



PACTE
SOCIÉTAL 2021
& **TERRITORIAL**



FRANCHE-COMTÉ



Directeur de la publication et rédaction
Damien Torchetti

Secrétariat de rédaction :
Maroussia Chazelet

Maquette et mise en pages :
Mélissa Bojama

Crédits photos : Istockphoto, GettyImages
Imprimé par nos soins.

Pour télécharger « Le Pacte coopératif & territorial » du Crédit Agricole Franche-Comté 2021 :

<https://www.credit-agricole.fr/ca-franchemonte/particulier/ma-caisse-regionale.html>

<https://societaires.ca-franchemonte.fr/rse/rapport-coop%C3%A9ratif-et-territorial-2020>

ÉDITO

Dans un environnement encore bouleversé par la crise sanitaire, certains enjeux sociétaux sont apparus de manière plus intense. Notre ambition est de mettre en œuvre un projet sociétal original, qui mette tout notre Groupe et la Caisse régionale au service de l'accompagnement des transitions dans quatre domaines majeurs : le climat, la cohésion sociale, l'agriculture et l'agroalimentaire.

Nous souhaitons être acteur de transitions justes pour chacun. Notre raison d'être, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » et nos ambitions stratégiques à dix ans nous engagent.

C'est d'abord une excellence relationnelle qui passe par une présence physique sur toute la Franche-Comté et une disponibilité par les canaux à distance.

C'est aussi la transformation de nos activités, le développement de nouveaux métiers pour répondre aux nouvelles attentes.

C'est enfin le renforcement de notre modèle coopératif en créant du lien localement entre les différents acteurs économiques.

Ce triptyque est efficace et se traduit dans le choix que font de nouveaux clients de nous rejoindre ou de devenir sociétaires.

Comme vous le savez, 2021 a été marquée par cette crise qui a touché le plus grand nombre et plus particulièrement les étudiants. C'est pourquoi le Conseil d'administration du Crédit Agricole Franche-Comté a décidé de mettre en place un dispositif de plan de soutien aux étudiants en difficulté pour les aider à faire face aux frais de la vie quotidienne ou encore dans la recherche d'emploi. Nous avons cette volonté de soutenir les personnes les plus fragiles comme nous l'avons fait en 2020 lors du déploiement du Fonds de soutien à nos aînés.

Ce ne sont que quelques exemples de notre accompagnement envers le territoire et nous vous invitons à découvrir, au fil des pages, les engagements et les actions RSE de la Caisse régionale qui nous mobilisent chaque jour afin de contribuer au développement économique de la Franche-Comté.

CHRISTINE GRILLET
Présidente du
Conseil d'administration

FRANCK BERTRAND
Directeur Général

La Caisse régionale a analysé ses risques extra-financiers et n'en a pas identifié de nouveaux sur l'exercice 2021.

Par conséquent, le Crédit Agricole Franche-Comté a conservé la même liste de principaux risques extra-financiers.

ENJEUX	ENGAGEMENTS	RISQUES EXTRA-FINANCIERS
UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS	Être la banque référente de la satisfaction client et de la recommandation	Fidélisation des clients
	Préserver l'éthique dans la relation avec nos clients et nos parties prenantes	Manque d'éthique dans les relations clients
	Mettre au service de tous nos clients une organisation et une expertise adaptées à leurs attentes	Fournir un service inadapté aux clients
LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES	Promouvoir et accompagner nos territoires en innovant	Difficultés à répondre aux enjeux locaux
	Accompagner les acteurs du monde agricole	Services inadaptés aux acteurs du monde agricole
	Valoriser nos sociétaires	Manque de sentiment d'appartenance des sociétaires
LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE	Diversifier et impliquer les administrateurs dans nos conseils d'administration	Gouvernance non conforme aux attentes des parties prenantes
	Faire de la qualité de vie un facteur de performance	Conditions de travail inappropriées
ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL	Promouvoir l'expression des salariés et le dialogue social	Risque de rétention des talents
	Être un employeur de référence en matière de diversité et d'équité	Manque de diversité et d'inclusion
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	Accompagner nos clients dans les énergies renouvelables	Réponse inappropriée aux enjeux climatiques
	Limiter notre empreinte carbone en suivant nos indicateurs	Gestion non responsable des ressources
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE	Accompagner les initiatives et les projets des associations franc-comtoises	Difficultés à se distinguer des autres acteurs bancaires
	Soutenir l'inclusion financière	Risque de ne pas être au service de tous

SOMMAIRE



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

Les éléments constitutifs de cette analyse sont présentés dans la note méthodologique en fin de document.

6 ENJEUX

14 POLITIQUES

21 INDICATEURS
DE PERFORMANCE

01.

UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS

P. 21 *L'excellence relationnelle*

- ~ Être la banque référente de la satisfaction client et de la recommandation
- ~ Préserver l'éthique dans les relations avec nos clients et nos parties prenantes externes
- ~ Mettre au service de tous nos clients une organisation et une expertise adaptées à leurs attentes

02.

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

p. 40 *Être un acteur incontournable*

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

03.

*LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE
ET MUTUALISTE*

P. 52 *Au service du bien commun*

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

06.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

p. 96 *Être utile à son territoire*

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

04.

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

p. 68 *La satisfaction collaborateur*

- ~ 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

05.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

p. 84 *Limiter notre empreinte carbone*

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

LE PROJET SOCIÉTAL DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

*

*UN PLAN-PROGRAMME
EN 10 ENGAGEMENTS, AU CŒUR
DE TOUTES NOS ACTIVITÉS.*



Le Crédit Agricole a défini un plan-programme, au plus près de la vie quotidienne de ses clients.

Amené à s'amplifier, ce plan s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de transparence sur son avancement, avec la mise en place, notamment, de l'Indice d'Engagement Sociétal impliquant l'ensemble des parties prenantes.

LE CRÉDIT AGRICOLE LANCE UNE MOBILISATION COLLECTIVE

Implanté partout dans les territoires, au plus près de l'économie réelle, le Crédit Agricole lance une grande mobilisation collective de toutes ses entités, tous ses collaborateurs, tous ses élus, pour accompagner tous ses clients. Grâce à la capacité d'entraînement de ses banques de proximité et de leurs 10 000 agences et de l'ensemble de ses métiers (épargne, crédit, assurance, immobilier) avec 142 000 collaborateurs et 27 000 élus,

le Groupe entend démultiplier l'impact de ses actions auprès de ses 52 millions de clients (particuliers, professionnels et agriculteurs, entreprises) pour rendre les transitions accessibles à tous.

UNE MOBILISATION RENDUE POSSIBLE PAR LE MODÈLE SPÉCIFIQUE DU GROUPE :

la force du modèle de banque universelle de proximité est fondée sur la résultante d'une relation globale : pour tous les clients, dans tous les territoires, par tous les canaux, avec toujours des équipes responsables en proximité.

Banque verte, **le CA veut être la banque de la vie**, celle qui contribue à l'émergence d'un nouveau modèle de prospérité, porteur de progrès pour tous.

LES 10 AMBITIONS

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

01.

Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 sur notre empreinte propre et sur nos portefeuilles d'investissement et de financement.



02.

Conseiller et accompagner 100 % de nos clients dans leur transition énergétique.

03.

Intégrer des critères de performance extra-financière dans l'analyse de 100% de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

RENFORCER LA COHÉSION ET L'INCLUSION SOCIALE

04.

Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client, pour favoriser l'inclusion sociale et numérique et s'adapter aux évolutions économiques et sociétales.



05.

Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés et réduire les inégalités sociales.

06.

Favoriser l'insertion des jeunes par l'emploi et la formation.



07.

Amplifier la mixité et la diversité dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa Gouvernance.

RÉUSSIR LA TRANSITION AGRICOLE ET AGRO-ALIMENTAIRE

08.

Accompagner l'évolution des techniques vers un système agro-alimentaire compétitif et durable.



09.

Permettre à l'agriculture française de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique.

10.

Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire.



NOTRE RAISON D'ÊTRE

*

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



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

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

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

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



NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES



NOTRE PROJET DE GROUPE

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

NOTRE PROJET CLIENT

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

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

NOTRE PROJET HUMAIN

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

Être l'employeur préféré dans les services financiers en France

NOTRE PROJET SOCIÉTAL

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

Poursuivre notre engagement mutualiste et sociétal

Être le leader européen de l'investissement responsable



NOTRE PROJET COLLECTIF DES CAISSES RÉGIONALES

01.

UN MODÈLE PERFORMANT SUR LEQUEL CONSTRUIRE NOTRE AVENIR

La banque régionale de plein exercice

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

02.

UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT VISANT À AMPLIFIER NOTRE MODÈLE

Un rayonnement fort du projet client

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

Des ambitions de rupture dans nos leviers de développement

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

Un modèle coopératif au service des territoires

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

03.

DES CONDITIONS DE SUCCÈS POUR SOUTENIR CES AMBITIONS

Organisation et technologie

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

Humain

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

04.

DES AMBITIONS MATÉRIALISÉES PAR 5 INDICATEURS STRATÉGIQUES

1^{er} Indice de Relation Client (IRC)

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

1^{er} en conquête

Être la banque qui conquiert le plus de nouveaux clients.

1^{er} Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)

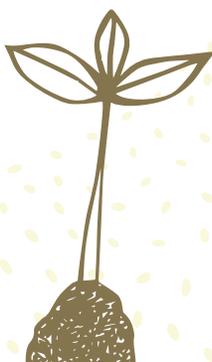
Être l'employeur préféré dans les services financiers en France et dans le top 5 en Europe.

1^{er} Indice d'Engagement Sociétal (IES)

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

Solidité financière

Couvrir l'ensemble des exigences réglementaires en fonds propres.



NOS MISSIONS, NOS VALEURS

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

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

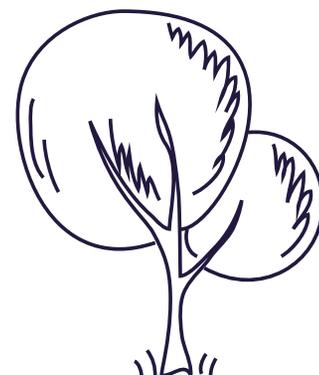
Notre **modèle coopératif** s'appuie sur un principe de **vote démocratique** : 1 personne = 1 voix.

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



NOS FORCES

- ❖ Nous sommes **une entreprise fondée en 1885**, solide financièrement avec 89,61 % des **résultats conservés au service de l'économie** des territoires.
- ❖ Notre **gouvernance**, qui s'appuie sur des administrateurs élus par nos sociétaires.
- ❖ Nous plaçons **les femmes et les hommes au cœur** de nos finalités.
- ❖ Notre **proximité relationnelle**.
- ❖ Notre **implication** au plus près des territoires pour faire vivre et grandir **les projets locaux** (décisions locales, investissements dans des projets locaux etc.).
- ❖ Notre **soutien à l'innovation**, en créant des **liens sur les territoires** et en **accompagnant les transitions économiques et sociétales**.



NOS RESSOURCES



LES FEMMES ET LES HOMMES

1453

COLLABORATEURS

526

ADMINISTRATEURS

NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL



45

CAISSES LOCALES

123

AGENCES

162

RELAIS CA*

1

AGENCE PASSERELLE

1

VILLAGE BY CA

NOTRE CAPITAL FINANCIER



1,462 MDE

DE CAPITAUX PROPRES

NOS RESSOURCES ENVIRONNEMENTALES



1 617 736 km

DANS LE CADRE DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

34 kg

DE PAPIER CONSOMMÉ PAR COLLABORATEUR (- 1 KG PAR RAPPORT À N-1)

*Les relais CA sont un réseau de partenaires qui offrent un service bancaire dans des zones rurales où il n'y a pas d'agences bancaires.

NOS PÔLES SPÉCIALISÉS

- ❖ Agences Habitat Conseil
- ❖ Banque d'Affaires
- ❖ Pôles Patrimoniaux
- ❖ Pôle Moments de vie difficile

- ❖ Banque des Dirigeants
- ❖ Pôles Professionnels
- ❖ Agences Entreprises
- ❖ Pôle Professionnels de Santé

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Être le partenaire de nos clients

Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quels que soient leurs projets, leur localisation, leur situation. **Banque de la relation client**, nous accompagnons tous les clients dans la durée, de façon globale et personnalisée.

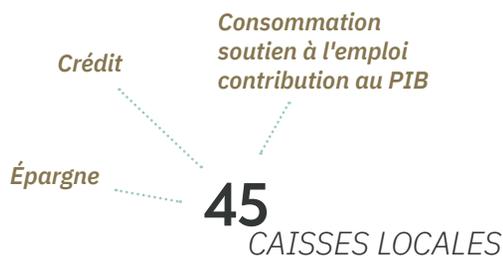


DOMAINES D'ACTIVITÉ CLÉS

Banque • Assurance • Immobilier

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

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



Impacts de fonctionnement

Emplois - Contribution fiscale
Achats - Mécénat - sponsoring

NOS PRODUITS ET SERVICES

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

NOS RÉSULTATS 2021

+20

*Indice de Recommandation
Clients particuliers*

273 M€

DE PNB

69,7 M€

DE RÉSULTATS NETS

89,61 %

*DES RÉSULTATS
CONSERVÉS LOCALEMENT*

15 730 M€

D'ENCOURS DE COLLECTE

12 352 M€

D'ENCOURS DE CRÉDIT

755 M€

*D'ENCOURS SUR
LE LIVRET SOCIÉTAIRE*

7 691

NOUVEAUX SOCIÉTAIRES

144 423

*NOUVEAUX UTILISATEURS
DE L'APPLI MA BANQUE,
1^{RE} APPLICATION BANCAIRE
MOBILE EN EUROPE*

461 469

*CONTRATS EN ASSURANCE DE
BIENS ET DE PERSONNES*

93 %

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

2,4 M€

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

11 START-UP

*HÉBERGÉES DANS
LE VILLAGE BY CA BESANÇON*

RÉTROSPEC

TEMPS FORTS DE LA

JANVIER

- ❖ Lancement du nouveau site des Tookets
- ❖ Accompagnement de la clientèle fragile (+25% de budget protégé)
- ❖ Critères ESG* sur les dossiers de financement Entreprises

FÉVRIER

- ❖ Remise des prix du concours INSOLUT'

MAI

- ❖ Conférence de presse pour le soutien aux étudiants
- ❖ Lancement Boosters jeunes
- ❖ Lancement de Passerelle jeunes (10 000 €)

JUIN

- ❖ Café de la création virtuel
- ❖ Journée mondiale du Don du sang
- ❖ Lancement de la plateforme Youzful
- ❖ 45 000 € versés à 8 missions locales de Franche-Comté (taxe d'apprentissage)
- ❖ Lancement Projet d'entreprise

SEPTEMBRE

- ❖ FIMU
- ❖ Salon des collectivités locales
- ❖ 100 ans de la Vache qui rit
- ❖ Mise en place du télétravail et renouvellement de l'accord

OCTOBRE

- ❖ Salon de l'habitat
- ❖ 10 ans de la Banque d'Affaires Régionale

CTIVE 2021

CAISSE RÉGIONALE

MARS

- ❖ Lancement Assurances Entreprises
- ❖ Lancement Sécuripass (protection des données pour les paiements en ligne)
- ❖ Youzful Job Dating
- ❖ Web TV du Projet d'entreprise



AVRIL

- ❖ Lancement de Digiconso
- ❖ 10 000 repas distribués aux jeunes étudiants
- ❖ Dépassement de 12 milliards d'encours de crédits



JUILLET

- ❖ Nouvelle gamme épargne responsable



AOÛT

- ❖ Participation aux différents comices en Franche-Comté
- ❖ Finale Départementale de Labours



NOVEMBRE

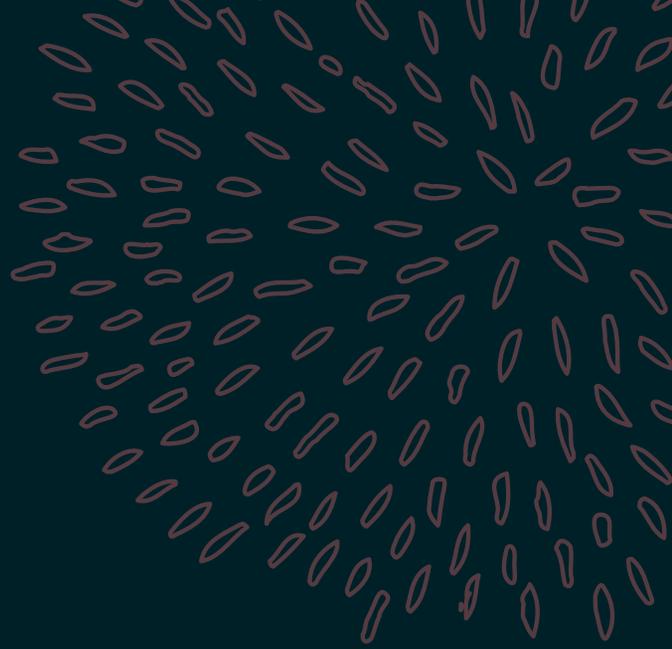
- ❖ Youzful café
- ❖ Semaine du sociétariat : défit Kiplin
- ❖ Nouvelle Banque au Quotidien
- ❖ Appel à projets Tudigo
- ❖ Animation semaine du handicap



DÉCEMBRE

- ❖ Défi de la boucle
- ❖ Réorganisation distributive des agences





01.

UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS

L'EXCELLENCE RELATIONNELLE

À l'heure de la relance, après deux années marquées par la crise sanitaire, la Caisse régionale s'engage pour apporter le meilleur de la banque et de l'assurance à ses clients. Quels que soient leur profil, leur situation, leur localisation et leurs projets, le Crédit Agricole Franche-Comté les accompagne au quotidien avec l'ambition d'être leur banque préférée en s'appuyant sur notre modèle unique de banque universelle de proximité, 100 % humain et 100 % digital.

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



POLITIQUE

La Caisse régionale s'inscrit résolument dans la mise en œuvre des engagements relationnels définis par le groupe. Ceux-ci se résument en trois orientations majeures :

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

La rémunération des conseillers se fonde exclusivement sur leur capacité à accueillir et conseiller le client du mieux possible, en proposant plusieurs réponses adaptées aux besoins exprimés, sans privilégier une offre plutôt qu'une autre. Le Crédit Agricole Franche-Comté s'engage à accuser réception de la demande client sous 2 jours ouvrés et à le tenir informé dans un délai de 10 jours ouvrés. Ce délai pourra être porté à 2 mois si la demande est de nature complexe ou nécessite l'intervention de filiales ou partenaires du Groupe Crédit Agricole.

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

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

ÉCOUTER NOS CLIENTS POUR FAVORISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE (IRC)

La satisfaction de l'ensemble de nos sociétaires et clients est essentielle. Elle fait l'objet de notre attention quotidienne et mobilise tous nos collaborateurs.

Afin de mesurer l'Indice de Recommandation Clients (IRC), notre Caisse régionale réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction qui ont vocation d'intégrer l'avis de nos clients afin d'améliorer nos procédés et mobiliser l'ensemble de l'entreprise au service de la qualité perçue.

L'année 2021 a été marquée une de fois de plus par la crise sanitaire et nous avons enregistré un Indice de Recommandation Clients Particuliers très satisfaisant à l'image de nos actions avec une note à +20.

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

Nous pensons notamment, au renforcement de l'ensemble des dispositifs de soutien pendant cette période de la COVID-19 auprès des particuliers et des entreprises, au développement de la proactivité de nos conseillers, à la reconnaissance de la Fidélité, aux programmes relationnels avec les moments qui comptent, dans les bons moments comme dans les passages plus délicats de la vie (Pôle moments de vie difficiles et Point Passerelle). Le Crédit Agricole Franche-Comté sait aussi être là quand cela ne va pas et pour cela, nos clients nous en remercient. Les Engagements Relationnels qui s'appuient sur des processus maîtrisés renforcent eux aussi la confiance et la satisfaction client tout comme l'optimisation des parcours clients sur tous les canaux.

*Des indicateurs
au service
de nos clients
et de la société*

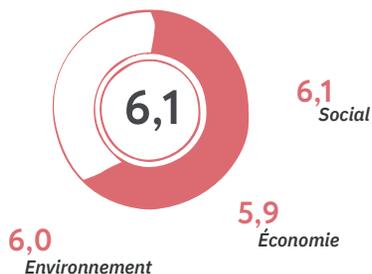
INDICE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Dans le cadre de la réflexion à long terme des Caisses régionales, l'ambition est formulée d'être reconnue comme un créateur de lien qui apporte de l'utilité dans les territoires. Un des marqueurs de cette ambition a été de créer un nouvel indicateur stratégique, à l'instar de l'IRC* et de l'IER*, pour mesurer la contribution perçue notre Caisse régionale aux grands enjeux sociétaux de leurs territoires, l'IES : l'Indice d'Engagement Sociétal.

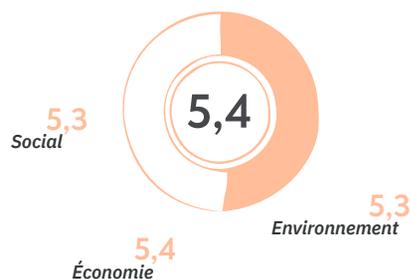
Dès le 23 octobre 2020, nos clients ont été invités à répondre, à environ 30 questions et à donner leur perception sur des thématiques économiques, sociales et environnementales. Cet indicateur a permis de comprendre, comment les habitants des territoires perçoivent nos engagements. L'objectif étant de poursuivre et de renforcer nos plans d'actions pour être toujours plus utiles aux territoires (échantillon de 503 personnes).

INDICE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Moyenne Caisse régionale
Franche-Comté Crédit Agricole



Moyenne ensemble des
concurrents du territoire



RÉALISATIONS

NOTRE SOUTIEN À L'ÉCONOMIE FRANCO-COMTOISE !

Présent dans les bons comme dans les moins bons moments, le Crédit Agricole Franche-Comté met tout en œuvre pour proposer à ses clients professionnels et entrepreneurs des solutions personnalisées permettant de traverser cette période exceptionnelle liée à la pandémie de COVID 19 : Prêts garantis par l'État, gel des échéances, crédits de trésorerie...

De plus, l'appui financier de l'État est massif et donne à la banque régionale des moyens d'action supplémentaires pour accompagner ses clients.

QUELS SONT LES CHIFFRES AU NIVEAU RÉGIONAL EN 2021 ?

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

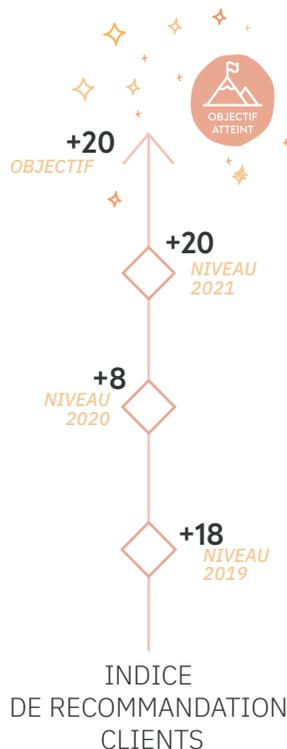
- ❖ 8 003 pauses de crédits contractuels soit de 18 M€
- ❖ 2 567 demandes de PGE prises en charge pour un montant de 296 M€

PROPOSER À NOS CLIENTS DES PLACEMENTS RESPONSABLES CORRESPONDANT À LEURS BESOINS

Les clients des Caisses régionales peuvent donner du sens à leur épargne en contribuant au développement de leur territoire et quel que soit leur niveau ou leur profil d'épargne et en y intégrant des valeurs RSE. Par exemple, le livret sociétaire, permet de financer des entreprises franc-comtoises et le Livret Développement Durable Solidaire (LDDS) permet à nos clients, depuis le 1^{er} octobre, de verser sans frais une partie des sommes placées sous forme de dons à un ou plusieurs acteur(s) de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) – associations, fondations etc. - figurant sur une liste établie par la Caisse régionale.

Sur les contrats d'assurance vie, comptes titres ou Plan épargne en action nos clients ont accès à une gamme de placements 100% responsable avec de nombreux fonds diversifiés qui leur permettent de participer aux défis climatiques et environnementaux, d'investir dans l'immobilier durable, de soutenir les entreprises françaises ou encore de contribuer aux évolutions sociétales. Des placements qui sont disponibles en agence auprès de leur conseiller ou en souscription en toute autonomie sur le site internet.

INDICATEUR DE PERFORMANCE :



521 514
CLIENTS



22 440
NOUVEAUX CLIENTS
EN 2021

ACCOMPAGNER TOUS LES PROJETS DE NOS CLIENTS ET S'ADAPTER AUX ÉVOLUTIONS DE CONSOMMATION

Dans le cadre de la transition énergétique, le Crédit Agricole s'engage et accompagne ses clients avec une gamme de prêts à des tarifs préférentiels pour financer leurs travaux visant à réduire la consommation énergétique ou pour financer leurs véhicules électriques, hybrides notamment (auto, moto, trottinette).

En juillet 2021, nous avons lancé notre offre AGILAUTO, qui permet à nos clients de financer leurs véhicules en LOA (Location avec Option d'Achat). Nos clients sont de surcroît accompagnés de professionnels de l'automobile pour trouver le véhicule de leur choix.

Par ailleurs, afin d'accompagner nos étudiants à financer leurs études et plus globalement tous nos jeunes clients de 18 à 30 ans, le Crédit Agricole Franche-Comté a lancé de mai à octobre 2021 une offre de prêt étudiant avec une garantie BPI France (Banque Publique d'Investissement) permettant aux étudiants sans caution parentale de pouvoir financer leurs études et proposer des prêts "boosters" à des taux exceptionnels qu'ils soient étudiants ou jeunes actifs.

Enfin, depuis avril 2021 nos clients ont la possibilité de simuler et souscrire un prêt consommation en toute autonomie depuis chez eux ou sur leur smartphone en 15 minutes. Un échange est également possible avec un conseiller si besoin ou juste pour valider ensemble définitivement le prêt.



BANQUE ET ASSURANCES NOS INDICATEURS (AU 31/12/2021)

126,40 %

RATIO CRÉDIT COLLECTE

494 073

ENTRETIENS CLIENTS
TOUS CANAUX CONFONDUS

35,1 %

TAUX
DE PÉNÉTRATION

32,17 %

PART DE MARCHÉ
CRÉDIT HABITAT

30,17 %

PART DE MARCHÉ
COLLECTE

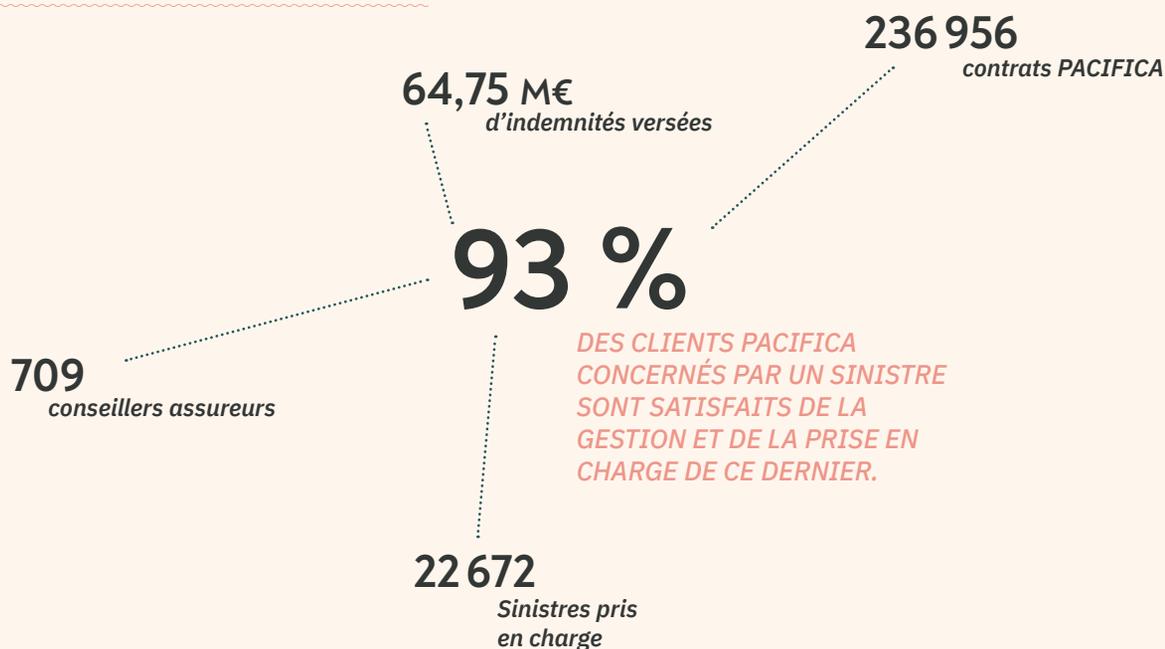
9,50 %

PART DE MARCHÉ
ASSURANCE HABITATION

7,90 %

PART DE MARCHÉ
ASSURANCE AUTO

UNE OFFRE ASSURANCE COMPLÈTE ET RECONNUE





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



POLITIQUE

LA FORMATION DE NOS CONSEILLERS

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

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

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

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

Le Crédit Agricole Franche-Comté exerce son devoir de vigilance et de responsabilité sur l'ensemble de son périmètre d'activité afin de maintenir la robustesse des dispositifs de contrôle et de conformité.

Le Crédit Agricole Franche-Comté s'attache à déployer sa démarche de responsabilité sociétale et environnementale au cœur de ses processus et organisations pour agir de manière responsable.

LA CHARTE ÉTHIQUE

Depuis toujours, le Crédit Agricole s'engage à garantir aux clients respect, transparence, loyauté, solidarité, utilité et proximité.

Depuis 2017, la Caisse régionale peut s'appuyer sur un nouvel outil pour promouvoir ces valeurs fondatrices de confiance : la charte éthique, déployée pour l'ensemble du Groupe. Elle réaffirme ces valeurs qu'elle fait vivre au quotidien au sein de la banque et est diffusée aux collaborateurs et aux administrateurs. Les clients peuvent également la consulter sur la vitrine de notre site.

La sécurité bancaire est l'une des priorités du Crédit Agricole Franche-Comté qui s'équipe en permanence afin de prévenir la corruption, lutter contre le blanchiment et la fraude et protéger les données sensibles et personnelles.

Avec la charte des données personnelles mise en place en octobre 2016 par le Groupe Crédit Agricole, celui-ci s'engage ainsi à sécuriser les données de ses clients.

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

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

Elle a un triple objectif : assurer un comportement responsable dans le processus d'achats, conduire à une approche des produits et prestations de services plus respectueux de l'environnement, des droits humains et de l'éthique et enfin, faire des achats un levier d'innovation sur notre territoire.

Tous les acheteurs et prescripteurs sont sensibilisés à la notion d'achats responsables.

INDICATEUR DE PERFORMANCE :



ÉTHIQUE ET CONFIANCE

Le Crédit Agricole Franche-Comté s'est doté de deux nouveaux outils : une charte éthique et une charte des données personnelles.

Des positions fortes y sont prises, en adéquation avec les attentes de ses parties prenantes.

Dans la charte des données personnelles, le Crédit Agricole s'engage ainsi à laisser à ses clients la maîtrise de leurs données et l'utilisation qui en est faite.



**S'AFFIRMER COMME
PARTENAIRE
DE CONFIANCE**

UN DISPOSITIF ANTICORRUPTION

Certifiant le volontarisme du Crédit Agricole 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.

UNE EXIGENCE RENFORCÉE

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.

GARANTIR LA SÉCURITÉ

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

AMÉLIORER LA CYBERSÉCURITÉ

La Caisse régionale renforce son service d'authentification à distance pour les clients particuliers avec Sécuripass.

Dans leur application Ma Banque, les clients choisissent un code confidentiel à quatre chiffres et enregistrent leur empreinte faciale ou digitale grâce à la biométrie.

Deux moyens d'attester de leur identité pour une solution ultra-sécurisée.

ÊTRE LE TIERS DE CONFIANCE DE NOS CLIENTS

Agir avec éthique

Le respect, la transparence, la loyauté et la sécurité bancaire font partie intégrante de l'identité du Crédit Agricole.

La banque s'est dotée d'une charte éthique pour promouvoir ces valeurs fondatrices de confiance. Un code de conduite a ensuite été adopté dans chacune des Caisses régionales.

Protéger les données de nos clients

Une charte des données personnelles a également été déployée pour assurer la bonne utilisation des données à caractère personnel des clients.

Elle a été adaptée en 2018 pour intégrer les dispositions du nouveau règlement général européen sur la protection des données. Les Caisses régionales forment régulièrement leurs collaborateurs à la bonne application de la charte.

RÉALISATIONS

FORMER POUR GÉRER LES INCIVILITÉS :

En raison de la manifestation d'incivilités envers nos collaborateurs en contact avec les clients, notamment l'expression d'insultes ou de menaces, un plan de prévention et de gestion des incivilités a été mené par la Caisse régionale avec le concours des élus de la CSSCT en 2021.

Dans le cadre de ce plan, le Crédit Agricole Franche-Comté a décidé de mettre en place 3 types de formation :

- ❖ gérer l'incivilité et l'agressivité dans la relation client
- ❖ gérer les incivilités en situation de crise
- ❖ la bonne posture face à une réclamation

La gestion de l'agressivité clients permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils pour les aider à mieux contrôler leur émotion, désamorcer l'escalade de la violence, rétablir une communication positive.

Les participants s'entraînent également à identifier les signaux avant-coureurs de l'incivilité, pour mieux la prévenir et la maîtriser.

DE SIMPLES GESTES POUR SAUVER DES VIES !

La formation SST a pour but de sensibiliser l'apprenant à l'environnement accidentogène au travail, à son rôle actif dans la recherche des risques persistants et dans la définition d'actions de prévention ou de protection. Un Sauveteur Secouriste du Travail (SST) est un membre du personnel volontaire ou désigné pour porter secours en cas d'accident.

Il est soumis à une formation de maintien et d'actualisation des compétences.

À l'issue de la formation, un certificat SST sera délivré au participant ayant fait l'objet d'une évaluation continue favorable de la part du formateur. Le certificat est valable 24 mois. Le sauveteur secouriste du travail (SST) est un salarié de l'entreprise.

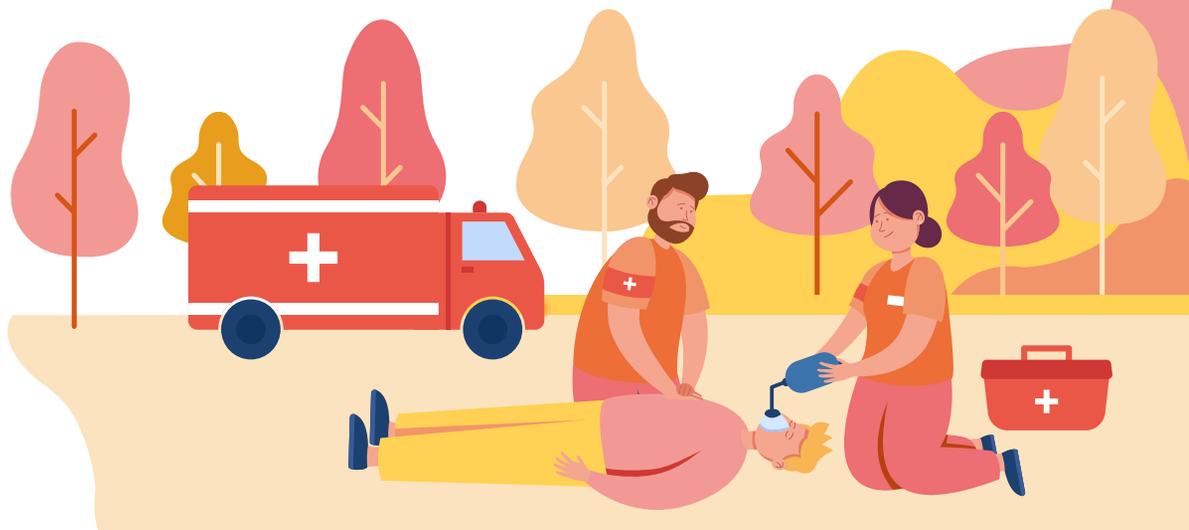
Son rôle est de porter les premiers secours à toute victime d'un accident du travail ou d'un malaise, mais aussi d'être acteur de la prévention dans son entreprise. Pour cela, il doit être régulièrement formé.

Aujourd'hui 120 collaborateurs du Crédit Agricole Franche-Comté sont formés aux gestes de premiers secours.

EN QUOI CONSISTE CETTE FORMATION ?

Elle permet, par la mise en œuvre de compétences spécifiques, de :

- ❖ maîtriser les conduites à tenir et les gestes de premiers secours (mettre en sécurité la personne accidentée, réagir)
- ❖ faire face à un saignement ou un étouffement, utiliser un défibrillateur et pratiquer un massage cardiaque
- ❖ savoir qui et comment alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise
- ❖ repérer les situations dangereuses dans son entreprise et savoir à qui et comment relayer ces informations
- ❖ participer à la mise en œuvre d'actions de prévention et de protection



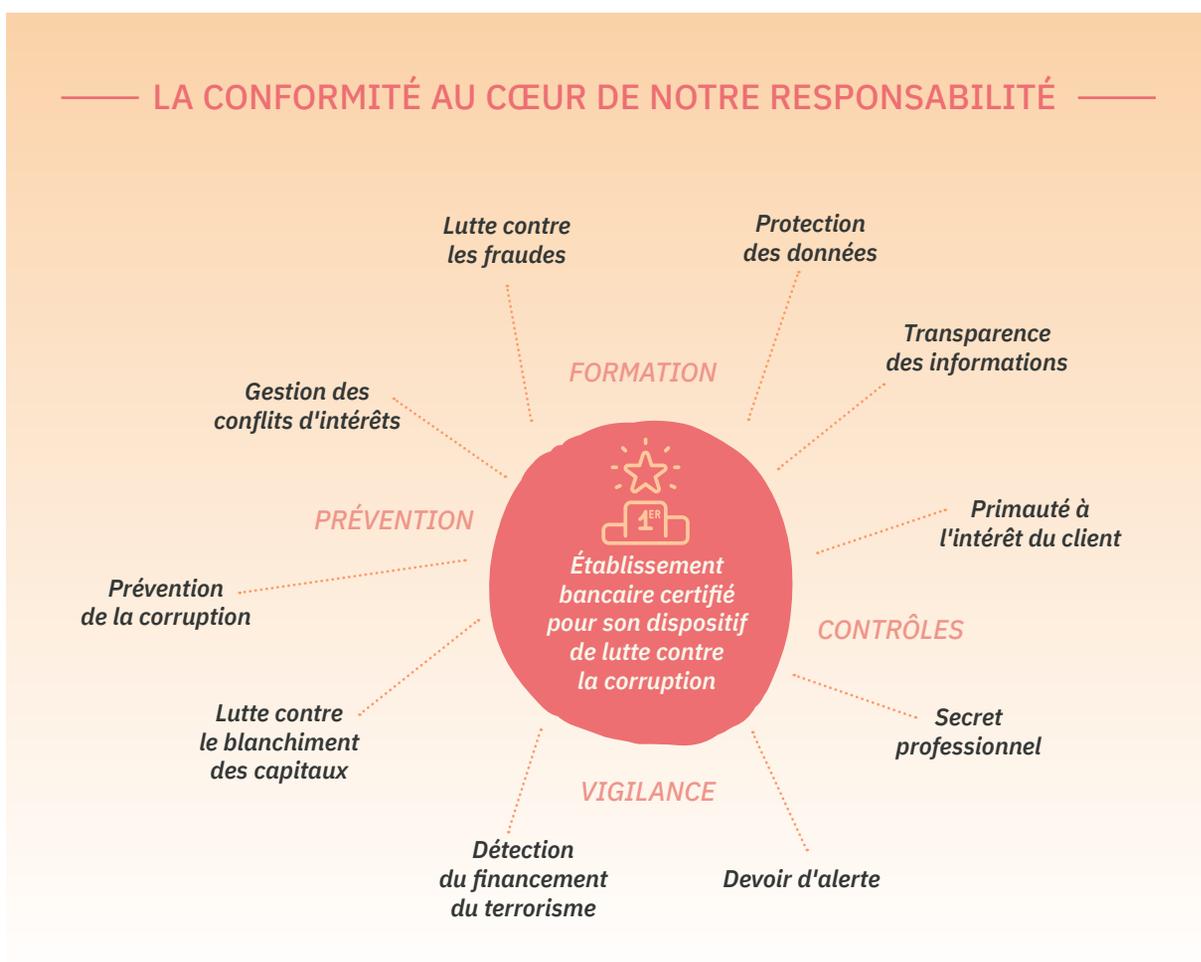
ANCER LA CULTURE RISQUES SUR TOUS NOS MARCHÉS

Dans un contexte de prévention des risques crédits, le Crédit Agricole Franche-Comté a proposé une formation intitulée « Ancrer la culture risques » à l'ensemble des collaborateurs des marchés des particuliers, des patrimoniaux, des professionnels et de l'agriculture.

L'ensemble de ces formations ont été sur un format présentiel d'une durée d'une ½ journée.

- ❖ Sur les marchés PROS et AGRIS, elles ont été réalisées au 1^{er} semestre 2021 pour 130 collaborateurs (455 heures de formation soit 65 jours).
- ❖ Sur les marchés PARTICULIERS et PATRIMONIAUX, elles ont été réalisées au 2^{ème} semestre 2021 pour 620 collaborateurs (2170 heures de formation pour 310 jours).

Un quiz d'évaluation a été proposé de manière systématique en fin de session afin de mesurer les acquis.



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



POLITIQUE

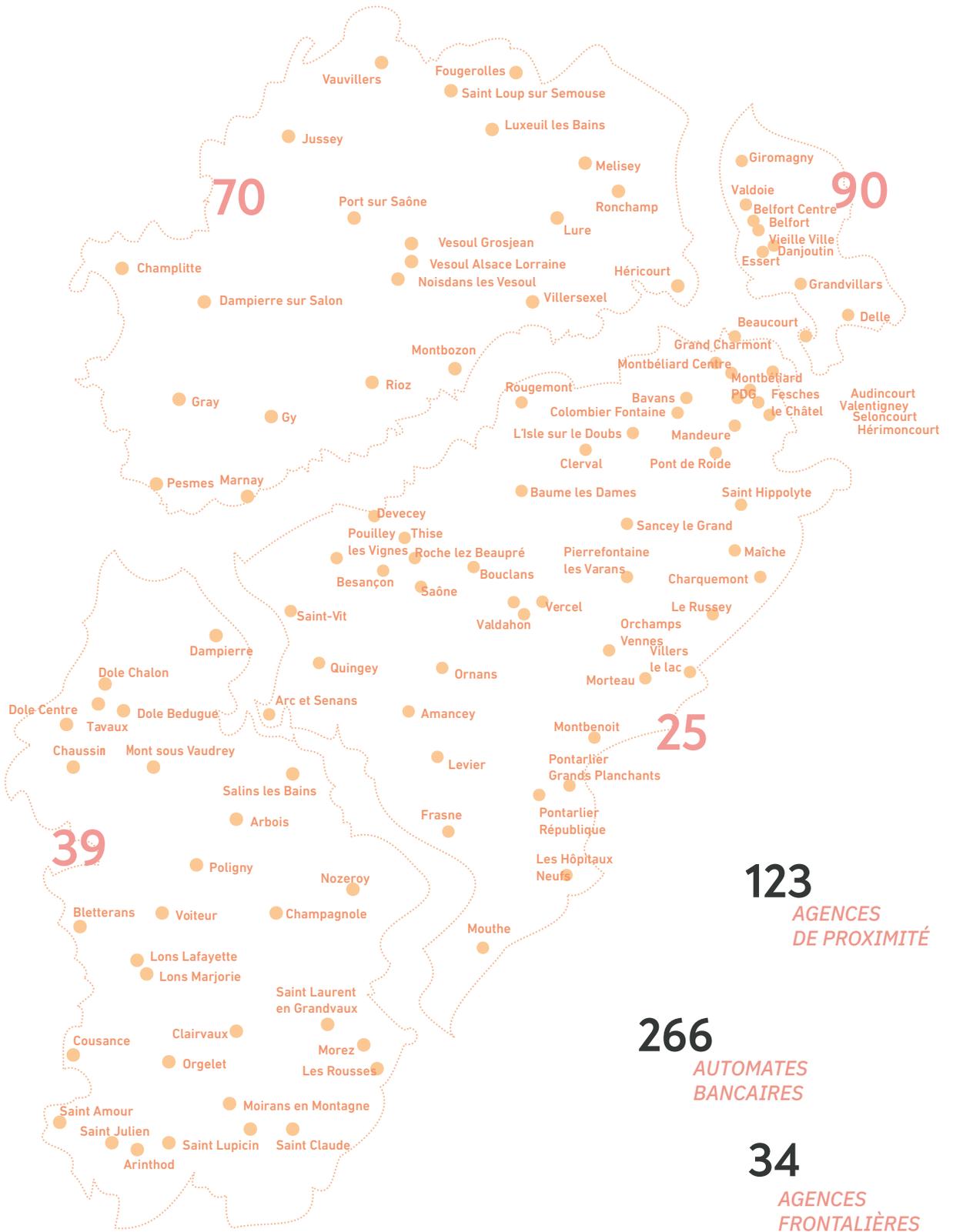
Le Crédit Agricole Franche-Comté réaffirme sa volonté de satisfaire tous ses clients (particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises, collectivités et associations), sans distinction et sur la totalité de son territoire.

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

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

Le Crédit Agricole Franche-Comté s'appuie sur :

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



162
RELAIS CA

RÉALISATIONS

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS VERS UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pour accélérer la transition de l'économie locale vers un modèle de développement durable, la Caisse régionale encourage ses clients à amorcer ou à accélérer leur démarche de responsabilité sociétale. La méthode qu'elle utilise, déployée début 2021 et inscrite dans la politique crédits, consiste à intégrer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) lors des entretiens menés par les chargés d'affaires auprès des dirigeants d'ETI et de PME, notamment lors des demandes de financement supérieur à 1 million d'euros.

Elle peut ainsi évaluer leur degré de maturité sur le sujet et proposer un accompagnement sur mesure, allant de l'information au soutien opérationnel.

VIZIO CLIENT : OFFRIR UNE RELATION 100% HUMAINE 100% DIGITALE

La vision de la relation client portée par le Crédit Agricole Franche-Comté est à la fois 100 % humaine et 100 % digitale. Les clients ont la liberté de choisir le mode d'interaction avec leur banque qui leur convient le mieux, d'en changer à tout moment, et avec le même engagement de qualité de service : conseil en côte à côte ou à distance, souscription en agence ou par internet via la signature électronique, réalisation d'opérations en toute autonomie avec l'application Ma Banque... Pendant la crise sanitaire, les clients particuliers ont pu découvrir un nouveau canal de communication avec leur conseiller, à travers le dispositif de rendez-vous en ligne Vizio client. Plus récemment, le parcours DigiConso permet de souscrire une offre de crédit à la consommation en 15 minutes.

UN PARCOURS HABITAT 100 % DIGITALISÉ

Depuis 2017, nos clients ont la possibilité d'interagir avec leur conseiller à l'occasion d'une demande de prêt habitat sur leur Espace Projet Habitat (EPH - espace Internet 100 % digital, 100% humain à destination de la majorité des emprunteurs personnes physiques).

Nos clients ont donc la capacité de recevoir et de modifier leur simulation de prêt en fonction de leurs besoins tout comme envoyer des pièces justificatives sous forme dématérialisée.

En 2021, l'EPH du Crédit Agricole de Franche-Comté passe l'étape ultime en s'enrichissant de nouvelles fonctionnalités qui permettent désormais d'instruire un prêt habitat 100% à distance.

Les nouveaux avantages :

- ❖ Intégration de l'Intelligence Artificielle qui permet une indexation automatique des pièces transmises par le client dans le dispositif interne d'instruction du crédit.
- ❖ Mise à disposition de l'ensemble des documents nécessitant une signature (les documents relatifs à l'ADE, la demande de financement, les questionnaires de santé, l'offre de crédit) ; ces documents sont signés numériquement et indexés automatiquement.
- ❖ L'applicatif est assorti d'un dispositif permettant des échanges et des confirmations tout comme le suivi des étapes dans le parcours client ; ces différentes étapes sont d'ailleurs portées dans un tableau de pilotage de l'activité à disposition des conseillers.

Outre la possibilité d'instruire la grande majorité des crédits habitat 100 % à distance, l'ensemble du dispositif conforte la relation client et la Caisse Régionale dans les domaines suivants :

- ❖ Un gain de temps optimisé par une meilleure autonomie client
- ❖ Une meilleure conformité native
- ❖ Une approche moderne de la relation client : suivi en temps réel tant coté clients que conseillers.

AMÉLIORATION DE CÆSAR

Les équipes chargées de répondre aux questions des collaborateurs d'une entreprise ne sont pas toujours disponibles, ce qui génère frustration et perte de productivité. Afin de pallier cela, CÆSAR le nouvel assistant virtuel arrivé l'année dernière au Crédit Agricole Franche-Comté s'est développé cette année. Aujourd'hui, il peut apporter plus de 7 000 réponses.

De plus, notre assistant virtuel CÆSAR s'est ouvert au domaine des ressources humaines, aux Pro Agri, aux risques et recouvrement et également à la résolution d'incidents informatiques : il devient donc accessible à tous les salariés de l'entreprise. L'objectif est de mettre à disposition de nos collaborateurs le chemin le plus court à l'information pour apporter une réponse rapide et précise à nos clients.

ACCEO : UN DISPOSITIF POUR LES PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES

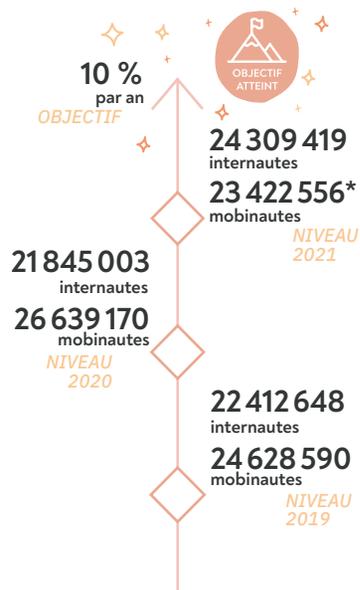
Ancrée depuis toujours sur nos 4 départements et dotée d'un maillage très dense, la Caisse régionale est au plus près de la population locale, au service de l'ensemble de ses composantes, sans exception. Elle complète cette présence forte sur le terrain en se rendant accessible à tous les publics.

Notre volonté d'inclusion nous conduit notamment à moderniser nos agences en prenant en compte les besoins des personnes à mobilité réduite et à développer les services destinés aux clients sourds et malentendants. Depuis plusieurs années nous mettons à disposition de nos clients le service ACCEO.

Ce dispositif permet à nos clients malentendants de réaliser un RDV en télé transcription ou en visioconférence avec une traductrice en langage des signes.

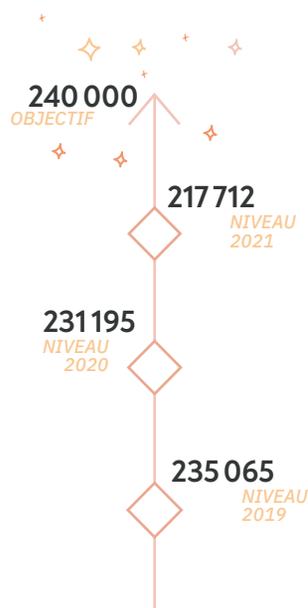


INDICATEUR DE PERFORMANCE :



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

*Méthode de calcul différente par rapport à N-1



NOMBRE DE CLIENTS DIFFÉRENTS VUS SUR UNE ANNÉE

ACCOMPAGNER DURABLEMENT LES TERRITOIRES

FINANCE DURABLE : FAVORISER LES INVESTISSEMENTS À IMPACT POSITIF

LES PRINCIPES DE L'INVESTISSEMENT RESPONSABLE (IR)



**FINANCER DES ENTREPRISES
QUI PRENNENT
EN CONSIDÉRATION
L'IMPACT SUR LA SOCIÉTÉ**
*selon les critères esg**



**DONNER DU SENS
À SON ÉPARGNE
ET RÉPONDRE
AUX GRANDS ENJEUX
DE LA SOCIÉTÉ**



**CONTRIBUER À UNE
ÉCONOMIE ET À
DES PROJETS PLUS
DURABLES**

Avec des réponses fortes et engagées auprès de ses clients, le Crédit Agricole affirme son positionnement à travers plusieurs grands domaines.



**SOUTENIR LES
ENTREPRISES
FRANÇAISES ET LES
INITIATIVES DES
TERRITOIRES**



**CONTRIBUER
AUX PROJETS
D'INNOVATION
SOCIALE**



**AGIR EN FAVEUR
DU CLIMAT
ET DE
L'ENVIRONNEMENT**



**INVESTIR
DANS L'IMMOBILIER
DURABLE**



**SOUTENIR
LES PROJETS
SOLIDAIRES**

UNE GAMME D'OFFRES POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Crédit Agricole propose une gamme de produits d'épargne responsable et de solutions d'investissements à impact positif, comme par exemple :



**LE LIVRET
DÉVELOPPEMENT
DURABLE
ET SOLIDAIRE**



**LE LIVRET
SOCIÉTAIRE**



**L'ASSURANCE-VIE
CONTRAT SOLIDAIRE
(PREDICA)**

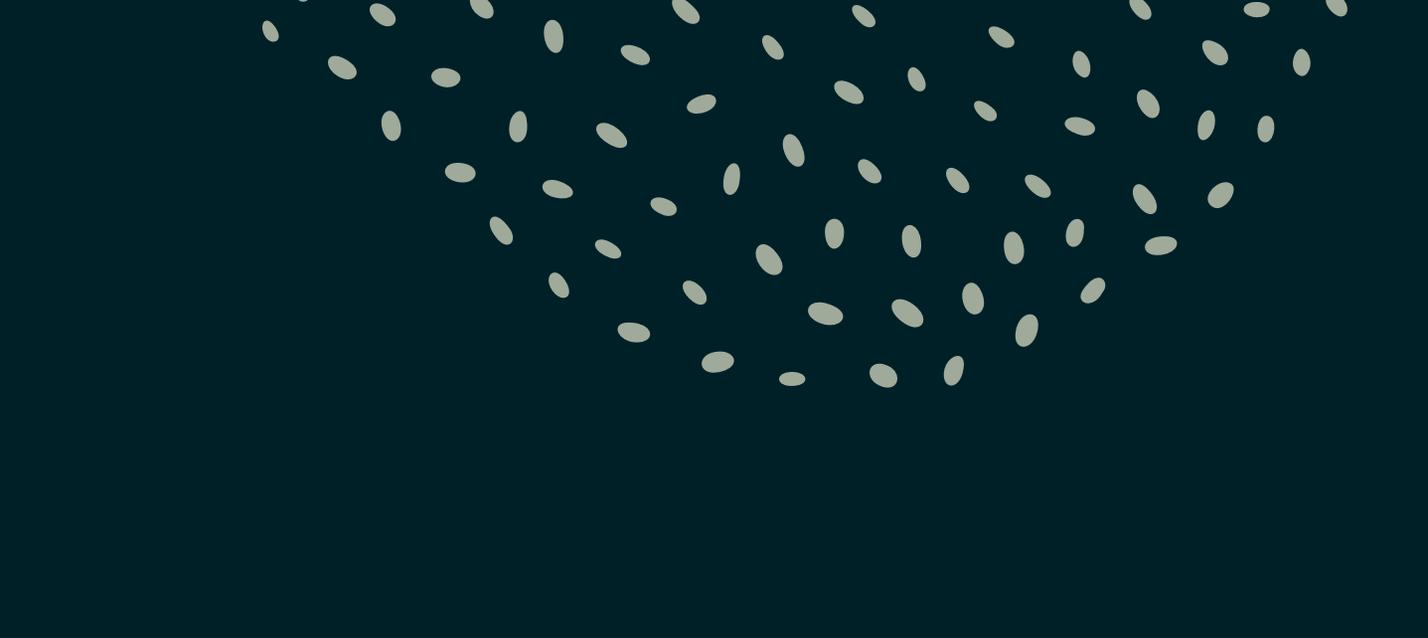


**LES FONDS
À IMPACT
AMUNDI VALEURS
DURABLES,
AMUNDI FINANCES
ET SOLIDARITÉ**



**LES OBLIGATIONS
VERTES ET/OU
À IMPACT
SOCIAL BONDS,
GREEN BONDS**





02.

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

ÊTRE UN ACTEUR INCONTOURNABLE

En Franche-Comté, le développement local doit composer avec des évolutions de fond comme la montée en puissance des problématiques écologiques, le vieillissement de la population ou l'accroissement des inégalités. Depuis 2020, la pandémie de la COVID-19 a mis des pans entiers de l'économie à l'arrêt, touchant durement les territoires. La Caisse régionale s'est mobilisée à leurs côtés, pour les aider à faire face à la crise et participer à la relance.

Notre ambition : aller vers toujours plus de cohésion, de partage, d'innovation et de création de valeur, pour devenir la banque de référence en matière de transition énergétique et sociétale.

PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER NOS TERRITOIRES EN INNOVANT



POLITIQUE

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

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

FACILITER LA CRÉATION DE VALEUR

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

Les actions de soutien à l'innovation, à la création et reprise d'entreprise aux côtés des organismes régionaux et départementaux sont poursuivies et font l'objet d'un dialogue avec ses parties prenantes.

La Caisse régionale entend demeurer à l'écoute des projets portés par les collectivités locales.

ÊTRE UNE ENTREPRISE SOLIDAIRE ET CLIENTE DU TERRITOIRE

Au-delà de son périmètre d'intervention naturelle (l'économie), la Caisse régionale poursuit la mise en œuvre de sa politique de soutien active aux acteurs associatifs et de la société civile dont les activités participent au renforcement de l'attractivité et de la notoriété du département.

Dans le cadre de sa politique d'investissement, le Crédit Agricole Franche-Comté est attentif à privilégier dans la mesure du possible les entreprises locales sur la base de relations équilibrées.

RÉALISATIONS

LE VILLAGE BY CA BESANÇON

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

À travers un accompagnement de proximité, en lien avec ses 15 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.

Depuis sa création, il a accompagné 29 start-up.

LE VILLAGE BY CA POURSUIT SON ACTION

Malgré un contexte de crise sanitaire encore prégnant, le Village a, au cours de l'année 2021, poursuivi son développement au service de la croissance du chiffre d'affaires des start-up et de l'écosystème régional. Ce sont au total 11 start-up qui en 2021 étaient accompagnées en présentiel et à distance par le Village by CA Besançon.

L'objectif était également de relancer en présentiel le programme Start Meet Up à destination de l'écosystème local. Autour d'experts et de start-up, ce programme porte sur la RSE et plus particulièrement l'accompagnement des entrepreneurs pour « Réussir un rebond entrepreneurial, responsable, utile et durable ».

Les équipes des Villages by CA restent mobilisées et poursuivent leur engagement pour accompagner la sortie de crise et s'assurer que personne ne reste sur le bord du chemin.

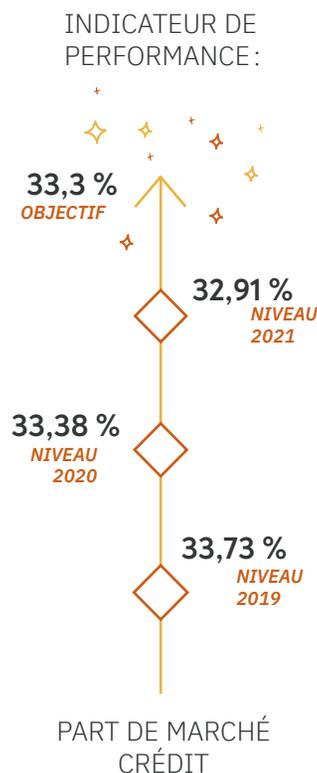


NOS INVESTISSEMENTS RESPONSABLES

La Caisse Régionale a privilégié en 2021 la prise en compte de critères ISR (Investissement Socialement Responsable) et d'une approche ESG (environnemental, sociétal et de gouvernance) dans les processus d'analyse et de décision de ses investissements. L'objectif étant de participer à l'émergence d'une économie durable sans rechercher forcément le meilleur rendement disponible.

Au total, le Crédit Agricole Franche-Comté a investi :

- ❖ 102 millions en investissement « Responsable »
- ❖ 7 millions en investissement « vert »



YOUZFUL

Le Crédit Agricole lance une marketplace emploi pour les jeunes : Youzful. « Parce que nous pensons que soutenir l'emploi des jeunes c'est d'abord les aider à en trouver un. Cette plateforme cherche à connecter les jeunes avec les entreprises qui recrutent près de chez eux. Et oui, si la jeune génération d'aujourd'hui n'a jamais été aussi connectée, elle peut parfois se retrouver bloquée quand il s'agit d'entrer dans le monde du travail. Avec Youzful, nous les aidons à se débloquer et à adopter les codes ! Implantés sur tout le territoire, nous comptons parmi les principaux employeurs de France ».

C'est donc naturellement que la banque régionale s'est mobilisée pour l'emploi et encore plus aujourd'hui pour l'emploi des jeunes. Pour les aider dans leur orientation comme dans leur recherche de stage, d'alternance, de job d'étudiant ou de 1^{er} emploi, cette plateforme regroupe des conseils pratiques de nos partenaires, des entreprises qui recrutent dans notre région, mais également les offres d'emploi du moment.

Acteur majeur de l'économie, le Crédit Agricole Franche-Comté s'engage chaque jour :

- ❖ En organisant des job dating pour leur permettre de rencontrer des entreprises qui recrutent,
- ❖ En les mettant en relation avec des experts pour des conseils gratuits s'ils souhaitent créer leur entreprise,
- ❖ En leur donnant accès à toutes les offres d'emploi du groupe Crédit Agricole, en France comme à l'étranger.

Parce que soutenir l'emploi des jeunes, c'est d'abord les aider à en trouver un.



LANCEMENT DE L'APPEL À PROJETS AIDANTS CA-ASSURANCES

Pour la 11^e année consécutive, le Crédit Agricole Assurances a lancé du 1^{er} au 30 mars 2021 un appel à projets en faveur des organismes d'intérêt général qui œuvrent pour les aidants en faisant le choix de soutenir des projets visant 3 thématiques :

- ❖ La valorisation des initiatives face à la crise Covid
- ❖ Le développement de l'habitat partagé et regroupé
- ❖ Le relayage (répit de longue durée à domicile)

Grâce à l'ensemble des Caisses régionales, CA-Assurances a permis de financer, depuis 2010, plus de 170 projets à travers la France dans une enveloppe globale de plus de 2,5 millions €.

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

Tudigo est une plateforme française leader de financement participatif. La plateforme soutient l'économie réelle et le développement de la vie locale en permettant le financement de plusieurs centaines de projets chaque année, dans des domaines variés (commerces de proximité, solidarité, énergie renouvelable ou encore entrepreneuriat etc.).

Tudigo défend une dimension collaborative et participative forte. La plateforme souhaite « associer les habitants des territoires au développement de l'économie locale » grâce au financement participatif.

Du 1^{er} novembre au 15 Décembre 2021, Tudigo et le Crédit Agricole Franche-Comté ont lancé un appel à projets sous forme de don contre don.

Les porteurs de projet ont pu déposer directement leur demande de financement sur le site

<https://cafc.tudigo.co>

RÉALISATIONS

« INSOLUT'2021 », UN PRIX QUI RÉCOMPENSE LES ACTIONS MENÉES PAR LES ENTREPRISES ET LES PROFESSIONNELS

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

QUEL EST L'OBJECTIF DU CONCOURS ?

La crise sanitaire a chamboulé le monde professionnel que nous avons l'habitude de rencontrer. Grand nombre de professionnels ont vu leur quotidien bouleversé... Faisant naître des centaines d'actions solidaires et créatives dans l'objectif de faire face à cette situation.

À cette occasion, le Crédit Agricole Franche-Comté a souhaité accompagner ses clients professionnels et primer les différentes actions qui ont été développées par les professionnels francs-comtois. Parfois acteurs de l'ombre, ce concours permet de mettre en valeur la richesse des actions des acteurs locaux.

QUELLES RÉCOMPENSES POUR CE CONCOURS ?

Le concours « Insolut' 2021 » a permis de remettre 6 récompenses :

- ❖ 3 prix pour les lauréats des catégories solidarité, utilité au territoire et solidarité. Chacun des lauréats a reçu une dotation de 5 000 € ainsi qu'une visibilité dans les médias.
- ❖ 3 prix d'encouragement désignés sur décision du jury. Les candidats récompensés ont reçu une dotation de 2 500 € ainsi qu'une visibilité dans les médias.

YAPLA

Notre Caisse régionale, à l'écoute des attentes et des besoins des associations du territoire, a été réactive pour la promotion de l'offre Yapla, nouvel outil indispensable pour leur gestion et paiement.

Le lancement du projet a eu lieu en juillet 2019 avec un lancement effectif de l'offre en novembre de la même année. Cette réactivité a été possible grâce à une réelle synergie entre tous les services de notre Caisse régionale et à l'accompagnement de nos interlocuteurs Yapla et La Fabrique.

Depuis le lancement, plusieurs associations se sont déjà inscrites en quelques mois. Le succès de ce déploiement repose sur une offre de qualité et permet à notre Caisse régionale d'associer ses administrateurs et agences de proximité dans la promotion de cette offre. Avec Yapla, nous portons nos valeurs de responsabilité, de proximité et de solidarité. Depuis le lancement de Yapla, 287 comptes ont été ouverts.

À l'heure du digital, Yapla est une plateforme qui facilite la vie et fait gagner un temps précieux aux associations.

L'offre Envol est gratuite pour nos associations clientes. Elle permet de créer des événements, un site internet en toute simplicité et des campagnes d'adhésion, communiquer avec les membres, organiser une campagne de dons.

DÉVELOPPER L'HABITAT INCLUSIF DES SÉNIORS

Le projet de « résidence services seniors », rue Courbet à Besançon, est l'aboutissement d'une réflexion lancée début 2018 sur l'un des enjeux majeurs de nos sociétés actuelles : le papy-boom.

La société compte de plus en plus de seniors qui vieillissent en bonne santé, souhaitent rester autonomes le plus longtemps possible et se maintenir à domicile. Dans un hôtel particulier complètement rénové, 26 appartements de 23 à 60 m² seront proposés à la location. Outre sa contribution au dynamisme du centre-ville de Besançon, cette résidence présente un caractère innovant : une taille humaine et une localisation au cœur de la boucle.

Elle proposera une solution alternative et complémentaire à l'offre existante (soins à domicile et EHPAD) et répondra aux enjeux du vieillissement de la population et de l'attention que nous devons porter à nos aînés par leur maintien domicile dans des conditions qualitatives.

La décision du Crédit Agricole Franche-Comté de participer à ce projet démontre l'engagement sociétal et l'ambition du projet du groupe Crédit Agricole « d'agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société ».



ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU MONDE AGRICOLE



POLITIQUE

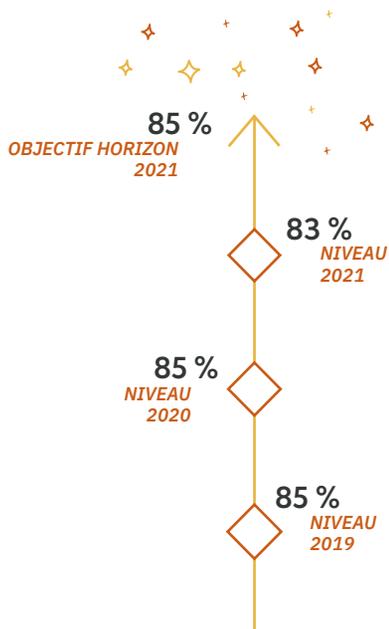
Les origines du Crédit Agricole et sa position de partenaire de référence lui confèrent une responsabilité particulière vis-à-vis de l'agriculture qui reste un des domaines d'excellence retenu dans le Plan à Moyen terme 2020 du Groupe.

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

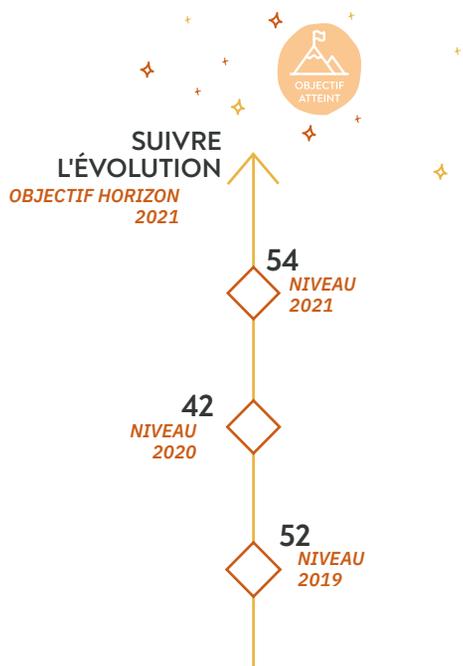
La Caisse régionale enrichit ses expertises face aux besoins d'une agriculture évolutive contrainte de s'adapter aux enjeux de sécurisation économique, sociale et environnementale et s'engage à financer les installations économiquement viables. Elle poursuivra l'accompagnement des jeunes agriculteurs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

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

INDICATEUR DE PERFORMANCE :



POURCENTAGE DE JEUNES AGRICULTEURS SÉLECTIONNÉS ET ACCOMPAGNÉS PAR LA CAISSE RÉGIONALE



NOMBRE DE DOSSIERS D'ACCOMPAGNEMENT PASSERELLE AGRI/PRO



RÉALISATIONS

PARTENARIAT AVEC LES JEUNES AGRICULTEURS (JA) RENOUELÉ

La convention qui lie depuis plusieurs années le Crédit Agricole et les JA du Territoire a été renouvelée le 25 mars 2021.

Dans un contexte où l'agriculture cristallise de nombreux débats, il est important que les acteurs de ce secteur d'activité se mobilisent pour l'avenir.

Nombreux sont les enjeux et les défis qui pèsent sur le monde agricole d'aujourd'hui et qui vont impacter les générations futures d'agriculteurs tels que la transition énergétique, la réforme de la « Politique Agricole Commune » (PAC), la protection de l'environnement, le changement climatique ou la souveraineté alimentaire, par exemple.

Cette rencontre a ainsi permis d'échanger sur les problématiques que rencontrent les jeunes agriculteurs lors de leur installation mais également dans leurs premières années de métier. Le coût des transmissions, la sécurisation du projet pour pérenniser l'avenir, la maîtrise des charges, la formation, etc. tels ont été entre autre, les sujets évoqués lors de cette rencontre.

LE PRIX VITI/AGRI

Ce prix, créé en 1992, permettait de mettre à l'honneur uniquement la viticulture Jurassienne en récompensant un vignoble avec un tonneau d'une valeur de 3000 €. Dans un contexte où les enjeux de transition énergétique et climatique prennent une place considérable dans le métier d'agriculteur aujourd'hui, la commission Agriculture a souhaité au travers de ce prix, récompenser l'innovation dans les pratiques et les techniques agricoles respectueuses de l'environnement. Tel était donc le thème de cette année.

« Ces initiatives montrent tout le dynamisme de nos agriculteurs et l'intérêt qu'ils portent à contribuer pleinement à la protection de l'environnement » souligne Dominique Chauvin, Président de la Commission Agriculture.

Les deux lauréats pour le prix Crédit Agricole 2021 sont :

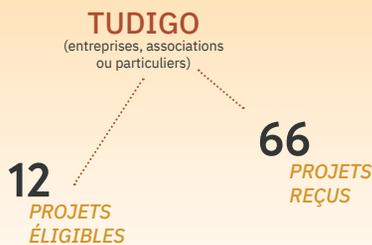
- ❖ Le lauréat du *Prix AGRI 2021* est le *GAEC des HELOIMES*, Messieurs *MICHAUD*, à *RECUFOZ*.
- ❖ Le lauréat du *Prix VITI 2021* est la *coopérative vinicole de PUPILLIN*.





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.



MAGASINS PRODUCTEURS ANDELNANS

De la terre à l'assiette : c'est le concept du magasin Esprit Paysan qui a ouvert ses portes en 2021 à Andelnans avec le soutien du Crédit Agricole Franche-Comté. Le concept est simple : 900 mètres carrés dédiés aux produits de la ferme, provenant uniquement des exploitations à proximité, (50-60 kilomètres maximum), avec uniquement des produits de saison.

Tous les agriculteurs sont propriétaires du magasin, ils ont une petite surface de vente, les moyens sont ainsi mis en commun. C'est l'ouverture d'un portail vers le monde agricole et la Caisse régionale continuera à s'engager auprès de ces acteurs pour soutenir les transformations de l'agriculture.

WEB CONFÉRENCE RETRAITE DES AGRICULTEURS

En septembre 2021, une web conférence a été programmée par le Crédit Agricole Franche-Comté à l'intention de nos clients agriculteurs afin de les accompagner dans une étape importante de leur vie : la retraite.

L'objectif était de les aider à mieux comprendre son fonctionnement et surtout de découvrir les solutions pour anticiper la baisse de revenus. Divers sujets périphériques ont été abordés par 3 spécialistes de la retraite comme par exemple le traitement fiscal et social des cotisations.

Au-delà du rôle de financeur de l'économie, le Crédit Agricole Franche-Comté a pour vocation d'être utile au territoire en proposant des réunions d'information à tous les profils de ses clients.

RÉALISATIONS

FAVORISER L'INSTALLATION

La Caisse régionale a lancé L'Installation by CA. Ce nouveau dispositif comprend notamment un prêt souple pour faire face aux aléas, des avantages fidélités, la remise d'une tablette, une offre d'assurance incitative et un volet e-commerce pour créer une boutique sur Internet.

Le Crédit Agricole Franche-Comté a également signé avec la Fédération nationale des Safer (sociétés d'aménagement foncier et d'établissement rural) une convention sur le portage foncier. Elle permet de bénéficier d'un financement relais pour l'acquisition de terres agricoles.

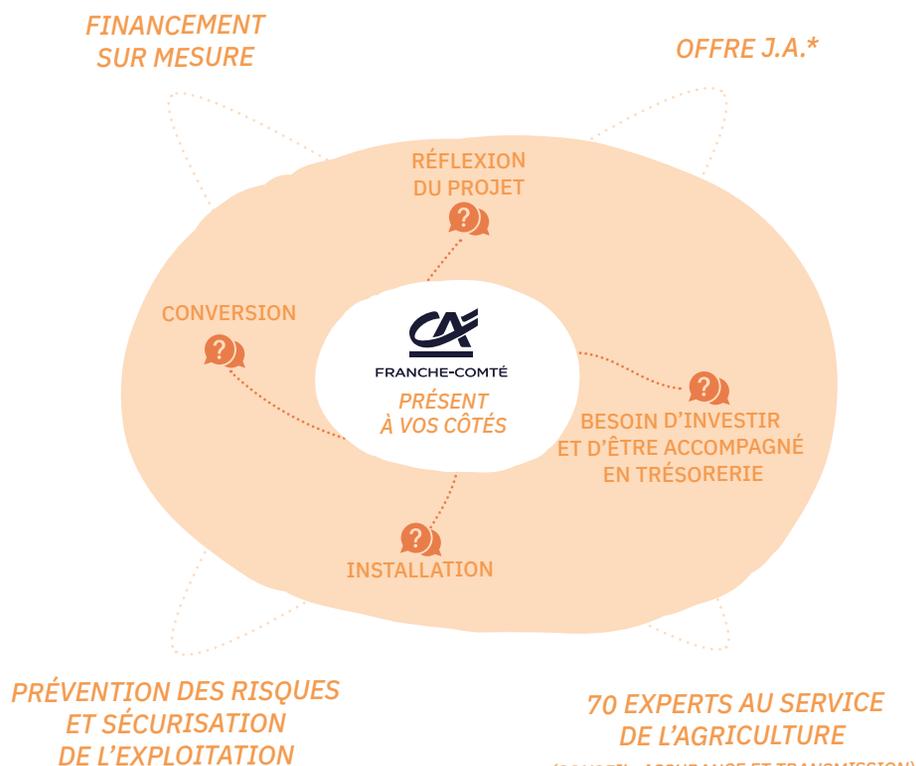


OFFRE BIO POUR S'ADAPTER AUX ÉVOLUTIONS DU MONDE AGRICOLE

L'agriculture biologique est une filière en plein développement pour répondre aux attentes des consommateurs en produits bios.

Le Crédit Agricole Franche-Comté en tant que partenaire de toutes les agricultures entrepreneuriales a mis en place une démarche d'accompagnement dédiée aux agriculteurs souhaitant convertir leur exploitation en agriculture biologique. Cette démarche est composée d'une offre, avec nos services bancaires et assurances et un accompagnement pour orienter nos clients vers nos partenaires, sur les questions techniques liées à leur projet.

UNE DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT DÉDIÉE AUX AGRICULTEURS



* Jeunes agriculteurs

RÉALISATIONS

ACCOMPAGNEMENT DES CIRCUITS COURTS

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



UNE ASSURANCE POUR SON ACTIVITÉ DE VENTE DIRECTE

- ❖ Diagnostic prévention
- ❖ Assurance multirisque



UN FINANCEMENT POUR SON DÉVELOPPEMENT

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



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

- ❖ Pack e-vitrine
- ❖ Pack e-boutique



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

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

FAVORISER L'ÉMERGENCE D'UNE AGRICULTURE DURABLE

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





03.

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

AU SERVICE DU BIEN COMMUN

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

VALORISER NOS SOCIÉTAIRES



POLITIQUE

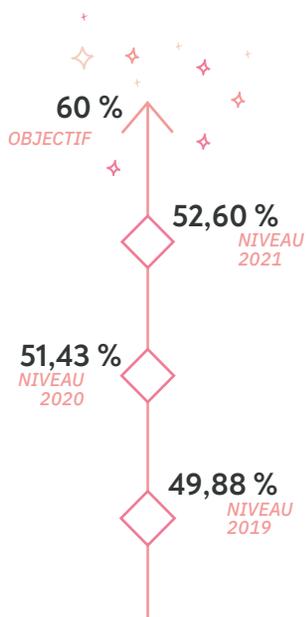
ÊTRE SOCIÉTAIRE, C'EST ÊTRE PLUS QU'UN CLIENT

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

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

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

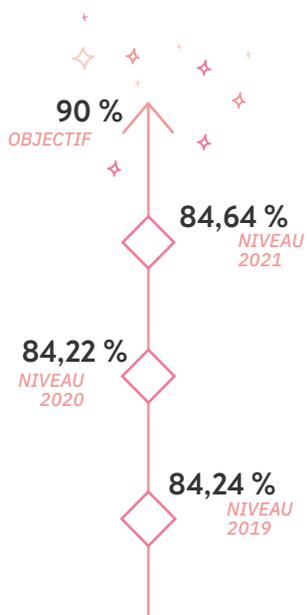
INDICATEUR DE PERFORMANCE :



PART DE SOCIÉTAIRES

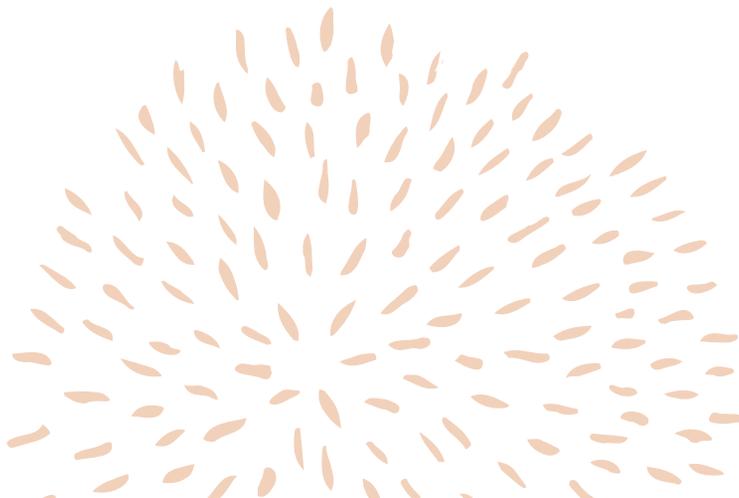
267 050
SOCIÉTAIRES

166 908
CARTES
SOCIÉTAIRES



53 831
LIVRETS
SOCIÉTAIRES COMTOIS

PART DE SOCIÉTAIRES
ÉLIGIBLES
AU PROGRAMME FIDÉLITÉ



INCARNER NOS VALEURS ET NOS ENGAGEMENTS PAR DES PREUVES

Le modèle du Crédit Agricole repose sur des valeurs de proximité, responsabilité et solidarité particulièrement adaptées aux défis sociétaux contemporains. Solide et reconnu, il fait des Caisses régionales les banques coopératives et mutualistes du XXI^e siècle.

Leurs élus et collaborateurs démontrent chaque jour leur utilité dans leur manière de s'engager pour mieux accompagner les clients et soutenir le développement des territoires. Ils valorisent également ses atouts auprès de la population à travers des initiatives variées, mettant notamment l'accent sur le partage, la co-construction et l'importance accordée au long terme.



EN QUOI NOTRE MODÈLE EST-IL COOPÉRATIF ?

UN STATUT

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

UNE FINALITÉ

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

UNE GOUVERNANCE

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

UNE RELATION AU LONG TERME

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

UNE COOPÉRATION

UNE CO-CONSTRUCTION

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

RÉALISATIONS

L'ESCAPE GAME DU SOCIÉTARIAT

L'Agence de Besançon le Vigny s'est transformée le temps d'une matinée en salle d'escape game « L'escape game du Sociétariat » en créant une activité ludique afin de sensibiliser nos clients sur les valeurs d'une banque mutualiste et le sociétariat.

Ce jeu a été mis au point par l'ensemble des collaborateurs de l'agence en partant d'une idée simple : trouver des énigmes autour du sociétariat. Ce fut un moment particulièrement convivial où les clients ont pu voir un autre visage de leurs conseillers.

Cette demi-journée a permis de créer des liens entre clients, collaborateurs et administrateurs.



ASSEMBLÉES GÉNÉRALES 2021 À DISTANCE

Dans ce contexte si particulier de crise sanitaire, le Crédit Agricole Franche-Comté est resté proche de ses clients sociétaires en leur proposant un nouveau format d'Assemblées Générales, à la fois 100 % Humaines et 100 % Digitales.

Une expérience nouvelle doublée d'un défi technique a permis aux 260 000 sociétaires des 45 Caisses locales réparties sur la Franche-Comté de rester proche de leur banque coopérative aux valeurs mutualistes. Ces assemblées furent :

- ❖ innovantes car les sociétaires ont pu voter à distance via leur banque en ligne de manière simple et sécurisée préalablement à leur Assemblée Générale. Ceux qui n'ont pas eu la possibilité d'utiliser le vote en ligne pouvaient déposer leur pouvoir en agence.
- ❖ interactives car les sociétaires des 45 Caisses locales franc-comtoises ont pu suivre en toute sécurité depuis chez eux, en direct et sur internet, la retransmission de leur Assemblée Générale de Caisse locale via l'utilisation du streaming.
- ❖ participatives et démocratiques car lors de ce rendez-vous annuel, les sociétaires ont pu échanger par Tchat avec les représentants de la Direction Générale et les administrateurs de Caisse locale présents.

Le modèle mutualiste né à la Maison de Salins-les-Bains a toujours su au fil des années s'adapter, se transformer, innover tout en restant fidèle à ses valeurs.

DÉFI KIPLIN

Le Défi solidaire est revenu à l'occasion de l'évènement de valorisation du sociétariat. Cette année, la Caisse régionale a choisi de poursuivre sa dynamique de soutien à la jeunesse et a donc choisi de soutenir 4 associations étudiantes locales par le biais de cette animation :

- ❖ l'association des étudiants AE UTBM, gérante d'une épicerie solidaire qui distribue des denrées alimentaires et du matériel aux étudiants en difficulté
- ❖ la BAF – Fédération des Étudiants Franc-Comtois, qui regroupe une quinzaine d'associations et qui gère AGORAE (espace d'échanges et de solidarité)
- ❖ l'Association des Étudiants en optique de Morez qui favorise, développe et perfectionne l'instruction professionnelle de ses membres
- ❖ l'ALESA – Association des Étudiants, Stagiaires et Alternants de l'Agrocampus de Vesoul qui développe l'autonomie des jeunes et favorise leur pratique culturelle et sportive

Cette fois, le défi a été ouvert aux collaborateurs, administrateurs, clients, prospects et associations étudiantes. De plus, un défi inter-associations a été mis en place : les associations ont pu choisir ou rejoindre une équipe dans la catégorie « Association Jeunes » afin de se défier entre elles.

Un prix spécial a récompensé cette catégorie.

LES SOCIÉTAIRES

267 050
SOCIÉTAIRES



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



LES 6 ENGAGEMENTS SOCIÉTAIRES

01.

Votre avis
pris en
compte

Lancement
de l'IRC*
sociétaires
en 2019

02.

Un droit
de vote

3 133
participants
aux Assemblées
Générales
en 2021

03.

Une meilleure
connaissance
de la banque

Site sociétaire
Informations
privilégées lors
des assemblées
générales

04.

Des produits
et services
réservés

166 908
cartes
sociétaires

05.

Des rencontres
privilégées
avec les dirigeants
de la banque

45
Assemblées
Générales
de Caisse
locale en 2021

06.

Des informations
sur nos actions
locales

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

* Indice de Recommandation Client.

RÉALISATIONS

FAIRE DE CHAQUE CLIENT, UN SOCIÉTAIRE

Après avoir franchi en 2018 le cap des 10 millions de sociétaires, le Crédit Agricole poursuit ses efforts pour encourager ses clients à devenir coopér'acteurs de leur banque en acquérant des parts sociales.

Le Groupe souhaite ainsi renforcer son modèle coopératif et accélérer son engagement économique, social et environnemental dans les territoires. Pour faire adhérer leurs clients au sociétariat, la Caisse régionale valorise les initiatives locales à travers des campagnes d'information et de sensibilisation régulières.

Elle organise chaque année des événements comme les semaines du sociétariat.

PROPOSER À NOS SOCIÉTAIRES DES OFFRES RÉSERVÉES ET SOLIDAIRES

Les liens tissés par le Crédit Agricole Franche-Comté avec ses sociétaires reposent également sur des offres et services réservés et solidaires : la carte et le livret sociétaires. À chaque utilisation de sa carte par le sociétaire, la banque régionale abonde un fonds dédié au soutien d'associations locales.

Quant à l'épargne collectée sur son livret, elle est utilisée pour financer de jeunes entrepreneurs, contribuant ainsi au dynamisme économique local. Des avantages exclusifs permettent à la Caisse régionale d'accompagner les sociétaires au-delà du domaine bancaire par exemple en leur facilitant l'accès à des sites culturels et de loisirs.





DIVERSIFIER ET IMPLIQUER LES ADMINISTRATEURS DANS NOS CONSEILS D'ADMINISTRATION



POLITIQUE

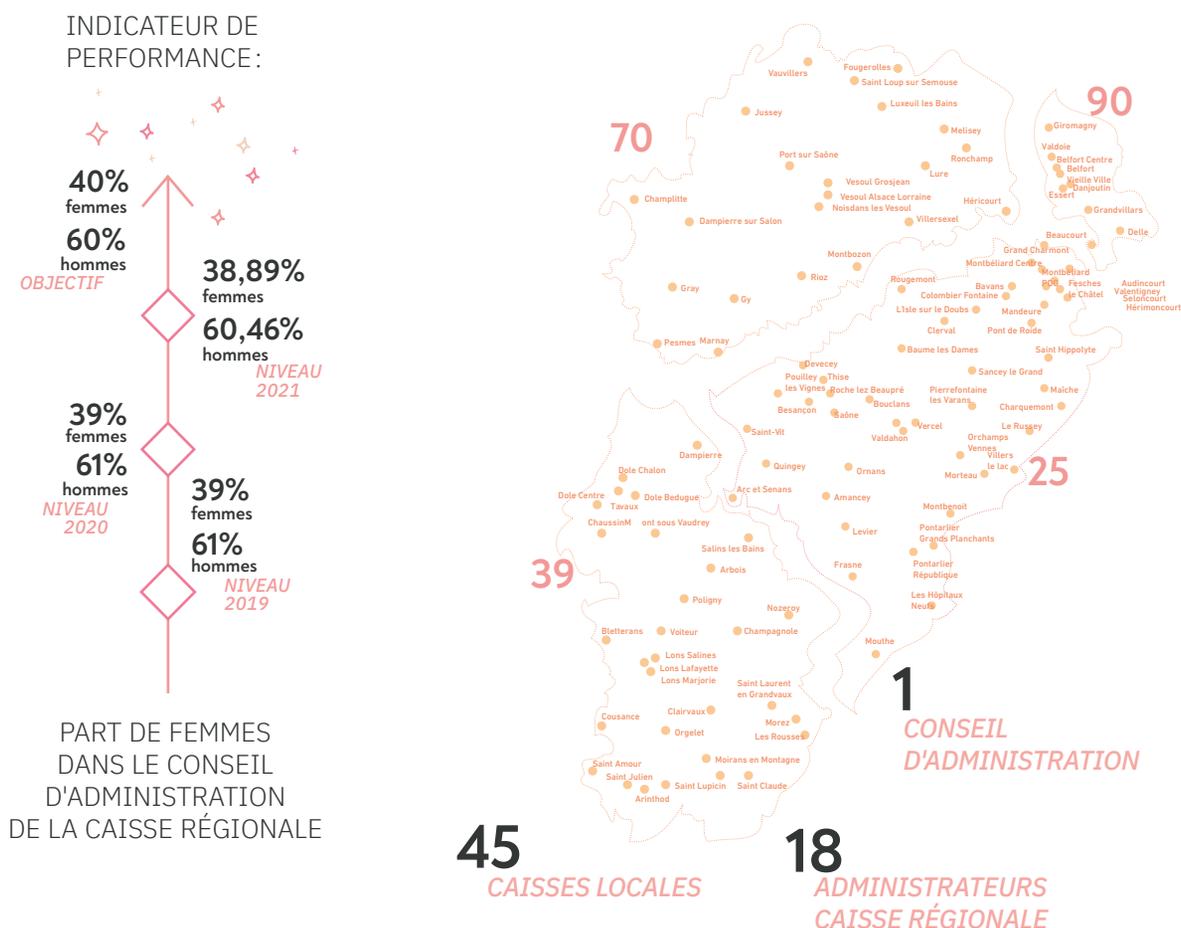
Au fil des ans, les administrateurs de notre Caisse régionale et de nos 45 Caisses locales se diversifient avec des profils plus représentatifs de nos clients sociétaires : artisans, salariés, professions libérales, entrepreneurs, agriculteurs, retraités, jeunes actifs.

Aujourd'hui, ce sont 526 administrateurs qui animent notre réseau mutualiste de 45 Caisses locales.

Très impliqués dans la vie locale et très engagés sur le terrain, ils identifient les projets de développement et les initiatives qui ont du sens. Ils peuvent participer à l'accompagnement des actions menées, en liaison étroite avec les collaborateurs des agences et de notre Caisse régionale.

Ce sont à la fois les porte-paroles des sociétaires dans nos instances de gouvernance et les ambassadeurs de la banque sur notre territoire.

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



S'ENTOURER D'ADMINISTRATEURS ENGAGÉS

Au Crédit Agricole Franche-Comté, 526 de nos sociétaires, sont devenus administrateurs. Leur rôle est de nous partager les interrogations des clients et de s'impliquer dans les actions menées par les Caisses locales et la Caisse régionale.

Ils s'engagent au service du territoire où ils vivent et travaillent. Des profils variés : artisans, salariés, agriculteurs, retraités, jeunes actifs etc. Les administrateurs sont représentatifs des sociétaires du Crédit Agricole Franche-Comté.

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.

526
ADMINISTRATEURS

24 %
AGRICULTEURS

31 %
RETRAITÉS

2 %
CHEFS D'ENTREPRISE
PME/PMI

36 %
SALARIÉS

39,5 %
FEMMES

60,5 %
HOMMES

2 %
PROFESSIONS
LIBÉRALES

5%
ARTISANS / COMMERÇANTS

PLACER NOS ADMINISTRATEURS AU CŒUR DE NOTRE RÉSEAU COOPÉRATIF

Les administrateurs occupent une place centrale au Crédit Agricole. Ce sont les porte-paroles des sociétaires auprès de la gouvernance de leur Caisse locale. Ils participent à l'animation de la vie coopérative et de leur communauté de sociétaires. Ils ont aussi une fonction d'ambassadeurs de leur Caisse régionale et de facilitateurs au service du développement local.

Ceux qui souhaitent s'engager davantage peuvent se porter volontaires pour devenir référents sur des sujets qui leur tiennent à cœur. Les administrateurs connaissent les enjeux économiques, sociaux et environnementaux des territoires dans lesquels ils vivent et travaillent. Véritables traits d'union entre les sociétaires et leur banque, ils s'engagent au quotidien pour faire vivre le modèle coopératif. Pour renforcer leur rôle et leurs missions, de nombreuses Caisses régionales ont déployé une charte de l'administrateur.

LE RÔLE DE L'ADMINISTRATEUR



RÉALISATIONS

ÉCOUTER, INFORMER ET FORMER

Afin de permettre aux élus d'assurer pleinement leurs missions, la Caisse régionale a déployé des outils et des services tel que l'extranet des élus sur lequel ils peuvent s'informer et échanger.

Elle leur propose également des parcours de formation adaptés à leurs responsabilités et à leurs besoins. À cela s'ajoute, depuis 2021, un dispositif d'écoute. Il prend la forme d'une enquête en ligne réalisée auprès des administrateurs de Caisse locale.

Les réponses collectées servent à calculer l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER), utilisé pour nourrir une démarche d'amélioration continue.

REPRÉSENTER LES SOCIÉTAIRES À CHAQUE NIVEAU DE L'ORGANISATION COOPÉRATIVE

La Caisse régionale place l'humain au cœur de sa gouvernance coopérative, déclinée sur deux niveaux. Au niveau de la Caisse locale, les sociétaires élisent leurs administrateurs, qui deviennent leurs représentants, forment le conseil d'administration et élisent leur président.

Ce dernier est moteur et pilote de l'activité de la Caisse locale, il en est également le garant de sa vie politique et juridique. Les relations entre les administrateurs des Caisses locales et régionales sont de premier ordre et reposent sur la connaissance des besoins du territoire et de la stratégie de la Caisse régionale.

Au niveau de la Caisse régionale, les administrateurs élus par les présidents des Caisses locales, forment le conseil d'administration qui valide les grandes orientations politiques et stratégiques proposées par le comité de direction.

ACCOMPAGNER LA GOUVERNANCE PAR DES COMITÉS EXPERTS

Le conseil d'administration de la Caisse régionale s'appuie sur trois comités experts. Le comité des nominations identifie, évalue et recommande les candidats potentiels aux postes d'administrateurs.

Le comité d'audit assure les questions relatives au contrôle des comptes et à la communication financière.

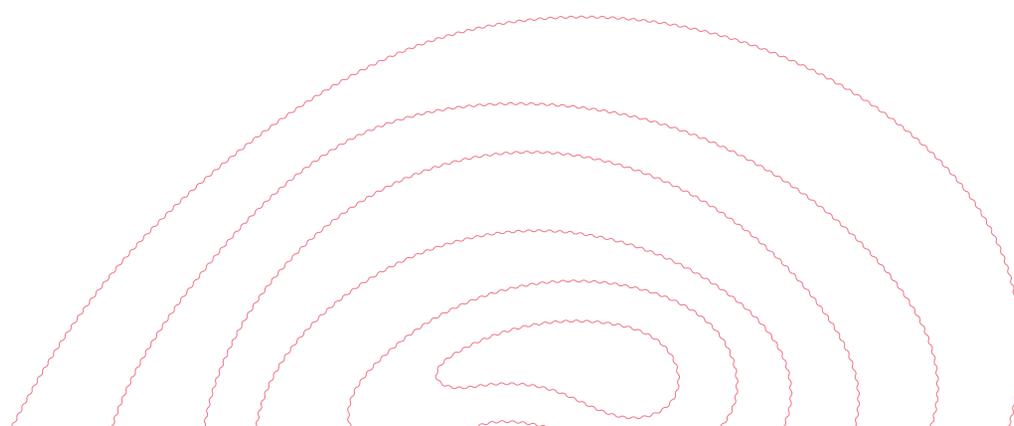
Enfin, le comité des risques apporte ses conseils en matière de risque et de conformité.

UNE ENQUÊTE POUR DONNER LA PAROLE À NOS ADMINISTRATEURS

Dans le cadre du plan à moyen terme du Groupe Crédit Agricole, les Caisses régionales ont souhaité mener une démarche d'écoute auprès de leurs administrateurs.

Le degré d'engagement et de recommandation et l'identification des leviers majeurs d'amélioration ont été collectés avec les réponses apportées à la cinquantaine de questions posées.

L'objectif de ce questionnaire comprend deux dimensions. Dans un premier temps, recueillir leur ressenti sur la gestion de la crise sanitaire par le Crédit Agricole Franche-Comté. Puis dans un second temps, répondre aux questions en prenant en compte les deux dernières années écoulées (dernier IER réalisé en 2021).





500 000€

DÉDIÉS AUX ÉTUDIANTS

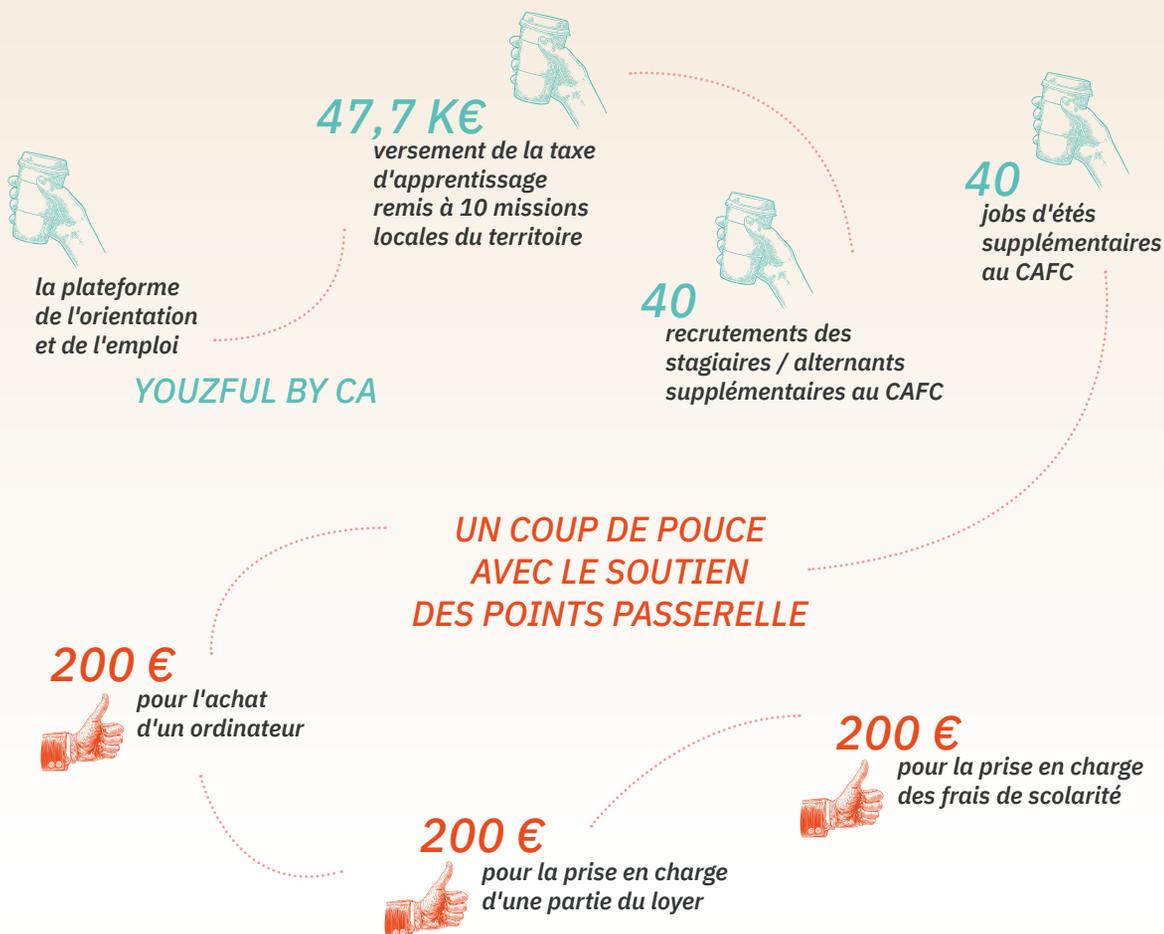
De très longue date, de par sa politique de recrutement ambitieuse, son action historique en faveur de l'alternance, son soutien au sport amateur, véritable levier d'insertion, le groupe Crédit Agricole est mobilisé en faveur des jeunes. Au Crédit Agricole Franche-Comté, soutenir les jeunes dans ce contexte inédit est primordial. Dans la continuité de l'engagement du Groupe Crédit Agricole, la banque régionale a validé en conseil d'administration un plan de soutien aux étudiants de 500 k€. Ce plan se décompose en 4 axes majeurs :

-  150 k€ pour les dons alimentaires et premières nécessités
-  80 k€ pour le bien-être et la santé mentale
-  150 k€ pour l'emploi et la pédagogie
-  100 k€ pour des bons plans bancaires et un accompagnement financier

L'essentiel de l'utilisation de ces enveloppes, en particulierité l'enveloppe de solidarité, est laissé à l'appréciation des agences et Présidents de Caisses Locales afin de capitaliser sur les partenariats de proximité qu'ils peuvent avoir avec les étudiants, les professionnels, les commerçants et les associations d'entraide. C'est également une manière de montrer l'engagement des salariés et administrateurs du Crédit Agricole Franche-Comté dans la vie locale du territoire.

Être aux côtés des étudiants dans les bons comme les mauvais moments c'est ça aussi agir chaque jour dans leur intérêt et celui de la société.

CHIFFRES CLÉS



RÉTROSPECTIVE

23 MARS



1^{re} distribution de paniers alimentaires et épicerie solidaire avec la BAF BESANÇON

3 AVRIL



Distribution de repas avec les restaurateurs MONTBÉLIARD

1^{er} AVRIL



Collecte alimentaire avec l'association Mémo MONTBÉLIARD

29 AVRIL



Opération Chefs solidaires BELFORT

7 AVRIL



Distribution de tartes flambées avec Flam's BELFORT

15 MAI



Projet d'accompagnement des étudiants / apprentis et jeunes en situation de précarité via l'enveloppe alimentaire VESOUL

21 MAI



2^e collecte alimentaire avec l'association Mémo MONTBÉLIARD

SEPTEMBRE



1 000 bons de 15 € PRODUITS AGRICOLES RÉGIONAUX

SEPTEMBRE



1 000 bons de 15 € COIFFEUR

SEPTEMBRE



100 places offertes pour un MATCH ESBF

DÉCEMBRE



1 000 bons de 15 € PRODUITS AGRICOLES RÉGIONAUX

SEPTEMBRE



Bienvenue aux étudiants



04.

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

LA SATISFACTION COLLABORATEUR

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

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



POLITIQUE

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La Caisse régionale est attentive à proposer les meilleures conditions sociales et matérielles d'exercice des métiers. Elle s'engage à décliner localement les accords nationaux qui traitent de ces sujets en s'appuyant sur une logique participative et la concertation avec les Instances Représentatives du Personnel.

Elle porte une attention toute particulière à la prévention et la prise en compte des risques professionnels, la veille des risques psychosociaux, dans un contexte d'entreprise soumis à des adaptations permanentes.

GESTION DYNAMIQUE ET TRANSPARENTE DES PARCOURS PROFESSIONNELS

La motivation des collaborateurs se veut favorisée par une gestion dynamique des carrières dans le cadre d'un management collaboratif qui favorise la mise en action et la prise d'initiatives.

La visibilité des métiers proposés au sein de la Caisse régionale est facilitée par la diffusion de cartographies, fiches métiers et divers guides incitant les collaborateurs à prendre en main leur carrière et leur employabilité. Des échanges réguliers (entretiens d'appréciation) avec les managers, assortis de revues d'effectifs périodiques permettent d'identifier les talents et d'encourager les mobilités et les évolutions de carrière sur la seule base des qualités professionnelles et compétences requises. Les collaborateurs sont accompagnés dans l'élaboration de leur propre parcours professionnel au sein de différents services par des immersions de découverte.

Ces échanges favorisent la cohésion sociale interne. La Caisse régionale s'attache à identifier et faire grandir les talents présents dans l'entreprise en s'appuyant également sur des formations innovantes et liées au développement personnel.

Ainsi l'entreprise fait ressortir son capital humain en proposant des formations telles que : la prise de parole en public, la gestion du stress etc.

1453
SALARIÉS

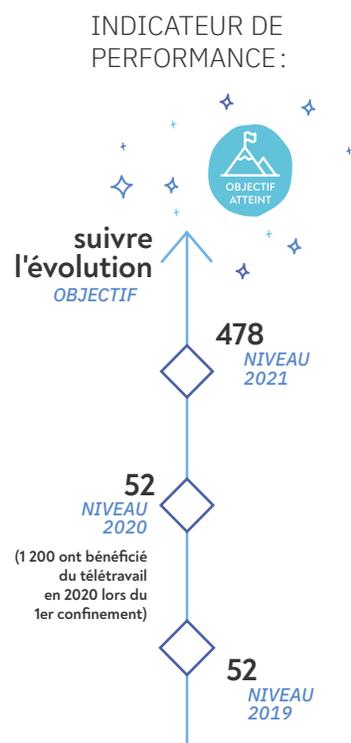
91
EMBAUCHES
EN CDI EN
2021

66
ÉTUDIANTS
EN ALTERNANCE

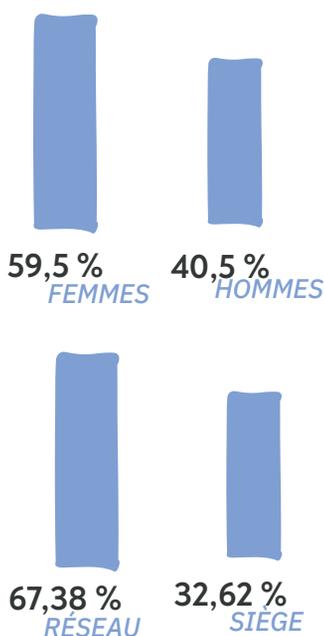
129
STAGIAIRES
ACCUEILLIS
SUR 2021

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

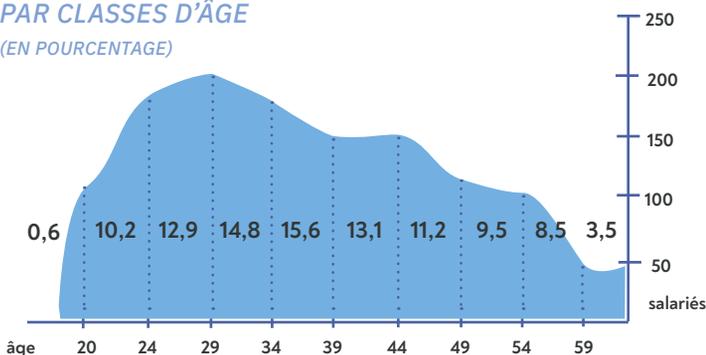
C'est un recruteur de premier plan qui valorise la diversité avec une dynamique de recrutement : partenariat avec les écoles et les universités en participant activement aux forums de recrutement.



PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DU TRAVAIL À DISTANCE (2019/2020) ET DU TÉLÉTRAVAIL (2021)



RÉPARTITION PAR CLASSES D'ÂGE (EN POURCENTAGE)



19,62 %
DES CDI ONT BÉNÉFICIÉ D'UNE ÉVOLUTION DE CARRIÈRE

40
PERSONNES EN FORMATION PAR JOUR SUR L'ENSEMBLE DE L'ANNÉE (MOYENNE)

46 H
DE FORMATION PAR SALARIÉ

8,7 %
DE LA MASSE SALARIALE INVESTIE EN FORMATION

8 278
JOURS DE FORMATION PAR AN

RÉALISATIONS

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

C'est dans des situations inédites qu'une entreprise dévoile toute sa capacité à s'adapter à un contexte particulièrement instable.

Le potentiel humain et technologique ont permis au Crédit Agricole Franche-Comté d'apporter des solutions à ses 1 453 collaborateurs, ses 526 administrateurs et à ses 521 514 clients. Forte des consignes indiquées par l'État, la banque régionale a su mettre en œuvre rapidement des mesures complémentaires.

Elles ont été validées et saluées par la MSA et par la Médecine du Travail.

DES COLLABORATEURS MOBILISÉS ET PROTÉGÉS GRÂCE AU TÉLÉTRAVAIL

L'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale a répondu présent durant cette crise sanitaire. La priorité a été de satisfaire les besoins des clients tout en préservant la santé des collaborateurs. Cette démarche s'est concrétisée auprès des clients et des collaborateurs par de nombreuses initiatives, notamment par le développement du télétravail. Le Crédit Agricole Franche-Comté et Crédit Agricole Technologies et Services ont déployé des moyens visant à faciliter le travail à distance d'abord en équipant les collaborateurs de près de 1 200 ordinateurs portables en 2020 puis en élargissant le périmètre des fonctionnalités réalisables à distance en 2021.

La Caisse régionale ainsi que les partenaires sociaux ont signé un accord d'Entreprise pour mettre en place le télétravail de façon pérenne, applicable au 1^{er} janvier 2021. Les collaborateurs des sites francs-comtois peuvent désormais bénéficier de 2 jours de télétravail par semaine.

Ce nouveau dispositif permet de :

- ❖ Renforcer l'autonomie et la motivation des collaborateurs.
- ❖ Évaluer les bénéfices en matière de qualité de vie au travail des salariés, notamment en réduisant l'impact du temps de trajet domicile/lieu de travail.
- ❖ Contribuer à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
- ❖ Mesurer l'impact sur la politique de développement durable de la Caisse régionale et notamment sur le « bilan carbone » lié à la réduction des déplacements des salariés.

PRÉSERVER LA SANTÉ DE NOS COLLABORATEURS : UNE PRIORITÉ

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

- ❖ Distanciation physique : marquage aux sols, mise à disposition de parois plexiglas, diminution de la capacité des salles de réunion et des ascenseurs avec une signalétique appropriée.
- ❖ Nettoyage plus fréquent des espaces de travail avec les produits adaptés.
- ❖ Remise d'un kit sanitaire aux collaborateurs des sites et des agences contenant des masques, du gel hydroalcoolique et du spray désinfectant avec un système de renouvellement.
- ❖ Prise en charge immédiate par le service RH de toutes les situations liées aux virus et contexte sanitaire.
- ❖ 12 communications RH et 10 protocoles sanitaires ont été élaborés et diffusés afin d'adapter les règles au contexte sanitaire évolutif et assurer la sensibilisation des collaborateurs aux gestes barrières.

Sur 2021 nous avons pu distribuer :

- ❖ 1 425 litres de gels hydroalcooliques,
- ❖ 274 250 masques dont : 272 000 masques jetables, 2 250 masques lavables,
- ❖ 1168 paquets de 30 lingettes bactéricides et 680 désinfectants toutes surfaces.



RÉALISATIONS

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL : CHATBOT YOGIST

À l'occasion de la semaine de la qualité de vie au travail (QVT), le Crédit Agricole Franche-Comté a proposé à ses collaborateurs des sessions YOGIST en visio-conférence.

Ce petit outil digital vous propose de faire une pause salvatrice au milieu de votre journée de travail. Les collaborateurs peuvent choisir la partie du corps à détendre, le besoin (détente ou boost d'énergie) ainsi que le niveau de discrétion requis.

LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DUERP) DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ FAIT PEAU NEUVE

Le DUERP repose sur un inventaire des situations de travail et des risques professionnels pouvant porter atteinte à la santé et à la sécurité des collaborateurs, selon l'analyse de la gravité et de la fréquence. Il recense les mesures préventives visant à les réduire voire les supprimer.

L'identification, l'analyse et le classement des risques professionnels du Crédit Agricole Franche-Comté nous permettent de définir les actions de prévention prioritaires à mettre en place afin d'améliorer la sécurité des collaborateurs.

À titre d'exemple, afin de prévenir le risque lié aux incivilités, nous avons lancé une démarche d'information et de sensibilisation notamment au travers d'une affiche de sensibilisation client et d'une communication interne.

Ce nouveau DUERP a été construit en collaboration avec les membres de la CSSCT (Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail) et avec l'aide d'un cabinet externe spécialisé en prévention des risques.





PROMOUVOIR L'EXPRESSION DES SALARIÉS ET LE DIALOGUE SOCIAL



POLITIQUE

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

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

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

Elle veille pour cela à :

- ❖ Définir tous les ans un calendrier de négociations sociales
- ❖ Identifier chaque année le nombre d'accords signés par l'Instance Représentative du Personnel : CSE

RÉALISATIONS

PROJET D'ENTREPRISE : DES WORLD CAFÉS POUR DONNER LA PAROLE À NOS COLLABORATEURS ET NOS ÉLUS

Le nouveau Projet d'Entreprise CA'venir a été officiellement lancé en 2021 avec une volonté d'embarquer l'ensemble des collaborateurs et des administrateurs sur les grands enjeux de demain.

À l'issue d'un parcours d'identification des défis que le Crédit Agricole devra relever au cours des prochaines années, quatre ont vu le jour : le défi Humain, client, RSE et Performance.

En mai 2021, la Caisse régionale a donc consacré un temps d'intégration dédié aux hommes et aux femmes de l'entreprise à des World Cafés. Lors de cet événement, tous ont été invités à participer à une demi-journée d'échanges et de découverte afin de construire collectivement notre Projet d'Entreprise et enrichir nos DÉFIS.

Au total :

- ❖ 32 demi-journées organisées sur les 4 sites administratifs
- ❖ 1 400 salariés et 110 administrateurs ont répondu présent à cet événement
- ❖ 6 stands proposant plusieurs ateliers et 4 tables rondes sur chaque défi
- ❖ +800 idées remontées

UNE NOUVELLE ÉDITION POUR L'IER

L'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) est, pour chaque collaborateur, l'occasion de s'exprimer de manière anonyme et confidentielle sur l'entreprise, l'expérience au sein de leur entité et les aspects de leur vie professionnelle.

L'enquête « Indice d'Engagement et de Recommandation (IER) » a été renouvelée cette année du 14 septembre au 5 octobre 2021.

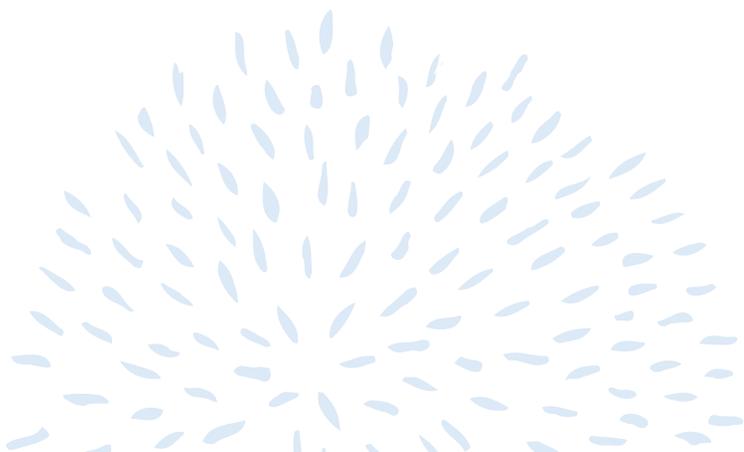
Une attention spécifique a été portée à la mesure des avancées de notre Projet Humain. Dans un monde de plus en plus complexe, notre Projet Humain fait évoluer notre culture managériale pour permettre à la responsabilité de chacune et chacun de s'exprimer pleinement.

Cette transformation se fait sur un temps long et s'appuie sur un collectif.

En 2021, nous avons atteint un taux de 84 % de participation avec une note de 77. La mobilisation importante des collaborateurs rend les résultats significatifs et exploitables. Ces derniers seront d'autant plus stratégiques cette année qu'ils vont permettre au Crédit Agricole Franche-Comté de s'appuyer sur ces résultats pour construire notre nouveau Projet d'Entreprise CA'venir.

En s'inscrivant dans le cadre du Projet du Groupe et plus particulièrement du Projet Humain, l'IER fait de chaque collaboratrice et collaborateur un acteur du changement.

Cette année, plus particulièrement dans ce contexte inédit, la banque régionale réaffirme que « ce que nous sommes pendant cette crise détermine ce que nous serons ensuite ».

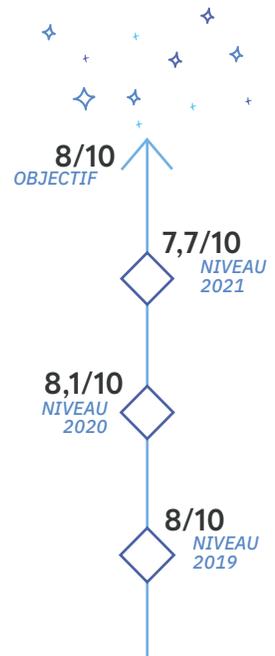


LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE) : LA NOUVELLE INSTANCE DE DIALOGUE SOCIAL

Le CSE se substitue désormais aux délégués du personnel (DP), au comité d'entreprise (CE), à la délégation unique du personnel (DUP) et au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Au total, avec le bouleversement de la crise sanitaire, ce sont plus de 16 CSE qui se sont déroulés en 2021 pour formuler un avis sur les orientations stratégiques de l'entreprise, sa situation économique et financière, sa politique sociale, ainsi que sur les conditions de travail et de l'emploi.

Ces CSE ont permis également de signer des accords collectifs dont la mise en place du télétravail pour les collaborateurs des sites à hauteur de 2 jours par semaine. Un accord qui prend encore plus de sens en ce qui concerne la sécurité et la santé de nos collaborateurs.

INDICATEUR DE PERFORMANCE :



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE IER



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



POLITIQUE

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

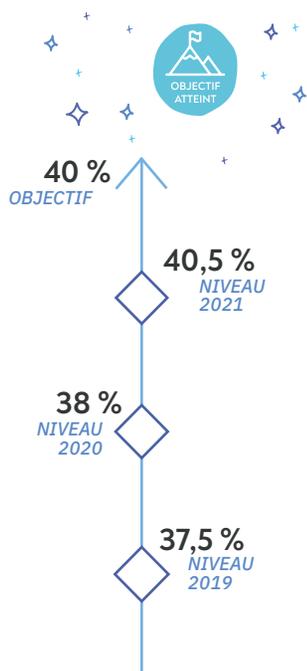
Les pratiques mises en œuvre dans le cadre des processus de mobilité interne sont fondées sur les seuls éléments objectifs d'appréciation, relatifs aux qualités professionnelles et compétences attendues (savoir, savoir-faire et savoir-être). Le Crédit Agricole Franche-Comté mène une politique de recrutement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

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

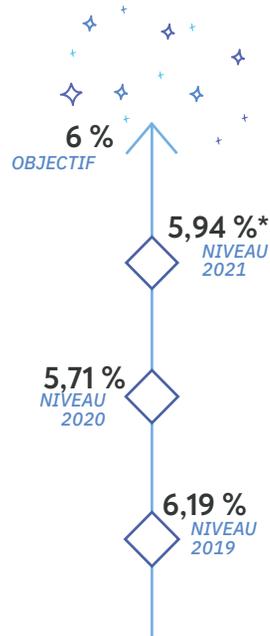
Le Crédit Agricole Franche-Comté réaffirme sa volonté de faire progresser la dynamique enclenchée en matière d'égalité professionnelle homme-femme et d'intégration des personnes en situation de handicap. Dans ces domaines, les actions s'inscrivent dans la perspective de renforcer la représentativité féminine au sein du personnel d'encadrement, notamment dans le management du réseau de distribution et de situer durablement la Caisse régionale au-delà des seuils minimums légaux s'agissant des travailleurs handicapés.

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

INDICATEUR DE PERFORMANCE :



POURCENTAGE DE FEMMES
AU NIVEAU DE LA POPULATION
DES CADRES



COLLABORATEURS
EN SITUATION DE HANDICAP

* Taux prévisionnel 2021



RÉALISATIONS



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

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

Notre politique d'embauche dynamique donne à notre Caisse régionale un rôle majeur sur le marché du travail en Franche-Comté. Elle attire chaque année de nouveaux collaborateurs avec des offres d'emploi et des perspectives d'évolution professionnelle variées. Ouvertes à toutes les compétences, les Caisses régionales détectent et attirent les talents en nouant des partenariats ciblés avec des acteurs locaux, comme Pôle emploi, les universités ou les centres de formation. Le recrutement s'appuie sur des approches novatrices, comme des castings vidéo. Des dispositifs d'accompagnement facilitent ensuite l'intégration des nouveaux arrivants.

À travers cette action, nous développons l'attractivité et la notoriété de notre marque employeur pour recruter les talents de demain. Nous contribuons également à la diversité et au dynamisme des territoires ainsi qu'à l'insertion des jeunes sur le marché du travail, un sujet qui a pris encore plus d'importance avec la crise sanitaire.

91 embauches en 2021, une année record en termes d'emploi malgré la période de pandémie, 129 stagiaires et 66 contrats en alternance au 31 décembre 2021.

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ

La Caisse régionale lutte contre toutes formes de discriminations y compris en interne avec une approche inclusive de la gestion de nos ressources humaines. Elle se mobilise notamment en faveur de la mixité femmes/hommes.

Elle améliore également l'équité entre ses collaborateurs et collaboratrices pour les rémunérations, l'accès aux postes à responsabilité et l'évolution de carrière.

La banque régionale s'appuie pour ce faire sur le Guide de la mixité, qui permet de réaliser un diagnostic de situation et de lancer des plans d'action. L'insertion des travailleurs en situation de handicap est une autre priorité des Caisses régionales.

Ces dernières agissent à travers la mission Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA). Déployée depuis 2006, celle-ci conduit des politiques volontaristes visant à faciliter le recrutement et le maintien dans l'emploi des collaborateurs.

RÉALISATIONS

ACCUEIL DES STAGIAIRES EN ZONE REP ET REP+

Le soutien à l'insertion professionnelle des jeunes est une priorité de la Caisse régionale.

Il s'est encore accru en 2021 dans le cadre du plan en faveur de la jeunesse lancé par le Crédit Agricole. Nous nous sommes mobilisés en particulier en tant qu'employeurs responsables. Ainsi, en 2021 et pour la troisième année consécutive, nous avons accueilli dans nos équipes 10 stagiaires en classe de troisième de réseaux d'éducation prioritaire (REP et REP+). Nous avons également signé 91 CDI, accueilli 129 stagiaires et 66 alternants en 2021.

Ces résultats ont été obtenus malgré les difficultés liées au contexte sanitaire, grâce à la mise en place de méthodes innovantes pour repérer les candidats, échanger avec eux, les sélectionner et intégrer les nouvelles recrues.

UN GESTE SOLIDAIRE AVEC LE DON DE JOUR

La Direction a conclu avec les partenaires sociaux un accord sur le don de jours de repos au profit des collaborateurs confrontés à des situations personnelles graves, nécessitant une présence à domicile en raison de la maladie, handicap, perte d'autonomie ou accompagnement en fin de vie d'un enfant, d'un conjoint ou d'un proche parent.

Ainsi, le don de jours de repos permet au collaborateur bénéficiaire d'être rémunéré pendant son absence. Cet accord s'inscrit dans nos valeurs de solidarité, de responsabilité sociale et d'entraide.

Les jours de congés collectés dans ce fonds de solidarité seront ensuite distribués aux collaborateurs se trouvant dans les situations identifiées. Chaque collaborateur a la possibilité de donner anonymement un ou plusieurs jours de repos, dans la limite de 5 jours par année civile.

GRAND FORUM EMPLOI DIVERSITÉ RH & RSE

Le Crédit Agricole Franche-Comté a participé, comme chaque année, au Grand Forum Emploi Diversité RH & RSE le 18 novembre 2021 organisé par l'association Halte discrimination.

Dans le cadre de cette 13e édition des trophées de la diversité, le Crédit Agricole Franche-Comté est fier d'avoir récompensé deux entreprises qui œuvrent au quotidien pour la diversité dans le monde professionnel.

Félicitations [@VIPP](#) et [@WELLEAT](#) pour leurs actions au quotidien.



LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ ET HECA, PARTENAIRES DU RAID HANDI-FORTS 2021

La 13^e édition du Raid Handi-Forts s'est déroulée le 4 et 5 septembre 2021 à Besançon.

Cette manifestation permet à des personnes en situation de handicap et à des personnes valides de vivre une aventure sportive ensemble, en équipe.

HECA, partenaire de l'événement, était représenté par une équipe de 6 personnes : des membres de l'association Balise 25 et deux de nos collaborateurs, Justine et Éric. Merci à eux pour leur participation et leur engagement.

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

Le 22 novembre 2019, un 4^{ème} accord de branche sur l'emploi des travailleurs en situation de handicap au sein du Crédit Agricole a été signé pour la période 2020-2022. Il fixe de nouveaux objectifs à atteindre, dont un taux d'emploi minimum de 6 % et 200 recrutements supplémentaires en CDI. L'accord intègre également un volet inédit sur la solidarité, qui incite à la mise en place de mesures complémentaires à celles portées par la mission HECA.

Ces mesures concernent les salariés aidants mais aussi notamment le congé proche aidant, le don de jours de congés et divers dispositifs d'information permettant de les accompagner et de mieux prendre en compte leur situation.

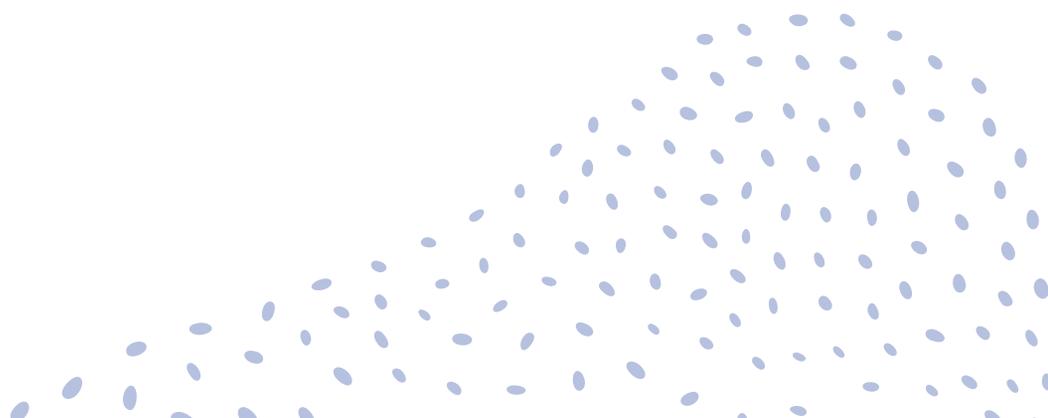
En parallèle, en tant qu'acteur responsable et solidaire, nous faisons appel aux services des ADAPEI et ESAT afin de leur confier des missions relatives à l'entretien des espaces verts ou encore au recyclage du papier.

SOUTENIR L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le Groupe Crédit Agricole, qui a mis en place dès 2006 la mission HECA, veut être une banque de référence en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Grâce à la politique volontariste du Crédit Agricole Franche-Comté conjuguant formation des managers, sensibilisation des collaborateurs, adaptation des postes de travail et accompagnement personnalisé, la Caisse régionale a vu son taux d'emploi de personnes en situation de handicap progresser de manière remarquable pour atteindre plus de 6 % en 2021. Pour valoriser en interne nos collaborateurs en situation de handicap, une vidéo a été postée chaque jour pour les présenter lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

**UNE POLITIQUE VOLONTARISTE
EN FAVEUR DU HANDICAP**





05.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE

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

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LES ÉNERGIES RENOUVELABLES



POLITIQUE

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

Sur le marché des particuliers, la Caisse régionale s'inscrit dans une démarche de promotion de la rénovation thermique. Elle privilégie 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.

RELEVER LE DÉFI DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Le réchauffement climatique fait de la transition énergétique un enjeu majeur pour tous.

Le Crédit Agricole Franche-Comté a décidé de renforcer son engagement dans la transformation des organisations et des territoires.

La Caisse régionale contribue à l'émergence de nombreux projets d'énergies renouvelables dans les territoires. Elle s'appuie sur l'expertise d'Unifergie, filiale de Crédit Agricole Leasing & Factoring.

UNE COOPÉRATION AVEC LA FRUITIÈRE À ÉNERGIE DE QUINGEY

La Caisse régionale a la volonté de nouer des partenariats durables et responsables avec les acteurs du territoire engagés notamment dans la transition énergétique. Cet organisme concourt au développement durable pour les particuliers, les entreprises, les agriculteurs et les collectivités locales, dans ses dimensions économiques, sociales, environnementales et participatives.

Elle contribue, par l'éducation à la citoyenneté et notamment avec la mobilisation des habitants et de toutes les forces vives du territoire, au développement du lien social et au renforcement de la cohésion territoriale.

C'est pourquoi depuis 2017, le Crédit Agricole Franche-Comté accompagne la Fruitière à énergie de Quingey par son action liée à la transition énergétique et a financé d'ores et déjà une dizaine de projets photovoltaïques principalement sur des bâtiments de collectivité publique.

ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE MÉTHANISATION ET DE PHOTOVOLTAÏQUES

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Franche-Comté a revu à la hausse ses ambitions en matière d'accompagnement de transition énergétique.

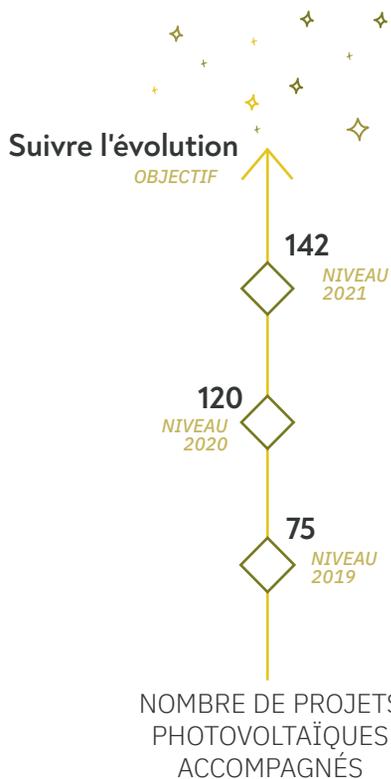
Il a notamment confirmé son engagement dans le financement des énergies renouvelables. L'objectif était de financer 1 projet sur 3 sur le territoire d'ici 2020.

C'est pourquoi la banque régionale apporte une attention toute particulière aux projets d'investissements des entreprises et exploitations agricoles du territoire.

En 2021, le Crédit Agricole Franche-Comté a financé les projets d'énergies renouvelables pour un montant global de 17,60 M€. La banque régionale a accompagné plus de 142 projets photovoltaïques sur des bâtiments professionnels et agricoles.

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

INDICATEUR DE PERFORMANCE :



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

UN SITE INTELLIGENT ET RESPONSABLE : CUSENIER

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

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

Depuis 2017, le Crédit Agricole Franche-Comté et la Ville de Besançon ont signé un partenariat pour mettre en place un Plan de Déplacement Entreprise (PDE). Ce Plan répond à la Loi de Transition Énergétique et à l'engagement fort du Crédit Agricole Franche-Comté en matière de Responsabilité Sociétale et Environnementale.

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

- ❖ **27 % des collaborateurs** ont changé leurs habitudes de déplacement
- ❖ **Une hausse de 12 % d'utilisateurs** des transports en commun
- ❖ **Une réduction de 16 %** d'utilisation des voitures personnelles



LA RÉNOVATION EN CHIFFRE

Immeuble HQE Exploitation (Haute Qualité Environnementale) niveau excellent

7 000m²
DE SURFACE
DE PLANCHER

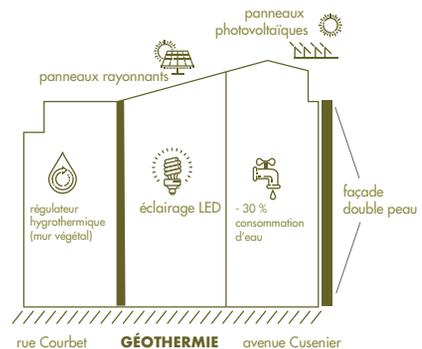
32
ENTREPRISES

1 350m²
DE SURFACE
COMMERCIALE
(AGENCES)

240
COLLABORATEURS
SUR PLACE

100m²
DE PANNEAUX
PHOTOVOLTAÏQUES

25
MOIS DE
TRAVAUX



UNE PRODUCTION D'ÉNERGIE

100 %
RENOUVELABLE

40 %
D'ÉCONOMIE
SUR LES DÉPENSES
ÉNERGÉTIQUES

23,50M€
D'INVESTISSEMENT

10M€
POUR L'AMÉNAGEMENT
DES LOCAUX DE REPLIS

RÉALISATIONS

LE BILAN CARBONE

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

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

À partir des résultats obtenus, il restera à définir un plan d'action pour limiter les émissions de dioxyde de carbone et à appliquer les nouvelles mesures.

Depuis la loi Grenelle II de juillet 2010, le bilan carbone est devenu obligatoire pour un certain nombre d'acteurs publics et privés. Depuis 2015, la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte a établi que les entreprises devaient le réaliser tous les 4 ans contre 3 pour les services de l'État, les collectivités et autres établissements publics.



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

La Caisse régionale a réalisé son 4^e bilan carbone qui tient compte principalement :

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

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

*Gaz à effet de serre

CONSULTATION DU TERRITOIRE : COMMENT LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ PEUT-IL AIDER À RÉPONDRE AUX ENJEUX CLIMATIQUES ?

En 2022, le Crédit Agricole Franche-Comté souhaite accélérer son engagement environnemental envers son territoire, ses clients, ses administrateurs et ses salariés en s'investissant pleinement pour relever le défi climatique.

Les experts scientifiques sont unanimes : le climat se dérègle rapidement et profondément, sous l'effet de l'émission des gaz à effet de serre liée aux activités humaines. Les conséquences économiques, environnementales et sociétales de cette crise climatique seront considérables si nous n'agissons pas rapidement pour trouver des idées, les mettre en place et ainsi en limiter ses effets.

Banque aux fondements coopératifs et mutualistes, le Crédit Agricole Franche-Comté repose sur des valeurs de proximité, responsabilité, solidarité et utilité.

Depuis 1885, la « banque verte » accompagne clients et territoires face aux défis des mutations économiques et sociétales.

Convaincus qu'ensemble il est possible de contribuer à créer les conditions de cet avenir durable, le Crédit Agricole Franche-Comté et Make.org lancent une grande consultation citoyenne « Pour un avenir durable » du 25 janvier au 31 mars 2022.

La banque régionale souhaite poser une question à ses collaborateurs, clients, aux citoyens de Franche-Comté : Comment le Crédit Agricole Franche-Comté peut-il aider à répondre aux enjeux climatiques ?

Elle souhaite imaginer et construire des actions innovantes en adéquation avec les préoccupations de la société, des entreprises, des filières, des citoyens, face à ces enjeux climatiques.

Les retours viendront enrichir les réflexions et contribuer à faire naître des solutions concrètes, durables et responsables sur le territoire de Franche-Comté.

« Nous ne résoudrons pas seuls les conséquences de la crise climatique, mais nous souhaitons agir à notre échelle et nous avons besoin de vous pour prioriser nos actions ».



LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE EN SUIVANT NOS INDICATEURS



POLITIQUE

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

La Caisse régionale a réalisé son premier bilan carbone en 2008 puis en 2011 et en 2014. Son actualisation s'est effectuée au cours de l'année 2018 pour répondre aux obligations réglementaires contenues dans l'article 75 de la loi N° 20106788 du 12 juillet 2010 (dite loi Grenelle 2) qui a permis de dresser les premières orientations d'un plan d'actions visant à réduire les principales sources d'émissions, liées notamment aux consommations énergétiques et aux déplacements.

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

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

INDICATEUR DE PERFORMANCE:



CONSOMMATION DE PAPIER EN KG/COLLABORATEUR



SUIVI KILOMÉTRIQUE DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS¹



1: hors flotte véhicules de service

RÉALISATIONS

ENSEMBLE POUR UNE DÉMARCHE ZÉRO PLASTIQUE

Le Crédit Agricole Franche-Comté est un acteur engagé en faveur de la biodiversité pour préserver la faune et la flore. Lancée en 2019 et intégrée dans notre nouveau Projet d'entreprise CA'venir, la démarche « zéro plastique » vise à réduire au maximum la consommation de plastique, grâce notamment au remplacement de gobelets par des solutions durables en verre ou en carton. Tous les objets publicitaires ont également été revus pour remplacer les goodies plastique par des objets à base de carton ou en matériaux recyclés.

En 2021, la Caisse régionale a décidé d'aller encore plus loin en supprimant définitivement les bouteilles en plastique soit plus de 25 000 bouteilles économisées en une année.

1 CONTRAT SIGNÉ, 1 ARBRE PLANTÉ !

Les forêts contribuent à des enjeux importants : elles agissent sur le réchauffement climatique, la biodiversité, l'eau, l'air et les sols. C'est pourquoi il faut les préserver.

Dans cette optique, le Crédit Agricole a lancé en 2019 l'opération Reboisement « 1 contrat souscrit = 1 arbre planté » dans l'ensemble de ses Caisses régionales.

Grâce à cette opération, c'est 940 000 arbres plantés – ou qui vont être plantés – sur l'ensemble du territoire national et presque 3 000 000 d'abris pour animaux mis en place.

Le Crédit Agricole Franche Comté a permis, quant à lui, la plantation de 11 500 arbres depuis le début dont 4 000 en 2021, ainsi que la construction de 34 500 abris pour les animaux dont 13 000 l'année dernière. Afin de continuer sur cette belle lancée, toute la gamme assurance vie et retraite est enfin éligible à cette opération depuis le 1^{er} janvier 2022.

Ensemble, agissons pour laisser une empreinte positive sur la planète.

CHALLENGE NETTOYAGE NUMÉRIQUE

Rapide, pratique et en perpétuelle évolution, le numérique a bouleversé le XXI^e siècle. Devenu presque indispensable, il a pourtant un impact sur l'environnement et émet une pollution loin d'être virtuelle. À l'heure actuelle, si Internet était un pays, il serait le 3^e plus gros consommateur d'électricité au monde derrière la Chine et les États-Unis. Et les experts sont formels, la consommation électrique du web ne va pas cesser d'augmenter et atteindra en 2030 la consommation mondiale d'énergie tous secteurs confondus.

Les e-mails sont avec le streaming vidéo la principale source de pollution sur Internet. 12 milliards d'e-mails sont envoyés chaque heure dans le monde avec la consommation électrique et les émissions de CO2 qui en découlent.

La lutte contre la pollution numérique est à la portée de chacun, c'est pourquoi le Crédit Agricole Franche-Comté a proposé en 2021 un challenge à ses collaborateurs : supprimer un maximum de mails pour libérer de l'espace sur nos serveurs et diminuer les émissions de CO2.





AGIR POUR DEMAIN

La Semaine Européenne du Développement Durable a lieu du 18 septembre au 8 octobre avec, pour fil rouge, l'ambition d'« Agir au quotidien ». Elle vise à sensibiliser le grand public aux 17 objectifs de développement durable de l'ONU.

Dans le cadre du Projet de Groupe et de sa stratégie en matière de transition écologique, entièrement axée sur les ODD, le Crédit Agricole a développé de nombreuses initiatives qui ont un impact au quotidien. Parmi les plus emblématiques : sa politique de réduction des émissions liées à son empreinte carbone dont la diminution de la consommation énergétique des sites (participation au concours CUBE) et sa politique mobilité, ainsi que les mesures de protection de la biodiversité sur ses campus (Label BiodiverCitylife pour Evergreen).

En parallèle, pour sensibiliser les collaborateurs, la Caisse régionale a lancé le jeu AGIR POUR DEMAIN pour répondre aux quatre objectifs suivants :

- ❖ soutenir les entreprises françaises
- ❖ contribuer aux évolutions sociétales
- ❖ participer aux défis climatiques et environnementaux
- ❖ investir dans l'immobilier durable

Pour cela, des quiz, des défis individuels et la comptabilisation de l'activité physique ont été mis en place du 18 septembre au 8 octobre 2021.

« Impact Transition by CA » financer des projets à impact positif.

Conscient que nos solutions de placement peuvent avoir un impact positif pour la planète, le Crédit Agricole Franche-Comté propose un nouveau Fonds A Formule protégé qui a été commercialisé jusqu'au 10 Décembre 2021 « IMPACT TRANSITION ». Ce dernier est une solution pour diversifier son Assurance Vie sur le marché action de la France visant à financer exclusivement des projets verts avec un impact environnemental positif.

NOUVELLE 208 ÉLECTRIQUE : L'ESSAYER C'EST L'ADOPTER !

Le Crédit Agricole Franche-Comté, de par ses engagements RSE, a une responsabilité environnementale incontournable sur son territoire. Or, les déplacements professionnels représentent une part importante de CO2 émis par la Caisse régionale. Pour limiter notre empreinte, nous réalisons un certain nombre d'actions afin de diminuer significativement nos émissions.

C'est pourquoi depuis déjà quelques années la Caisse régionale a fait le choix d'acquérir dans sa flotte automobile, deux Peugeot ION électriques. Aujourd'hui, ce sont deux nouvelles 208 électriques qui viennent rejoindre le parc automobile.

APPEL À PROJETS SUR LE PATRIMOINE NATUREL

La Fondation Crédit Agricole Pays de France a lancé son premier appel à projets à destination du patrimoine naturel avec la thématique : Ensemble, préservons le patrimoine naturel de nos territoires. Du 1^{er} juin au 16 juillet 2021, la Fondation s'est engagée pour soutenir une trentaine de projets d'envergure en mobilisant 400 000 €.

L'appel à projets 2021 s'est articulé autour de 3 axes pour accompagner les structures agissant dans la préservation et la valorisation du patrimoine naturel et végétal à caractère historique.

- ❖ Axe 1 : soutenir les initiatives de réhabilitation et de valorisation des espaces naturels et parcs d'exception ;
- ❖ Axe 2 : préserver et valoriser la biodiversité, le patrimoine végétal et les écosystèmes : zones littorales, espèces rares & anciennes, haies bocagères, espaces naturels fragiles, zones humides... ;
- ❖ Axe 3 : restaurer et valoriser les jardins, parcs et sites naturels à forte dimension patrimoniale et historique (sentiers, actions pédagogiques...).



RÉALISATIONS

« UN MOIS SANS VOITURE » EN PARTENARIAT AVEC KEOLIS BESANÇON

Dans le cadre de notre politique RSE et du Plan de Mobilité Entreprises, la Caisse régionale a voulu être partenaire, aux côtés de Keolis Besançon, de l'opération "Un mois sans ma voiture".

Cette opération, inédite au niveau du Grand Besançon Métropole, a offert aux collaborateurs l'expérience de se déplacer un mois sans leur voiture, gratuitement en utilisant principalement les transports en commun mais pas seulement. En effet, en s'inscrivant à ce défi ils ont pu :

- ❖ utiliser les vélos électriques Ginko
- ❖ bénéficier des trottinettes électriques grâce à Go Sport
- ❖ participer à des ateliers de réparation de vélos
- ❖ bénéficier de 100 euros de remboursement sur l'achat d'un vélo électrique

Au total ce sont plus de 14 collaborateurs qui ont pu participer à ce challenge responsable.

DÉMATÉRIALISATION DES FLYERS ET DÉPLIANTS COMMERCIAUX

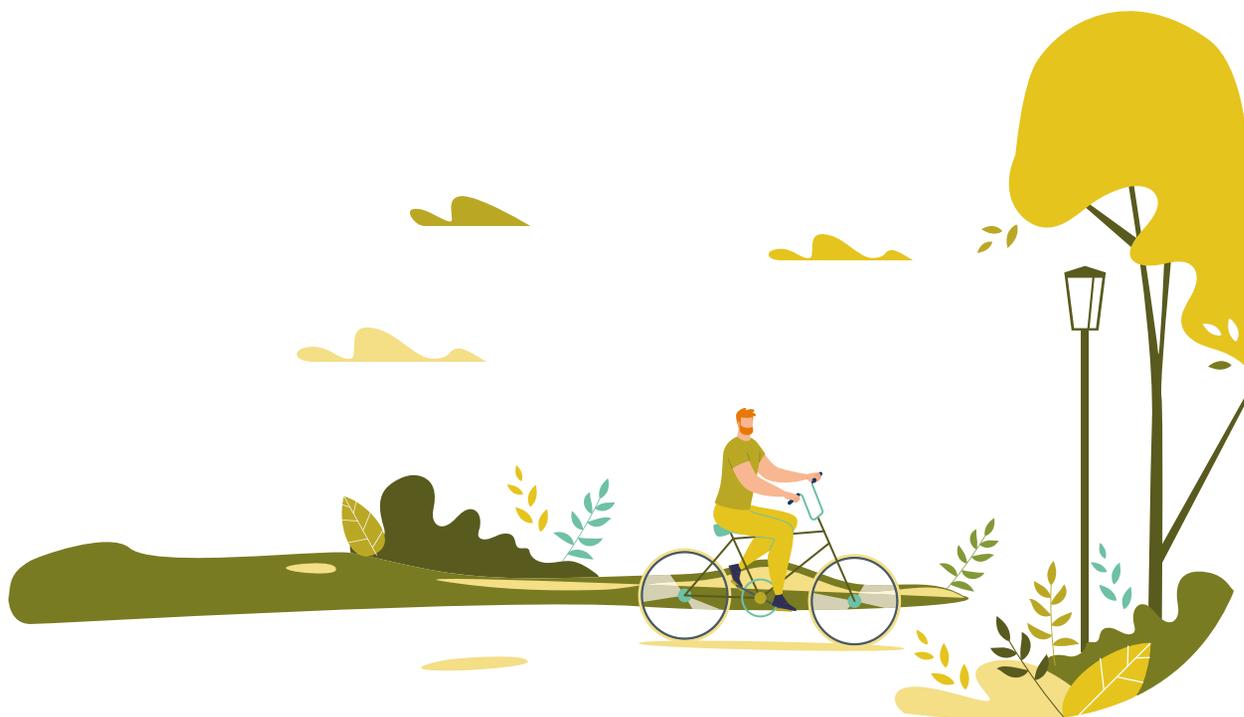
En lien avec le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole et en particulier notre volonté d'agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone, le Crédit Agricole Franche-Comté a fait le choix de dématérialisation des flyers et dépliants commerciaux.

Concrètement, les flyers et dépliants commerciaux en format papier dans les agences sont remplacés par un format numérique disponible à tout moment en téléchargement sur l'espace Intranet. Seuls les supports réglementaires (Conditions Générales de Banque par exemple) restent disponibles en format papier.

Avec 17 arbres économisés en 2021, l'impact environnemental lié à l'impression et à la distribution des supports papiers dans les 133 agences, est non négligeable.

La dématérialisation des flyers et dépliants commerciaux permet également aux collaborateurs de nos agences d'obtenir les supports plus rapidement afin de les proposer aux clients et prospects et ce, sans avoir à gérer les stocks et la mise à jour des supports.

En résumé, ce projet a permis de réduire notre impact sur l'environnement, de gagner du temps pour les collaborateurs en agence et de réduire significativement notre budget lié aux impressions.







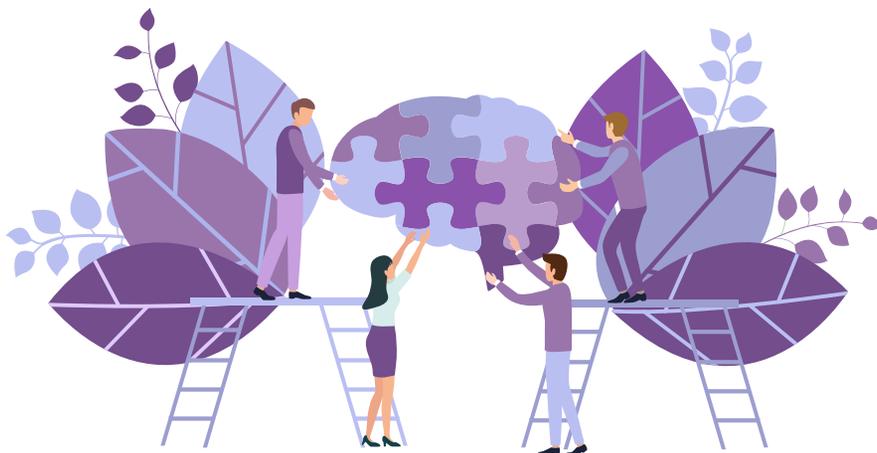
06.

*RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE*

ÊTRE UTILE À SON TERRITOIRE

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

ACCOMPAGNER LES INITIATIVES ET LES PROJETS DES ASSOCIATIONS FRANC-COMTOISES



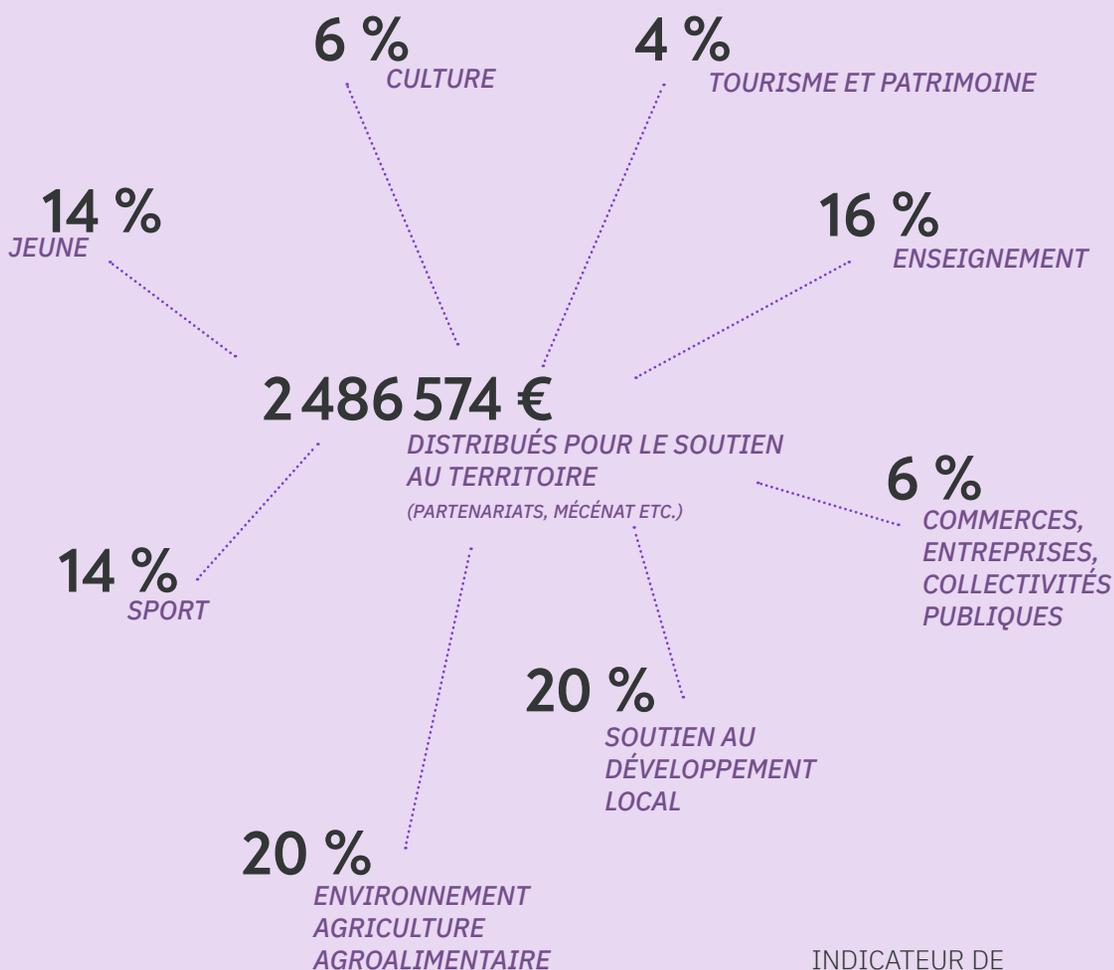
POLITIQUE

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

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

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

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



INDICATEUR DE PERFORMANCE :



REVERSÉ CHAQUE ANNÉE SUR LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT DES INITIATIVES LOCALES

RÉALISATIONS

LE CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ SOUTIEN LA CRÉATION DU CENTRE MÉDICO-SPORTIF D'ACTION PHILIPPE STREIT

Le 16 juillet 2021, dans les locaux de l'association Action Philippe Streit à Anteuil, Catherine Ginestet, Directrice Générale Adjointe du Crédit Agricole Franche-Comté et Géraldine Blandin, Présidente de la Caisse locale de Val des Îles, ont remis un chèque d'un montant de 40 000 € visant à soutenir la construction d'un centre médico-sportif.

Convaincue que le soutien aux projets associatifs permet de contribuer à la vitalité du tissu économique et social, la Fondation Nationale Crédit Agricole Solidarité et Développement a participé également à ce mécénat aux côtés du Crédit Agricole Franche-Comté.

Après un accueil très chaleureux, nous avons pu voir l'évolution des travaux et le futur espace dédié au centre médico-sportif. Bernard Streit a ensuite partagé son parcours, la volonté de vouloir créer plus de 200 emplois à Anteuil, sa vision économique actuelle et bien évidemment les différents projets à venir pour l'association.

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

Le Crédit Agricole Franche-Comté, en tant que contribuable de premier plan, collecte et reverse une taxe d'apprentissage annuellement. Cette taxe contribue activement au développement des formations technologiques et professionnelles.

En versant cette taxe d'apprentissage, la banque régionale permet aux établissements à missions éducatives de réaliser des investissements pédagogiques, de se doter en matériel de formation et de développer leurs programmes. La taxe permet également de développer le système de l'apprentissage qui correspond à une formation à la fois, académique à l'école et professionnelle en entreprise, pendant une ou plusieurs années.

Pour aider les organismes sociaux qui viennent en aide aux jeunes en exclusion sociale, la Caisse régionale a décidé de verser l'intégralité de cette taxe, soit un montant de 45 K€ aux Missions locales de Franche-Comté. Une preuve concrète de sa volonté d'être utile à la société.



RÉALISATIONS

PARTENAIRE DES 100 ANS DE LA VACHE QUI RIT !

C'est une première édition réussie pour la cyclosporive des 100 ans de la Vache qui Rit.

Ce sont plus de 2 000 participants qui ont pris le départ sur les différents parcours du week-end.

Une quarantaine de salariés et administrateurs engagés sur la course se sont fait remarquer grâce à leur maillot vert du Crédit Agricole Franche-Comté.

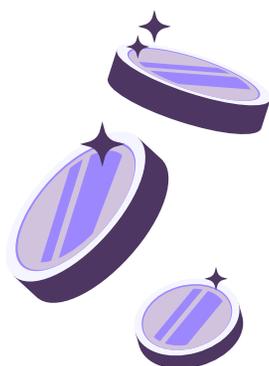
Le Crédit Agricole Franche-Comté était également présent sur le village d'arrivée pour distribuer de nombreux cadeaux pour le plus grand plaisir des visiteurs. Face à cette réussite et ce débordement d'enthousiasme, La Vache qui Rit affirme vouloir pérenniser cet événement sur les prochaines années. La Cyclosporive de la Vache qui Rit étant pleinement en cohérence avec les valeurs du Crédit Agricole Franche-Comté et plus particulièrement de notre marque « Le Sport comme École de la Vie », nous continuerons de soutenir cet événement sur notre territoire.

L'ARRONDI SUR SALAIRE

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

À ce jour, nous sommes déjà plus de 40% à avoir accepté de réaliser ces micros dons, ce qui place la Caisse régionale au premier rang national !

Nous avons eu donc le plaisir de remettre cette année, un chèque de 3032 euros aux associations : « Un pour tous, Tous pour Hugo ! » et « Les Petits Princes ».



2 MISSIONS TERRAIN BANQUIERS SOLIDAIRES

Deux missions terrain « Banquiers Solidaires » ouvertes à tous les collaborateurs du Groupe ont été mises en place cette année :

- ❖ une mission « Stratégie digitale » en faveur de Smart Credit, en Moldavie
- ❖ une mission « Communication et marketing » en faveur de Lazika, en Géorgie.

Banquiers Solidaires est un programme de volontariat de compétences lancé par la Fondation Grameen Crédit Agricole et Crédit Agricole S.A. en 2018 avec un double objectif : d'une part, accompagner avec de l'assistance technique les institutions de microfinance et les entreprises à impact social financées par la Fondation, d'autre part, valoriser les compétences des collaborateurs du Groupe qui souhaitent s'investir dans des projets à fort impact social.

ACCOMPAGNEMENT AUX DÉMARCHES NUMÉRIQUES

Le Crédit Agricole Franche-Comté s'engage aux côtés de la Préfecture du Doubs à lutter contre la fracture numérique avec la mise en place d'un partenariat public-privé nommé ADN ou Accompagnement aux Démarches Numériques.

Qu'ils soient clients ou non, la Caisse régionale accompagne l'ensemble des usagers du territoire dans la réalisation de leurs démarches administratives dématérialisées (carte d'identité, permis de conduire, carte grise ou encore Pôle Emploi).

Cela se traduit par un accompagnement personnalisé par un conseiller formé à cette activité. Ce partenariat gagnant-gagnant a pour vocation de rapprocher les services publics des usagers des zones rurales, de développer la fréquentation dans les agences bancaires à l'heure d'une relation de plus en plus digitalisée et de répondre à un enjeu fort du territoire qui est celui de l'inclusion numérique. Après plusieurs mois d'expérimentation dans deux agences pilotes, 97% des usagers, dont 44% de non clients Crédit Agricole, se sont dit satisfaits.

ADN devient alors un levier de diversification des activités de la Caisse régionale. C'est pourquoi, en septembre 2021, le Crédit Agricole Franche-Comté déploie le concept dans 16 nouvelles agences. La période de test ayant fait apparaître une demande forte sur les cartes grises, la Caisse régionale devient même la 1^{re} banque habilitée « professionnelle de l'automobile » (avec facturation des prospectus sans ouverture de DAV). Souhaitant déployer ce service sur tout son territoire, la Caisse régionale est en cours de discussion avec les préfetures des autres départements.

APPEL À PROJETS FONDATION CA SOLIDARITÉ ET DÉVELOPPEMENT

La crise sanitaire a engendré des conséquences économiques et sociales pour un grand nombre de personnes et en particulier pour les enfants et les jeunes. Par conséquent, le Groupe Crédit Agricole a lancé un appel à projets dont l'objectif est de soutenir les projets qui auront pour finalité d'améliorer les parcours de soins des enfants et des jeunes et notamment d'agir pour réduire les inégalités territoriales et sociales.

La Fondation, agissant en synergie avec tous les acteurs du Crédit Agricole a choisi d'amplifier ses actions à destination de la jeunesse en consacrant pour cette édition une enveloppe de 400 000 € pour accompagner 20 à 25 projets.

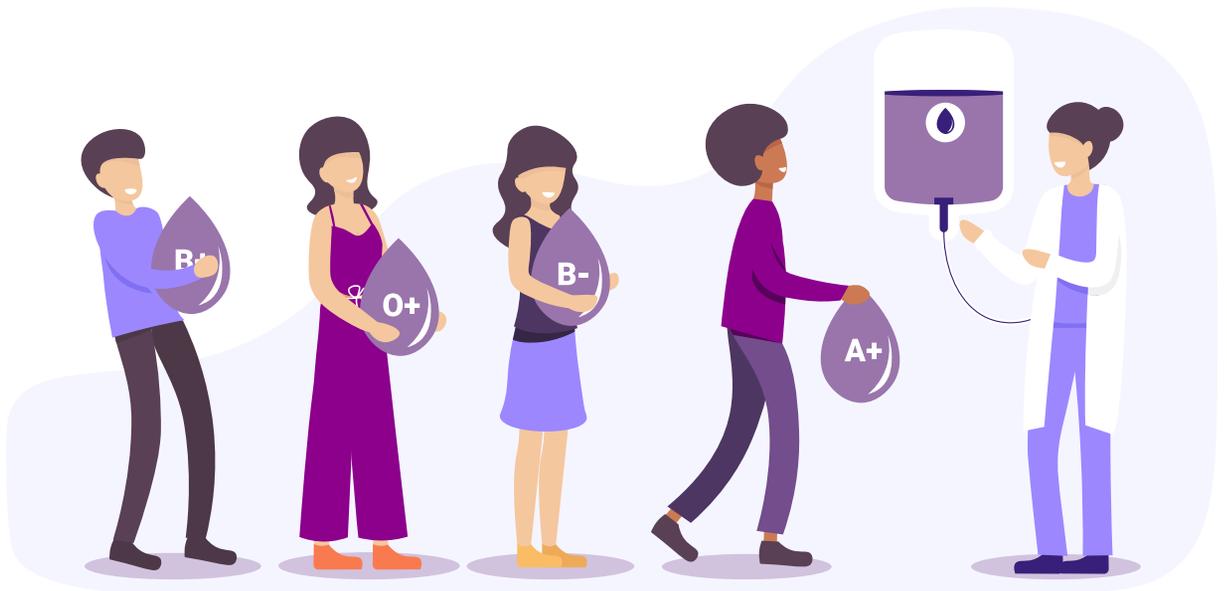
En 2021, les projets pourront s'inscrire dans les axes suivants :

- ❖ axe 1 : projets concernant la prévention : addictologie, vie affective, trouble psychologique...
- ❖ axe 2 : projets dédiés à l'accès aux soins : accès aux droits, médiation, lutte contre la renonciation aux soins...
- ❖ axe 3 : projets liés aux parcours de soins : prise en charge, coordination, amélioration du suivi...

CHALLENGE INTER-ORGANISMES DON DU SANG

Dans le prolongement de notre partenariat avec l'EFS, l'occasion nous a été donnée d'incarner nos valeurs de solidarité et de responsabilité collectivement en participant au Challenge inter-entreprises pour le don de sang.

La force du Crédit Agricole s'inscrit dans les valeurs qu'il véhicule et par l'engagement de chacun. Ensemble, nous nous sommes mobilisés et avons relevé le défi en équipe pour ce challenge inter-entreprises. Le challenge était ouvert à tous afin de réunir le plus grand nombre de donateurs.



RÉALISATIONS

LE TRAIL SOLIDAIRE D'HABITAT ET HUMANISME

Pour cette seconde édition de l'opération « L'heure Solidaire » proposée par Habitat et Humanisme, ce sont plus de 80 collaborateurs qui se sont retrouvés le vendredi 26 novembre à midi à Vesoul, Lons-Le-Saunier et Cusenier pour un trail d'environ 1h.

Le mouvement Habitat et Humanisme répond à l'exclusion et l'isolement des personnes en difficulté en agissant en faveur du logement, de l'insertion et de la création de liens sociaux. En effet, dans une société de plus en plus fracturée, la précarité et l'isolement gagnent du terrain, laissant les plus fragiles sur le bord de la route.

En transformant nos kilomètres parcourus en euros, nous avons ainsi pu remettre un chèque de 4 000 euros à Habitat et Humanisme en accord avec nos valeurs du Sport Comme Ecole de la Vie, de l'action en faveur du logement et de l'insertion des personnes en difficulté.

UNE SECONDE VIE À NOS VÉHICULES DE SERVICE

Le Crédit Agricole Franche-Comté a offert 3 voitures d'entreprise supplémentaires au Garage solidaire du Jura, où des personnes aux revenus modestes viennent faire réparer, louer ou acheter un véhicule.

Christophe Gruet, un passionné, est à la tête de ce garage particulier. Dans ce garage associatif, il est possible de faire réparer sa voiture à moindre coût à condition de ne pas dépasser un certain plafond de ressources (quotient familial CAF inférieur à 750 €, RSA d'activité ou sur prescription des acteurs sociaux). La réparation est en moyenne 40 % moins cher que dans un garage classique. La location de voiture est proposée à 7 € par jour ainsi que la vente de véhicules d'occasion, offerts par des particuliers et des entreprises.

Le Crédit Agricole Franche-Comté lui a récemment remis 12 voitures de son parc d'entreprise. Elles seront cédées à des Professionnels du secteur. « La vente nous permettra de faire fonctionner le garage car nous ne touchons aucune subvention », explique Christophe Gruet, qui le dirige. Puis d'ajouter : « Le Crédit Agricole est notre banque depuis le début. Un conseiller Crédit Agricole, spécialisé Point Passerelle, est venu nous rencontrer pour voir comment travailler ensemble », souligne-t-il. Le dispositif Point Passerelle est composé de conseillers spécialisés dans l'accompagnement de personnes en difficulté financière, notamment pour leur permettre de redevenir mobiles et autonomes et faciliter leur réinsertion sociale.



TOOKETS : UN NOUVEAU SITE ENTIÈREMENT REPENSÉ

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

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

TOOKETS
EN 2021

109 850 170

TOOKETS

SOIT

1 098 501 €

ONT ÉTÉ
REDISTRIBUÉS

1 011 418 €

ONT PERMIS DE SOUTENIR DES
INITIATIVES D'ASSOCIATIONS LOCALES
DANS LES DOMAINES SOLIDAIRES,
CULTURELS, SPORTIFS, DÉVELOPPEMENT
LOCAL, ENVIRONNEMENT AGRI/AGRO.

87 083 €

DISTRIBUÉS
À VOS ASSOCIATIONS
PRÉFÉRÉES.



INCLUSION FINANCIÈRE



POLITIQUE

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

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

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

Il renforce la protection des clients en situation de fragilité financière par la proposition systématique de cette gamme de produits et services. La Caisse régionale a aussi créé un service appelé « cap séparation » dont le rôle est d'accompagner sur le plan administratif les clients du Crédit Agricole Franche-Comté qui se séparent, afin d'éviter des difficultés futures.

En complément, la banque régionale déploie, via son réseau de proximité et son réseau d'administrateurs, une démarche d'accompagnement de ses clients dans les moments de vie difficiles que sont : le décès, la perte de revenus, la séparation, la maladie, le chômage ou encore la mise sous tutelle. Il s'agit du dispositif Passerelle, créé en 2006 pour les clients particuliers victimes d'un événement de vie et étendu aux clientèles des agriculteurs et professionnels depuis 2018.

Les actions purement bancaires (pause de prêts, restructurations etc.) sont complétées par des mises en relation avec les acteurs sociaux locaux afin de faire avancer des demandes d'aide sociale (relations avec assistantes sociales, les garages solidaires, les bailleurs sociaux etc.). Ainsi, l'action sur le terrain des animateurs Passerelle, des administrateurs du Crédit Agricole Franche-Comté, illustre pleinement l'engagement humain de la Caisse régionale.

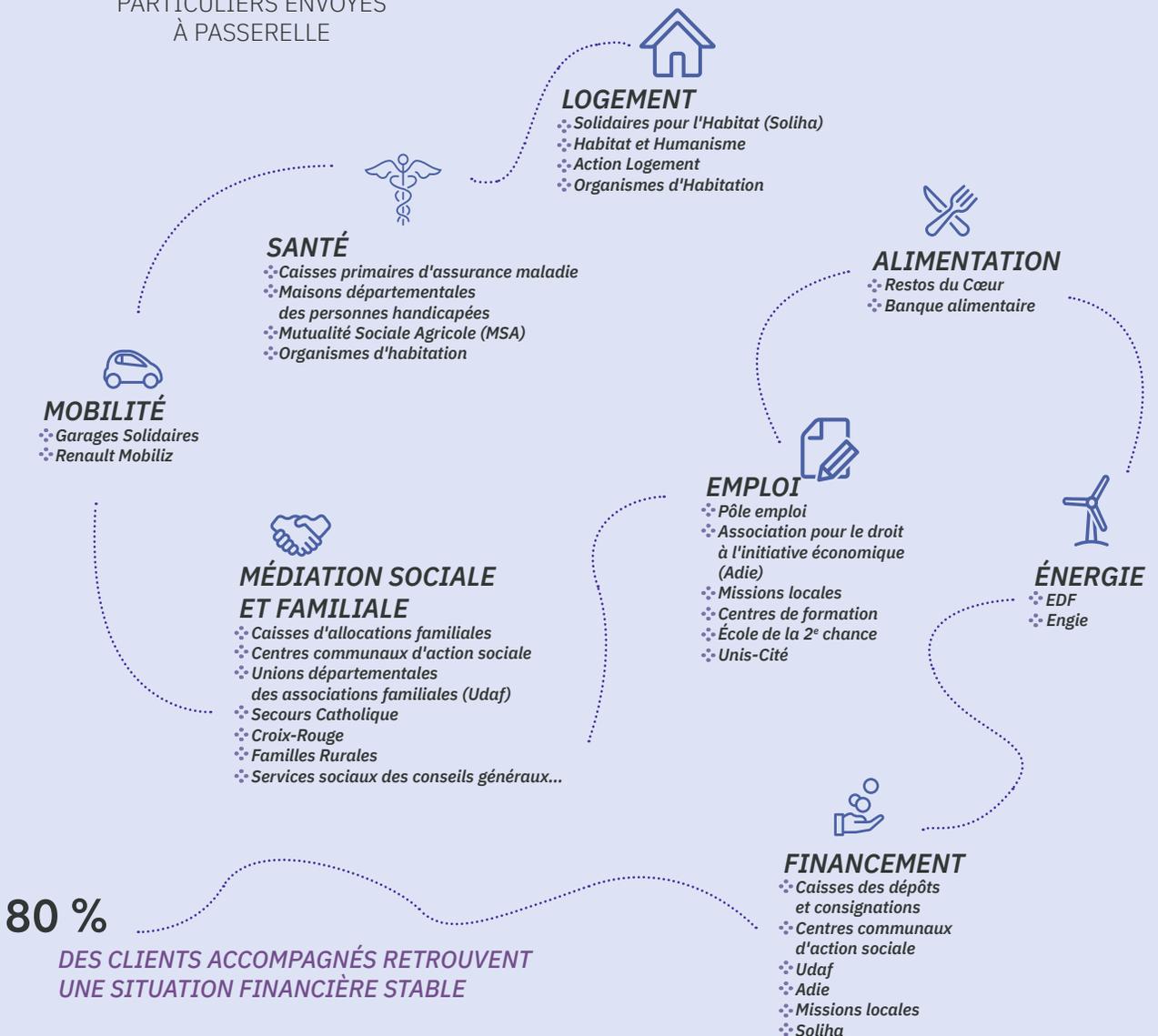
INDICATEUR DE PERFORMANCE :



NOMBRE DE DOSSIERS PARTICULIERS ENVOYÉS À PASSERELLE

LES COLLABORATEURS POINT PASSERELLE

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



80 %

DES CLIENTS ACCOMPAGNÉS RETROUVENT UNE SITUATION FINANCIÈRE STABLE

ACCOMPAGNER LES PROJETS SOCIO-ÉCONOMIQUES

(VIA LE MICROCRÉDIT PERSONNEL)



Lancement
du microcrédit
personnel en 2020

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



+ 10 000 personnes
personnes
accompagnées
depuis la création

ŒUVRER EN FAVEUR DE LA PRÉVENTION

73

Ateliers budgétaires
dispensés depuis 2017



3

MISSIONS



POINT PASSERELLE : DES IMPACTS TRÈS POSITIFS

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

ÊTRE ÉCOUTÉ, RASSURÉ

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

RÉSoudre D'AUTRES PROBLÉMATIQUES, FAIRE DES PROJETS

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

CONSTRUIRE UNE AUTONOMIE BUDGÉTAIRE DURABLE

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

4

IMPACTS FORTS POUR
LES BÉNÉFICIAIRES

ALLÉGER SES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

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

RÉALISATIONS

ACCOMPAGNEMENT NOS CLIENTS DANS LES MOMENTS DIFFICILES :

Le Crédit Agricole Franche-Comté s'engage et aide ses clients particuliers à traverser du mieux possible une période difficile.

Cet engagement s'est traduit depuis plusieurs années par des plafonnements de frais pour nos clients 18-30 ans mais aussi des plafonnements pro-actifs au plus fort de la crise Covid pour plus de 14 000 clients particuliers.

En 2021, nous avons poursuivi nos efforts pour accompagner nos clients avec un engagement de contact pour tous nos clients "détectés fragiles" et la proposition d'un rendez-vous pour trouver les solutions les plus personnalisées possible à la situation (offre spécifique Budget Protégé, pause de prêt, plafonnement de frais, accompagnement point passerelle...).

En parallèle début 2021 de nouveaux critères de détection de la fragilité ont été mis en place permettant d'accompagner davantage de clients et de prendre contact également avec des clients proches de la fragilité pour anticiper les difficultés potentielles.

BUDGET PROTÉGÉ

Pour accompagner nos clients en difficulté, le Crédit Agricole Franche-Comté propose le «Compte À Composer Particuliers module Budget Protégé». Il s'agit d'une offre packagée réservée à la clientèle en situation de fragilité financière dont le prix mensuel est fixé à 1 €/ mois.

Cette offre inclut des services bancaires de base mais également une réduction de 50 % et un plafonnement sur les frais d'incidents de paiement et sur les commissions.

Cette démarche s'inscrit dans la continuité de notre dispositif point passerelle pour accompagner nos clients afin qu'ils puissent retrouver une situation financière plus saine.



DISPOSITIF « ÉTUDIANTS »

500 000€, c'est le montant du dispositif de soutien étudiants du Crédit Agricole Franche-Comté pour 2021.

« Les jeunes ne voient pas le bout du tunnel », c'est le nom de l'étude ODOXA de janvier 2021 qui dévoile les chiffres inquiétants des difficultés financières et psychologiques dont font face actuellement les jeunes français : incertitude sur la suite des études, perte d'un job alimentaire, entrée en vie active complexe... Face à cette situation alarmante, le Crédit Agricole Franche-Comté a lancé un plan de soutien inédit et de grande envergure à destination des étudiants francs-comtois.

C'est ainsi que 500 000€ ont été distribués en 2021 sur 4 axes prioritaires :

- ❖ alimentaire & premières nécessités (par exemple, 1000 bons de 15 euros valables dans les coopératives Franc-comtoises ont été offerts)
- ❖ bien être & santé mentale (1000 bons de 15 euros valables chez des coiffeurs francs-comtois)
- ❖ emploi & formation (mise en place de la plateforme Youzful)
- ❖ bons plans bancaires & RSE (création de Point Passerelle Jeunes)

Passerelle Jeunes a été intégrée lors du lancement de notre plan de soutien aux étudiants avec une volonté de soutenir des jeunes en difficulté face à des dépenses de frais de scolarité, de paiement de loyer ou encore lors d'un achat d'ordinateur portable.

Au total, 7 étudiants ont pu bénéficier d'un coup de pouce de 200 euros pour les aider à retrouver une situation un peu plus saine.

LA PAUSE MENSUALITÉ ASSURANCE AUTO POUR NOS CLIENTS FRAGILES

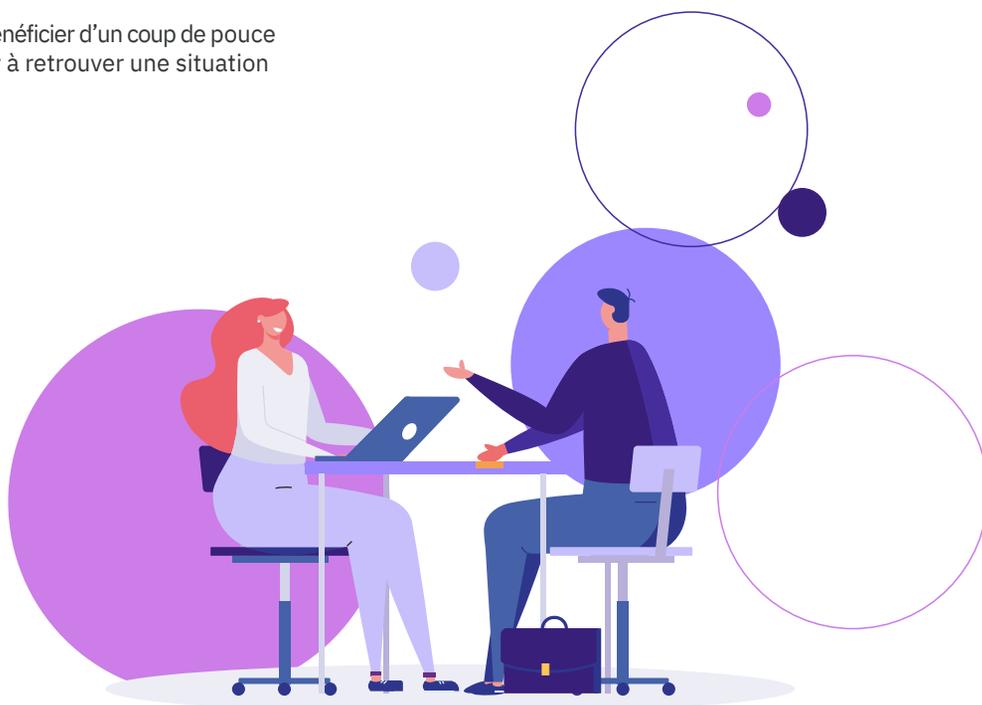
Dans le cadre de la démarche « Passerelle », PACIFICA a mis en place en 2021 un dispositif d'aide pour la clientèle en situation de fragilité financière : la Pause Paiement Assurance auto.

Ce dispositif permet ainsi de participer au financement de la cotisation de l'assurance auto et ainsi :

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

La Caisse régionale peut ainsi rembourser, de façon définitive, au client éligible l'équivalent de 6 mois de cotisation d'assurance auto et ainsi les aider à retrouver une situation plus saine.

Au total 51 clients, pris en charge par Passerelle, ont bénéficié de la pause mensualité auto pour un montant de plus de 9000 euros.



LA RÉGLEMENTATION RELATIVE AU GREEN ASSET RATIO (GAR)

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements « durables », c'est-à-dire ceux dans des activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- ❖ L'atténuation du changement climatique
- ❖ L'adaptation au changement climatique
- ❖ L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines
- ❖ La transition vers une économie circulaire
- ❖ La prévention et la réduction de la pollution
- ❖ La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes

L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

Selon les dispositions de l'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, deux échéances de publications s'appliquent aux établissements bancaires :

- ❖ Une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) la part des activités dites « éligibles » et « non éligibles », c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non et (ii) la part des actifs exclus.

- ❖ Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31.12.2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaires et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

Pour le reporting 2021, le Crédit Agricole Franche-Comté publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024. Les activités éligibles sont définies et décrites par l'acte délégué « Climat ». Elles deviennent des activités alignées (et donc durables) si elles répondent aux critères suivants :

- ❖ **Contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux**
- ❖ **Ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux**
- ❖ **Respectent certaines garanties sociales minimales**
- ❖ **Sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale)**

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie (encours au 31 décembre 2021) :

- ❖ crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour les ménages de l'UE
- ❖ financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales
- ❖ sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente

Par ailleurs le Crédit Agricole Franche-Comté a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. Le Crédit Agricole Franche-Comté publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

Le montant d'**actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspond aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- ❖ les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières endors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en-dessous des seuils d'assujettissement)
- ❖ les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent trésorerie et autres actifs
- ❖ les autres expositions sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail non-éligibles à la taxonomie.

En complément, le Crédit Agricole Franche-Comté publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- ❖ les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux
- ❖ le portefeuille de négociation.

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d'actifs éligibles et d'actifs non éligibles	EN %
PART DES EXPOSITIONS SUR DES ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE DANS LES ACTIFS COUVERTS	54 %
PART DES EXPOSITIONS SUR DES ACTIVITÉS NON-ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE DANS LES ACTIFS COUVERTS (EXPOSITIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE DÉTAIL ET AUTRES EXPOSITIONS AVEC LES CONTREPARTIES FINANCIÈRES ET NON FINANCIÈRES SOUMISES À LA NFRD NON-ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE).	18 %

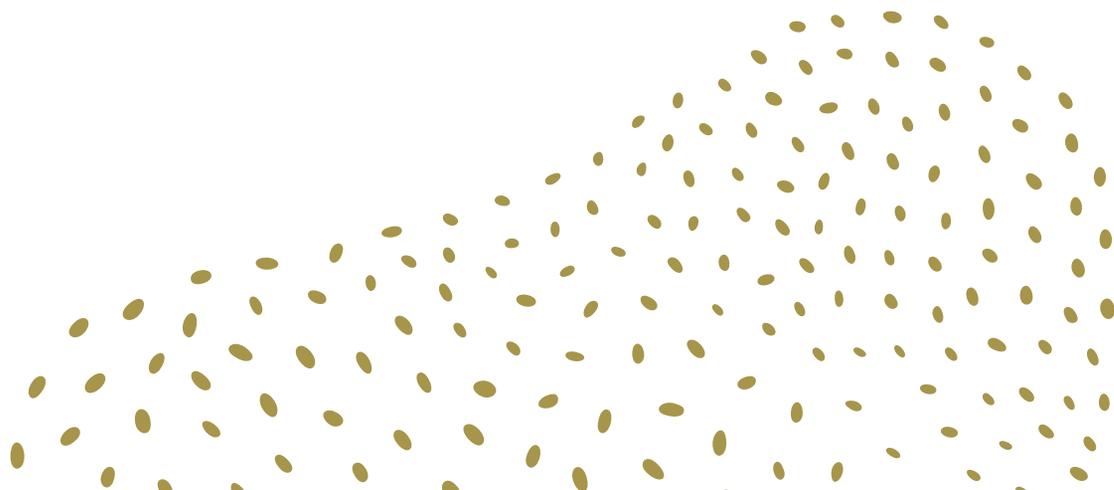
Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires	EN %
PART DE PRODUITS DÉRIVÉS (PORTEFEUILLE BANCAIRE) DANS LE TOTAL D'ACTIFS	0 %
PART DES PRÊTS INTERBANCAIRES À VUE DANS LE TOTAL D'ACTIFS	8 %
PART DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENT TRÉSORERIE DANS LE TOTAL D'ACTIFS	0 %
PART D'AUTRES ACTIFS ¹ DANS LE TOTAL D'ACTIFS	18 %
PART D'EXPOSITIONS SUR DES ENTREPRISES QUI NE SONT PAS TENUES DE PUBLIER DES INFORMATIONS NON FINANCIÈRES DANS LE TOTAL D'ACTIFS	1 %
TOTAL	27 %

1 - [Détails des « autres actifs », si ce montant est important (immobilisations, goodwill...)]

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	EN %
PART D'EXPOSITIONS ENVERS DES ADMINISTRATIONS CENTRALES, BANQUES CENTRALES, ÉMETTEURS SUPRANATIONAUX DANS LE TOTAL D'ACTIFS	1 %
PART DU PORTEFEUILLE DE NÉGOCIATION DANS LE TOTAL D'ACTIFS	0 %
TOTAL	1 %

PART DES ACTIFS ÉLIGIBLES PUBLIÉE DE FAÇON VOLONTAIRE :

La part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union Européenne s'élève au 31/12/2021 à 68%.





UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS

	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	NIVEAU 2021	OBJECTIF
INDICE DE RECOMMANDATION CLIENTS	+18	+8	+20	+20
DÉLAIS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	5,36 js ouvrés	6,19 js ouvrés	6,25 js ouvrés	10 js ouvrés
DÉLAIS DE RÈGLEMENT DES FOURNISSEURS	28 js	27 js	23 js	à réception de facture
NOMBRE DE CONNEXIONS À L'APPLICATION MA BANQUE ET À CAEL	22 412 648 INTERNAUTES 24 628 590 MOBINAUTES	21 845 003 INTERNAUTES 26 639 170 MOBINAUTES	24 309 419 INTERNAUTES 23 422 556* MOBINAUTES	10 %
NOMBRE DE CLIENTS DIFFÉRENTS VUS SUR UNE ANNÉE	235 065	231 195	217 712	240 000

*Méthode de calcul différente par rapport à n-1

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	NIVEAU 2021	OBJECTIF
PART DE MARCHÉ CRÉDIT	33,73 %	33,38 %	32,91%	33,33 %
POURCENTAGE DE JEUNES AGRICULTEURS SÉLECTIONNÉS ET ACCOMPAGNÉS PAR LA CAISSE RÉGIONALE	85 %	85 %	83 %	85 %
NOMBRE DE DOSSIERS D'ACCOMPAGNEMENT PASSERELLE AGRI/PRO	52	42	54	suivre l'évolution

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	NIVEAU 2021	OBJECTIF
PROPORTION DE FEMMES DANS LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CAISSE RÉGIONALE	39 % femmes 61 % hommes	39 % femmes 61 % hommes	38,89 % femmes 60,46 % hommes	40 % femmes 60 % hommes
POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES	49,88 %	51,43 %	52,60 %	60 %
POURCENTAGE DE SOCIÉTAIRES ÉLIGIBLES AU PROGRAMME FIDÉLITÉ DU CRÉDIT AGRICOLE FRANCHE-COMTÉ	84,24 %	84,22 %	84,64 %	90 %

SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	NIVEAU 2021	OBJECTIF
PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DU TÉLÉTRAVAIL	52	52 dont 1200 personnes en télétravail	478	suivre l'évolution
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE IER (Indice d'Engagement et de Recommandation)	8/10	8,1/10	7,7/10	8/10
COLLABORATEURS EN SITUATION DE HANDICAP	6,19 %	5,71 % Taux prévisionnel 2020	5,94 % Taux prévisionnel 2021	6 %
POURCENTAGE DE FEMMES AU NIVEAU DE LA POPULATION DES CADRES	37,5 %	38 %	40,5 %	40 %

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	NIVEAU 2021	OBJECTIF
SUIVI KILOMÉTRIQUE DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS ¹	1 847 978 km	1 379 173 km	1 617 736 km	-5 %
CONSOMMATION DE PAPIER EN KG/COLLABORATEUR	49 kg	35 kg	34 kg	-5 %/an
NOMBRE DE PROJETS PHOTOVOLTAÏQUES ACCOMPAGNÉS	75	120	142	suivre l'évolution

¹ Hors flotte véhicules de service.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

	NIVEAU 2019	NIVEAU 2020	NIVEAU 2021	OBJECTIF
REVERSÉ CHAQUE ANNÉE SUR LE FONDS DE DÉVELOPPE- MENT DES INITIATIVES LOCALES	1 289 264 €	1 685 984 €	1 548 555 €	5 %/an
NOMBRE DE DOSSIERS PARTICU- LIERS ENVOYÉS À PASSERELLE	465	283	323	suivre l'évolution

EN CHIFFRES

La période fiscale de ce support s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021.

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

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

Acteur majeur du secteur bancaire, notre position de leader nous confère un devoir d'exemplarité. C'est pourquoi le Crédit Agricole Franche-Comté mène une politique dynamique en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise avec une démarche d'amélioration continue avec la responsabilisation des contributeurs. Notre volonté : contribuer à l'émergence d'un monde plus éthique et plus juste. Ainsi, depuis plus de dix ans, le Crédit Agricole est engagé dans une démarche de développement durable, affichée notamment à travers ses différents engagements sociaux et environnementaux. Les informations sont transmises sous couvert des autres directions.

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

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

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



En réponse à la réglementation SFDR, le Groupe a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidences négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances.

L'INTÉGRATION DE LA DURABILITÉ DANS LE CONSEIL FINANCIER :

- ❖ Au niveau de la conception de ces produits, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
- ❖ Au niveau de la distribution de ces produits, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.

LA PRINCIPALE SOCIÉTÉ DE GESTION ET LA FILIALE D'ASSURANCES DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE SE SONT ENGAGÉES À GÉNÉRALISER L'APPROCHE ESG DANS LEURS ACTIVITÉS

- ❖ Amundi, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100 % des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.
- ❖ Crédit Agricole Assurances, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.

LE CRÉDIT AGRICOLE A INITIÉ UNE DÉMARCHE D'INTÉGRATION DE LA DURABILITÉ DANS L'ACTIVITÉ DES CONSEILLERS FINANCIERS AFIN DE CONTRIBUER À LA RÉALLOCATION DE L'ÉPARGNE VERS DES ACTIVITÉS DURABLES. CONVAINCU QUE LA PRISE EN COMPTE DES FACTEURS ESG A UN IMPACT POSITIF SUR LA PERFORMANCE FINANCIÈRE, LE GROUPE DISTRIBUE DES PRODUITS FINANCIERS PRÉSENTANT DES CARACTÉRISTIQUES ENVIRONNEMENTALES OU SOCIALES, OU VISANT DES OBJECTIFS DE DURABILITÉ.

- ❖ Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

Enfin, le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG. Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

RISQUES ASSOCIÉS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale Franche-Comté se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015. L'année 2021 a surtout été marquée par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat.

Le Groupe s'est ainsi engagé à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050 – un engagement venant qualifier et renforcer l'objectif de limitation du réchauffement planétaire d'ici la fin du siècle formulé par l'Accord de Paris : non plus 2 °C (ou bien en deçà), mais 1,5 °C maximum. 100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation et d'atteinte de la neutralité en 2050.

Amundi a poursuivi en 2021 ses engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climate lancé en janvier 2021 et conçu pour financer une transition énergétique socialement acceptable, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs.

Investisseur institutionnel majeur de la transition climatique en France, Crédit Agricole Assurances a poursuivi en 2021 ses investissements dans les énergies renouvelables notamment au travers de son partenariat avec Engie. Crédit Agricole Assurances s'engage notamment à doubler ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025.

RISQUES ASSOCIÉS À LA BIODIVERSITÉ

Si le risque lié à l'intégration de la biodiversité dans les investissements de la Caisse régionale Franche-Comté ne ressort pas comme majeur de l'analyse de matérialité effectuée par le groupe en 2020, il est quand même important et doit être adressé.

Face aux risques liés aux pertes de biodiversité, les réglementations internationales et nationales évoluent et se multiplient vers une prise de responsabilité des acteurs financiers dans leur impact sur la biodiversité. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité, et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity à venir, le Crédit Agricole travaille avec des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'Amundi. Cet enjeu est notamment évalué dans le critère Biodiversité & Pollution de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les sociétés.

En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a notamment rejoint l'initiative "Finance for Biodiversity Pledge".

UNE RELATION RESPONSABLE AVEC NOS CLIENTS

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2021	2020	2019
BANQUE AU SERVICE DE TOUS : DES PLUS MODESTES AUX PLUS FORTUNÉS	Banque pour tous	Nombre de clients	521 514	517 316	515 713
		Nombre d'entretiens clients	494 073	490 889	584 275
		Nombre de chèques traités	5 778 300	5 733 697	7 205 881
		Nombre de paiements par carte	68 209 090	59 106 545	61 386 545
		Nombre de retraits aux distributeurs automatiques	5 037 151	5 006 064	6 382 312
		Nombre de contrats assurance	461 469	450 388	447 909
		Nombre de sinistres pris en charge	22 672	18 965	20 495
		Montant versé en indemnités sinistres	64 747 444 €	51 453 677 €	42 128 027 €
BANQUE PRÉSENTE SUR TOUT LE TERRITOIRE	Offres clientèle fragile	Nombre d'offres budget protégé	877	302	419
		Nombre de prêts « avance coup de main »	1	11	3
		Nombre de cartes bancaires « L'Autre carte »	?	2 341	4 831
	Points d'accès dans les endroits peu peuplés ou défavorisés	Nombre d'agences de proximité	123	130	133
		Nombre d'automates bancaires dont automates en dehors des agences	266	344 44	360 44
		Nombre de Services Relais CA	162	175	190
		Nombre de pôles financement habitat	10	10	10
		Nombre d'agences entreprises	4	4	4
		Nombre de pôles professionnels	14	14	14
		Nombre d'agences « successions »	1	1	1
		Nombre d'agences patrimoniales	6 dont 1 pôle santé	6 dont 1 pôle santé	5
		Nombre d'agences Banque des Dirigeants	1	1	1
		Nombre d'agences CA Direct	1	1	1
Nombre de points de vente Square Habitat	14	14	15		
Nombre d'agences conseil en investissement immobilier	1	1	1		
INTÉRÊT DES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES AVANT CELUI DE LA BANQUE	Pratiques relatives à la satisfaction client	Taux de satisfaction concernant le traitement des sinistres assurance	93%	93 %	94 %
CONSEIL ET EXPERTISE	Nouvelles technologies	Nombre de connexions à la banque via les applications mobiles	23 422 556	26 639 170	24 628 590
		Nombre de connexions au site internet de la banque en ligne	24 309 419	21 845 003	22 412 648
	Expertise de proximité	Nombre de conseillers immobiliers Patrimo Conseil	3	3	3
		Nombre de conseillers titulaires d'un niveau 1 ou niveau 2 en Assurance ¹	709	873	807
		Nombre de conseillers Square Habitat	29	36	47

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

LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2021	2020	2019
PERFORMANCE ÉCONOMIQUE	Valeur économique directe créée et distribuée	PNB	273 129 K€	269 614 K€	284 004 K€
		Résultat net	69 704 K€	55 076 K€	70 258 K€
RENFORCEMENT DES FONDS PROPRES	Résultats conservés	Résultats conservés dans les comptes par année	62 675 K€	49 937 K€	62 639 K€
FINANCEUR DE 1 ^{ER} PLAN DE TOUS LES PROJETS	Financement des projets	Pourcentage des installations de jeunes agriculteurs réalisées	83%	85 %	85 %
		Encours Crédits	12 352 M€	11 885 M€	11 162 M€
		Part de marché crédit habitat	32,17%	32,69 %	32,76 %
SOUTIEN À LA CRÉATION D'ENTREPRISE	Financement des activités économiques de moins de 5 ans	Encours livret sociétaire	755 052 K€	688 000 K€	616 493 K€
100 % DE L'ÉPARGNE CONSACRÉE AUX FINANCEMENTS LOCAUX	Total collecte	Part de marché collecte	30,17 %	29,28 %	30,83 %
CONTRIBUABLE DE 1 ^{ER} PLAN	Impôts locaux	Impôts locaux et IS réglés	23 300 K€	29 300 K€	30 900 K€

LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE MUTUALISTE

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2021	2020	2019
DROIT DE VOTE	Assemblées générales de Caisses locales	Nombre d'assemblées générales	45	42	39
		Nombre de participants	3 133	3 005	20 000
PARTICIPATION DES ÉLUS AUX DÉCISIONS DE LA BANQUE	Composition des organes de Gouvernance	Nombre d'administrateurs CR	18	18	18
		Nombre de Conseils d'administration CR/an	13	15	11
		Nombre de Caisses locales	45	45	45
		Nombre d'administrateurs de Caisses locales	526	544	548
		Nombre de femmes élues de Caisses locales	39,5 %	38 %	37 %
CLIENTS SOCIÉTAIRES RECONNUS ET VALORISÉS	Pourcentage de sociétaires parmi les clients	Nombre de sociétaires	267 050	259 359	250 685
		Taux de clients sociétaires	52,6 %	51,43 %	49,88 % *
PRODUITS ET SERVICES RÉSERVÉS ET INFORMATIONS PÉDAGOGIQUES	Produits et services sociétaires	Nombre de cartes sociétaires	166 908	156 031	146 419
		Nombre de livrets sociétaires	53 831	51 751	50 211

* Source RCR

ÉTABLIR ET FAIRE VIVRE LE PACTE SOCIAL

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2021	2020	2019
RECRUTEMENT DE FAÇON PÉRENNE DES EMPLOIS LOCALISÉS SUR LE TERRITOIRE	Effectifs	Effectif total	1 453	1 457	1 452
		Effectif siège	32,62 %	31,78 %	33 %
		Effectif réseau	67,38 %	68,22 %	67 %
	Turn-over du personnel	Taux de turnover (taux d'entrées + taux de sorties)/2	6,4 %	6,3 %	6,4 %
		Nombre d'embauches CDI dans l'année	91	88	81
DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION ET DE LA PROMOTION DES SALARIÉS	Formation des salariés	Nombre de jours de formation par an	8 278	5 788	8 393
		Nombre d'heures de formation par an	64 568	45 149	65 469
		Nombre moyen d'heures de formation par effectif	46	31	45
		Coût formation/masse salariale	8,7 %	6,5 %	8,8 %
		Formation et information en matière d'environnement		2 réunions restitution bilan carbone	2 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	19,6 %	23,1 %	23,7 %
ABSENTÉISME	Répartition par typologie d'absence (en jours calendaires)	Maladie	12 433	12 628 J	10 451 J
		Longue maladie	3 243	3 674 J	2 734 J
		Maternité	9 854	8 943 J	7 942 J
		Accident travail/trajet	517	258 J	318 J
		Total	26 047	25 502 J	21 445 J
HANDICAP	Handicap	Nombre de postes aménagés liés à un handicap	2	8	7
		Taux de salariés handicapés employés	5,94 % Taux prévisionnel 2021	5,71 % Taux prévisionnel 2020	6,19 %
ACCÈS AUX MÉTIERS PAR L'APPRENTISSAGE ET L'ALTERNANCE	Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance	Nombre d'étudiants en alternance au 31/12/2020	66	64	53
		Nombre d'étudiants stagiaires accueillis sur l'année	129	78	120

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2021	2020	2019
SALAIRE ET TEMPS DE TRAVAIL	Salaire médian	Salaire médian	36 620	36 461 €	36 453 €
		Temps de travail de base	- 37,9 % des salariés à 36 heures - 21,1 % des salariés à 39 heures - 28,1 % des salariés au forfait (cadres) La différence de 12,9 % s'explique par les salariés à temps partiel, ainsi que les cadres de direction.	- 40,2 % des salariés à 36 heures - 20,3 % des salariés à 39 heures - 27 % des salariés au forfait (cadres) La différence de 12,5 % s'explique par les salariés à temps partiel, ainsi que les cadres de direction.	- 38,6 % des salariés à 36 heures - 26 % des salariés à 39 heures - 22,7 % des salariés au forfait (cadres) La différence de 12,8 % s'explique par les salariés à temps partiel.
		Nombre de salariés à temps partiel	208	201	202
	Temps de travail de base	Taux de turnover (taux d'entrées + taux de sorties)/2	6,4 %	6,3 %	6,4 %
		Nombre d'embauches CDI dans l'année	91	88	81
	DIALOGUE SOCIAL RICHE	Dialogue social riche	Nombre d'accords signés avec les partenaires sociaux - cf. encart « actions concrètes en faveur des salariés »	7	13
Nombre de réunions de négociation			9	11	10
Nombre de questions des délégués du personnel auxquelles la Direction a répondu			122	139	203
Nombre de réunions CSE			16	21	NC
Conditions de travail			SST (2 jours) : 4 personnes - Recyclage SST (1 jour) : 41 personnes - Gestion du temps et des priorités (2j) : 21 personnes - Transformer le stress en énergie positive (2j) : 10 personnes - Optimum mieux communiquer (3j) : 21 personnes - S'affirmer pour mieux communiquer (2j) : 16 personnes - Assertivité et confiance en soi (3j) : 25 personnes - Animer une réunion (2j) : 18 personnes - Prise de parole en public (4j) : 19 personnes - Piloter un projet (4j) : 16 personnes - Gérer les incivilités - classe virtuelle (2h30) : 12 personnes	SST (2 jours) : 12 personnes Recyclage SST (1 jour) : 39 personnes E-Learning « télétravailler » (40 min) : 1199 personnes E-learning « Télémanager » (40 min) : 172 personnes	formations dispensées : Piloter un projet - 2 jours : 18 personnes Asservité et confiance en soi - 1 jour, 58 personnes Transformer son stress en énergie positive - 1 jour : 27 personnes Bien préparer sa retraite - 2 jours : 6 personnes Prise de parole en public - 2 jours : 22 personnes Optimum - 2 jours : 49 personnes Animer une réunion - 1 jour : 9 personnes Gestion du temps et des priorités - 1 jour : 29 personnes S'affirmer pour mieux communiquer - 2 jours : 22 personnes SST - 1 jour, 32 personnes

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2021	2020	2019	
DOMAINE D'EXCELLENCE ENVIRONNEMENT	Consommation de papier en poids et en volume	Consommation de papier A4/ collaborateur en kg	34	35	51	
		Montant de la taxe Ecofolio	9 530€	12192 €	16 480 €	
		Nombre de conventions e-relevé	271 252	281665	207 097	
		Part de clients bénéficiant d'un e-relevé	47,32 %	44 %	32,81 %	
		de cartouches recyclées/ nombre de cartouches	100 %	100 %	100 %	
	Consommation d'énergie directe répartie par source	Consommation de fioul (converti en kWh)	259 919	376 199	390 630	
		Consommation de gaz (converti en kWh)	3 977 070	4 077 705	4 522 461	
		Consommation d'électricité (kWh) ¹	6 660 000	6 942 857	6 133 624	
		Consommation d'eau - eau du réseau public (m3)	11 000	12 500	9 000	
	Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental	Montant de prêts Eco-PTZ et PEE réalisés	10 152	7920 K€	7590 K€	
			Suivi des investissements des énergies renouvelables	Nombre de projets "énergie renouvelable par la méthanisation" financés	0	2
		Gaz à effet de serre ²	Bilan carbone (total émissions CO2, en tonnes, base 2014)	11 884 TeqCO ₂	11878 TeqCO ₂	11950 TeqCO ₂
		Recyclage	Recyclage papier (assuré par l'ADAPEI ³) (en tonnes)	52	68	65
		Biodiversité	Projet	Initié en 2016, investissement dans un rucher au Lycée Agricole de Port-sur-Saône. Mise en place en 2017.		

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

2 Le Crédit Agricole Franche-Comté va poursuivre le travail de quantification du SCOPE 3 dans son Bilan Carbone. Cela sera fait à la prochaine mise à jour du Bilan Carbone.

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

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

ENGAGEMENTS	INDICATEUR GÉNÉRAL	INDICATEURS	2021	2020	2019
SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS	Soutien aux associations	Montant alloué au fonds mutualiste	1 548 555	1 685 984 €	1 289 264 €
		Montant des partenariats/ mécénats/associations hors sponsoring	2 486 574	2 257 270 €	2 385 824 €
		Nombre d'initiatives locales soutenues	65	49	83
		Montant alloué au soutien des initiatives locales	109 500€	69 000 €	123 875 €
		Nombre Tookets distribué	8 708 377	8 846 661	9 211 111
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 Point Passerelle dans l'année	377	325	517
	Prévention des personnes fragilisées	Conventions signées avec partenaires externes	1	1	0

LE COMITÉ DE DIRECTION



DE GAUCHE À DROITE

ÉRIC MARTIN

*Directeur Général Adjoint
Développement et Innovation*

CÉCILE DENOYELLE

Directrice des Marchés Spécialisés

DAVID DUFOUR

*Directeur Responsabilité
Sociale et Environnementale*

PIERRE-HENRI DERESSE

*Directeur de l'Excellence
Relationnelle*

FRANCK BERTRAND

Directeur Général

PHILIPPE MARMIER

*Directeur de l'Engagement
de l'Agriculture et du Recouvrement*

SYLVIE LAURENT

*Directrice Marketing digital
Qualité et Communication*

CATHERINE GINESTET

*Directrice Générale Adjointe
Fonctionnement et Innovation*



SYLVIE RODIER

*Directrice des Crédits
et de l'Immobilier*



ALAIN GAILLARD

Directeur Financier

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



1. NATHALIE HUGUENY

*Présidente de la Caisse locale
de Villersexel*

2. FRANCK BERTRAND

Directeur Général

3. FRÉDÉRIC LALLEMAND

*Président de la Caisse locale
de Besançon Ouest*

4. DANIELE JARROT

*Présidente de la Caisse locale
de Gray*

5. JEAN-LUC PAULIN

*Président de la Caisse locale
de Jussey*

6. VALÉRIE PERRIN

*Présidente de la Caisse locale
de Beaume / Rougemont*

7. FLORENCE PILLOT

*Présidente de la Caisse locale
de Franches-Montagnes*

8. DOMINIQUE CHAUVIN

*Président de la Caisse locale
des Deux Plateaux*

9. CLAUDE PECCLLET

*Président de la Caisse locale
de Lons-Le-Saunier*

10. PHILIPPE BOUQUET

*Président de la Caisse locale
du Pays de Courbet*

11. THIERRY BRELOT

*Président de la Caisse locale
de La Plaine*

12. ETIENNE NUSSBAUMER

*Président de la Caisse locale
d'Héricourt*

13. EMMANUEL BAUDIER

*Président de la Caisse locale
de Gy / Marnais / Pesmes*

14. JOËLLE ROUX

*Présidente de la Caisse locale
de Montbéliard*

15. MAGALY LOMBARD

*Vice-Présidente du Conseil
d'administration / Caisse locale
de Luxeuil*

16. CHRISTINE GRILLET

Présidente du Conseil d'administration

17. SYLVAIN MARMIER

*Vice-Président du Conseil
d'administration / Caisse locale
de Pontarlier*

Absents sur la photo :

JÉRÔME VINCENT

*Président de la Caisse locale
du Haut-Jura*

STÉPHANE LAMBERGER

*Président de la Caisse locale
de La Bresse*

*

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

*



FRANCHE-COMTÉ