

zoom

PROJET D'ENTREPRISE

Coordinateur, Guy Dupeyron



Héricourt

Liquidité

SIRH

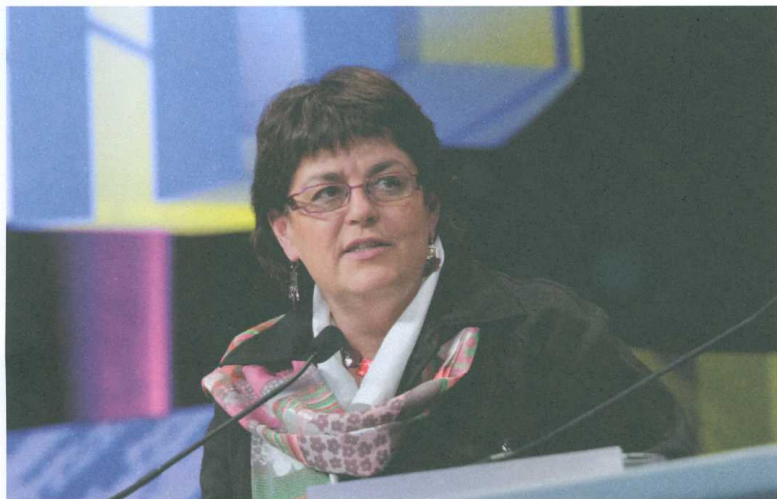
Banque Privée

Relation Client 2.0



CRÉDIT AGRICOLE
FRANCHE-COMTÉ
BANQUE & ASSURANCES

Édito



Déjà 20 ans, ...

La Caisse régionale de Franche-Comté a fusionné depuis 20 ans. Cet anniversaire est un moment important dans la vie de notre entreprise qu'il nous faut partager ensemble.

C'est pourquoi le 2 décembre, nous avons décidé avec le Président Jean-Louis DELORME, de réunir l'ensemble des administrateurs et des collaborateurs pour fêter cet événement et retracer le chemin parcouru tout au long de ces 20 années. C'est aussi pour nous l'occasion de marquer symboliquement la rencontre du projet d'entreprise, du projet mutualiste et du projet managérial.

Dans le contexte économique actuel, il est essentiel de rappeler à nos clients et à nos sociétaires ce qui fait notre force, notre histoire et notre différence en tant que banque mutualiste et coopérative... depuis notre naissance en 1885 à Salins.

Ce jour là, l'esprit d'entreprendre sera illustré par les nombreuses initiatives présentées par les Caisses locales et leurs DAC associées. Elles devraient vous surprendre.

A une période où la communication sur les banques est difficilement audible, je vous invite à parcourir ce nouveau numéro de Zoom. Vous allez découvrir, au fil des pages, dans sa nouvelle maquette, les événements, actualités qui font la réalité de notre quotidien et construisent la vie de notre entreprise... pour de nombreuses années encore.

A bientôt pour notre rencontre du 2 décembre.

Elisabeth EYCHENNE,
Directrice générale

3. **ACTUALITÉS**
Le projet d'entreprise
Kwixo
5. **PORTRAIT**
Alain Gaillard
6. **NOUVEAUTÉS**
Conférence Avenir et Perspectives
Pacifica sur iPhone
7. **PROJETS**
Relation Client 2.0
8. **GESTION FINANCIÈRE**
La liquidité
9. **PORTRAIT**
David Dufour
10. **DOSSIER**
La Banque Privée
12. **VIE D'ÉQUIPE**
L'agence d'Héricourt
13. **MUTUALISME**
Congrès du 2 décembre
14. **DÉVELOPPEMENT DURABLE**
15. **RESSOURCES HUMAINES**
16. **CARNET**

Merci à tous ceux qui ont apporté leur contribution à ce numéro.

LE PROJET D'ENTREPRISE

Aller toujours plus haut



Le projet d'entreprise du Crédit Agricole Franche-Comté est déjà bien avancé avec globalement un taux d'atteinte de 60 à 70 %.

Les porteurs d'actions sont engagés dans les différents travaux à mener. Chacun est en mesure d'en prendre connaissance, notamment via le site du projet d'entreprise...

À ce jour, entre 600 et 700 visiteurs se connectent mensuellement sur le site pour prendre connaissance des avancées de notre projet, le tout générant près de 2500 visites mensuelles.

Notre projet est reconnu dans le groupe

En 2010, nous constatons que notre projet d'entreprise s'inscrivait parfaitement dans le projet de Groupe. Nous franchissons un cap car nous constatons qu'un certain nombre de nos actions sont montrées en exemple dans les groupes nationaux. On pourra

citer par exemple les trophées du développement local avec le lactoduc et le leadership sur l'accueil que le Crédit Agricole Franche-Comté a pris dans le cadre du projet national Relation Client 2.0.

2500 visites
mensuelles
sur le site

Il prend encore plus d'importance avec les crises actuelles

Même si la crise actuelle liée au surendettement des états semble moins accusatrice à l'égard des banques que la crise des subprimes, nous avons, grâce à notre projet d'entreprise, une réponse en matière de valeurs à travers le mutualisme, et de modèle économique à travers la banque universelle de proximité tournée vers son territoire et ses clients.

Il est donc important que nous nous appuyions plus que jamais sur notre projet.

De la promesse à la preuve

Les principes d'actions sont définis, les moyens nécessaires sont engagés, la majorité des actions sont lancées. C'est maintenant aux comportements individuels et collectifs d'être en phase avec les promesses : comment améliorer significativement le nombre de sociétaires et animer notre sociétariat ? Comment augmenter le nombre et la qualité des préparations d'entretiens commerciaux pour mieux servir nos clients et faire plus de multivalente ? Comment favoriser l'accession des collaborateurs dans les filières nécessaires à leur évolution ?

Les réponses portent sur les valeurs que collaborateurs et managers exprimeront sur le terrain. Elles sont reprises dans le projet managérial.

À fin 2011, le **projet d'entreprise Franche-Comté 2012, Cultivons nos différences** présente déjà de belles réussites. À ce titre, Guy Dupeyron tient à remercier les pilotes du projet pour leur engagement et leur investissement sur ces 2 premières années.



KWIXO

Le paiement so quick



Didier Germain
Responsable moyens de paiements

Kwixo est un moyen de paiement idéal, simple et sûr, pour tous les particuliers. Son originalité réside dans le fait qu'il propose deux fonctions :

- Acheter sur Internet en mode ultrasécurisé (service gratuit) ;
- Transférer de l'argent entre particuliers avec un simple téléphone portable.

Une fois inscrit sur Kwixo, il est possible d'envoyer ou de demander de l'argent à tous ses amis, qu'ils soient membres ou non et quelle que soit leur banque : par exemple pour payer sa part au restaurant ou se faire rembourser un cadeau réalisé en commun.

L'offre collaborateurs se prolonge

Pour les collaborateurs du Crédit Agricole, la gratuité des transferts est prolongée jusqu'à la fin de l'année. Pour en bénéficier, après s'être inscrit sur www.kwixo.com, il suffit d'aller dans l'espace membre et d'ajouter son adresse mail professionnelle en tant qu'adresse secondaire.

Avec Kwixo, le Crédit Agricole prend de l'avance... c'est le bon moment pour creuser l'écart avec les concurrents.

Kwixo est un projet soutenu à la fois par Crédit Agricole S.A., 39 Caisses régionales et LCL. L'enjeu est important : devenir l'un des leaders du paiement en ligne pour l'e-commerce.

Lancé le 19 mai en interne et depuis le 14 juin auprès du grand public, le module de paiement depuis son téléphone portable, Kwixo, a marqué les esprits. Les publicités à la télévision ont largement contribué à sa notoriété.



KWIXO

ALAIN GAILLARD *l'homme de la situation* Rencontre avec le nouveau Directeur finances, communication et mutualisme

Expert de la gestion financière, Alain Gaillard fait le lien entre la crise de confiance actuelle et le besoin impérieux de communiquer.

Breton d'origine, 49 ans, Alain Gaillard a connu, durant son parcours professionnel, plusieurs établissements bancaires dont le Crédit Mutuel, les Caisses d'Épargne, le Crédit Industriel de l'Ouest. Il a intégré le Groupe Crédit Agricole en 2004.

Zoom : Comment se différencie le Crédit Agricole par rapport aux autres établissements que vous avez connus ?

Alain Gaillard : le particularisme du Crédit Agricole réside dans ses valeurs mutualistes et

notamment la proximité. Il ne s'agit pas seulement d'un aspect géographique. Je parle de la relation avec nos clients. Les Caisses régionales sont des banques régionales mutualistes de plein exercice. La proximité se décline donc également au niveau des centres de décisions. Dans le contexte actuel, cette décentralisation permet une meilleure réactivité à notre environnement local.

Zoom : Quel regard portez-vous sur ce contexte ?

A.G : D'un point de vue économique, et pour schématiser, nous traversons une crise des dettes souveraines. Elle se transforme en crise bancaire et, par voie de

conséquence, de liquidité. Mais pour moi, le plus important dans un tel moment est de restaurer la confiance de nos clients et de nos salariés.

Zoom : quelles sont les valeurs qui guident votre action ?

A.G : Je vous répondrais l'utilité :

- à l'entreprise, pour contribuer à sa pérennité en veillant à ses équilibres financiers et notamment au rééquilibrage collecte/crédits.
- aux territoires, en participant au renforcement du rayonnement de la Caisse régionale vis-à-vis des clients et des sociétaires.
- aux salariés, qui sont engagés dans le bon sens avec le Crédit Agricole Franche-Comté.

Un autre regard...



Livre de chevet actuel
Peur Noire, Arlan Coben



Style littéraire préféré
Thriller



Film culte
Les tontons flingueurs



Plat préféré
les fruits de mer et les poissons



Loisirs
ski, kayak, escalade, voile



DERNIERS LANCEMENTS

1^{ère} conférence Avenir et Perspectives

La révolution génomique bovine pour les clients du monde agricole du Crédit Agricole

Pour la première conférence organisée à destination de ce public spécialisé, le Crédit Agricole Franche-Comté a vu juste avec le thème de la révolution génomique bovine...

Vendredi 30 septembre, à l'Espace Diderot à Besançon, 105 personnes sont venues assister à cette première conférence organisée par la Caisse régionale. Représentants d'organismes professionnels agricoles, élus, éleveurs ou encore administrateurs de Caisses locales, sont tous venus entendre Jean-François Hocquette, Directeur de recherches à l'Institut National de la Recherche Agronomique (INRA) et Michel Cèdre, Président de l'Union Nationale des Coopératives d'Élevage et d'Insémination Animale (UNCEIA) sur ce thème d'actualité.

Les impacts et les conséquences de la révolution génomique bovine dans la conduite des élevages franc-comtois étaient ce jour-là au cœur des échanges : la réalisation du génotype par individu, le renforcement de la race,... furent autant de sujets qui passionnèrent les personnes présentes. Au regard de l'intérêt marqué par les clients présents, la formule sera très certainement renouvelée.



Table ronde sur le thème de la génomique

Pacifica lance une application iPhone innovante en matière de gestion des sinistres

Pacifica, filiale de Crédit Agricole Assurances, lance une application iPhone gratuite qui permet aux assurés auto et habitation de déclarer leurs sinistres rapidement et de manière entièrement sécurisée.

La fonctionnalité principale, **Déclarer un sinistre**, permet de saisir directement les circonstances de l'accident et de joindre jusqu'à cinq photos pour compléter la déclaration. Les photos capturées, via l'application, sont horodatées, géolocalisées, indexées, stockées et certifiées légalement, sans aucun frais.

Ce mode de déclaration est entièrement intégré aux process de Pacifica afin de garantir une prise en charge optimale de la déclaration.

L'application offre également divers services :

- la géolocalisation sur une carte des spécialistes vitrage les plus proches en cas de bris de glace auto,
- l'accès aux services d'urgence et la mise en relation directe avec un gestionnaire lors d'un sinistre, etc...

Avec cette nouvelle fonctionnalité, Pacifica enrichit à nouveau son offre multicanal visant à proposer des moyens innovants pour interagir sur les contrats.



RELATION CLIENT 2.0

La relation nouvelle génération



Jean-Michel Nussbaumer Directeur de l'agence de Dole

Les clients sont très sensibles à la reconnaissance, à l'écoute, et à la loyauté

Depuis le 13 septembre 2011, les équipes de la DAC de Dole testent la nouvelle Relation Client 2.0 du Crédit Agricole.

Portée au niveau du Groupe Crédit Agricole et relayée par 8 Caisses régionales tests, la nouvelle relation client permet de se différencier de la concurrence par une approche qualitative et harmonisée du client.

Les actions mises en œuvre dans le cadre de ce test sont toutes orientées vers la satisfaction client et collaborateur. Elles portent sur des évolutions de comportements sur 4 domaines d'intervention : l'accueil,

l'entretien, le développement de la relation et le management. Pour Pierre-Louis Aafort, Directeur de la distribution à Crédit Agricole SA, présent le jour du lancement à Mont sous Vaudrey (39), l'enjeu est de taille : « *De nos jours, la concurrence est rude entre établissements bancaires et, il faut bien le dire, nous commercialisons tous les mêmes produits bancaires. L'accueil, le contact avec le client sont essentiels dans la relation, contrairement à ce qu'on aurait pu croire avec l'émergence d'Internet* ».

Si les clients sont de plus en plus volatiles, ils sont néanmoins très sensibles à la reconnaissance, à l'écoute et à la loyauté.

« *Les clients ont besoin qu'on prenne le temps de les écouter, qu'on parle d'eux avant de parler de nous, de nos produits, de nos offres* ». Comme tous changements d'habitudes et de comportements, la relation client 2.0 s'installe progressivement.

« *Il est nécessaire de revenir régulièrement sur ce sujet. Nous avons une réunion par semaine pour en parler, et c'est indispensable* », précise encore **Jean-Michel Nussbaumer**, Directeur de l'agence de Dole.

Avant toute chose, la relation client 2.0 a le mérite de replacer le client au cœur même de la démarche.

LES EFFETS DE LA LIQUIDITÉ

La cellule trésorerie met en place la politique financière du Crédit Agricole Franche-Comté. Depuis 2008, le volet liquidité a pris une importance grandissante.



Alexandre Lamblin
Gestion actif passif

Le développement des crédits nécessaires au financement de l'économie franc-comtoise a modifié les équilibres de la Caisse régionale.

Traditionnellement, la collecte d'épargne conservée au bilan du Crédit Agricole Franche-Comté (DAV, DAT, produits d'épargne CAM) finançait intégralement les encours de crédit. Progressivement, comme dans la quasi-totalité des Caisses régionales et des banques françaises, cette situation s'est inversée. La collecte clientèle couvre désormais 65% des crédits (c'est le ratio collecte crédit) le solde de 35% est à refinancer sur les marchés financiers par l'intermédiaire de Crédit Agricole S.A. Cette situation de plus grande dépendance vis-à-vis des

marchés financiers est passée presque inaperçue tant que les capitaux étaient abondants, c'est-à-dire jusqu'à la crise déclenchée par les subprimes en 2008. Depuis, les apporteurs de capitaux prêtent plus difficilement aux banques et demandent une rémunération (le coût de la liquidité) beaucoup plus élevée.

Quelles sont les conséquences concrètes pour notre Caisse régionale ?

Ce "coût de liquidité" renchérit le prix des ressources financières avec lesquelles nous réalisons les crédits à nos clients. Nous en tenons compte dans la fixation des taux qui incorporent une partie de ce coût de liquidité. Pour un crédit habitat à 15 ans, cette quote-part répercutée est actuellement de 1.10%, elle est actualisée régulièrement en fonction de l'évolution du coût de liquidité sur les marchés et de nos équilibres collecte/crédit. En parallèle, la Caisse régionale applique des règles de prudence communes à toutes les entités du groupe pour bien sécuriser son refinancement. Ainsi, la cellule Trésorerie suit quotidiennement une limite sur les refinancements à court terme (moins d'un an) dont le renouvellement peut s'avérer plus difficile en cas de crise aggravée sur les marchés financiers.

La Caisse régionale veille également au bon étalement de ses refinancements à long terme de manière à ne pas concentrer des montants trop importants au même moment. La bonne application de ces mesures est vérifiée tous les mois par des simulations où la Caisse régionale s'assure que sa situation de liquidité résiste à des scénarii de stress sévères et consolidés à l'échelle du groupe. On le voit, la liquidité est devenue un sujet majeur de la gestion financière de la Caisse régionale, mais c'est aussi un enjeu collectif important. Car, au-delà du pilotage financier, c'est bien l'accélération de la collecte d'épargne bilan auprès de nos clients qui constitue la meilleure réponse aux nouvelles contraintes de liquidité.



Paul-Antoine Comte
Front Office

DAVID DUFOUR un homme de performances

Rencontre avec le Directeur marketing, banque en ligne et assurances

Issu du sérail, David Dufour a fait ses premières armes au Crédit Agricole Nord Est où il a exercé successivement les fonctions de Conseiller agricole et de Directeur d'agence. En 2001, il entre au Crédit Agricole Franche-Comté comme Directeur d'agence centrale à Morteau puis à Valdahon. « *Je ne connaissais absolument pas la Franche-Comté. J'ai tout de suite été conquis par la région et ses habitants.* »

Homme de défis et d'expériences, il complète son parcours par des fonctions transversales: Responsable du marketing et Adjoint au Directeur Commercial.

« *Ce qui me tient à cœur : la performance, la satisfaction du client, servir l'entreprise et ses salariés.* »

« *Je suis heureux de poursuivre mon parcours professionnel au Crédit Agricole Franche-Comté.* »

David Dufour gardera un œil attentif sur le PRC en se préparant à conduire de nouveaux projets. « *C'est agréable de se savoir en terrain connu.* »



Un autre regard...

-  **Genre littéraire**
Un polar
-  **Livre préféré**
Le Parfum, de Patrick Süskind
-  **Film culte**
Usual Suspects
-  **Lieu de vacances**
le sud
-  **Sport**
VTT, raids longue distance
-  **Anecdote**
Connait une évolution professionnelle significative tous les 10 ans, le 1^{er} juillet.

LA BANQUE PRIVÉE

Quand développement d'entreprise se conjugue avec développement patrimonial

Depuis 2006, le Crédit Agricole Franche-Comté s'est doté d'une structure regroupant des expertises de Banque Privée. Elle a pour vocation d'intervenir sur un moment clé de la vie d'une entreprise : sa transmission. Synergie gagnante avec le marché des entreprises.

En phase avec le projet d'entreprise, visant à accompagner la clientèle des dirigeants d'entreprise, cette entité regroupe aujourd'hui les métiers de Conseiller privé et d'Expert en transmission d'entreprise sur les segments :

- agriculteurs / viticulteurs
- professionnels
- PME - PMI

L'équipe de Conseillers privés est constituée de 2 collaborateurs expérimentés **Philippe Laurent** et **Bruno Fournier** (plus de 5 ans d'expérience chacun), rejoints en janvier 2011 par 3 autres, anciens Conseillers en gestion de patrimoine : **Arnaud Diana**, **Patrick Morin** et **Pierre-Alain Vannod**.

L'organisation de la Banque Privée repose sur l'affectation de ces équipiers sur des zones d'intervention bien définies.

La proximité avec les agences entreprises est réelle, favorisant les synergies entre les



Aldo Nucit Responsable gestion de patrimoine



Valentine Vaze Assistante en gestion de patrimoine



Isabelle Lagrave Transmission agri/viti



Sylvain Deschamps Transmission pro

métiers spécialisés. **Isabelle Lagrave** et **Sylvain Deschamps** apportent pour leur part leur expertise auprès de la clientèle des agriculteurs-viticulteurs et professionnels. **Maria Dumont**, Technicienne middle office, **Valentine Vaze**,

Assistante commerciale et **Franck Dussouillez**, Animateur des forces patrimoniales, complètent l'équipe de la Banque Privée. Par le biais de son expertise en gestion privée, le Crédit Agricole Franche-Comté souhaite accompagner les dirigeants dans cette voie.

Quel que soit le stade de développement d'une entreprise, il n'est jamais trop tôt pour y intégrer une dimension patrimoniale

« Les décisions d'un entrepreneur ont une forte incidence sur ses intérêts personnels. Qu'il s'agisse de diversifier ses actifs, d'optimiser fiscalement sa rémunération ou de protéger ses proches, celui-ci a tout à gagner d'un conseil allant bien au-delà du simple placement des liquidités. Basé sur un double accompagnement assuré par le chargé d'affaires entreprises et par un

conseiller privé, le Crédit Agricole Franche-Comté propose de traiter la dimension personnelle du dirigeant à chaque stade du développement de l'entreprise. À chacun d'eux peuvent en effet être associées des problématiques patrimoniales », précise **Aldo Nucit**.

La transmission d'entreprise constitue un défi majeur et généralement unique pour tout entrepreneur.

« Plus la banque est associée en amont des projets de transmission du chef d'entreprise, plus nos recommandations s'avèrent pertinentes » indique **Aldo Nucit**.

Le Conseiller habituel continue d'accompagner le dirigeant dans la gestion quotidienne tandis que le Conseiller privé délivre des conseils permettant d'optimiser la cession ou la transmission sur le plan fiscal, juridique, patrimonial et successoral.

En lien avec les conseils habituels et en étroite collaboration avec les filiales du groupe, la Banque Privée peut intervenir sur toutes les opérations impliquant des affaires familiales et touchant à la structuration, à l'évolution et à la transmission du capital.

► Un exemple d'intervention lors d'une cession d'entreprise industrielle dans le Doubs :

La Banque Privée est informée d'une opération de transmission interne d'une PME industrielle cliente de l'agence entreprises de Besançon. **Jonathan Michaud**,

Chargé d'affaires, étudie le projet de reprise avec **Bruno Fournier**, Conseiller privé. Le jeune reprenneur de la société B doit financer le

rachat des titres à sa mère ainsi qu'à ses frères, non parties prenantes. Le montant de l'opération s'élève à 8 M€ dont près de 4 M€ de sortie de liquidités. Tandis que le Crédit Agricole Franche-Comté participe au montage avec la mise en place d'un financement de 2 M€, la Banque Privée intervient sur l'optimisation juridique et fiscale de cette transmission et conseille les clients pour la gestion future des avoirs.

In fine, la Banque Privée conseillera la famille dans :

- la rédaction du protocole de cession des actions ;
- la gestion du cash issu de la cession (4 M€ de cash captés soit 100 % de la transaction avec la conquête de 2 nouvelles relations).



Un bel exemple de synergie

HÉRICOURT

La bonne dynamique



Bienvenue à Héricourt

Entre Montbéliard et Belfort, Héricourt fait partie intégrante de l'Aire Urbaine, vaste zone d'activité qui couvre ces deux grandes villes, tout en bénéficiant de l'attrait de la campagne. Avec 3 700 clients sur les 10 800 habitants de la ville, l'agence du Crédit Agricole assure sa place de leader sur le secteur.

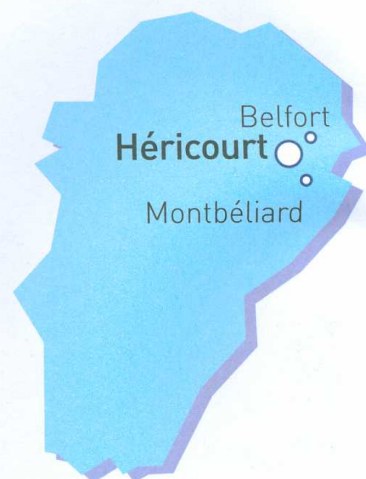
L'équipe de l'agence d'Héricourt est constituée de 8 personnes :

- 2 Assistants de clientèle : **Charlotte Nommay**, arrivée en mai dernier, et **Régine Siblot**, fidèle à l'agence depuis plus de 34 ans.
- 1 Assistant conseiller : **Grégory Abad**, sur Héricourt depuis février 2010.
- 2 Conseillers particuliers : **Martine Battaglia**, sur le poste depuis 2001 et **Isabelle Ferry** depuis 2003.
- 1 Conseiller commercial patrimonial : **Sandrine Danvin**, sur Héricourt depuis près de 11 ans.
- 1 Conseiller pros : **Sébastien Gillet**, affecté sur Héricourt depuis mai 2011.
- 1 Directeur d'agence : **Corinne Villemin**, présente sur l'agence depuis 4 ans.

L'équipe d'Héricourt est un savant dosage entre jeunesse et expérience : plusieurs collaborateurs sont présents depuis de nombreuses années, riches de leur expérience et de leur « mémoire » et d'autres ont été nommés plus récemment.

Les 3700 clients représentent un encours de collecte de 96 millions d'euros pour 64 millions d'encours de crédit.

Héricourt s'appuie également sur 12 administrateurs de la Caisse locale dont les situations professionnelles (agriculteurs, commerçants, ingénieurs, retraités,...) assurent une mixité qui apporte un dynamisme et une implication forte du Conseil d'Administration dans le développement du Crédit Agricole Franche-Comté sur Héricourt.



DES VALEURS D'AVENIR

Les Caisses locales et les agences prennent l'initiative

Fidèle à ses valeurs, le Crédit Agricole Franche-Comté confirme son ancrage aux territoires, près des populations, en mettant en place l'opération dite **Initiative Agence**.

À travers ses actions de développement du sociétariat, chaque Caisse locale s'engage dans une démarche mutualiste au profit du tissu associatif de son territoire.

L'opération **Initiative Agence** déclenche, à l'occasion de la conquête de tout nouveau sociétaire, le versement de 2 € par le Crédit Agricole Franche-Comté à une association locale. En atteignant le cap des 10 000 nouveaux sociétaires, 20 000 € seront ainsi reversés aux comptes des associations choisies.



L'Épicerie solidaire Commune de Maîche (25)

Crédit Coup de Pousse, Laisser fleurir la création d'entreprise

Aider les entrepreneurs à se lancer en finançant leur création d'activité est une mission que se donne également le Crédit Agricole Franche-Comté.

Avec 71 dossiers en 2010 et 75 à fin septembre 2011, le crédit **Coup de Pousse** est une concrétisation de l'engagement mutualiste du Crédit Agricole Franche-Comté sur son territoire.

Il est destiné à soutenir des projets de création ou reprise d'activité (charpentier, boulanger, épicier de village, ...) dont l'intérêt a attiré l'attention de la Caisse locale. Il sert plus particulièrement à pallier un manque d'apport et facilite ainsi l'accès au crédit du créateur d'entreprise. Philippe Milon, ébéniste dans le jura, à La Rixouse, a bénéficié d'un crédit Coup de Pousse :

« J'ai créé mon activité en avril 2010 (...). J'ai démarché les banques et celle que j'ai le plus appréciée, c'est le Crédit Agricole qui m'a proposé le prêt Coup de Pousse. C'est ce qui m'a permis de créer mon fonds de roulement ».

Le crédit Coup de Pousse témoigne de la mobilisation du Crédit Agricole Franche-Comté pour soutenir l'économie locale.

Congrès du 2 décembre, un moment de partage

Les salariés et les élus du Crédit Agricole Franche-Comté construisent ensemble et chaque jour l'avenir de l'entreprise. Le 2 décembre sera l'occasion d'afficher la cohésion de la Caisse régionale.

La journée s'articulera autour de 3 temps. Le matin réunira l'ensemble des administrateurs pour évoquer le mutualisme en action au Crédit Agricole Franche-Comté. Dominique Lefebvre, Président de la Fédération Nationale du Crédit Agricole interviendra pour éclairer le chemin qui reste à parcourir dans un environnement économique et financier en évolution.

Le deuxième temps sera celui du témoignage, en début d'après-midi : par la présence de 24 stands, tous organisés par les Caisses locales et les agences, qui s'investissent depuis plusieurs semaines pour illustrer leur engagement sur le terrain.

Le troisième temps, en fin d'après-midi, conviera élus et salariés à se retrouver en convention de l'entreprise, et, sans transition, le spectacle enchaînera.

Cette année encore, la surprise sera de mise. Rendez-vous le 2 décembre...

UN ENGAGEMENT DE SOCIÉTÉ

Au-delà des mots, des actions concrètes



Pascal Simon Responsable immobilier et maintenance

Le développement durable au Crédit Agricole Franche-Comté s'intègre entièrement dans le projet d'entreprise Franche-Comté 2012, aller plus haut. Chacun des 3 axes, social, sociétal & environnemental est impacté par les nombreuses actions qui ont été réalisées ou qui vont l'être prochainement.

Pour en citer quelques-unes :

- Le nombre des déplacements professionnels a diminué de 17 % en 2 ans. Cet effort tout particulier s'appuie sur la technique (visio-conférence, e-learning, audio-conférence, MOC, ...) et aussi sur une prise de conscience collective des collaborateurs.

- Consommation de papier : économie de plus de 5 millions de feuilles (~ 10 000 ramettes), grâce à la montée en charge des éditions recto/verso, des scanners et de la Gestion Électronique des Documents (GED).

- Économie d'énergie : installation de leds, de détecteurs de présence, système de chauffage plus adapté (gaz, réseau urbain, pompes à chaleur,...) ; le service Immobilier est en recherche permanente de baisse d'émission de gaz à effet de serre.

- Construction Haute Qualité Environnementale (HQE) : l'agence d'Arinthod, qui vient d'obtenir ce label, est expérimentale et teste en réel les nouvelles techniques de construction, afin de les reproduire en grande partie dans les futures réalisations du Crédit Agricole Franche-Comté.

« Acteur référent dans le domaine des énergies renouvelables pour avoir soutenu et financé 25 projets photovoltaïques en 2010, le Crédit Agricole Franche-Comté cherche à se développer également sur la diversification de ces énergies ». D'autres projets vont voir le jour comme la rénovation du site de Vesoul, la gestion « verte » de la carte bancaire (de sa fabrication jusqu'à sa destruction),...

Il faut saluer et remercier nos collègues éco-ambassadeurs

Certains projets vont être poursuivis ou intensifiés comme le choix de prestataires et fournisseurs locaux, la promotion du e-relevé, de la carte sociétaire, le développement du microcrédit, l'appel à des associations telles que l'ADAPEI ou encore l'embauche de personnes handicapées.

Il faut saluer et remercier nos collègues éco-ambassadeurs qui, par leurs conseils et leur exemple, ont facilité la mise en place d'actions telles que le tri du papier, les économies de chauffage, l'extinction des imprimantes le soir, des photocopieurs, etc...

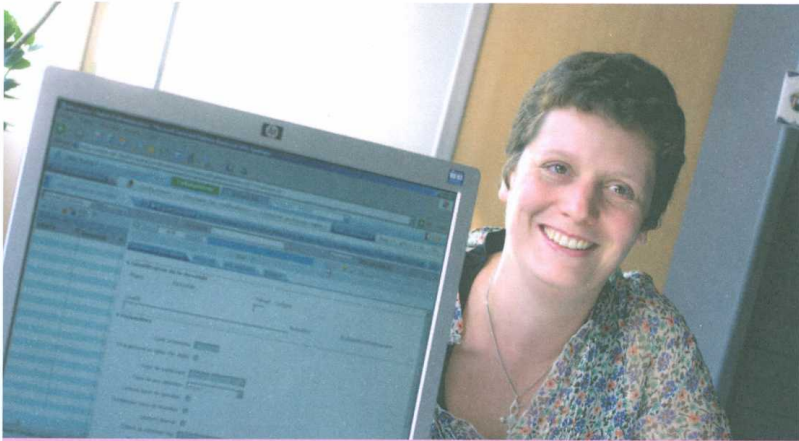
Le développement durable est l'affaire de tous et de chacun au quotidien !



L'agence d'Arinthod ecolabel

AU CŒUR DU SYSTÈME

Alternance, formation, informatique :
les Ressources Humaines poursuivent leur développement



Léa Blanchet Pilote du projet SIRH au sein de la DRH

Ressources humaines : le cœur du système

Qu'est-ce que le Système d'Information des Ressources Humaines ?

C'est un projet communautaire, comme NICE, qui tend à regrouper, au niveau des ressources humaines, les 39 Caisses régionales sur un même système d'information : HR Access Suite 7.

Quel est l'impact pour le Crédit Agricole Franche-Comté ?

Les travaux ont débuté en 2010 pour le Crédit Agricole Franche-Comté. Plus concrètement, pour les équipes Ressources Humaines, le SIRH c'est : 70 jours de déplacement à Châlons-en-Champagne en 2010, 130 jours en 2011 ; environ 35 audio-conférences ; de nombreuses réunions en interne et... la bascule qui a eu lieu le 3 octobre dernier.

La voie de l'alternance

La quatrième promotion du Diplôme Universitaire va débuter au mois d'octobre 2011. Ce dispositif d'alternance associe personnes reconnues handicapées et salariés en seconde partie de carrière.

Cette promotion est composée d'alternants en situation de handicap et de personnes âgées de plus de 45 ans en situation de reconversion professionnelle. Les alternants, en contrat de professionnalisation, seront accueillis dans les agences du réseau. Le cursus de formation est déployé en partenariat avec l'IUT de Besançon-Vesoul et le CFA des métiers de la banque de Reims.

Une formation haut de gamme

Une dizaine de collaborateurs de notre Caisse régionale va suivre entre octobre 2011 et février 2012, un nouveau cursus de formation dédié au métier de conseiller de clientèle patrimoniale.

Le groupe est composé de conseillers de clientèle patrimoniale qui viennent de prendre leurs fonctions et de conseillers de clientèle particuliers, pouvant évoluer vers la filière haut de gamme, sélectionnés par leurs managers. Le programme, déterminé en lien avec la Banque Privée, est construit autour du "cycle de vie patrimoniale". Il est déployé sur 8 journées clôturées par une validation de compétences. Les modules sont assurés par Fidroit, organisme de formation professionnelle en gestion de patrimoine.

Gérard Vernerey

Chargé de mission RH et Handicap





Bienvenue

Jennifer KILINC, *Mutualisme*
Ségolène BOURIOT, *Besançon Hauts du Chazal*
Alexandre BONNEFOY, *Besançon Pasteur*
Leslie BARANI, *L'Isle sur le Doubs*
Julien CREUSVAUX, *DAC Montbéliard*
Paul MENGET, *Audincourt*
Aline GUILLAUME, *Quingey*
Nathalie GIRARD, *Dole Châlon*
Arnaud MALLEIN, *Maîche*
Véronique LAFFLY, *Marché des Professionnels*
Chloé BEGRAND, *Affaires Internationales*
Guillaume TROUCHE-RINALDI, *Marché des Professionnels*
Delphine SIMON, *Rioz*
Isabelle NICOLLE, *Contrôle Central des Risques*
Yohan GUYOT, *Besançon Saint-Claude*
Sandra HERTEMANN, *Valentigney*
Charline GIRARDET-PLAZE, *Besançon Montrapon*
Corentin DUBOIS, *DAC du Valdahon*
Marion BOURGUE, *Chaussin*
Oktay AKTURK, *Orgelet*
Céline DA SILVA, *Mont-sous-Vaudrey*
Séverine PUPPIS, *Vesoul Entreprises*
Christopher CLERGEOT, *Sancey-le-Grand*
Aude ROBERT-CHARREAU, *Saint-Vit*
Aurélien POTEAUX, *Pierrefontaine-les-Varans*
Jean-Charles PERARO, *Voiteur*
Marlène GIANNOTTY, *Relations Clients et Études*
Joëlle BOADY, *Dampierre-sur-Salon*
Guillaume VIENNET, *Maîche*
Julien VIVOT, *Vesoul Grosjean*
Véronique STEINMETZ, *Secteur d'Activité
Communication Mutualisme*
Charline BOUDIER, *Lons Marjorie*
Morgane DUHAYON, *Marketing Clients*

Stéphanie KURTZ, *DAC Besançon Ouest*
Valentin ROLAND, *Tavaux*
Sophie LEGENDRE, *Vesoul Alsace*
Céline REINICHE, *Unité de Gestion Particuliers*
Benjamin MARC, *Salins-les-Bains*
Hava KOKEN, *Ornans*
Cédric GORSE, *Relations Clients et Études*
Gaëtan GAGNON, *Sancey-le-Grand*
Céline BEUDET-MAIDER, *Lons Marjorie*
Marjolaine REVEL, *Orgelet*
Julie GARNACHE-CREUILLOT, *Poligny*
Eva COLAS, *Montbéliard Centre*
Caroline BECKER, *Essert*
Marion GAILLARD, *Gray*
Julie MÉLIN, *Communication*
Benjamin SAGNARD, *Arinthod*
Marine RONDEY, *Noidans-les-Vesoul*
Yannick CHARRIER, *Bessoncourt*
Charlotte NOMMAY, *Héricourt*
Jean-Marc GILBERT, *Communication*
Anthony BOURGOGNE, *Chaussin*
Carole ARMANGE, *Lons Lafayette*
Hubert CUSENIER, *Promotion Immobilière*
Karama DALI, *Titres Bourse*
Sylvie JACQUIN, *DAC Besançon Ouest*
Benoît COLAS, *Pilotage*
Didier ESPOUR, *Voiteur*
Christelle VIAN, *Emplois Carrières Formation*

Naissances

Justine, née le 3 octobre 2010 - **Émilie ANDRIEUX**, *Saint-Laurent*
 Marceau, né le 20 octobre 2010 - **Walérian CORDIER**, *CA Direct*
 Fanny, née le 23 octobre 2010 - **Céline ROUSSELET**, *Les Hôpitaux Neufs*
 Sacha, né le 25 octobre 2010 - **Grégory TOURNOUX**, *Marché de l'Agriculture 25*
 Léane, née le 26 octobre 2010 - **Émilie MORTEAU**, *Thise*
 Lana, née le 27 octobre 2010 - **Julien CHABERT**, *Frasne*
 Louisa, née le 4 novembre 2010 - **Christophe LARUELLE**, *Grandvillars*
 Louis, né le 11 novembre 2010 - **Hélène CORBET**, *Amancey*
 Romane, née le 18 novembre 2010 - **Stéphanie MALNATI**, *Habitat Conseil Montbéliard*
 Paul, né le 21 novembre 2010 - **Patricia LETOUBLON**, *Salins-les-Bains*
 Célié, née le 22 novembre 2010 - **David NEVERS**, *Champagnole*
 Silouan, né le 24 novembre 2010 - **Christophe BARÇON**, *Communication*
 Adam, né le 25 novembre 2010 - **Farid EL HAMESS**, *DAC Belfort*
 Lily, née le 10 décembre 2010 - **Charles CAILLET**, *Amancey*
 Lilou, née le 11 décembre 2010 - **Laurént BILLERY**, *Support Maintenance Téléphonie 25*
 Maé, née le 13 décembre 2010 - **Romuald BRIANCHON**, *Lons Lafayette*
 Lana, née le 19 décembre 2010 - **Roberto CVETKOVSKI**, *Luxeuil*
 Loucas, né le 21 décembre 2010 - **Caroline COURTEL**, *Sochaux*
 Jeanne, née le 28 décembre 2010 - **Karl-Franck DUHAUT**, *Bletterans*
 Victor, né le 28 décembre 2010 - **Florence COURAGEOT**, *Dampierre-sur-Salon*
 Matéo, né le 2 janvier 2011 - **Olivier DEVINEAU**, *DAC Gray*
 Lino, né le 14 janvier 2011 - **Adeline NACCARATO**, *Luxeuil*
 Adam, né le 17 janvier 2011 - **Christelle BERNARDES**, *Danjoutin*
 Tristan, né le 25 janvier 2011 - **Vanessa CORDEAU**, *Montbozon*
 Éloïse, née le 27 janvier 2011 - **Céline NARBÉY**, *Baume-les-Dames*
 Antoine, né le 29 janvier 2011 - **Nicolas MAYET**, *DAC Besançon Ouest*
 Clélia, née le 1^{er} février 2011 - **Jessica REQUET**, *Colombier-Fontaine*
 Théo, né le 8 février 2011 - **Adeline MOINOT**, *Thise*
 Clémence, née le 12 février 2011 - **Dominique PICAUD**, *DAC Pontarlier*
 Robin, né le 14 février 2011 - **Sophie GACHET**, *Morez*
 Valentin, né le 15 février 2011 - **Mélissa CUINET**, *Le Valdahon*
 Louise, née le 17 février 2011 - **Etienne KNITTEL**, *Dole Centre*
 Laura, née le 18 février 2011 - **Nathalie OUDARD**, *Arinthod*
 Maé-Rose, née le 22 février 2011 - **Anne BUISSON**, *Animation Commerciale et IARD*
 Loan, né le 22 février 2011 - **Clotilde PELAY**, *Rioz*
 Maélie, née le 27 février 2011 - **Charline MONNOT**, *Pontarlier-Salins*
 Agathe, née le 9 mars 2011 - **Alexandre-Guillaume MIESZALA**, *DAC Dole*
 Charly, né le 28 mars 2011 - **Yann PATULA**, *Saint-Claude*
 Maud, née le 3 avril 2011 - **Aline CHOULET**, *Saint-Hippolyte*
 Lucas, né le 6 avril 2011 - **Gaëlle TERRIER**, *Marché des Professionnels*
 Lyam, né le 21 avril 2011 - **Nadia REBIHI**, *Colombier-Fontaine*
 Robin, né le 7 mai 2011 - **Chrystèle DAVAL**, *Assurances Agri et Pro 25*
 Simon, né le 9 mai 2011 - **Pauline PERRIN**, *Valdoie*
 Charlotte, née le 9 mai 2011 - **Noémie BOLLE-REDDAT**, *Vercel*
 Asya, née le 9 mai 2011 - **Emine YALMAN**, *Lons-Salines*
 Lucile, née le 18 mai 2011 - **Thierry SIMONIN**, *Champagnole*

Edgar, né le 5 juin 2011 - **Claude ROUSSEL**, DAC Pontarlier
 Anaé, née le 16 juin 2011 - **Johnny ANDRÉ**, DAC Vesoul
 Justine, née le 19 juin 2011 - **Laëtitia GAUDARD**, DAC Dole
 Capucine, née le 22 juin 2011 - **Églantine MENNEGUIN**, Villersexel
 Valentin, né le 25 juin 2011 - **Sona GUEZET**, Unité de Gestion Particuliers
 Cali, née le 29 juin 2011 - **Line BELOT**, Besançon Le Vigny
 Noa, né le 1^{er} juillet 2011 - **Laëtitia DEMESY**, Audincourt
 Manoa, née le 1^{er} juillet 2011 - **Johanne BAUD**, Morteau
 Elfie, née le 3 juillet 2011 - **Frédéric KOEHREN**, Dampierre
 Mathéo, né le 5 juillet 2011 - **Hervé DROZ-VINCENT**, Animation Commerciale et IARD
 Gabin, né le 5 juillet 2011 - **Jocelyne SOREE**, Clients Conformité Fiabilisation
 Marius, né le 7 juillet 2011 - **Patricia ECARNOT**, Dole Chalon
 Adam, né le 8 juillet 2011 - **Rafika LETOUBLON**, Dole Centre
 Marie, née le 8 juillet 2011 - **Carole LORDIER**, Mandeure
 Héloïse, née le 9 juillet 2011 - **Loïc GROSLAMBERT**, Relations Clients Études
 Paul, né le 9 juillet 2011 - **Sylvain LECLERC**, Pontarlier République
 Adèle, née le 11 juillet 2011 - **Marie-Bénédicte GUILLIN**, Lons Lafayette & **Frédéric ROUGE**, Moirans
 Marine, née le 12 juillet 2011 - **Daphnée BERTHEL**, Assurance Agri et Pro 70
 Charline, née le 15 juillet 2011 - **Valérie GAUTHIER**, Audit Contrôle Périodique
 Lucile, née le 25 juillet 2011 - **Frédéric ARISI**, Giromagny
 Tiphaine, née le 30 juillet 2011 - **Adeline CHARBONNIER**, Porteurs

Mariages

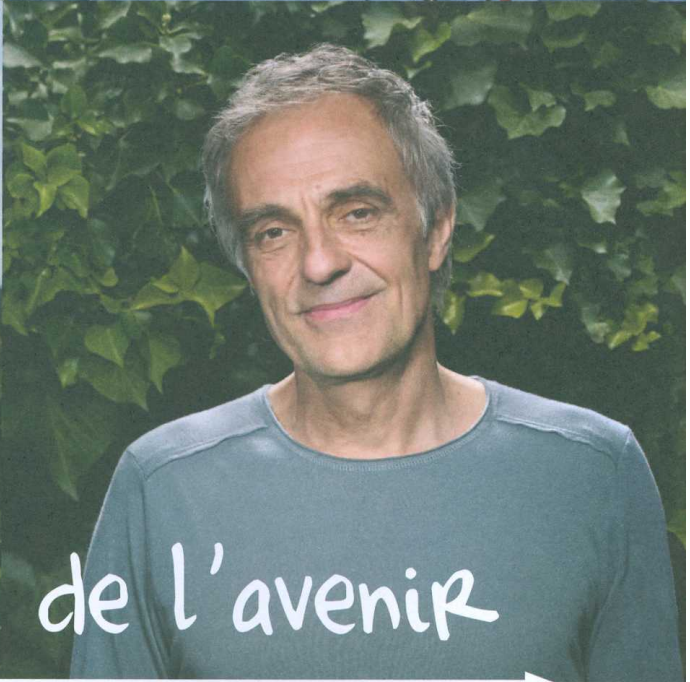
Fabio CELOTTO, Immobilier & Isabelle BASTIAN, le 16 octobre 2010
 Jean-Charles PERARO, Voiteur & Laurence SUBIRANA, le 15 février 2011
 Jennifer ROUSSEL, Mutualisme & Gökhan KILINC, le 30 avril 2011
 Jennifer ROULOT, Dépôt Epargne & Sébastien CLIVIO, le 4 juin 2011
 Cyril DUPAIN, Jussey & Claire MORAND, le 17 juin 2011
 Caroline BRUNETTA, Devecey & Nicolas MARS, le 18 juin 2011
 Nicolas PINHEIRO, Paie Système Information & Christelle PIERRE, le 18 juin 2011
 Sébastien MODELON, Besançon Granvelle & Clotilde GIRARD, le 24 juin 2011
 Céline MOULIN, Recouvrement Judiciaire & Jérôme TEPINIER, le 25 juin 2011
 Emmanuel PERROD, Poligny & Charlotte JANSER, Lons Entreprises, le 2 juillet 2011
 Céline HOUG, Besançon Cusenier & Vincent DUFFING, le 2 juillet 2011
 Mehdi KOCEIR, DAC Besançon & Laëtitia BOILEAU, le 16 juillet 2011

Départs

Philippe MOUREY, Animation Commerciale et IARD
 Christelle COASSIN, Lure
 Françoise ANNE, Etebac
 Annie MARCHAL, Dépôts Épargne
 Jean-Pierre TRESSE, Clients Conformité Fiabilisation
 Nabil KEBBABI, DAC Besançon Ouest

Olivier FONTAINE, Sancey-le-Grand
 Florent BRIE-GIRARDIN, DAC Montbéliard
 Michel ANCEAU,
Associations Coll. Pub. et logement social
 Martine BOULOGNE, Maîche
 Patrice PAGET, Immobilier 39
 Aoife WALLACE, Affaires Internationales
 Didier CAUVIN, Marché des Professionnels
 Nelly CORTIULA, Comptabilité
 Gérard CARTIER, Gray
 Michel CORNUEZ, Port-sur-Saône
 Carol MARCHELLI, Besançon Chaprais
 Pierre MANCHON, Secteur d'Activités
Développement Immobilier
 Tiphaine COUDURIER, Lons Salines
 Marie VIVOT, Ornans
 Pascal LARTAUT, Secteur d'Activités
Contrôle Permanent Risques
 Gérard DELACROIX, Juridique Réclamations
 Fernande DA CONCEICAO-GONCALVES,
Besançon Planoise
 Roland GREIL, Relations Clients et Études
 Guy RACINE, Orgelet
 Guy BROCARD, Salins-les-Bains
 Nicolas COLONNA, Cousance
 André VOITOUX, Salins-les-Bains
 Françoise VERCHERE, DAC Besançon Ville
 Marcelle VIROT, Clients Conformité Fiabilisation
 Marianne MAHON, Belfort Centre
 Éric ROZE, DAC Montbéliard
 Didier LARCHER, Recherches
 Michaël PACATI, Bessoncourt
 Roland BLEYER, L'Isle-sur-le-Doubs
 Johanna GUERIN, DAC Belfort
 Jean-Claude KIM, Courrier Economat Reprographie
 Frédéric BRUN, Financement des particuliers
 Gérôme DUBREUIL, Patrimo Conseil
 Géraldine BODOIGNET, Pesmes
 Maurice BAIZET, Direction Développement
Marketing Bancaire, Banque en ligne et Assurances
 Gilles LOGEROT, Projets Crédits
 Michel NICOL, DAC Lons
 Jérémie PHILIPPOTEAUX, Les Hôpitaux Neufs
 Sandrine MAILLET-GUY, Orgelet
 Thibault DEBARALLE, Beaucourt
 Marie-Claude MIQUEE, Greencam
 Sabine MAIGNIEN, Fougerolles
 Gilles SAGE, Morteau
 Robert SABOT, Besançon Pasteur
 Jean-Louis MAIRET, Gestion des Prêts

Daniel CHAPUS, Immobilier 39
 Céline HUGEL, Saint-Amour
 Martine PETITJEAN, Clients Conformité Fiabilisation
 Christian CUNY, Titres Bourse
 Jean-Simon ROQUELLE, Chaussin
 Idir GRARADJI, Essert
 Charline WORMSER, Sochaux
 Claire GROSSIN, Synergie Postes de travail
 Florence MEFFRAY, Saint-Julien
 Yannick GARCIA, Héricourt
 Benjamin MONNOT, Besançon Palente
 Anthony MAIRET, Lons-Salines
 Driss KHADIRI, Titres Bourse
 Yves NOIROT, Saint-Vit
 François AZY, Support Maintenance Téléphonie
 Michel PETOT, ADI Garanties
 Jacques LOISY, Bletterans
 Geneviève GASNE, Comité d'Entreprise 39
 Gérard SWIEROT, Etebac
 Michel JAY, Clients Conformité Fiabilisation
 Christiane ELBAZ, Belfort Entreprise
 Angeline CHEVALIER, Besançon Cusenier
 Ludivine BOURGEOIS, Orgelet
 Éliane DORMOIS, Service Crédit Client
 Gérard LACROIX, Affaires Internationales
 Michel CHAUSSAROT, Engagements Entreprises
 Patrick FRECHARD, Point Passerelle Besançon
 Robert RAVEY, L'Isle-sur-le-Doubs
 Alain BEGONNET, Divers Réseau hors structure
 Marcel BULLIER, Saint-Amour
 Christian QUATTRE, Audit Contrôle Périodique
 Norbert BARROIS, Agence CA Direct
 Michel CHALUMEAU, Marché de l'Agriculture 39
 Christelle BEUCHEY, Pesmes
 Marie-Claude MOREL, Recherches
 Nadia CUNIN, Direction Développement Marketing
Bancaire, Banque en ligne et Assurances
 Jean-Paul GUILLOT, Direction Développement
Crédits et Marchés Pro & Agri
 Sandrine BERNARD, Agence Successions
 Axelle FERSING, DAC Belfort
 Alexandre ALONSO, Jussey
 Sophie CARMILLE, Saint-Vit
 Dominique JUNOD, ADI Garanties
 Bernard BLONDE, DAC Lons
 Yves BOISSON, Sécurité Budget 39
 Pierre DURAND, Luxeuil
 Damien PENHOUE, DAC Besançon Ville
 Nadine POTHIER, Dampierre-sur-Salon
 Alain LOVITON, Montbéliard Centre



Le bon sens a de l'avenir

