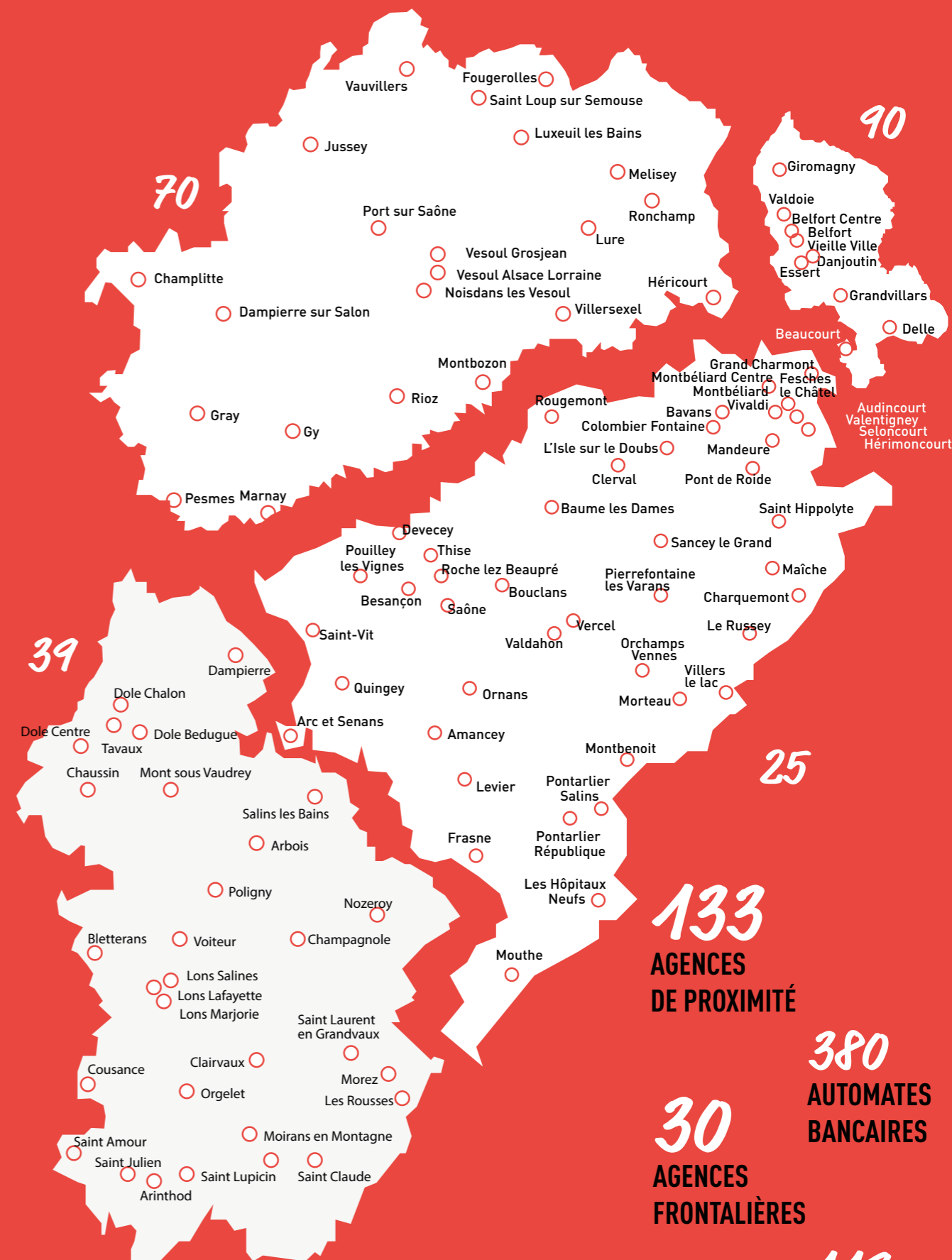
Le Crédit Agricole Franche-Comté réaffirme sa volonté de satisfaire tous ses clients (particuliers, entreprises, collectivités et associations), sans distinction, et sur la totalité de son territoire.

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

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

Il s'appuie sur :

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



133
AGENCES
DE PROXIMITÉ

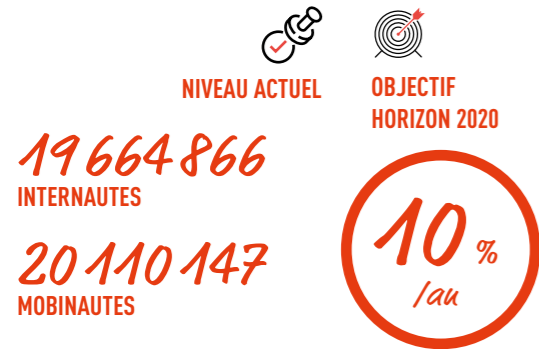
380
AUTOMATES
BANCAIRES

30
AGENCES
FRONTALIÈRES

119
POINTS VERTS

Indicateurs de performance :

NOMBRE DE CONNEXIONS À L'APPLICATION MA BANQUE ET AU SITE INTERNET



NOMBRE DE CLIENTS DIFFÉRENTS VUS SUR UNE ANNÉE



100 % Humain

À l'heure où certaines banques font le choix de se délocaliser, le Crédit Agricole Franche-Comté maintient sa présence sur le territoire avec 133 agences. Nous innovons sans cesse pour répondre à des besoins sociétaux notamment au niveau de l'inclusion numérique, de la formation professionnelle et du développement personnel avec notre organisme de formation Talents by CAFC.

> Services Point vert

La Caisse régionale renforce sa proximité avec les francs-comtois en mettant à disposition des Points verts. Les clients peuvent ainsi retirer des espèces chez les commerçants avec leur carte bancaire.

Ces points verts sont très appréciés, notamment dans les petites communes rurales où ils encouragent la consommation sur place et contribuent au maintien des commerces locaux.

VOTRE COMMERÇANT À VOTRE SERVICE POUR VOS RETRAITS AU QUOTIDIEN



QU'EST-CE QUE LE SERVICE POINT VERT ?

Un service de proximité vous permettant de retirer de l'argent en toute confidentialité chez vos commerçants sans frais de retrait.



ICI JE RETIRE DE L'ARGENT

SERVICES POINT VERT



Les frontaliers

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

Il s'appuie :

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

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

100 % Digital

Le modèle de distribution "full multicanal" du Crédit Agricole Franche-Comté est à la fois 100 % humain et 100 % digital. Chacun doit pouvoir à tout moment choisir son mode d'interaction avec sa banque. Quels que soient les choix effectués, la qualité, la rapidité et la fluidité sont toujours privilégiées. Pour apporter encore plus de services, nos agences sont désormais équipées du réseau WIFI afin que chaque client puisse surfer sur internet en toute tranquillité et sécurité.

> La Signature Électronique Habitat

La signature électronique pour les prêts immobiliers, c'est désormais possible ! Le CAFC propose à ses clients de signer électroniquement leur offre de crédit. Nos clients peuvent faire des simulations de prêts et les déposer sur un espace personnel en ligne. Un sms est envoyé à nos clients pour la mise à disposition des offres de prêts sur cet espace personnel.

SEH - SIGNATURE ÉLECTRONIQUE HABITAT

ÉTAPE 1

FINALISATION DE LA DEMANDE DE PRÊT

Le client finalise sa demande de prêt en agence avec son conseiller qui lui propose d'opter pour la signature électronique.

ÉTAPE 2

L'OFFRE EST DISPONIBLE

Le client reçoit un message lui indiquant la disponibilité de son offre de crédit immobilier dans son espace client en ligne.

ÉTAPE 3

ACCÈS LIBRE

L'offre est disponible dans son espace client. Il peut la consulter, l'imprimer et la sauvegarder à tout moment.

ÉTAPE 4

DÉLAI DE RÉFLEXION LÉGALE

Le client dispose de 10 jours de réflexion légale pour prendre connaissance de l'offre et des autres documents mis à sa disposition. Pendant ce délai, il ne peut pas signer l'offre.

ÉTAPE 5

SIGNATURE EN QUELQUES CLICS

Dès le 11^e jour, le client peut signer son offre de crédit immobilier en quelques clics. Avec la signature électronique, c'est plus simple, plus rapide et sans risque d'erreur : plus besoin de parapher et signer plusieurs dizaines de pages.

ÉTAPE 6

DÉBLOCAGE DES FONDS

Comme avant, les fonds sont débloqués lorsque le rendez-vous chez le notaire est fixé et que le client en a fait part à sa Caisse régionale.

2

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES



*Être un acteur
incontournable*

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

Innovover

POUR ACCOMPAGNER ET PROMOUVOIR NOS TERRITOIRES

ENGAGEMENTS

Dans le cadre de sa démarche RSE, le Crédit Agricole Franche-Comté affirme sa volonté de construire une politique de résultats durables fondée sur ses activités de banque et d'assurance, afin de garantir la pérennité de sa mission d'utilité au service de son territoire.

La Caisse régionale, consciente de sa forte influence sur le tissu économique et sociétal local, s'attache à soutenir toute initiative permettant de dynamiser le territoire et d'apporter un bénéfice direct à ses acteurs.

FACILITER LA CRÉATION DE VALEUR

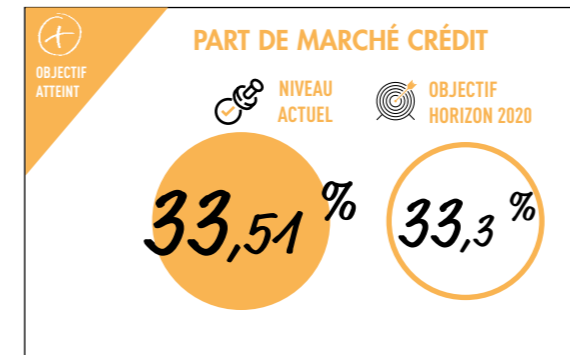
À travers ses activités de collecte de l'épargne et de distribution du crédit qui sont au cœur de sa mission de banquier, le Crédit Agricole Franche-Comté irrigue l'économie de son territoire et participe directement à la création de richesse, accompagnant financièrement et humainement la réalisation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

la base d'une appréciation objective des risques. Les actions de soutien à l'innovation, à la création et reprise d'entreprise aux côtés des organismes régionaux et départementaux sont poursuivis 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'investissements, 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

Accompagnement Démarches Numériques ADN - une 1^{re} nationale

De par sa responsabilité sociétale, le Crédit Agricole Franche-Comté met à disposition de ses agences un tout nouveau service pour accompagner des usagers clients ou non aux différentes démarches numériques administratives (cartes grises, passeport, CNI...). ADN est une 1^{re} nationale. Les agences Crédit Agricole de Saint-Vit et de Charquemont ont été choisies comme agences pilotes pour ce projet.

NOUVEAU
 Service ouvert à tous

DEMANDE DE CARTE GRISE
 DEMANDE DE PERMIS DE CONDUIRE
 PRÉ-DEMANDE DE CARTE D'IDENTITÉ OU DE PASSEPORT
 INSCRIPTION À PÔLE EMPLOI

Vous souhaitez réaliser des démarches sur Internet, mais...

- ...vous n'avez pas d'accès Internet ?
- ...vous ne savez pas comment vous y prendre et avez besoin d'aide ?

Nos conseillers vous accompagnent dans vos démarches et répondent à vos questions sur rendez-vous.



À travers un accompagnement de proximité, en lien avec ses 22 partenaires publics et privés et le réseau national des Villages by CA, le Village by CA Besançon permet aux start-up de monter rapidement en compétences et favorise le lien avec leurs clients potentiels. Il accompagne aujourd'hui 19 start-up.

Schoolab

Ils sont partenaires



**OBJECTIF
CLIENTS**
PAS DE TEMPS À PERDRE

Après plusieurs mois d'activité au contact des start-up régionales, le Village by CA Besançon a conçu et mis en place un programme inédit et innovant répondant au besoin premier des start-up à savoir le développement de leur chiffre d'affaires. Ce programme nommé **Objectif Clients** permet notamment de mettre en lien les start-up avec le portefeuille clients national du Crédit Agricole.

Ce programme a attiré 5 start-up régionales:

- AFULUDINE,
- H2SYS,
- QUARKS SAFETY,
- NETALIS
- VISIPERF

Elles signent pour 6 mois d'accompagnement au dispositif **Objectif Clients**.

Au programme: diagnostic individuel, montée en compétences, mise en réseau et surtout opportunités d'affaires.

Des cafés pour *entreprendre*

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

208
PARTICIPANTS

85
PROJETS
EN COURS

29
PROJETS
RÉALISÉS

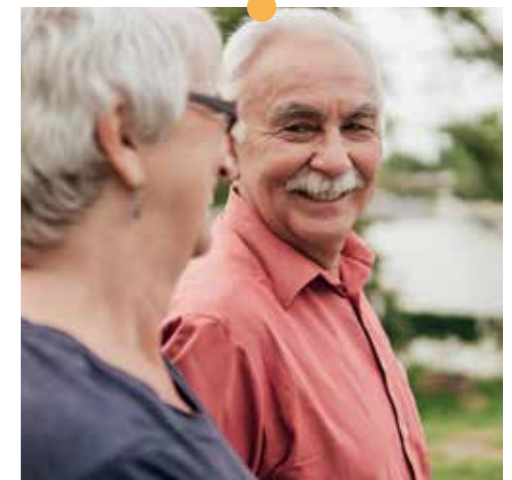
Bien vivre à domicile

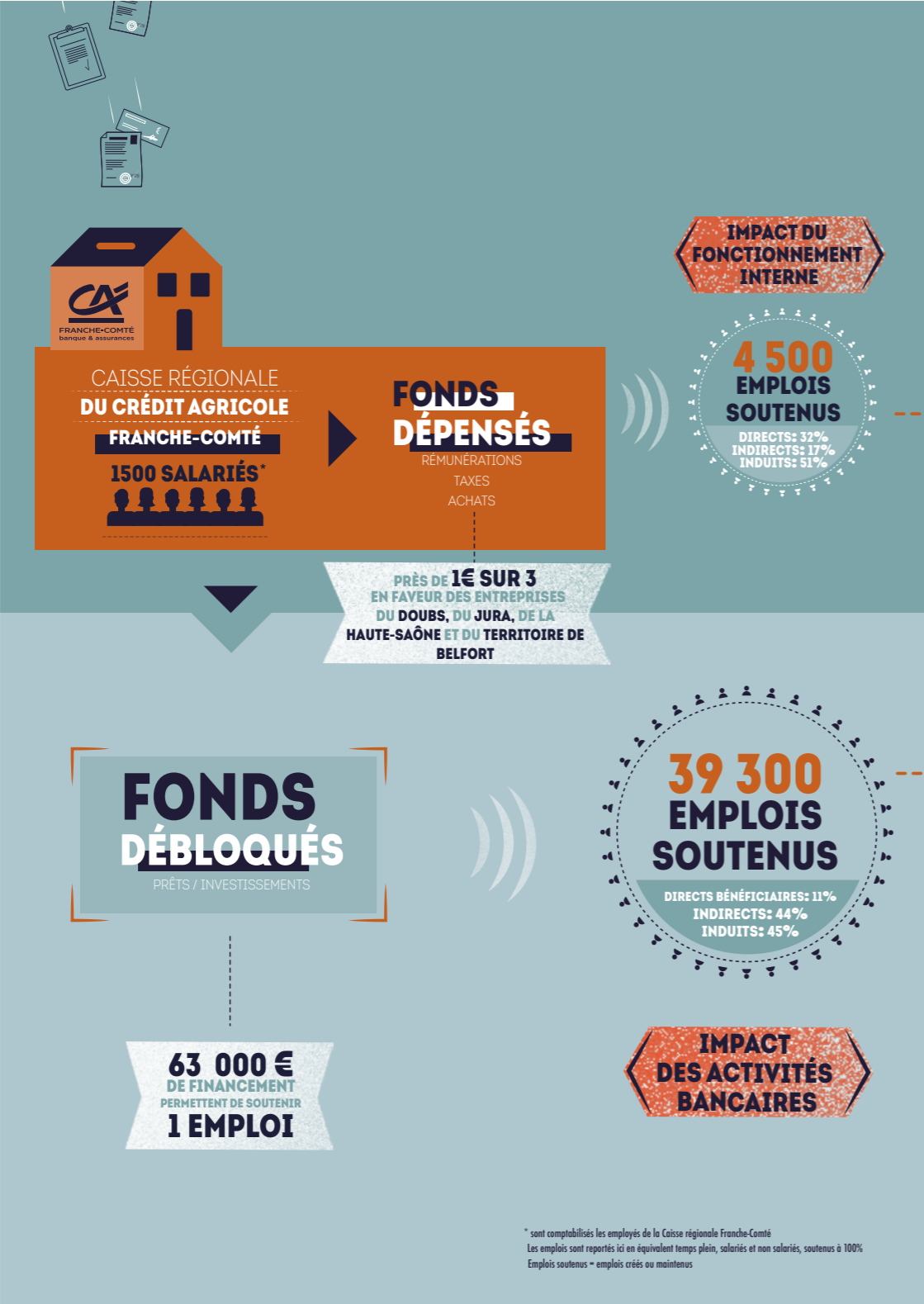
Le Crédit Agricole Franche-Comté a souhaité apporter le savoir-faire d'un groupe mutualiste sur un enjeu fort de société : l'accompagnement du vieillissement de la population. Ainsi, la Caisse régionale souhaite accompagner les seniors qui désirent rester à leur domicile.

Pour ce faire, une nouvelle démarche innovante est testée par le biais d'un diagnostic gratuit et personnalisé, à l'aide d'une application sur tablette. Elle s'adresse également aux aidants qui accompagnent les seniors au quotidien. Avec cette nouvelle démarche Bien Vivre À Domicile, le Crédit Agricole Franche-Comté souhaite accompagner ses clients dans la durée avec des solutions personnalisées.

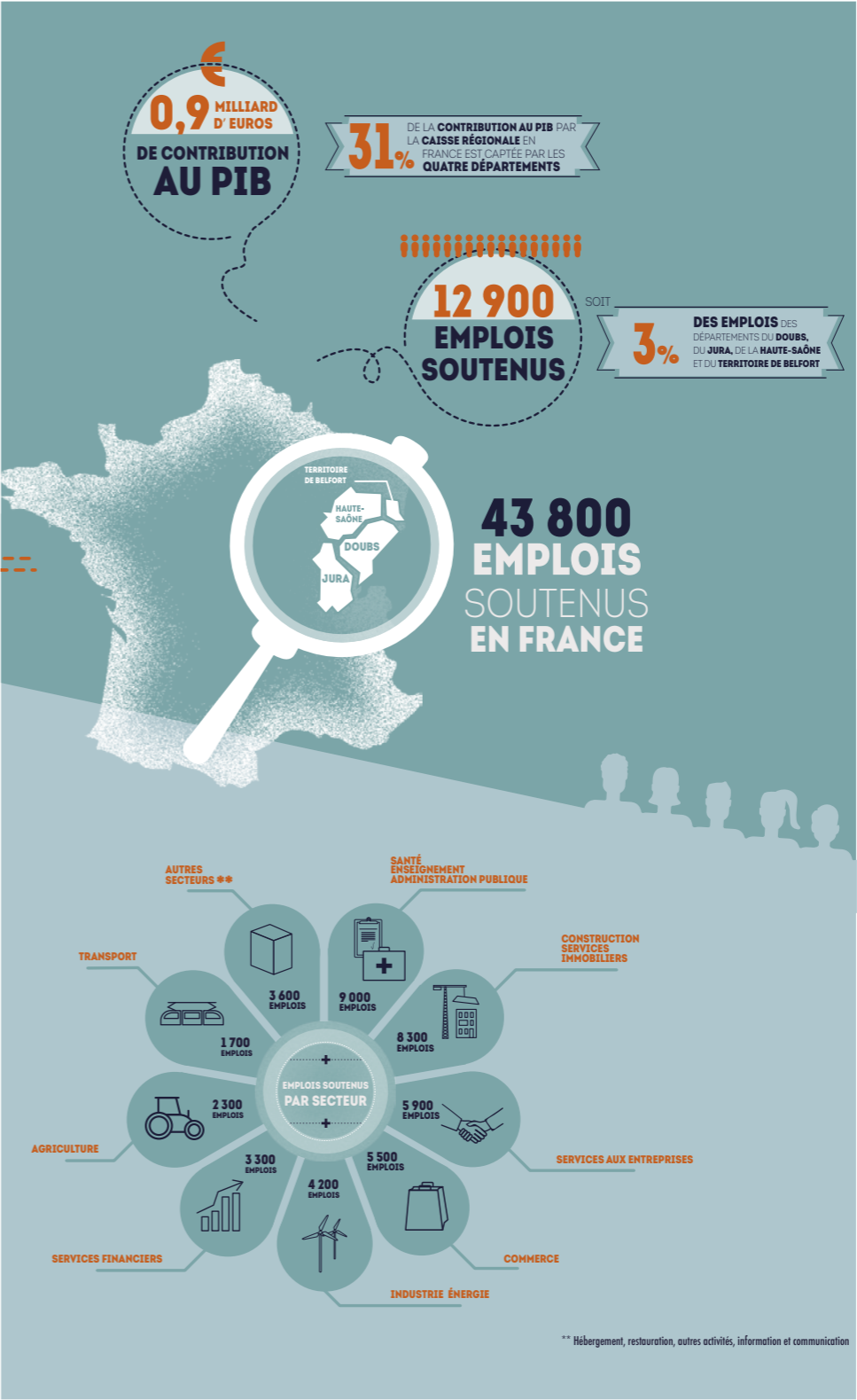
1^{er} stage, 1^{er} job

En partenariat avec Wizbii, le Crédit Agricole Franche-Comté met en relation des jeunes étudiants francs-comtois avec des entreprises qui recrutent. Il suffit de s'inscrire en ligne aux Job Dating pour retrouver les offres d'emploi publiées par la Caisse régionale et ses entreprises partenaires.





notre
EMPREINTE
SOCIO-ÉCONOMIQUE



Le Crédit Agricole Franche-Comté a réalisé en 2018 son empreinte socio-économique

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

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

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

Accompagner

LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE

ENGAGEMENTS

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

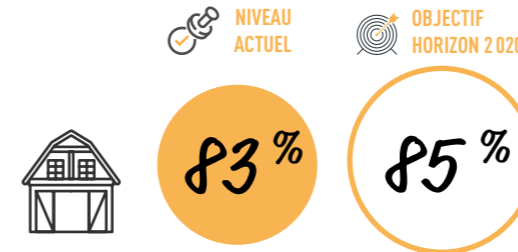
La Caisse régionale Franche-Comté partage cette vision et réaffirme son attachement à demeurer le partenaire d'une agriculture plurielle, porteuse d'avenir, d'activités économiques et d'emplois en cohérence avec son territoire et les écosystèmes locaux. Elle s'appuie sur l'engagement de ses administrateurs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

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

indicateurs de performance :

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



NOMBRE DE DOSSIERS D'ACCOMPAGNEMENT PASSERELLE AGRI/PRO



favoriser l'innovation en agriculture

Le Crédit Agricole Franche-Comté a organisé des conférences sur l'innovation et la digitalisation en agriculture. Afin d'allier sujets d'intérêts et praticité pour nos clients, partenaires OPA et Présidents de Caisse locale, ces conférences se sont déroulées par département et dans les lycées agricoles. Les excellentes relations que l'équipe du marché de l'agriculture de Franche-Comté entretient avec les OPA ont permis de mettre en avant 6 partenaires (Terre Comtoise, Lely, Cer France, Alliance BFC, les Cuma, Synel et Eva Jura) sur une thématique d'actualité et captivante pour un

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



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.

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 remis 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.



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

74
PROJETS
REÇUS

64
PROJETS
ÉLLIGIBLES

8
PROJETS
ENVOYÉS
VERS L'ADIE

> **Miimosa** | PROJETS AGRICOLES OU ALIMENTAIRES



54
PROJETS
IDENTIFIÉS

15
PROJETS
FINALISÉS

75 K€
DONT 1
PROSPECT



Le dispositif d'accompagnement sécheresse

La sécheresse de cet été a touché différemment, selon les secteurs et les productions, les exploitations agricoles franc-comtoises.

Pour répondre aux problématiques des exploitations agricoles impactées, un dispositif d'accompagnement, à taux réduits, a été mis en place.

Ce dispositif repose sur un ensemble de mesures bancaires adaptées à chaque exploitation (pause des crédits, emprunts courts ou moyen terme amortissables pour consolider les trésoreries).

3

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE & MUTUALISTE



Au service du bien commun

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

Valoriser

NOS SOCIÉTAIRES

ENGAGEMENTS

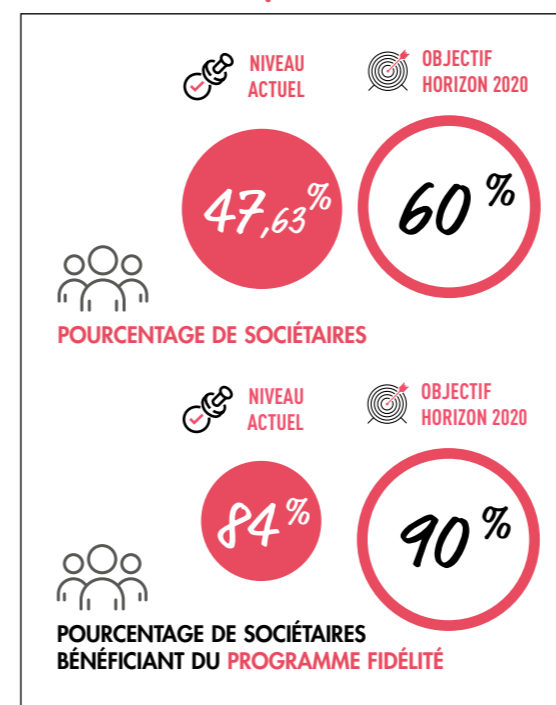
ÊTRE SOCIÉTAIRE, C'EST ÊTRE PLUS QU'UN CLIENT.

Le sociétaire est à la fois coopérateur, utilisateur et copropriétaire de sa banque grâce à la détention de parts sociales de sa Caisse locale de Crédit Agricole. 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 bénéficier de 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 :



237 416
SOCIÉTAIRES

135 785
CARTES
SOCIÉTAIRES

48 618
LIVRETS SOCIÉTAIRES
COMTOIS



1^{re}

BANQUE COOPÉRATIVE DU MONDE

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.



LA COOPÉRATION/LA 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.

10 millionième sociétaire : le pouvoir d'agir

La force et la modernité du modèle coopératif et mutualiste ont été célébrées lors de réunions d'échanges autour des valeurs mutualistes, à l'occasion du 10 millionième sociétaire. Ces événements collectifs et fédérateurs organisés sur l'ensemble du territoire franc-comtois par les collaborateurs des agences et les administrateurs de nos 45 Caisses locales montrent que notre banque est un partenaire de ses clients au quotidien.



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 a conquis 43 % des participants et qui sera bientôt le visuel emblématique de nos cartes sociétaires.



Proposer à nos sociétaires des offres réservées et solidaires

SOLIDAIRE DES TERRITOIRES :

La carte sociétaire donne accès, à des avantages individuels comme des tarifs préférentiels pour les loisirs ou le sport, mais également à des avantages collectifs qui bénéficient à la vie locale. À chaque utilisation de sa carte par le sociétaire, la Caisse régionale abonde un fonds solidaire permettant de soutenir des associations du territoire.

Un livret sociétaire permet de collecter une épargne qui contribue au développement d'activités économiques en soutenant de jeunes entrepreneurs.

DES AVANTAGES DÉDIÉS :

Nous proposons à nos clients sociétaires des avantages exclusifs. Certains sont bancaires comme le programme de fidélité, d'autres sont en lien avec la vie locale, orientés surtout vers la culture et les loisirs. Des tarifs préférentiels sont, par exemple, proposés pour l'accès à des monuments nationaux et locaux soutenus par les Caisses régionales (Saline d'Arc-et-Senans, Musée des Beaux-Arts de Besançon...)

Diversifier

ET IMPLIQUER LES ADMINISTRATEURS DANS NOS CONSEILS D'ADMINISTRATION

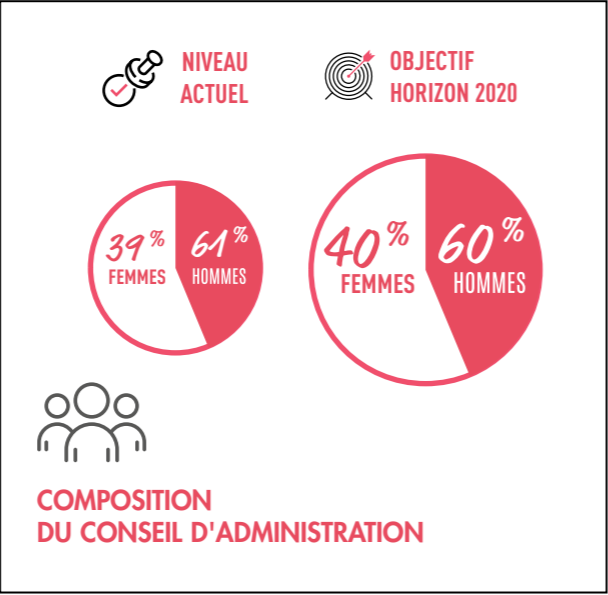
ENGAGEMENTS

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, 542 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

542 ADMINISTRATEURS

35 % femmes

65 % hommes

40 % - 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.



43,59 %

AGRICULTEURS



8,27 %

ARTISANS COMMERÇANTS



3,3 %

CHEF ENTREPRISE PME/PMI



1,47 %

PROFESSION LIBÉRALE



36,39 %

SALARIÉS



6,98 %

RETRAITÉS

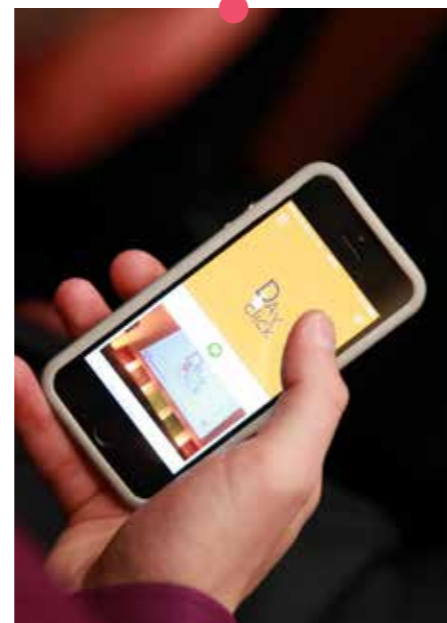
Former les administrateurs

En 2018, l'Ifcam, l'université du Crédit Agricole, a déployé une nouvelle offre de formation pour les administrateurs. La Caisse régionale continue ainsi à accompagner ses élus à exercer pleinement leur rôle et à participer activement à la vie de leur banque.

Day Click : une formation 100 % humaine, 100 % digitale

Le Projet Client du Crédit Agricole s'articule autour de 3 piliers : la Banque Universelle de Proximité, la Banque de la Relation Client et la Banque Multicanale de Proximité.

En tant que banque multicanale « 100 % humaine et 100 % digitale », le Crédit Agricole Franche-Comté souhaite accompagner ses administrateurs à la transformation digitale. Au printemps 2018, la formation Day-Click a été proposée aux administrateurs dont la finalité était de parfaire leur culture digitale. Les élus ont pu participer à différents ateliers qui abordaient les évolutions et les nouveautés mises en place au CAFC sur l'ensemble des marchés (applications, signature électronique). Ce dispositif de sensibilisation au digital apporte une aide précieuse aux administrateurs et leur permet d'exercer pleinement leur rôle et de participer activement à la vie de leur banque.



Indice d'Engagement et de Recommandation Administrateurs 2018

Le Crédit Agricole Franche-Comté a réalisé en fin d'année 2018, son premier dispositif d'écoute intitulé « Indice d'Engagement et de Recommandation » auprès de l'ensemble de ses administrateurs. 345 élus ont répondu soit un taux de participation de 63 % et la grande majorité a noté positivement leur banque. Cette enquête a également mis en lumière le besoin d'échanges ressenti par les nouveaux élus. Investis dans leur rôle d'administrateur, ils veulent comprendre et participer activement à la vie de leur Caisse locale.

L'Extranet des administrateurs

La Caisse régionale met à la disposition de ses administrateurs un outil d'information et de communication : l'extranet des administrateurs. Espace de documentation et de production de contenus, il leur permet d'échanger et de mener à bien leurs missions.



4

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL



*Satisfaction
collaborateur*

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.

Faire

DE LA QUALITÉ DE VIE UN FACTEUR DE PERFORMANCE

ENGAGEMENTS

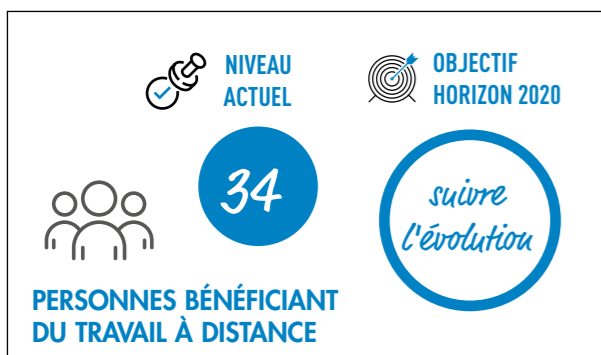
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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.

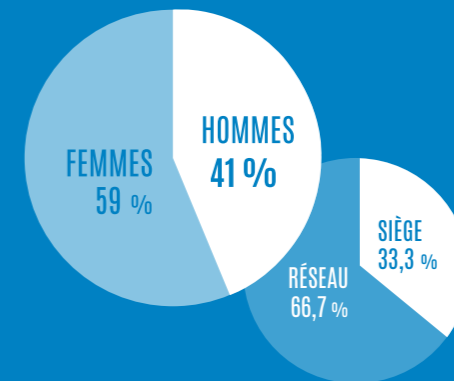
GESTION DYNAMIQUE ET TRANSPARENTE DES PARCOURS PROFESSIONNELS

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...

indicateur de performance :



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.

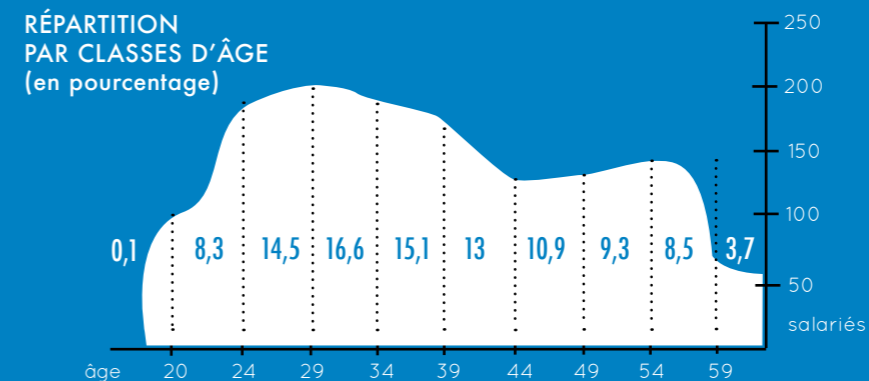


1451
SALARIÉS

75
EMBAUCHES
EN CDI EN 2018

116
STAGIAIRES

48
ÉTUDIANTS
EN ALTERNANCE



46 heures
DE FORMATION PAR SALARIÉ

8519
jours

DE FORMATION
PAR AN

41
personnes

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

8,8 %

DE LA MASSE
SALARIALE INVESTIS
EN FORMATION

20,88 %

DES CDI ONT BÉNÉFICIÉ
D'UNE ÉVOLUTION
DE CARRIÈRE

Les circuits courts

sont aujourd'hui gage de qualité et de transparence. Nous cherchons la création de liens sociaux et de coopération à travers, par exemple, notre convention signée avec le restaurant d'entreprise de Lons-le-Saunier.

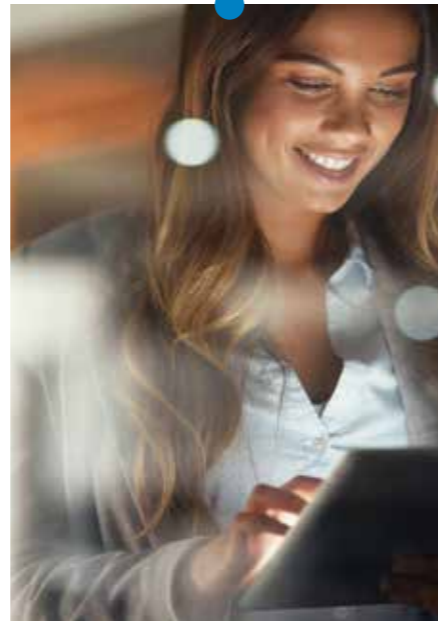
93 SALARIÉS EN MOYENNE
UTILISENT LE RESTAURANT
D'ENTREPRISE SUR LE SITE
DE LONS-LE-SAUNIER



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.



La formation, un levier de performance et de développement personnel

DAY CLICK

Le Crédit Agricole Franche-Comté forme tout particulièrement ses collaborateurs, ses administrateurs et ses clients aux enjeux du Digital en mettant en place des formations adaptées.

LA CERTIFICATION VOLTAIRE

est un examen créé en 2010 qui évalue la maîtrise de l'orthographe. Tout comme avec le TOEIC, il permet d'attester de son niveau et de valoriser ses compétences sur un CV.

La certification s'appuie sur un programme d'entraînement appelé Projet Voltaire. D'une validité de 4 ans, cette certification est formalisée par un score compris entre 1 et 1 000. Le Projet Voltaire est devenu l'outil d'entraînement en orthographe qui s'adapte avec précision au niveau et au rythme d'acquisition de chacun afin de garantir un apprentissage ciblé et efficace. Le Projet Voltaire repose sur la technologie de l'Ancrage Mémoirel® assurant une mémorisation rapide et durable.

LA FORMATION SAUVETEUR SECOURISTE AU TRAVAIL - SST

Cette formation SST initiale prépare le sauveteur secouriste du travail à intervenir rapidement et efficacement lors d'une situation d'accident du travail dans l'établissement ou dans la profession. Cette formation permet d'acquérir les connaissances pour apporter les premiers secours et les conduites à tenir en attendant l'arrivée des secours.



Prououvoir

L'EXPRESSION DES SALARIÉS ET LE DIALOGUE SOCIAL

ENGAGEMENTS

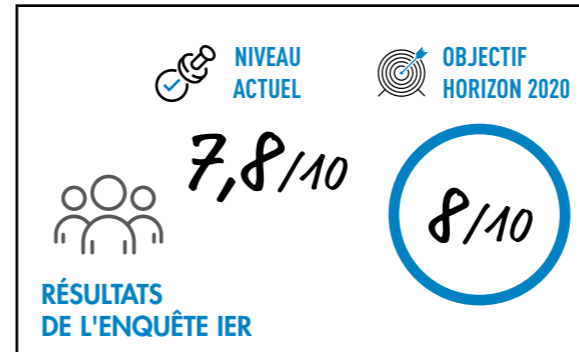
L'Indice de Recommandation des Collaborateurs permet de mesurer objectivement l'appréciation des conditions de travail et la fierté d'appartenance des salariés. La Caisse régionale est attentive à proposer les meilleures conditions sociales et matérielles d'exercice des métiers.

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 :



Un nouvel indicateur

Depuis 2016, l'écoute des collaborateurs du Crédit Agricole Franche-Comté 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.



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.

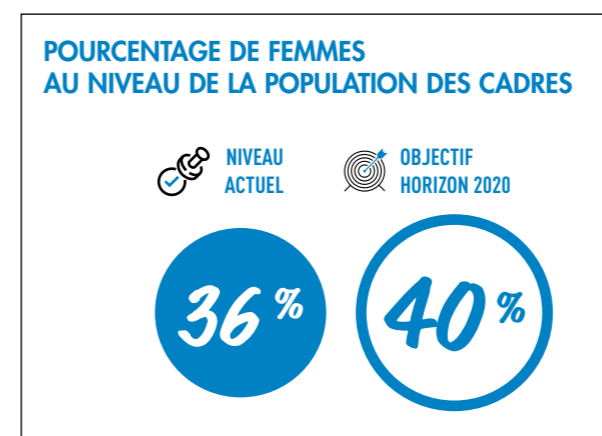
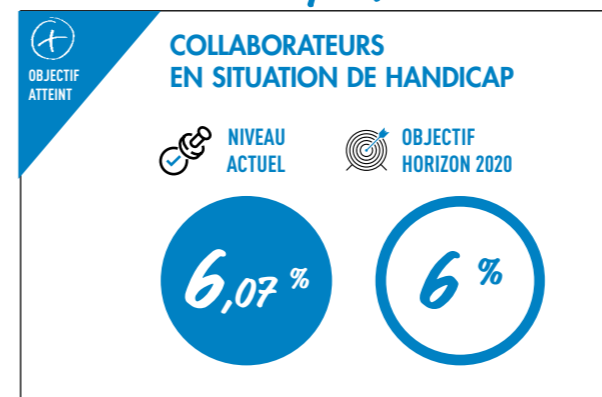
L'alternance, l'accès à la formation des seniors, la volonté de satisfaire les demandes de temps partiel, l'accompagnement lié au retour à l'emploi après des absences longues, illustrent les valeurs d'intégration sociale de l'entreprise.

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 :



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

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE



Limiter notre empreinte carbone

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.

Soutenir

LES INITIATIVES LIÉES AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES

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 :

PART DE MARCHÉ DES ÉNERGIES RENOUVELABLES (MÉTHANISATION)



NIVEAU
ACTUEL



OBJECTIF
HORIZON 2020

80 %

*suivre
l'évolution*

Un accompagnement renforcé

En 2017, 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 à 2020 est quasiment atteint. Les Caisses régionales accompagnent tous types d'initiatives, des projets de méthanisation ou photovoltaïques, en s'appuyant notamment sur la filiale Unifergie, spécialisée dans le financement des énergies renouvelables.

- > 80 % de parts de marche dans le financements crédits de Méthanisation
- > Création d'une filière énergie dédiée

Nous les avons soutenus :

LA CENTRALE DE COGÉNÉRATION BIOMASSE DE NOVILLARS (CBN)

Le chantier de construction de la Cogénération Biomasse de Novillars a débuté en décembre 2016 et touche à son terme. Après plus de 200 000 heures de travail sur la construction, le premier feu de bois dans la chaudière a eu lieu le 27 juin 2018 et permettra de produire 150 GWh d'électricité verte par an ce qui équivaut à la consommation annuelle de la moitié de la population bisontine.



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 2018, nous avons financé 27 projets d'énergies renouvelables pour un montant global de 17 millions d'euros. Nous avons accompagné principalement des projets photovoltaïques sur des bâtiments professionnels et la construction d'unité de méthanisation.

Zoom sur les projets financés en 2018 : Couverture photovoltaïque du parking d'un supermarché en autoconsommation complète (puissance de 250kWc) au Russey (25) Construction de 2 unités de méthanisation à la ferme en cogénération valorisant la chaleur par la production de spiruline (algue destinée à l'alimentation humaine) à Villers-Saint-Martin (25) et Valay (70).



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 à 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 ACTUEL

OBJECTIF HORIZON 2020

2 085 747 km

- 5 %

CONSOMMATION DE PAPIER EN KG/COLLABORATEUR

NIVEAU ACTUEL

OBJECTIF HORIZON 2020

51 kg

- 5 % par an

OBJECTIF ATTEINT

CARTES RECYCLÉES

NIVEAU ACTUEL

OBJECTIF HORIZON 2020

100 %

100 %

Sauvegarder les ressources naturelles et la biodiversité

Préserver les ressources naturelles est aussi une priorité du Crédit Agricole Franche-Comté. Il s'y emploie notamment en éco-concevant ses produits. Les cartes bancaires sont fabriquées avec des biomatériaux facilement recyclables et les chèquiers sont imprimés sur du papier issu de forêts gérées durablement.

Partenariat avec 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 notre forêt se renouvelle et continue à jouer son rôle multifonctionnel, indispensable à la protection de l'environnement et à la vie sociale et économique de nos territoires.

Notre plan de déplacements d'entreprise

Le Crédit Agricole Franche-Comté a mis en place son Plan de Déplacements Entreprise en s'engageant à faire changer les habitudes de transport des salariés au profit de modes de déplacements alternatifs à la voiture (transports en commun, vélo...) et plus respectueux de l'environnement. Ce dispositif est animé régulièrement notamment lors de la semaine du développement durable avec des ateliers de réparation de vélos, et avec une mobilisation des salariés dans le changement de mode de déplacement.



RESPONSABILITÉ S O C I É T A L E



*Être utile
à son territoire*

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.

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 :



NIVEAU
ACTUEL

1 158 023 €

REVERSÉ CHAQUE ANNÉE SUR LE FONDS
DE DÉVELOPPEMENT DES INITIATIVES LOCALES



OBJECTIF
HORIZON 2020

5 %
par an



Soutenir notre patrimoine et le rendre accessible à tous !

Le musée des Beaux-Arts et d'Archéologie de Besançon propose à ses visiteurs un compagnon de visite numérique. Cet outil de médiation permettra de se repérer dans le musée, d'apporter des contenus informatifs supplémentaires sur les œuvres exposées, d'offrir des traductions aux non-francophones et de servir de dispositif de compensation pour les visiteurs déficients (malvoyants, aveugles, sourds et malentendants).

Le Crédit Agricole Franche Comté ainsi que la Fondation Crédit Agricole Pays de France ont apporté un soutien financier de 20 000 euros. Ce projet répond à deux thématiques fortes en intégrant à la fois la culture et le handicap. Transmettre aux générations à venir les chefs-d'œuvre du passé et les matérialiser pour les personnes en situation de handicap grâce à un outil numérique est la preuve de notre utilité au territoire.



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 "la Roue de Secours" située à Besançon. 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 une retrouver une mobilité et une situation financière assainie grâce à nos agences Passerelle.



Talents by café

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.

4

SESSIONS DE FORMATION
MOI, MON BILAN,
MA BANQUE

2

SESSIONS
DE FORMATION
GESTION DU STRESS

L'arrondi sur salaire des collaborateurs solidaires

Depuis le mois de juin 2018, le Crédit Agricole Franche-Comté a mis en place l'arrondi sur salaire. Ce dispositif solidaire prévoit de verser à deux associations les centimes excédentaires des salaires nets des collaborateurs pour l'arrondir à l'euro inférieur.

Les associations bénéficiaires du dispositif :

- Association EMAL (Caisse locale des Deux Plateaux) : Cette toute jeune association de Champagnole souhaite accompagner les parents d'enfants malades de manière financière mais aussi sous forme de soutien moral ou encore dans la recherche d'institutions spécialisées.

- Association Rêves (Caisse locale de Vesoul) : l'association a pour objectif d'offrir une parenthèse enchantée à des enfants qui, plus que d'autres, ont besoin de rêver à des projets stimulants leur donnant envie de se battre contre la maladie et, le temps d'un rêve, l'oublier.

Grâce à ces dons, Melvin a pu réaliser son rêve en rencontrant son idole Nabil FEKIR joueur de foot de l'Olympique Lyonnais. Au total, nous avons pu réaliser le rêve de 6 enfants, comme par exemple Yann qui vient de réaliser son rêve d'aller séjourner le temps d'un week-end à Disneyland.

lookets[®]
"Points Solidaires"

En 2018, **84318655**
TOOKETS,

soit **843186 €**
ONT ÉTÉ REDISTRIBUÉS

745011 €

Vous avez distribué

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

98175 €
à vos associations
préférées.

Devenez acteur de la solidarité en distribuant
vos Tookets sur l'appli Tookets ou sur le site
www.tookets.com



- 📱 Disponible sur l'App Store
- 📱 Disponible sur Google play
- ✔ Distribuez vos Tookets
- ✔ Soyez alerté dès que vous recevez des Tookets
- ✔ Sélectionnez vos associations favorites
- ✔ Partagez vos dons sur les réseaux sociaux

Soutenir 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 à Surveiller) 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.

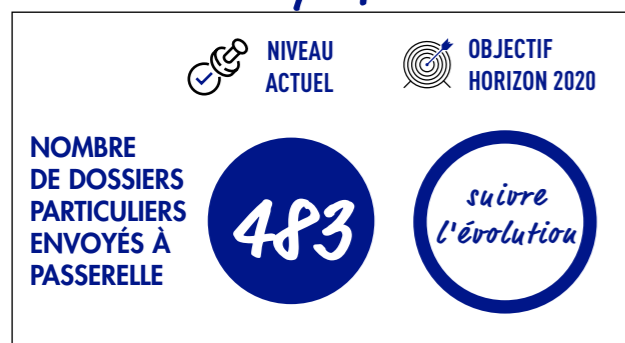
La Caisse régionale a aussi créé un service appelé « cap séparation » dont le rôle est d'accompagner sur le plan administratif les clients du Crédit Agricole Franche Comté qui se séparent, afin d'éviter autant que faire se peut des difficultés futures.

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 événement 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 sociétale du Crédit Agricole Franche-Comté.

indicateur de performance :



Budget protégé

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

Nouveautés :

- Frais de dysfonctionnement plafonnés à 20 € mensuel (ce plafond inclut les commissions d'intervention)
- Réduction de 50 % sur les frais de dysfonctionnement

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... Douze volontaires (anciens salariés ou administrateurs) ainsi qu'un nouveau conseiller agri-pro mettent également leurs compétences et savoir-faire au service de nos clients.

80 %

DES CLIENTS ACCOMPAGNÉS
RETROUVENT UNE SITUATION
FINANCIÈRE STABLE

UN RÉSEAU DE PARTENAIRES IMPLANTÉS LOCALEMENT



Santé

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



Logement

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



Mobilité

- Garages Solidaires
- Renault Mobiliz



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



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



Alimentation

- Restos du Cœur
- Banque alimentaire



Énergie

- EDF
- Engie

synthèse DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

L'EXCELLENCE RELATIONNELLE



LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE MUTUALISTE

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



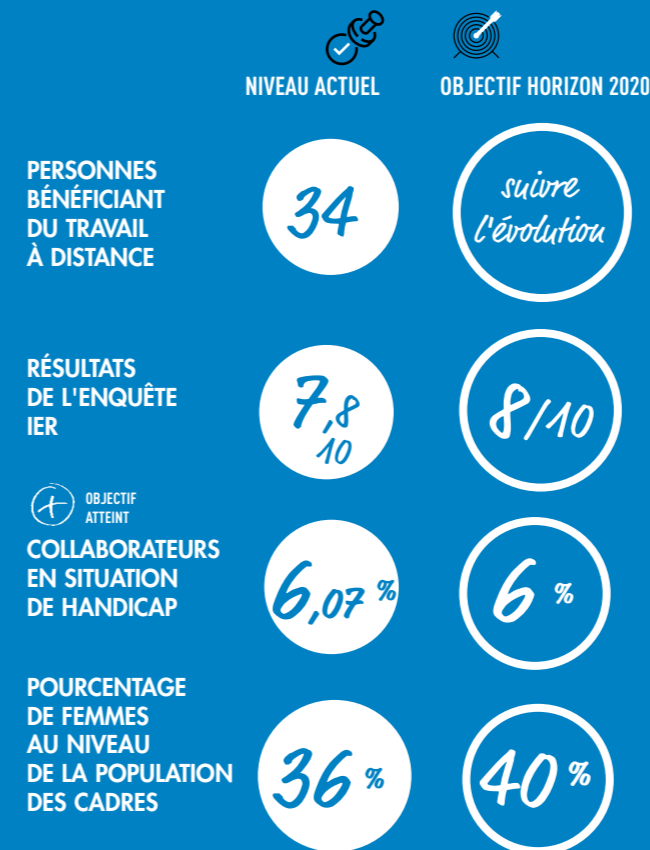
POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES



POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES BÉNÉFICIAIRE DU PROGRAMME FIDÉLITÉ DU CAFC



SATISFACTION COLLABORATEUR



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

SUIVI KILOMÉTRIQUE DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS



CONSUMMATION DE PAPIER EN KG/COLLABORATEUR



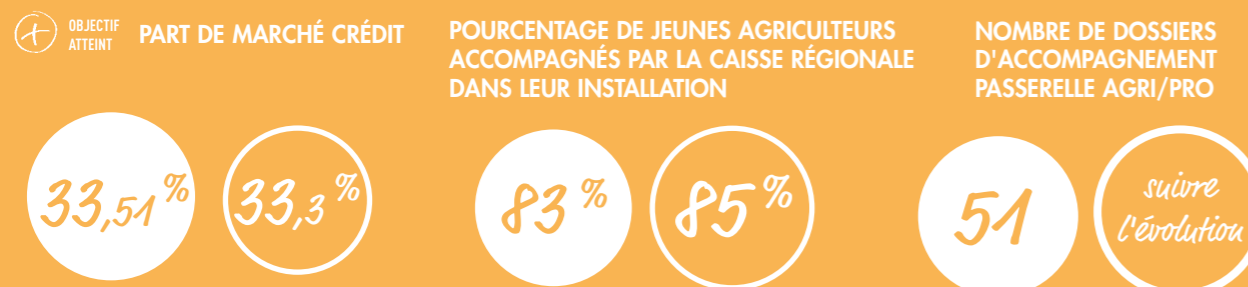
CARTES RECYCLÉES



PART DE MARCHÉ DES ÉNERGIES RENOUVELABLES (MÉTHANISATION)



LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES



Eu CHIFFRES

La période fiscale de ce support s’étend du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018.
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’une Directrice 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 droites 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.

Indicateurs environnementaux :
- Du fait de son activité bancaire, le CAFC n’utilise pas les ressources des sols dans la réalisation de son activité. Par conséquent, les risques liés aux impacts environnementaux (dégradation de l’éco-système, pollutions diverses envers les populations riveraines et l’impact sur le changement climatique) sont jugés comme très faibles.
- Dans le cadre de son accord avec la municipalité, la gestion de la restauration collective du site de Lons-le-Saunier est réalisée par une société spécialisée favorisant les circuits courts et la lutte contre le gaspillage alimentaire.

Indicateur sociétal :
- L’activité du CAFC est entièrement intégrée dans le groupe sans autre type de sous-traitance.

UNE RELATION RESPONSABLE

AVEC NOS CLIENTS

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2018	2017	2016
Banque au service de tous: des plus modestes aux plus fortunés	Banque pour tous	Nombre de clients	509 104	507 333 *1	508 082
		Nombre d'entretiens clients	598 093	607 545	588 128
		Nombre de chèques traités	7 440 699	8 113 261	8 442 847
		Nombre de paiements par carte	57 014 000	52 220 544	47 089 005
		Nombre de retraits aux distributeurs automatiques	5 817 000	6 598 851	6 687 107
		Nombre de contrats assurance	442 581	443 904	431 338
		Nombre de sinistres pris en charge	21 412	19 772	19 483
		Montant versé en indemnités sinistres	50 509 150 €	37 488 798 €	38 494 544 €
	Offres clientèle fragile	Nombre d'offres budget protégé	302	541	565
		Nombre de prêts « avance coup de main »	2	1	7
		Nombre de cartes bancaires « L'Autre carte »	4 440	2 590	1 863
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	380 44	425 44	429 44
		Nombre de Services Point Vert	119	55	56
		Nombre de pôles financement habitat	10	10	10
		Nombre d'agences entreprises	4	4	4
		Nombre de pôles professionnels	14	14	13
		Nombre d'agences « successions »	1	1	1
		Nombre d'agences Patrimoniales	5	5	4
		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	20 110 147	13 285 155	10 033 272
		Nombre de connexions au site internet de la banque en ligne	19 674 866	18 662 982	17 221 960
	Expertise de proximité	Nombre de conseillers immobiliers Patrimo Conseil	3	2	2
		Nombre de conseillers titulaires d'un niveau 1 ou niveau 2 en Assurance *2	774	758	777
		Nombre de conseillers Square Habitat	45	40	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	2018	2017	2016
Performance économique	Valeur économique directe créée et distribuée	PNB	280 600 k€	269 408 k€	269 816 k€
		Résultat net	70 200 k€	68 548 k€	67 475 k€
Renforcement des fonds propres	Résultats conservés	Résultats conservés dans les comptes par année	62 503 k€	69 991 k€	60 992 k€
Financier de 1 ^{er} plan de tous les projets	Financement des projets	Investissements de la Caisse régionale (BTP, etc.)	237 416	228 280	215 992
		Pourcentage des installations de jeunes agriculteurs réalisées	54 %	44 %	42 %
		Encours Crédits	10 617 millions d'€	10 237 millions d'€	9 882 millions d'€
		Part de marché crédit habitat	32,94 %	33,48 %	33,48 %
Soutien à la création d'entreprise	Financement des activités économiques de moins de 5 ans	Encours livret sociétaire	571 378 k€	524 000 k€	465 000 k€
100 % de l'épargne consacrée aux financements locaux	Total collecte	Part de marché collecte	30,74 %	30,55 %	30,35 %
Contribuable de 1 ^{er} plan	Impôts locaux	Impôts locaux et IS réglés	31 600 k€	19 369 k€	32 610 k€

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2018	2017	2016
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	Effectifs	Effectif total	1451	1 456	1 470
		Effectif siège	33 %	34 %	34 %
		Effectif réseau	67 %	66 %	66 %
	Turn-over du personnel	Taux de turnover (taux d'entrées + taux de sorties)2	5,5 %	6,3 %	5,4 %
		Nombre d'embauches CDI dans l'année	75	75	66
Développement de la formation et de la promotion des salariés	Formation des salariés	Nombre de jours de formation par an	8519	8 421	8 966
		Nombre d'heures de formation par an	66 449	65 690	62 862
		Nombre moyen d'heures de formation par effectif	46	45	47
		Coût formation/masse salariale	8,8 %	8,1 %	7 %
		Formation et information en matière d'environnement	3 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	20,88 %	21,4 %	29,38 %
Absentéisme	Répartition par typologie d'absence (en jours)	Maladie	9365 J	11 044 J	11 725 J
		Longue maladie	3 178 J	2 540 J	2 614 J
		Maternité	8 616 J	9 573 J	10 539 J
		Accident travail/trajet	450 J	91 J	345
		Total	21 609 J	23 248 J	25 223 J
Handicap	Handicap	Nombre de postes aménagés liés à un handicap	2	3	10
Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance	Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance	Taux de salariés handicapés employés	6,07 %	5,69 %	5,9 %
		Nombre d'étudiants en alternance	48	51	47
		Nombre d'étudiants stagiaires	116	139	110

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2018	2017	2016
Salaire et temps de travail	Salaire médian	Salaire médian	36384 €	36591 €	34970 €
		Temps de travail de base	- 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.	- 35,71 % des salariés à 36 heures - 28,71 % des salariés à 39h - 20,61 % des salariés au forfait (cadres) La différence de 14,97 % correspond aux salariés à temps partiel et alternants qui travaillent 35 heures.
		Nombre de salariés à temps partiel	195	177	184
	Temps de travail de base	Taux de turnover (taux d'entrées + taux de sorties)/2	5,5 %	6,3 %	5,4 %
		Nombre d'embauches CDI dans l'année	75	75	66
Dialogue social riche	Dialogue social riche	Nombre d'accords signés avec les partenaires sociaux - cf. encart « actions concrètes en faveur des salariés »	6	7	14
		Nombre de réunions de négociation	8	8	13
		Nombre de réunions des délégués du personnel	11	11	11
		Nombre de questions des délégués du personnel auxquelles la Direction a répondu	232	260	285
		Nombre de réunions du Comité d'Entreprise	12	14	14
		Nombre de réunions du CHSCT	9	9	14
		Conditions de travail	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 Gestion du temps et des priorités - 1 jour: 21 personnes S'affirmer pour mieux communiquer - 2 jours: 33 personnes Talent Campus - 5 jours: 1 personne - 3 jours: 1 personne Voltaire: 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	formations dispensées : Préparer son départ en retraite - 2 jours: 21 personnes Prise de parole en public - 2 jours: 33 personnes S'affirmer pour mieux communiquer - 2 jours: 10 personnes Gérer son temps et ses priorités - 1 jour: 42 personnes Mieux se connaître et mieux se communiquer (OPTIMUM) - 3 jours: 17 personnes Animer une réunion - 1 jour: 33 personnes Transformer son stress en énergie positive - 1 jour: 38 personnes Piloter un projet - 2 jours: 12 personnes Asservité et confiance en soi - 1 jour: 20 personnes Parcours essentiel Talent Campus - 5 jours 1 personne - 2 jours 3 personnes - 3 jours 2 personnes

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2018	2017	2016
Droit de vote	Assemblées générales de Caisses locales	Nombre d'assemblées générales	39	45	45
		Nombre de participants	20 000	20 000	15 000
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	542	548	547
		Nombre de femmes élues de Caisses locales	35 %	31 %	29 %
Clients sociétaires reconnus et valorisés	Pourcentage de sociétaires parmi les clients	Nombre de sociétaires	237 416	228 280	215 992
		Taux de clients sociétaires	47,63 % *	44 %	42 %
Produits et services réservés et informations pédagogiques	Produits et services sociétaires	Nombre de cartes sociétaires	135 785	124 790	115 875
		Nombre de livrets sociétaires	48 618	46 051	42 888

* Source RCR

RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2018	2017	2016
Soutien aux associations	Soutien aux associations	Montant alloué au fonds mutualiste	1 158 023 €	1 027 106 €	902 874 €
		Montant des partenariats/mécénats/associations hors sponsoring	2 062 662 €	2 257 270 €	2 86 133 €
		Nombre d'initiatives locales soutenues	81	60	69
		Montant alloué au soutien des initiatives locales	121 925 €	84 550 €	104 475 €
		Nombre Tookets	84 318 655	74 318 219	64 927 371
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	534	407	369
	Prévention des personnes fragilisées	Conventions signées avec partenaires externes	0	3	2

RESPONSABILITÉ
ENVIRONNEMENTALE

Engagements	Indicateur général	Indicateurs	2018	2017	2016
Domaine d'excellence Environnement	Consommation de papier en poids et en volume	Consommation de papier A4/collaborateur en kg	51	56	68,4
		Montant de la taxe Ecofolio	121 34 €	8 956 €	9 634 €
		Nombre de conventions e-relevé	185 129	206 468	122 298
		Part de clients bénéficiant d'un e-relevé	32,44 %	33,51 %	26,01 %
		de cartouches recyclées/nombre de cartouches	100 %	100 %	100 %
	Consommation d'énergie directe répartie par source	Consommation de fioul (converti en kWh)	372 527	402 552	225 311
		Consommation de gaz (converti en kWh)	2 966 056	2 323 007	364 717
		Consommation d'électricité (kWh) * 1	6 133 624	6 696 765	6 756 773
		Consommation d'eau - eau du réseau public (m³)	8 906	9 168	9 580
	Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental	Montant de prêts eco-PTZ et PEE réalisés	5 000 k€	7 500 k€	5 000 k€
	Suivi des investissements des énergies renouvelables	Nombre de projets "énergie renouvelable par la méthanisation" financés	5	5	3
	Gaz à effet de serre*2	Bilan carbone (total émission CO2, en tonnes, base 2014)	10 100	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)	83	109	82
	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.

Eu
IMAGES



Le Comité de Direction
DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ

1. **Philippe MARMIER**
Directeur des Marchés Spécialisés

2. **David DUFOUR**
Directeur de l'Excellence Opérationnelle

3. **Cécile DENOYELLE**
Directrice Marketing, Communication et Assurances

4. **Patricia BOUCHARD**
Directrice Générale Adjointe
Fonctionnement et Innovation

5. **Alain GAILLARD**
Directeur des Finances, Engagements et Recouvrements

6. **Elisabeth EYCHENNE**
Directrice Générale

7. **Eric MARTIN**
Directeur Général Adjoint
Développement et Innovation

8. **Sylvie LAURENT**
Directrice Responsabilité Sociale et Environnementale

9. **Philippe MAIRE**
Directeur Immobilier et Logement

10. **Sylvie RODIER**
Directrice de l'Excellence Relationnelle

Le Conseil d'administration
DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ



1. **Jérôme VINCENT**
Caisse locale du Haut-Jura

2. **Emmanuel BAUDIER**
Caisse locale de Gy-Marnay-Pesmes

3. **Stéphane OLIVAUX**
Caisse locale de Besançon Ville

4. **Magaly LOMBARD**
Caisse locale de Luxeuil

5. **Roland BAULEY**
Caisse locale de Gy-Marnay-Pesmes

6. **Joëlle ROUX**
Caisse locale du Pays de Montbéliard

7. **Nathalie HUGUENY**
Caisse locale de Villersexel

8. **Philippe BOUQUET**
Caisse locale du Pays de Courbet

9. **Christine GRILLET**
Présidente du Conseil d'administration
Caisse locale de la Région des Lacs

10. **Florence PILLOT**
Caisse locale des Franches-Montagnes

11. **Valérie PERRIN**
Caisse locale de Baume/Rougemont

12. **Alain BRESSON**
Vice-Président du Conseil d'administration
Caisse locale de Lure

13. **Danièle JARROT**
Caisse locale de Gray

14. **Thierry BRELOT**
Caisse locale de La Plaine

15. **Dominique CHAUVIN**
Caisse locale des Deux Plateaux

16. **Elisabeth EYCHENNE**
Directrice Générale

17. **Stéphane LAMBERGER**
Caisse locale de La Bresse

18. **Sylvain MARMIER**
Vice-Président du Conseil d'administration
Caisse locale de Pontarlier
- 

Absent sur la photo:
Frédéric LALLEMAND
Caisse locale de Besançon Ouest

LE
SPORT
COMME
ECOLE
DE LA
VIE