



Rapport social

DE LA BANQUE FRANC-COMTOISE

2009



www.ca-franchecomte.fr

Siège social : 11, avenue Élisée-Cusenier 25084 Besançon cedex 9
Tél. 03 81 84 81 84 - Fax 03 81 84 82 82

Crédit photos : Laurent Chevêlé. Seul encreurs typographiques. Document imprimé sur papier PEFC, avec encres végétales. Chez un imprimeur 

CAISSE REGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE FRANCHE-COMTÉ
Siège social : 11, avenue Élisée-Cusenier 25084 BESANCON cedex 9 - Tél. 03 81 84 81 84 - Fax 03 81 84 82 82 - www.ca-franchecomte.fr - Société coopérative à capital et personnel variables agréée
en tant qu'établissement de crédit - 384 899 399 RCS Besançon - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le N° ORIAS 07024000



Une politique de l'emploi ambitieuse pour le territoire régional

Crédit Agricole Franche-Comté, un des premiers employeurs de la région.

Présente sur l'ensemble du territoire franc-comtois avec 1500 collaborateurs, 140 agences et 44 caisses locales, notre entreprise est à la fois un acteur économique important mais aussi un acteur social majeur.

Le niveau de nos recrutements sur les 5 dernières années, nos partenariats avec l'Éducation nationale et l'Université, les efforts déployés chaque année dans le domaine de la formation professionnelle et de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, l'association des salariés aux résultats de l'entreprise, la mixité de nos équipes... sont autant d'éléments qui traduisent notre implication sur le terrain de la gestion des ressources humaines.

Notre politique sociale s'appuie sur un certain nombre de principes ; ainsi, les relations sociales au sein de l'entreprise sont guidées par un esprit de dialogue et de concertation. Le nombre de contractualisations réalisées en 2009 témoigne de cette réalité.

Les actions mises en œuvre dans le domaine de l'emploi, sur le plan du recrutement, des partenariats avec l'Éducation nationale, de l'accueil de stagiaires sont largement marquées par notre ancrage local.

Associée à la formation professionnelle, la promotion interne est l'un des axes forts de la politique sociale du Crédit Agricole Franche-Comté. Nous en ferons le constat en soulignant la proportion de cadres de notre entreprise issus de promotions statutaires.

Enfin, la responsabilité sociale tient une place toute particulière au sein de notre entreprise. Nous avons en effet la conviction que la mixité professionnelle, hommes, femmes, jeunes, expérimentés... est un atout via l'apport de nouvelles compétences et l'émergence de nouvelles idées.

L'originalité de notre entreprise est également liée au fait qu'elle offre à ses salariés un projet professionnel au sein du territoire régional à travers notre réseau d'agences, au plus près de nos clients, comme au sein de nos établissements de Besançon, Vesoul et Lons le Saunier. Ce projet professionnel peut se réaliser à travers un large éventail de métiers.

Au-delà de la mise en œuvre de cette gestion des ressources humaines, nous voulons souligner combien « la proximité », « la responsabilité » et « la solidarité » qui sont à la fois les valeurs du mutualisme et celles du Crédit Agricole de Franche-Comté irriguent notre politique sociale.

Ce rapport nous donne l'occasion de mieux faire connaître nos réalisations en ce qui concerne l'exercice 2009 qui vient de s'achever mais aussi de mettre en lumière les principes de gestion des ressources humaines qui animent nos équipes.

Sylvie Laurent
Directrice des Ressources Humaines

Le Crédit Agricole Franche Comté, acteur majeur de l'emploi local.

Fort d'un réseau de 140 agences, le Crédit Agricole Franche-Comté est un acteur majeur de l'emploi local.

Sur les cinq dernières années, 483 recrutements ont été réalisés par notre entreprise. Dans une large mesure, ces intégrations ont concerné des jeunes diplômés formés dans les établissements scolaires régionaux et au sein de l'Université de Franche-Comté.

Ces nouvelles compétences sont venues renforcer à la fois nos équipes du réseau commercial présentes partout sur le territoire régional mais aussi nos services fonctionnels des sites de Besançon, Vesoul et Lons-le-Saunier.

Nous constatons, par ailleurs, une attractivité réelle du Crédit Agricole à travers le volume de candidatures reçues ; près de 2 500 personnes se sont fait connaître, en 2009 pour rejoindre notre entreprise, un chiffre en progression de près de 30 % par rapport à l'année dernière.

Recrutements CDI réalisés par le Crédit Agricole Franche-Comté

2005	2006	2007	2008	2009	Total 2005-2009
157	67	109	83	67	483

Un partenariat volontariste avec l'Éducation nationale et l'Université.

Le Crédit Agricole Franche-Comté entretient une relation privilégiée avec les établissements scolaires et l'Université. Cette proximité est concrétisée par un éventail de partenariats avec les lycées Saint-Jean de Besançon, Grand-Chénois de Montbéliard, avec les Universités de Franche-Comté et de Dijon-Bourgogne mais aussi avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lons-le-Saunier et Agro Sup Dijon.

L'entreprise donne également une priorité à l'alternance ; chaque année une trentaine de jeunes préparent, en lien avec le Crédit Agricole Franche-Comté, des diplômes Bac + 2 à Bac + 5, dans les domaines de la banque, de l'assurance et sur les métiers de chargés d'affaires et de gestionnaires de patrimoine.

Par ailleurs, 30 à 40 collaborateurs de l'Entreprise interviennent de façon régulière au sein des établissements scolaires de la région et de l'Université de Franche-Comté afin d'y apporter leur expertise et de contribuer à la formation des jeunes lycéens et étudiants.

Près de
500
recrutements
réalisés sur les
5 dernières
années

40 alternants
formés au sein
du Crédit Agricole
Franche-Comté

Près de
150
stagiaires
conventionnés
accueillis
chaque année

5 % de la masse salariale brute consacrée à la formation professionnelle

Une importance toute particulière est accordée chaque année à l'accueil de stagiaires.

130 à 150 stagiaires issus, dans une très large proportion, des établissements scolaires régionaux et de l'Université de Franche-Comté viennent compléter leur formation dans les agences et les services du Crédit Agricole.

Enfin, près de 0,8 % de la masse salariale a été versée en 2009 par le Crédit Agricole Franche-Comté à 90 écoles ou établissements scolaires dans le cadre de la taxe d'apprentissage afin de soutenir l'effort de formation sur le territoire régional.



Préparer et développer les compétences de demain via la formation professionnelle.

La formation professionnelle occupe une place prépondérante au sein du Crédit Agricole Franche-Comté.

Pour preuve, 5 à 6 % de la masse salariale brute est consacrée chaque année à des actions destinées à adapter les connaissances de chacun à l'évolution des métiers et des process mais aussi à développer les compétences des collaborateurs.

Durant l'année 2009, 74 % des salariés du Crédit Agricole Franche-Comté ont suivi au moins une action de formation. Ce domaine est suivi par un accord d'entreprise signé en 2008 avec toutes les organisations syndicales.

L'exercice de la responsabilité sociale

Une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ambitieuse.

En 2008, les partenaires sociaux ont signé un accord relatif à la gestion des emplois et des compétences ; la mise en œuvre de l'accord s'inscrit dans une volonté forte d'anticiper et d'accompagner les évolutions majeures de l'entreprise tant sur le plan des effectifs que sur celui des compétences.



Chaque année, tous les salariés du Crédit Agricole Franche-Comté sont invités à rencontrer leurs hiérarchiques dans le cadre d'un entretien individuel afin de faire le point de leurs réalisations et d'évoquer leurs projets et leurs ambitions, les opportunités de mobilités fonctionnelles, les besoins de formations mais aussi pour parler des difficultés éventuelles rencontrées dans la tenue du poste.

Aucun salarié, confronté à une difficulté professionnelle, n'est laissé seul ou sans accompagnement de la part de l'entreprise.

Les résultats de l'évaluation sont formalisés et exploités en termes de formation, de rémunération et de gestion de la mobilité.

Un effort particulier est déployé pour détecter les talents et accompagner dans leurs parcours professionnels les futurs managers.

Ainsi, des comités « carrières », qui associent les managers et la direction des ressources humaines assurent un suivi de chaque salarié. Une attention toute particulière est portée à la mobilité, considérée comme un levier essentiel pour accompagner les collaborateurs dans leur carrière.

“ Sandrine Arnold, 33 ans, a été promue directrice de l'agence de Saint-Vit à la suite de sa formation « jeunes managers » réalisée en 2006-2007. *Le fait de suivre la filière « jeunes managers » m'a fait grandir ; j'ai mesuré qu'avec mes nouvelles responsabilités, je devais d'abord aider mes collaborateurs à progresser ; donner du sens, motiver l'équipe, sont des éléments déterminants pour répondre aux attentes de nos clients.* ”

En complément des évolutions professionnelles offertes au sein de la caisse régionale du Crédit Agricole, la dimension du groupe assure un large éventail d'opportunités de carrières en France comme à l'international dans les différents métiers de la banque et de l'assurance.

Depuis près de 10 ans, une filière de formation « jeunes managers » est mise en place chaque année afin de permettre aux éléments les plus évolutifs de prendre de nouvelles responsabilités d'animation d'équipes.

Pour la seule année 2009, **175 promotions** ont été enregistrées.

Au total, plus de **90 % des cadres** de l'entreprise ont évolué vers ce statut via un processus de promotion interne.

175
collaborateurs
promus en
2009



La prévention des discriminations.

Le Crédit Agricole Franche-Comté a signé en 2008 la *Charte de la diversité* ; à travers cet engagement, l'entreprise manifeste son volontarisme en faveur de la non-discrimination et de la diversité, elle favorise l'égalité des chances face à l'emploi et améliore sa performance. Le Crédit Agricole Franche-Comté a souhaité s'associer à une démarche proposée par Claude Bébéar, président de l'Institut Montaigne et Yazid Sabeg, Commissaire à la diversité et à l'égalité des chances auprès du Premier ministre.

En complément de nos engagements contractuels, la mise en œuvre de formations dédiées aux salariés en seconde partie de carrière, le recours à la méthode de recrutement par simulations, la formation et le recrutement de personnes en recherche d'emploi concernées par un handicap, la formation de managers et de collaborateurs de la direction des ressources humaines à la gestion de la diversité... concrétisent notre investissement sur le terrain de la responsabilité sociale.

L'égalité professionnelle hommes - femmes.

L'entreprise veille à ce que le principe de mixité soit respecté de façon rigoureuse en ce qui concerne, en particulier, les recrutements, l'accès à la formation, les mobilités fonctionnelles et l'évolution des rémunérations.

La mixité est une réalité au sein du Crédit Agricole Franche-Comté dans la mesure où la répartition des effectifs hommes - femmes se situe à un niveau équilibré de 48 et 52 %.

L'insertion des personnes handicapées.

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Franche-Comté est engagé dans une démarche de développement de l'emploi et d'insertion des personnes handicapées.

Un accord groupe a été signé avec les partenaires sociaux pour l'exercice 2005 - 2008 ; cet accord a été reconduit pour la période 2008 - 2010.

Cet engagement se traduit par une forte implication sur le terrain de l'emploi, par des partenariats avec les pouvoirs publics mais aussi par des actions internes et externes de sensibilisation afin de mieux faire connaître les enjeux liés à l'insertion et l'emploi des personnes handicapées.



Depuis 2005, la structure « Handicap et Emploi au Crédit Agricole » coordonne et soutient, au sein de la Fédération des caisses régionales du Crédit Agricole, les actions mises en œuvre par les caisses régionales.

Afin de favoriser l'emploi des personnes handicapées, le Crédit Agricole a créé, en partenariat avec l'Université de Franche-Comté, les IUT de Besançon et de Vesoul, un diplôme universitaire « d'Assistant Commercial Banque et Assurance ». Deux promotions de personnes en recherche d'emploi, concernées par un handicap ont déjà été formées en alternance, via ce dispositif ; la formation se déroule pendant 1 année dans le cadre d'un contrat de professionnalisation.

Par ailleurs, une vingtaine d'aménagements de postes ont été mis en œuvre sur les 3 dernières années afin de permettre à des salariés reconnus handicapés de conserver leur activité professionnelle dans les meilleures conditions.

Afin de renforcer la cohésion sociale au sein de l'entreprise et de ses équipes, les collaborateurs de la direction des ressources humaines et des directeurs d'agences ont suivi en 2008 et 2009 des formations spécifiques dédiées au recrutement et à l'intégration de salariés handicapés.



L'engagement du Crédit Agricole Franche-Comté s'inscrit également dans une démarche de partenariat avec l'État et les collectivités locales.

Ainsi, notre entreprise s'est associée aux 5 pactes territoriaux mis en œuvre en Franche-Comté entre 2007 et 2009.

La signature de ces pactes territoriaux a été concrétisée par la participation du Crédit Agricole au Forum international handicap de Besançon, en 2008, aux forums Agefiph Cap Emploi à Besançon, en 2008, et à Belfort, en 2009.

Chaque année, lors de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, les agences du Crédit Agricole Franche-Comté communiquent en direction des salariés et de la clientèle via un affichage consacré au recrutement des personnes handicapées.

En 2009, une opération d'information et de dépistage du diabète a été proposée aux salariés du Crédit Agricole Franche-Comté ; cette action a été mise en œuvre en coopération avec l'Union régionale des diabétiques de Franche-Comté (URDFC).

Un dialogue social permanent au sein de l'entreprise

À l'initiative d'« Handicap et Emploi au Crédit Agricole », la caisse de Franche-Comté a organisé trois étapes du « Tour de France des Compétences » à Lons-le-Saunier, Belfort et Vesoul, afin de faire connaître à un large public nos actions dans le domaine de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées.

Fabrice Ciglia, 24 ans, a été recruté fin 2009 en CDI par le Crédit Agricole Franche-Comté sur un poste d'assistant clientèle à l'agence de Dole-Centre.

Titulaire d'un bac ES, je voulais poursuivre mes études, mais j'ai été contraint d'interrompre ma formation en BTS en raison de mon handicap. En 2008, j'ai eu l'occasion de réaliser un stage au Crédit Agricole Franche-Comté. J'ai pu, à travers cette expérience, découvrir les métiers de la banque et de l'assurance.

Après ce premier contact, la DRH du CAFC m'a proposé de préparer le Diplôme Universitaire Banque, Assistant Clientèle. Il s'agit d'une formation en alternance mise en place en partenariat avec l'IUT de Besançon-Vesoul pour des personnes concernées par un handicap.

Avec 9 autres étudiants, nous avons débuté notre formation le 30 septembre 2008.

La promotion était très soudée et nos relations avec les formateurs à l'IUT comme sur le terrain furent excellentes.

J'ai obtenu mon diplôme fin 2009 et l'on m'a proposé de rejoindre l'agence de Dole-Centre du Crédit Agricole Franche-Comté dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée.

La gestion des âges et le maintien de l'employabilité en seconde partie de carrière.

Au même titre que la mixité, la gestion des âges et le maintien de l'employabilité en seconde partie de carrière sont suivis avec la plus grande attention au sein du Crédit Agricole Franche-Comté.

Plus de 35 % des salariés de notre entreprise sont âgés de 50 ans et plus, il s'agit donc d'un sujet essentiel pour notre gestion des ressources humaines.

Différents dispositifs ont été mis en place pour assurer l'employabilité des salariés expérimentés ; à titre d'exemple, la formation « Optimum » permet à des salariés en seconde partie de carrière de faire le point sur leurs acquis et d'engager une réflexion sur leur développement personnel.

Le Crédit Agricole Franche-Comté propose également, en partenariat avec l'École supérieure de commerce de Dijon, une formation destinée aux cadres expérimentés dans la perspective d'une évolution professionnelle, cette formation intitulée « Badge » (Bilan d'aptitude délivré par les grandes écoles) se déroule, en alternance, sur une période de 18 mois.

Une année 2009 marquée par la vitalité du dialogue social.

L'année 2009 a été marquée, au sein du Crédit Agricole Franche-Comté, par 14 nouvelles contractualisations (nouveaux accords ou signature d'avenants d'accords) qui traduisent toute la vitalité du dialogue social.

On notera en particulier, la signature d'accords consacrés à l'emploi en faveur des seniors et à l'égalité professionnelle.

Des institutions représentatives du personnel qui tiennent toute leur place dans l'entreprise.

La tenue de réunions d'échanges et de négociations, le suivi des accords au sein des commissions du Comité d'entreprise mais aussi les réunions avec les institutions représentatives du personnel (CE, DP, CHSCT) ont conduit à la réalisation de plus de 50 rencontres durant l'année 2009.

Par ailleurs, le Comité d'entreprise a tenu toute sa place en 2009, que ce soit dans le domaine de ses attributions économique et professionnelles ou via la gestion des activités sociales et culturelles.

Le Comité d'entreprise est une instance dédiée à l'information, aux échanges, au dialogue, qui permet une compréhension des enjeux de l'entreprise pour l'ensemble de son activité. Doté d'une subvention équivalente à 1,50 % de la masse salariale brute (associée aux 0,2 % consacrés aux frais de fonctionnement), le Comité d'entreprise accompagne les salariés et leurs familles dans une logique sociale et redistributive.

Un large éventail de prestations pour sécuriser le parcours de chacun.

L'entreprise veille à proposer aux collaborateurs du Crédit Agricole Franche-Comté un régime complémentaire maladie, maternité et décès qui contribue à sécuriser le parcours de chacun.

De même, un contrat collectif permet d'assurer une couverture complémentaire santé à tous les salariés de l'entreprise.

Un plan d'épargne collectif pour la retraite est proposé aux salariés du Crédit Agricole Franche-Comté pour compléter les cotisations versées à la Mutualité Sociale Agricole.

À l'instar des autres entreprises privées, le Crédit Agricole participe à l'aide au logement ; il contribue également au coût du repas des collaborateurs via le financement d'une partie

14
contractualisations en 2009

Un Comité d'entreprise doté d'un budget de près de **740 000 €**

des titres Ticket-Restaurant et par la mise à disposition d'un restaurant sur le site de Lons-le-Saunier.

Par ailleurs, des aménagements particuliers sont proposés à la suite de contractualisations : Un compte épargne temps est à la disposition des salariés ; de même, des mobilités géographiques permettent de faciliter les changements d'affectations. Enfin, des dispositions relatives aux conditions bancaires particulières sont proposées aux salariés du Crédit Agricole Franche-Comté.

Une volonté d'écouter les salariés et de « donner du sens » à l'activité de l'entreprise.

Tous les 2 ans, l'ensemble des collaborateurs sont réunis dans le cadre d'une « Convention du personnel » ; cette manifestation permet de faire le point de l'activité de l'entreprise, de présenter les projets en cours et de faire partager le projet d'entreprise « Crédit Agricole Franche-Comté 2012, aller plus haut ».

Chaque année, l'équipe de direction rencontre de façon régulière les salariés de l'entreprise via des réunions du personnel, des contacts directs au sein du réseau commercial ou des services fonctionnels des sites de Besançon, Vesoul et Lons-le-Saunier.

En complément de ces échanges réguliers, une réunion d'information mensuelle est assurée par l'encadrement au sein de toutes les équipes ; l'équipe de direction anime aussi chaque année une quinzaine de réunions décentralisées.

Enfin, la communication en direction de l'ensemble du personnel est assurée via la diffusion trimestrielle de *Zoom*, le journal interne du personnel et par le biais de l'intranet de l'entreprise.

