

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE) 2014

du Crédit Agricole des Savoie

pour l'exercice clos du 31/12/2013

Sommaire

Edito	3
Partie 1 LA GOUVERNANCE	
Acteur majeur du développement local	4
A) La gouvernance au Crédit Agricole des Savoie	4
1 - Une gouvernance mutualiste	4
2 - Les instances décisionnelles de la Caisse Régionale	7
B) Pilotage de la démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise	7
Partie 2 UNE BANQUE RÉGIONALE AU SERVICE DE SES CLIENTS	
A) Conformité, déontologie et lutte anti-blanchiment	8
1 - Conformité et déontologie	8
2 - La lutte anti-blanchiment et anti-corruption	8
B) L'intérêt du client	8
1 - Les engagements relationnels	8
2 - Conformité des produits	11
C) Business	11
1 - Des offres responsables	11
2 - Financements des Energies Renouvelables (ENR)	12
3 - Investissement Socialement Responsable (ISR)	12
Partie 3 UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL	
A) Au niveau social	13
1 - Le projet d'entreprise : une ambition co-construite et partagée	13
2 - L'emploi – Une gestion prévisionnelle active et responsable	14
3 - La formation / L'intégration	18
4 - Les relations sociales	21
5 - L'égalité de traitement et la lutte contre la discrimination	21
6 - Santé & sécurité	23
B) Territoire	24
1 - Valeur économique directe créée et distribuée	24
2 - Les engagements mutualistes du Crédit Agricole des Savoie	26
2.1 Une couverture du territoire facilitant l'accès de tous aux services bancaires	26
2.2 Un centre de décision au plus près des clients	28
2.3 Les engagements sociétaux : des clients reconnus et valorisés	28
2.4 Partenaire de la vie locale : le Fonds d'Intervention Mutualiste	30
3 - Relations avec les fournisseurs, politique d'achat et sous-traitance	31
4 - Partenariats & mécénats	32
Partie 4 ENVIRONNEMENT	
A) Stratégie environnementale	33
B) Reporting	33
1 - Energie	33
2 - Eau	33
3 - Papier	34
4 - Déchets	34
5 - Transports	34
6 - Emissions de Gaz à Effet de Serre (GES)	35
C) Mesures pour réduire ou maîtriser son empreinte environnementale directe	35
D) Mesures pour sensibiliser, former et informer les collaborateurs sur l'environnement	36
ANNEXES	37
TABLEAU DES CORRESPONDANCES / NOTE MÉTHODOLOGIQUE	37
Glossaire	39

Edito

Le Crédit Agricole des Savoie : banque coopérative, engagée pour le développement des territoires savoyards, au bénéfice de ses habitants et des acteurs économiques.



La politique du Crédit Agricole des Savoie s'appuie sur des fondamentaux et des valeurs mutualistes partagés par l'ensemble des élus et salariés : proximité, responsabilité et solidarité.

Ces valeurs fondatrices définissent le socle de notre Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). Nous les déclinons dans notre organisation coopérative et nous les exprimons à travers notre « Pacte Coopératif et Territorial », commun au Groupe Crédit Agricole.

Ce pacte nous engage pour :

- l'excellence dans la relation avec nos clients,
- le développement économique de nos territoires et l'environnement,
- la gouvernance coopérative et mutualiste,
- nos pratiques en matière de ressources humaines et sociales,
- notre responsabilité sociétale sur les territoires.

Nous construisons des politiques stables et durables. Nos actions et nos investissements tiennent compte du long terme et de l'intérêt collectif.

Nous avons exprimé notre stratégie dans notre projet d'entreprise, baptisé Virtuose :

« Le Crédit Agricole des Savoie veut être durablement l'entreprise coopérative de banque, d'assurance et d'immobilier, au service des femmes, des hommes et des activités des Savoie, territoires d'avenir. »

La publication de ce premier rapport constitue une étape importante pour notre Caisse Régionale. Il met en lumière l'ensemble des actions que nous menons dans différents domaines : la relation client, la banque « au service de tous », le soutien aux filières d'avenir, l'implication dans la vie locale, la politique ressources humaines au service des femmes et des hommes et les mesures pour réduire notre empreinte environnementale.

C'est le point de départ d'une démarche de progrès inscrite dans notre projet d'entreprise, que nous voulons durable et innovante pour contribuer au développement de nos territoires et de ses acteurs.

Jean-Yves Barnavon,
Directeur Général

Jean-Pierre Paviet,
Président

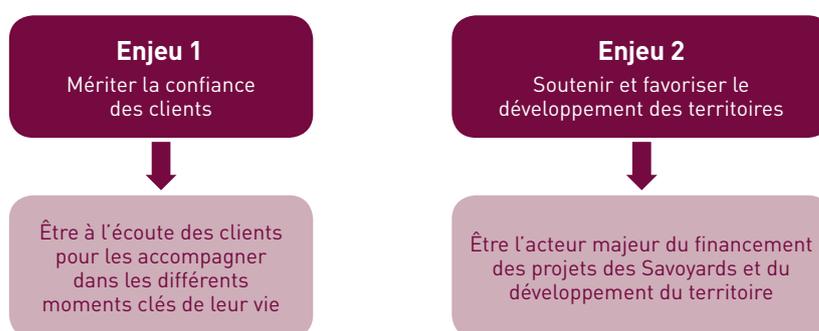


Acteur majeur du développement local

1^{ère} banque coopérative de ses territoires, le Crédit Agricole des Savoie est conscient de ses responsabilités et exerce ses métiers de banque, assurance et immobilier de manière responsable et en veillant à l'utilité pour tous.

La Caisse Régionale bénéficie d'un territoire naturel d'exception avec de véritables atouts économiques et contribue directement au développement de secteurs économiques d'avenir : le tourisme, l'industrie, l'agriculture, l'agro-alimentaire, l'immobilier. En tant que banque universelle de proximité, le Crédit Agricole des Savoie est au service de tous et compte dans sa clientèle : des particuliers (90%), des professionnels (6%), des entreprises et des associations (3%) et des agriculteurs (1%).

Suite aux orientations définies en 2010 par le Groupe, le Crédit Agricole des Savoie a lancé en 2013 son nouveau projet d'entreprise, baptisé « Virtuose » qui définit ses enjeux majeurs tous centrés sur la relation humaine, élément clé et fondamental de la relation client et du développement des territoires.



Dans un contexte de profonde mutation et face à un environnement économique et financier incertain, les enjeux définis par le Crédit Agricole des Savoie et la démarche RSE qui en découle, lui permettront de s'adapter rapidement aux évolutions et ainsi, rester une banque performante et innovante.

A) La gouvernance au Crédit Agricole des Savoie

1 - Une gouvernance mutualiste

La gouvernance du Crédit Agricole des Savoie est fondée sur le principe mutualiste selon lequel « un homme, une voix ».

Les structures mutualiste et bancaire du Crédit Agricole des Savoie sont étroitement liées et partagent les mêmes valeurs : proximité, responsabilité et solidarité au service du développement des territoires et de ses habitants.

Le sociétaire

Toute personne morale ou physique peut devenir sociétaire en souscrivant des parts sociales d'une Caisse Locale du Crédit Agricole des Savoie.

Chaque année, le sociétaire est convoqué à l'Assemblée Générale de sa Caisse Locale pour : approuver les comptes de sa Caisse Locale, voter les résolutions et désigner les Administrateurs pour une durée de 3 ans.

Il est également informé sur des sujets généraux et peut dialoguer directement avec les élus de sa Caisse Locale et les dirigeants de la Caisse Régionale.

Chaque sociétaire perçoit des intérêts sur les parts sociales détenues, dont le taux est fixé et voté chaque année au cours de l'Assemblée Générale.

Le Crédit Agricole des Savoie met à la disposition de ses sociétaires et de ses clients le site

www.tous-acteurs-des-savoie.fr

qui permet de découvrir les engagements et les actions des Caisses Locales en faveur du développement local.

Chiffres clés

261 618

sociétaires

37 %des clients CA
des Savoie sont
sociétaires

	2013	2012
Nombre de sociétaires présents aux Assemblées Générales des Caisses Locales	13 489	13 186
Rémunération des parts sociales	0,49 € par part	0,55 € par part



Le bon sens a de l'avenir

Notre engagement dans les Savoie,
c'est tous les jours à tous les niveaux.

Développement de la vie locale,
soutien à l'économie,
protection du patrimoine,
renforcement de la solidarité...

Découvrez toutes nos actions sur
tous-acteurs-des-savoie.coop

Les Caisses Locales

La Caisse Locale, premier échelon de l'organisation du Crédit Agricole, est une société coopérative à capital variable.

Grâce à la diversité des Administrateurs, la Caisse Locale constitue un observatoire de la vie économique et sociale permettant de mieux connaître le territoire et d'être capable de détecter et d'analyser les projets à soutenir.

En entretenant et en renforçant le dialogue entre les sociétaires, les clients et le Crédit Agricole des Savoie, les Administrateurs participent à l'amélioration permanente de la qualité du service à la clientèle.

La Caisse Locale dispose de moyens humains et financiers pour soutenir des actions de la vie locale dans différents domaines : culture, social, économie, etc.

Aujourd'hui, un réseau de **64 Caisses Locales** couvre le territoire du Crédit Agricole des Savoie.

Les Conseils d'Administration des Caisses Locales se réunissent statutairement au minimum une fois par trimestre.

Les Présidents des Caisses Locales participent aux réunions trimestrielles organisées par la Caisse Régionale, pour prendre connaissance des actualités du groupe Crédit Agricole et suivre l'activité de la Caisse Régionale. Des représentants des différents services viennent leur présenter les évolutions du Crédit Agricole des Savoie.

Les Caisses Locales à l'issue des Assemblées Générales 2013

64 Caisses Locales
 885 Administrateurs
 268 femmes Administratrices (30 %) et 11 femmes
 Présidentes (17 %)
 Activité des Administrateurs :
 282 salariés (32 %)
 180 agriculteurs (20 %)
 148 autres professions et retraités (17 %)
 138 artisans commerçants (15 %)
 137 chefs d'entreprises et professions libérales (15 %)
 Âge moyen : 52 ans



Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale

Le Conseil d'Administration, composé de 22 membres dont 2 femmes, se réunit une fois par mois, sur convocation du Président.

Le Conseil représente les intérêts des sociétaires dont il est l'émanation et doit veiller à maintenir le système coopératif et mutualiste.

Il a tous pouvoirs pour agir au nom de la Caisse Régionale. Il nomme le Directeur Général, donne les orientations mutualistes, valide le plan d'action annuel mutualiste et veille au suivi de la politique mutualiste.

Il arrête sur proposition du Directeur Général, les orientations de politique générale de la Caisse Régionale et en contrôle l'application.

Il décide le budget prévisionnel proposé par le Directeur Général et vérifie son exécution.

Le Conseil d'Administration est assisté dans ses travaux par le Comité d'Audit, qui agit sous la responsabilité exclusive et collective des membres du Conseil.

Le Comité d'Audit assure le suivi des questions relatives :

- au processus d'élaboration de l'information financière,
- à l'efficacité des systèmes de contrôle et de gestion des risques,
- au contrôle légal des comptes,
- à l'indépendance des Commissaires aux Comptes.

Le Bureau du Conseil d'Administration est composé de 10 membres, dont une femme. Il prépare les travaux pour validation par le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale. Il veille à la définition et au suivi de la politique mutualiste.

Chaque année, des actions de formation sont menées auprès des membres du Conseil d'Administration sur des sujets techniques et à fort enjeu pour la Caisse Régionale.



Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale en 2013

22 administrateurs dont 2 femmes
 dont 6 agriculteurs
 dont 4 chefs d'entreprises
 dont 5 salariés
 dont 7 autres professions
 pour une moyenne d'âge de 56 ans



2 - Les instances décisionnelles de la Caisse Régionale

Le Directeur Général est assisté de 2 Directeurs Généraux Adjointes et d'une équipe de Directeurs répartis sur les 2 départements.

Le pilotage opérationnel de l'entreprise est assuré par le Comité de Direction qui rend compte de sa gestion devant le Conseil d'Administration. Ce Comité se compose de l'ensemble de l'équipe de Direction et du Responsable du service du Contrôle Permanent & Risques. C'est une instance à vocation informative et décisionnelle. Le Comité de Direction se réunit de façon hebdomadaire.

D'autres instances ad hoc permettent de piloter, d'organiser et de suivre l'activité de la Caisse Régionale dans ses différents domaines d'activité, dont :

- **Les Comités stratégiques** : Comité Stratégique, Comité de Direction Générale, Comité de la Relation Client.
- **Les Comités opérationnels** : Comité de Développement, Comité des Ressources Humaines, Comité de Développement Mutualiste, Comité Compétitivité & Process, Comité de Gestion Financière.
- **Les Comités règlementaires** : Comité de Contrôle Interne, Comité des Risques, Comité NAP (Nouvelles Activités, nouveaux Produits).

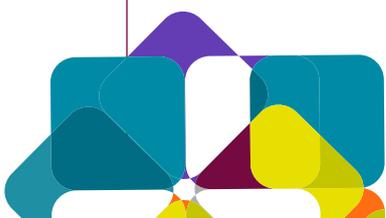
B) Pilotage de la démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

La démarche RSE et le développement durable sont pilotés par le Directeur Marketing, Relation Client et Communication.

En 2011, le Crédit Agricole des Savoie a établi son premier Bilan Carbone et a mis en place des actions correctives afin de diminuer les émissions de gaz à effet de serre. Dans le même temps, des actions de sensibilisation des salariés ont été conduites notamment à travers des campagnes d'information : promotion des déplacements alternatifs, site de covoiturage, économies d'énergie, tri des déchets et des papiers.

La politique RSE de la Caisse Régionale s'inscrit dans le cadre du Pacte Coopératif & Territorial, élaboré par la Fédération Nationale du Crédit Agricole, qui met en valeur les engagements du Crédit Agricole vis-à-vis des territoires sur lesquels il intervient.

La politique RSE a été définie par le Comité de Direction, puis approuvée par le Conseil d'Administration. Elle sera mise en œuvre en 2014, avec notamment une implication renforcée des salariés dans chaque domaine d'activité.



A) Conformité, déontologie et lutte anti-blanchiment

1 - Conformité et déontologie

Le dispositif en place au Crédit Agricole des Savoie vise à regrouper l'ensemble des règles et procédures permettant d'assurer :

- le respect des règles de déontologie,
- la prévention des conflits d'intérêt,
- la protection de la clientèle.

L'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole des Savoie en agence et sur les sites sont formés régulièrement à ce thème, via le parcours FIDES qui rappelle de façon pédagogique et pragmatique les enjeux, les définitions et les règles concernant la conformité.

93 % des collaborateurs ont été formés à fin décembre 2013.

2 - La lutte anti-blanchiment et anti-corruption

Le dispositif de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme repose sur la connaissance client dès l'entrée en relation et pendant toute la durée de la relation d'affaires. Il s'appuie également sur un dispositif de surveillance des flux de la clientèle, des opérations effectuées avec les pays à risques.

98 % des collaborateurs ont été formés en 2013 au dispositif.

B) L'intérêt du client

1 - Les engagements relationnels

Agir dans l'intérêt du client a toujours été une priorité de l'entreprise. Depuis 2012, le Crédit Agricole des Savoie a intégré les engagements relationnels comme élément différenciant de sa pratique de la banque.

Les engagements relationnels sont une traduction du projet de Groupe, visant à instaurer une vraie relation de confiance fondée sur l'écoute et basée sur des preuves concrètes.

Les engagements sont regroupés en 5 projets : la Relation Client, la Fidélité, le Service Après-Vente, la Modularité et l'Indice de Recommandation Client (IRC).



Le Crédit Agricole des Savoie a mis en œuvre les engagements suivants pour les particuliers (en 2012) et pour les professionnels et les agriculteurs (en 2013) :

La garantie d'un conseil objectif et désintéressé :

les conseillers ne sont pas intéressés à vendre un produit ou un service plutôt qu'un autre.

La transparence : à l'issue de chaque vente, le client se voit remettre un mémo reprenant de façon synthétique les principales caractéristiques du produit, dans un souci de transparence.

La rétractation : Le client dispose d'un délai de rétractation de 30 jours après l'achat d'un produit ou service et peut donc changer d'avis.

Vous avez la parole : le Crédit Agricole des Savoie s'engage à interroger ses clients régulièrement à travers des enquêtes IRC (Indice de Recommandation Client), indicateur commun au Groupe et aux Caisses Régionales. Ces enquêtes ont pour objectif d'améliorer la satisfaction client et la qualité des services.

Indice de Recommandation Client : l'Indice de Recommandation Client mesure de façon régulière et universelle la satisfaction des clients. C'est un indicateur basé sur l'exploitation d'une question : « sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous le Crédit Agricole à vos proches ? » suivie d'une ou plusieurs questions ouvertes.

Calcul de l'IRC : est égal au % de promoteurs (clients ayant donné une note de 9 à 10) moins le % de détracteurs (note de 0 à 6).

Le Crédit Agricole des Savoie a été une des premières Caisses Régionales à construire le dispositif IRC (enquête, construction des questionnaires...) et à le mettre en place.

En 2013, les points forts relevés par les clients sont la qualité de l'accueil et l'écoute des conseillers. Les clients attendent du Crédit Agricole des Savoie un meilleur suivi de leurs dossiers et de leur relation et une facilité plus grande pour joindre leurs conseillers.

Les résultats des enquêtes permettent de mettre en place des actions correctives dans les différents points de vente ou services concernés et ainsi améliorer la qualité du service rendu.

L'écoute et le traitement des réclamations : ils font partie intégrante de la relation client et de la démarche qualité mise en œuvre au Crédit Agricole des Savoie.

Dans le cadre du projet d'entreprise Virtuose, le traitement des réclamations clients est identifié comme processus prioritaire à améliorer.

Ainsi, la Caisse Régionale participe depuis mars 2013 à un groupe de travail national sur ce sujet aux côtés de 6 autres Caisses Régionales. Un seul objectif : améliorer en continu le traitement et le suivi des réclamations.

Délai moyen de traitement en 2013 : 16 jours.

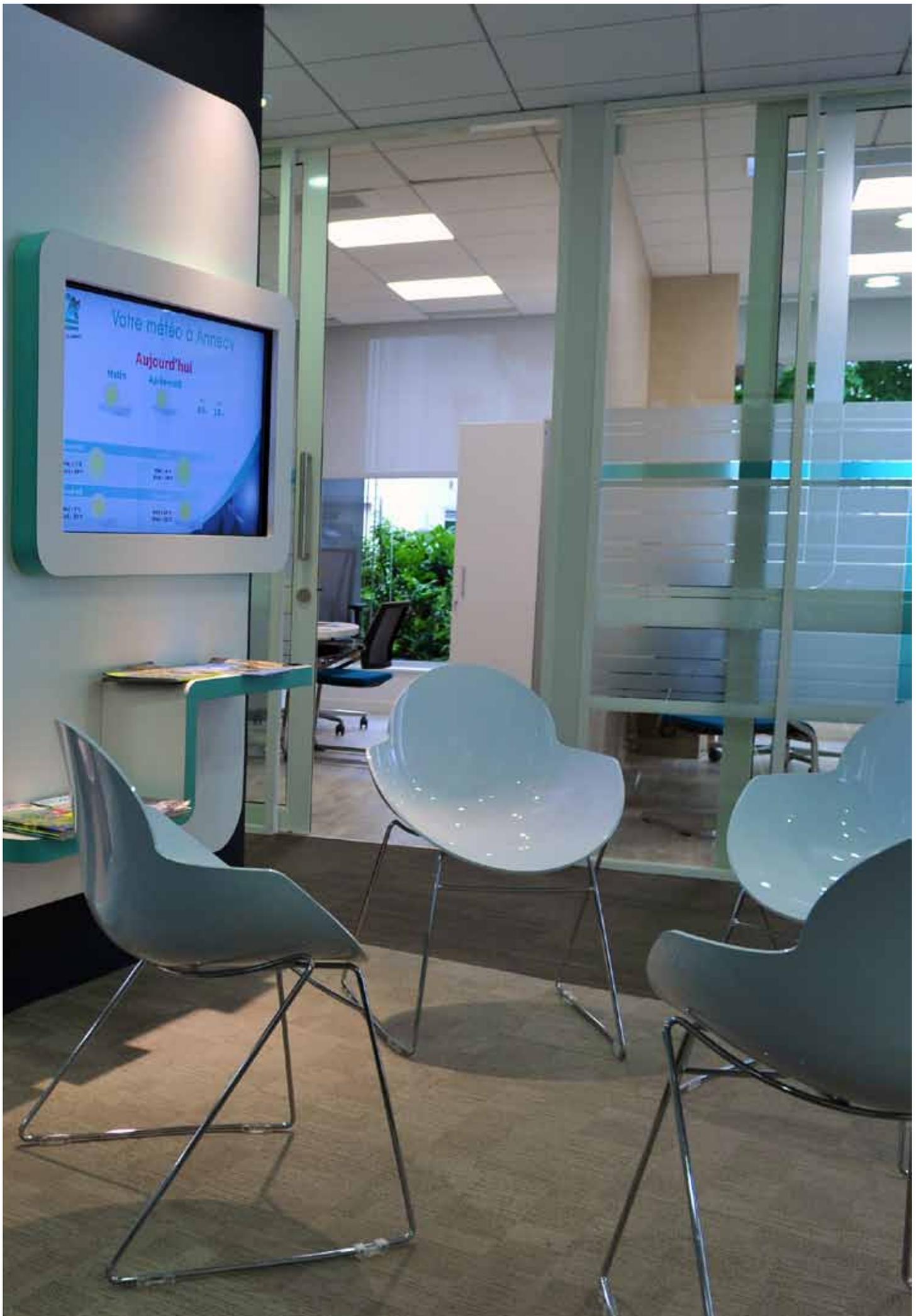


Chiffres clés

+ de **150 000** clients interrogés.

17 000 clients ont donné leur avis.

76 % des répondants déclarent être satisfaits des services des agences.



2 – Conformité des produits

À chaque lancement d'un nouveau produit, processus ou activité, le Comité NAP (Nouvelles Activités, nouveaux Produits) en valide la conformité afin de s'assurer que tous les risques liés au lancement ont bien été intégrés.

Application du dispositif MIF (Marchés des Instruments Financiers)

Dès la mise en œuvre de la directive européenne sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF), la vente des produits financiers est conditionnée par des process et des outils spécifiques :

- un questionnaire administré à chaque client permet d'évaluer sa connaissance des produits financiers et son niveau d'expérience ;
- des outils informatiques mis à la disposition des conseillers permettent de formaliser les entretiens clients notamment concernant leur patrimoine, les objectifs et les horizons de placement, leur appréhension du risque et les compétences en matière de marchés financiers.

Cette démarche vise à vérifier l'adéquation des produits vendus aux attentes des clients. Des contrôles sont régulièrement organisés sur l'application de cette directive.

Depuis 2013, un rappel formation est réalisé périodiquement pour tous les salariés concernés.

96 % des collaborateurs concernés ont été formés en 2013.

Segmentation de la clientèle et connaissance des clients

La segmentation de la clientèle permet au Crédit Agricole des Savoie de mieux connaître ses clients et de leur apporter des réponses appropriées aussi bien sur les produits et les services que sur les moyens de communication avec leur banque.

Au sein du point de vente, les clients sont répartis en portefeuille. Les conseillers sont formés régulièrement en fonction des besoins de leurs clients et leur apportent ainsi toute l'expertise nécessaire à un conseil de qualité.

Diffusion des tarifs

Les tarifs mis à jour sont envoyés chaque année par courrier à l'ensemble de la clientèle. De plus, les conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble des agences et sur le site Internet du Crédit Agricole des Savoie : www.ca-des-savoie.fr

c) Business

1 - Des offres responsables

Le Livret Développement Durable

L'épargne des clients particuliers permet le financement du logement social, des travaux d'économie d'énergie et des investissements des PME. Les encours de Livret Développement Durable ont progressé de 10,3% en 2013.

Les prêts Environnement

L'éco-Prêt à Taux Zéro (éco PTZ) complète la gamme des instruments financiers qui existent déjà pour les rénovations thermiques dans le bâtiment afin de réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) : Prêt Economie d'Energie, le Livret Développement Durable.

Le prêt Economie d'Energie (PEE) est plus particulièrement destiné aux projets d'installation de panneaux solaires, chaudière bois...

	2012		2013	
	Nombre	Montant	Nombre	Montant
Eco PTZ	150	2 695 844 €	126	2 398 790 €
PEE	309	5 743 269 €	360	7 664 855 €

Le livret Sociétaires

Pour accompagner ses clients sociétaires, le Crédit Agricole des Savoie a développé un nouveau livret réservé aux sociétaires. Ce livret permet d'ancrer durablement l'appartenance des clients du CA des Savoie dans la vie des territoires, en contribuant au financement des nouvelles entreprises.

16 123 livrets Sociétaires ont été souscrits en 2013.

Le Fonds Air Bois

Le 15 juillet 2013, le Crédit Agricole des Savoie a signé une charte d'engagement aux côtés du SM3A (Syndicat Mixte d'Aménagement de l'Arve et ses Abords) visant à la mise en place d'une action expérimentale avec la création du Fonds Air Bois, financé par des fonds publics.

La vallée de l'Arve, comme beaucoup de vallées de montagne, est exposée à la pollution de l'air, notamment par la présence de particules fines, responsables de pollutions ayant des répercussions sur la santé. Le diagnostic établi met en cause le rôle prépondérant des appareils de chauffage au bois individuels (mauvaise combustion du bois) dans les émissions de particules primaires.

Ainsi, le Fonds Air Bois a pour objectif d'aider financièrement les particuliers à hauteur de 1 000 euros pour le remplacement de cheminées ouvertes ou anciens appareils de chauffage au bois par des appareils performants.

Le Crédit Agricole des Savoie, en cohérence avec sa politique de développement durable, s'engage auprès du SM3A, en mettant en place un prêt à taux attractif permettant de financer en complément le remplacement des systèmes de chauffage.

Sur 4 ans, le Fonds Air Bois devrait moderniser 3 200 appareils de chauffage, il contribuera également à diffuser des comportements et des pratiques moins polluants.



2 – Financements des Energies Renouvelables (ENR)

En 2013, le Crédit Agricole des Savoie a participé au financement de projets hydrauliques et photovoltaïques liés aux énergies renouvelables sur son territoire pour un montant global de réalisations crédits de 2 Millions d'euros.

3 – Investissement Socialement Responsable (ISR)

Le Crédit Agricole des Savoie propose des solutions ISR d'Amundi, filiale du Crédit Agricole SA.

Créée en partenariat avec l'agence Française de Développement (AFD), **Amundi AFD Avenirs Durables** permet aux clients de contribuer à l'aide aux pays en développement.

Ce fonds a vocation à financer et accompagner, à hauteur de 10 % maximum, des projets rigoureusement sélectionnés pour répondre aux défis écologiques, économiques et sociaux de notre planète. Ils concernent notamment le soutien à l'agriculture, l'appui au secteur privé, la réhabilitation de l'habitat, le développement du microcrédit ou la protection de l'environnement.

AMUNDI AFD Avenirs Durables vise à apporter une réponse adaptée aux investisseurs qui souhaitent donner du sens à leurs placements, en proposant un portefeuille prudent et en privilégiant une approche d'Investissement Responsable.

Encours AFD Avenirs Durables :
14 700 euros

Atout Valeurs Durables est un Fonds Commun de Placement (FCP) investi dans les actions d'entreprises européennes qui exercent une partie de leur activité dans la thématique environnementale, principalement celle des technologies « vertes » (énergies renouvelables, gestion de l'eau, etc.). Le fonds respecte les principes de l'Investissement Socialement Responsable (ISR), avec la prise en compte de critères extra-financiers : environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la sélection des entreprises. Le fonds exclut les entreprises ayant des activités qualifiées de « non éthiques » (exemple : tabac, armes, etc.).

Encours Atout Valeurs Durables :
1 842 021 euros

A) Au niveau social

1 - Le projet d'entreprise : une ambition co-construite et partagée

Le Crédit Agricole des Savoie a été fondé en 1995 par la fusion du Crédit Agricole de la Savoie et du Crédit Agricole de la Haute-Savoie et pour une part des activités portées par le Crédit Agricole du Sud-Est qui opérait sur les territoires des Savoie.

Depuis, la Caisse Régionale a entrepris d'exprimer et de partager régulièrement un projet stratégique sur 5 ans avec l'ensemble de ses collaborateurs.

Ainsi, les premiers projets ont permis de créer de la cohérence et de la synergie pour une politique de développement sur son nouveau territoire.

En 2013, la Caisse Régionale a lancé son nouveau projet d'entreprise : « Virtuose ». Partant d'un processus de création participatif, intégrant la Direction, l'encadrement supérieur et 14 groupes de travail mixant collaborateurs et élus, ce sont plus de 200 personnes qui ont directement contribué à l'expression stratégique partagée en juin 2013 avec les 2 200 collaborateurs et 885 élus des Caisses Locales.

Cette dynamique se poursuit dans la réalisation. En 2013, 8 projets transversaux ont été initiés mixant collaborateurs et élus.

Ces projets sont suivis et leurs aboutissements sont relayés sur un site intranet dédié.



Enfin, les grands rendez-vous de management mettent en lumière les avancées : plénière d'encadrement, séminaire, réunion encadrement supérieur, etc.

Enfin, pour que chaque collaborateur et élu s'approprie les enjeux, chaque service, unité et Caisse Locale a décliné son propre projet opérationnel, en lien avec le projet stratégique. En 2013, 174 projets d'équipes ont été initiés et réalisés.

2 - L'emploi - Une gestion prévisionnelle active et responsable

Un contrat de travail à long terme sur des bassins d'emplois équilibrés

Le modèle social et économique du Crédit Agricole des Savoie promeut une politique responsable de l'emploi.

D'une part géographiquement, avec 2 200 collaborateurs répartis sur les 2 départements, le Crédit Agricole des Savoie est un des tous premiers employeurs locaux et veille à équilibrer la répartition de ses effectifs entre les deux départements 73 et 74. Cela intègre la répartition des deux sites centraux et la répartition des 165 agences qui apportent une réelle proximité avec les clients des Savoie.

Effectifs inscrits au 31 décembre 2013			
	Contrat à Durée Indéterminée	Contrat à Durée Déterminée	Total
Réseau Agences Savoie	583	50	633
Réseau Agences Haute-Savoie	847	39	886
SITE ANNECY	360	8	368
SITE CHAMBERY	338	6	344
Total des collaborateurs	2 128	104	2 231

Effectifs au 31 décembre 2013 par tranches d'âges et sexe			
	CDI	CDD	Total
< 30 ans Hommes	147	22	169
< 30 ans Femmes	246	44	290
≥ 30 ans et ≤ 50 ans Hommes	386	6	392
≥ 30 ans et ≤ 50 ans Femmes	775	28	803
≥ 50 ans Hommes	207	0	207
≥ 50 ans Femmes	367	3	370
Total	2 128	103	2 231

D'autre part, en promouvant une forme d'emploi à long terme via le Contrat à Durée Indéterminée (CDI). Ainsi, tous les postes sont pourvus par des emplois en CDI. Les absences pour maternité, maladie, congé parental, congé sans solde, sont temporairement compensées par des salariés en Contrat à Durée Déterminée (CDD). De même, les éventuelles charges supplémentaires et temporaires du fait de l'activité peuvent faire l'objet de contrat CDD.

CDD au 31 décembre 2013	
Remplacement de collaborateurs absents	21,15 %
Renfort ponctuel particulier	28,85 %
En formation par alternance	50,00 %

Taux d'absentéisme (données 2013)	5,56 %
-----------------------------------	--------

L'organisation du travail

L'organisation du travail de la Caisse Régionale s'inscrit dans deux logiques permettant de combiner une dimension « client & organisation » et une dimension « attentes personnelles des collaborateurs ».

La première dimension « client & organisation » déclinera des modalités de travail à heure fixe ou modulée selon que l'on se trouve en agence ou au siège.

La seconde « attentes personnelles des collaborateurs » s'illustre dans la possibilité de demander par accord un temps de travail réduit, renouvelable sur trois ans. La demande sera analysée en tenant compte des accords en place et de l'organisation de l'équipe. L'entreprise veille à accompagner ses collaborateurs dans le cadre d'aménagement de leur temps de travail à temps partiel à hauteur de 13,3 % des effectifs.

Les demandeurs et bénéficiaires sont principalement des collaborateurs ayant des enfants en bas âges, ou des collaborateurs seniors dans le cadre de l'accord « contrat de génération » signé à l'unanimité par les partenaires sociaux en septembre 2013.

Les promotions / recrutements

Le modèle social du Groupe Crédit Agricole repose sur la promotion sociale. Au Crédit Agricole des Savoie, cet ancrage constitue le socle de la relation entre les collaborateurs et l'entreprise. Dans les faits, les collaborateurs s'inscrivent naturellement dans une relation durable avec l'entreprise qui se traduit par un faible turn over (sortie hors retraite) à moins de 3 %, par une ancienneté moyenne de près de 16 ans dans l'entreprise pour un âge moyen de 42 ans, stable du fait des départs réguliers en retraite (61 en 2013, 53 en 2012) et des entrées correspondantes.

Turn over hors retraite	2,96 %
Age moyen CDI	41,8
Anc. moyenne CDI	15,8

	2013	2012
Départs tous motifs	124	106
Dont départs à la retraite	61	53
Dont licenciements	5	9

S'inscrivant donc dans la durée, la politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) est importante pour permettre le renouvellement et le développement des compétences en lien avec l'évolution des besoins clients, des technologies et des attentes de l'entreprise.

Pour ce faire, la mobilité interne apporte un développement des compétences et un accès durable à la promotion.

En 2013, cela représente 442 mobilités, soit 21 % de l'effectif qui a changé de poste, dont 235 promotions. Elles sont complétées par 158 recrutements dont 95 pour les besoins de renouvellements et 63 pour couvrir les nouveaux postes créés sur les métiers du conseil patrimonial, du marketing, de l'organisation, de l'assurance et des échanges à l'international.

Pour préparer ces mobilités, chaque collaborateur bénéficie d'un temps d'échange dédié lors des entretiens annuels. Ces expressions sont agrégées dans le cadre d'une revue d'effectif tous les deux ans qui permet d'anticiper les besoins de profils.





Le chantier mobilité

Lancé en 2013, le projet mobilité vise à mieux piloter les mobilités tout en préservant les intérêts des clients, des collaborateurs et de l'entreprise.

Les conclusions de l'analyse soulignent l'importance de ces mobilités pour maintenir le modèle de compétence et la couverture des besoins. Elles proposent trois axes de travail qui vont directement améliorer la satisfaction des clients et des collaborateurs :

- renforcer le dispositif de relais et de communication : des relais plus formalisés, une communication plus réactive ;
- renforcer les dispositifs d'anticipation des nominations : mise en place de « passeports » métiers qui anticipent l'identification des personnes et leur formation ;
- renforcement des recrutements externes sur des postes d'experts : proposition de parcours d'intégration renforcée.

Une première promotion a été lancée en décembre 2013, composée de 15 Attachés de Clientèle. Ils vont être préparés au métier de Conseiller de Clientèle Particuliers en alternant des formations techniques et commerciales avec des mises en situations pratiques en binôme avec des conseillers référents.

CA MAPPE : piloter son avenir

Le dispositif CA MAPPE vise à apporter à chacun un support de réflexion ou de préparation, soit avant une postulation, soit avant un entretien avec son manager sur son parcours professionnel.

Cet outil permet de comprendre les métiers de chaque domaine d'activité par niveau d'emploi et de visualiser les passerelles existantes entre chaque domaine. Pour cela, il marque la proximité ou la distance, l'effort de formation et la fréquence des opportunités.

1 720 visiteurs et 2 092 clics illustrent l'intérêt des collaborateurs pour cet outil d'aide à l'orientation.

En 2013, une centaine de collaborateurs ont changé de cœur de métier dans le cadre d'une mobilité.

Le recrutement

En lien direct avec la politique de GPEC, les pratiques du recrutement visent à couvrir les besoins hors mobilités et promotions.

Cela concerne 100 à 160 recrutements par an, dont une centaine sur le flux naturel annuel.

Les embauches concernent à 82 % le réseau commercial, principalement sur les premiers métiers de conseil « Attaché de Clientèle ». Les embauches sur des métiers sièges sont aussi réalisées chaque année, notamment sur les métiers du marketing, de l'organisation, de l'audit, de la finance ou des RH.

La démarche de recrutement se fait selon un processus normé. Un double regard, entre les RH et la Direction qui recrute, permet une vision ouverte de chaque candidature. Tous les tests utilisés sont débriefés par oral avec chaque candidat.

Le recrutement se fait principalement en CDI, pour autant l'entreprise développe l'apprentissage (30 à 40 contrats par an) avec une possibilité d'embauche en CDI à terme.

Enfin, des stages sont proposés en veillant à ce qu'ils offrent aux jeunes une expérience concrète et un support d'analyse utile à leurs études. La finalité pour l'entreprise étant de pouvoir recruter les personnes.

Embauches CDI 2013 : 158
dont 129 réseaux prox. (81,6 %)



Nombre de stagiaires écoles : 21

Enfin, le Crédit Agricole des Savoie accueille tous les ans des emplois saisonniers pour les besoins de la période d'été.

	Embauches en Contrat à Durée Indéterminée		
	Hommes	Femmes	Total
2013	60	98	158

Dont 7,6 % de cadres

2012	31	62	93
------	----	----	----

Dont 6,5 % de cadres

2011	47	102	149
------	----	-----	-----

Dont 10,7 % de cadres

L'aide à la professionnalisation autre que CDI en 2013			
	Hommes	Femmes	Total
Contrat à Durée Déterminée	31	133	164
Contrat en formation par alternance	15	28	43
Stagiaires Ecoles	9	12	21
Auxiliaires Vacances	63	149	212
Total	118	322	440

3 - La formation / L'intégration

La politique de formation vise à couvrir les besoins d'évolution des compétences de l'ensemble des collaborateurs et notamment l'accompagnement des mobilités.

Concrètement, la Caisse Régionale déploie chaque année près de 10 000 jours de formation pour ses collaborateurs, soit un effort de plus de 6 % de la masse salariale, bien plus que l'obligation légale de 1,6 %. Cela représente en moyenne 4,2 jours de formation par collaborateur par an.

S'agissant des modalités utilisées, l'entreprise intègre les nouvelles technologies pour délivrer une formation plus individualisée au besoin de chaque personne.

A titre d'illustration, le programme « passeport épargne » à destination des Conseillers de Clientèle Particuliers, est décliné en trois temps :

- diagnostic en ligne des besoins techniques de formation ;
- formations techniques ciblées selon trois modalités : e-learning pour les besoins les plus légers, complété d'une classe virtuelle (visioconférence) pour un besoin d'approfondissement ou d'une journée pleine pour une remise à niveau ;
- accompagnement en rendez-vous clientèle par un moniteur des ventes pour perfectionner la démarche de conseil.

Au final, 525 collaborateurs ont bénéficié du programme, chacun à leur rythme mais avec une même exigence au service du client.

Plan de formation	2012	2011	2010
Nombre de jours	10 342	10 108	10 044
% masse salariale	6,5%	6,6%	6,6%
Nombre de collaborateurs	2 152	1 884	2 115
Moins de 26 ans	194	210	142
26 à 44 ans	1 075	1 006	1 032
45 ans et plus	883	668	941

Les chiffres 2013 concernant la formation ne sont pas disponibles à la date de publication du rapport RSE.

Les passeports métiers : préparer la prise de poste

Le Crédit Agricole des Savoie a une longue tradition de formation aux changements de métiers commerciaux par des programmes de formation interne. En 2013, les réflexions du projet mobilité ont été intégrées dans la préparation au métier de Conseiller de Clientèle Particuliers.

Ainsi, les nouvelles modalités à venir pour 2014 anticipent la prise de fonction en associant à la formation sur le poste existant, des mises en pratique sous forme de binômes. Elles facilitent l'intégration des compétences et favorisent la réussite sur le futur poste de Conseiller de Clientèle Particuliers.

Une première promotion de 15 Attachés de Clientèle a été constituée en décembre 2013.

Les ateliers du management

Les managers sont accompagnés tout au long de leur parcours professionnel. Tout d'abord lors de leur nomination par un bagage de 6 jours. Ensuite, ils sont régulièrement formés selon les orientations de la politique de management. En 2013, le dispositif a été complété par un choix d'ateliers destinés à approfondir des thèmes correspondant à leur contexte : conduire l'action, dynamiser son équipe, accompagner les changements, adopter un management différencié, faire émerger les talents, gérer les situations difficiles.

A terme, il est envisagé de mettre à disposition des managers, le bilan de ces ateliers sur un site collaboratif pour permettre l'échange des bonnes pratiques.

Chiffres clés

100 % des nouveaux managers ont été formés en 2013.

38 % des managers ont participé aux ateliers pour 223 jours.

Ce cursus est complété par une démarche de tutorat des nouveaux managers cadres supérieurs par un pair. Les expériences menées en 2013 seront élargies en 2014.

Les rémunérations

Notre pratique de la rémunération vise deux équilibres :

- 1/ permettre à chaque collaborateur de bénéficier d'une rémunération en phase avec le marché du travail et sa propre dynamique personnelle ;
- 2/ promouvoir une démarche commerciale en phase avec l'engagement relationnel n°1 : « *le conseiller n'est pas intéressé à vendre un produit plutôt qu'un autre* ».

S'agissant du premier volet, la rémunération est assise sur une base conventionnelle négociée avec les partenaires sociaux en prenant en compte l'évolution du pouvoir d'achat et des pratiques de la profession.

S'agissant de la part propre à chacun, il est à noter que ce premier niveau conventionnel peut être complété par une somme mensuelle additionnelle directement en lien avec l'accroissement des compétences mises en œuvre par le collaborateur. Des dispositifs de gestion et de contrôle assurent la progression équitable de l'ensemble des collaborateurs selon les modalités retenues.

S'agissant de la part variable, un accord du Crédit Agricole des Savoie définit une partie variable de la rémunération qui intègre des éléments quantitatifs et qualitatifs, objectifs privilégiant la performance collective.

En 2013, une étude de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) a confirmé que l'ensemble du dispositif était compatible avec les engagements de conseil.

La part variable de la rémunération des collaborateurs représente environ 3 % de la rémunération globale.

Ces éléments de rémunération individuelle sont complétés par un accord d'intéressement et de participation négocié tous les 3 ans, en lien avec la performance économique de l'entreprise, qui représente selon les emplois de 17 % à 20 % de la rémunération globale.



L'écoute des collaborateurs : l'enquête 4M (Mon entreprise, Mon Métier et Moi)

Dans le cadre de son chantier sur les conditions de travail, le Crédit Agricole des Savoie a mis en œuvre un processus d'écoute, indépendant et préservant l'anonymat. L'objectif est de mesurer l'engagement des collaborateurs pour l'entreprise et leur métier.

L'enquête « 4M » propose 40 questions autour de la perception de l'entreprise et de la stratégie, de l'exercice de son métier, du management et de la perception de sa propre trajectoire dans l'entreprise.

Pour sa première édition fin 2012, l'enquête a réuni 80 % des effectifs. Les résultats ont montré la confiance et l'attachement à l'entreprise et ont permis de poser des chantiers de travail qui ont été intégrés au projet d'entreprise, dont l'amélioration de la gestion des mobilités des conseillers en agence.

En 2014, une nouvelle enquête sera réalisée.

4 - Les relations sociales

Issu d'une longue tradition de dialogue social, le Crédit Agricole des Savoie s'engage, tous les ans, dans un programme de rencontres régulières et de négociations avec les partenaires sociaux qui participent au maintien d'un bon climat social au sein de l'entreprise.

À ce jour, la Caisse Régionale est riche de nombreux accords qui encadrent les relations professionnelles au sein de l'entreprise : accord de formation professionnelle, accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), accord sur l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes, accord national sur les conditions de travail, accord sur l'emploi des personnes handicapées, etc.

Il convient de noter que 11 accords d'entreprise ont été signés en 2013 :

- avenant à l'accord relatif au Plan d'Épargne Entreprise,
- accord sur les mesures salariales 2013,
- accord sur l'assurance complémentaire santé,
- accord sur le déblocage exceptionnel de la Réserve Spéciale de Participation,
- avenant à l'Accord relatif à l'Égalité Professionnelle,
- accord relatif au Contrat de Génération.

L'entreprise n'a pas connu de mouvement social en lien avec son activité sur l'année 2013.

5 - L'égalité de traitement et la lutte contre la discrimination

Tant au niveau de ses recrutements que des mécanismes de gestion des Ressources Humaines, le Crédit Agricole des Savoie reste vigilant à toute forme de discrimination (origine, nationalité, âge, sexe, etc.). Les critères de recrutement sont équilibrés autant sur le sexe, que sur l'âge ou sur le niveau de formation.

Egalité H/F

Dans le prolongement de l'accord national, un accord local a été signé avec les partenaires sociaux pour promouvoir l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise.

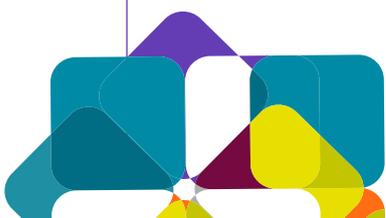
Des indicateurs relatifs à l'emploi, la formation professionnelle, l'aménagement du temps de travail, la rémunération, la promotion professionnelle, sont suivis et analysés annuellement avec les partenaires sociaux.

Pour mener une analyse à situation comparable, la Caisse Régionale réalise chaque année une étude de la situation professionnelle des salariés, notamment en matière d'égalité salariale.

Cette étude s'appuie sur des panels de comparaison hommes - femmes, homogènes et représentatifs, établis sur la base de critères définis dans l'accord national (ou accord de branche) : métiers, niveau de formation, expérience professionnelle dans l'emploi, compétence et expertise.

Chaque année, un rapport sur la situation comparée hommes - femmes est présenté au Comité d'Entreprise, conformément à la réglementation.

Ce rapport diffusé dans l'entreprise, porte sur les conditions générales d'emploi, la formation professionnelle, la rémunération et la promotion professionnelle.



UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

L'analyse de ce rapport confirme que le système de rémunération de la Caisse Régionale n'est pas, intrinsèquement, facteur de discrimination entre les femmes et les hommes.

La politique de rémunération et les promotions mises en œuvre se font dans le respect des règles d'équité et de non discrimination entre les hommes et les femmes de l'entreprise. A niveau de poste et d'ancienneté dans l'emploi comparables, les rémunérations entre les hommes et les femmes sont équivalentes.

Embauches en Contrat à Durée Indéterminée en 2013			
	Hommes	Femmes	Total
Non cadre	53	93	146
Cadre	7	5	12
Total	60	98	158

PROMOTIONS EN 2013				
Classe	Hommes	Femmes	Total promus	% de l'effectif
Agents d'application	9	24	33	10,4 %
Techniciens et Agents de Maitrise	62	105	167	13,3 %
Cadres	26	9	35	7,7 %
Total	97	138	235	11,6 %

HECA : Handicap et Emploi au Crédit Agricole

En 2007, la Caisse Régionale a participé avec l'université de Savoie à la création d'un diplôme universitaire en faveur des personnes handicapées pour les préparer aux métiers commerciaux.

En 2013, 7 apprentis en alternance employés au Crédit Agricole des Savoie ont suivi ce cursus de formation. Depuis 2007, 53 personnes ont ainsi été formées.

Conformément à l'accord national visant un taux d'emploi de travailleurs handicapés de 6 % en moyenne en 2015, un accord local a été renouvelé en 2011.

Le taux d'emploi de travailleurs handicapés à fin 2012 était de 4,11 % en constante progression.



La Caisse Régionale s'est ainsi engagée dans une politique durable en faveur des personnes handicapées, grâce notamment à des mesures concourant au maintien dans l'emploi, au développement des recrutements externes en lien avec les partenaires locaux, et au développement du travail dans le secteur adapté et protégé.

Le contrat de génération

Le parcours des collaborateurs à tous les âges fait l'objet d'une politique attentive du Crédit Agricole des Savoie, pour notamment garantir l'accès à la formation et la mobilité pour tous.

Le contrat de génération, signé en 2013, reprend pour partie l'accord sénior déjà en place et renforce les dispositifs à destination des séniors et le complète par des dispositions à destination des jeunes.

Ainsi, il réaffirme l'action du Crédit Agricole des Savoie en faveur du recrutement des jeunes et de leur intégration par des processus sécurisés, des actions d'accompagnement des séniors dans leur choix de parcours ou l'accompagnement du rythme de leur activité en prévision de leur retraite.

Mis en place par la loi n° 2013-185 du 1^{er} mars 2013, le contrat de génération répond à un triple objectif :

- 1/ faciliter l'intégration des jeunes dans l'emploi en CDI,
- 2/ favoriser l'embauche et le maintien des salariés âgés,
- 3/ assurer la transmission des savoirs et des compétences.

Les négociations qui ont eu lieu au Crédit Agricole des Savoie ont permis la conclusion d'un accord d'entreprise, signé le 11 septembre 2013, par l'ensemble des organisations syndicales (CFDT, CGT et SNECA).

Cet accord prévoit pour les collaborateurs de moins de 26 ans et de 50 ans et plus :

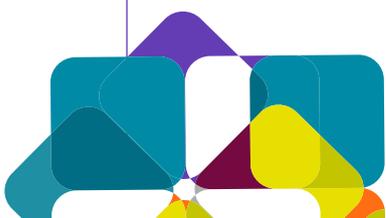
- le recrutement (sous Contrat à Durée Indéterminée) de collaborateurs de moins de 26 ans, dont le nombre d'embauches devra être supérieur ou égal à 20 % de l'ensemble des recrutements réalisés sur les trois ans qui constituent la durée de l'accord ;
- la mise en place d'un « Référent » pour accompagner les jeunes embauchés dans leur parcours d'intégration au sein des Unités ou Services « Sites » ;
- la poursuite des efforts pour le développement de l'alternance et recours aux stages au CA des Savoie ;
- le recrutement ou le maintien dans l'emploi des séniors, afin que le pourcentage de collaborateurs de 50 ans et plus soit au moins égal à 20 % de l'effectif total de l'entreprise sur la durée de l'accord ;
- la mise en place pour les collaborateurs de 50 ans et plus d'un entretien de projet professionnel. Cet entretien s'adresse aux personnes porteuses d'un projet d'évolution professionnelle ;
- des actions quantifiées en faveur du développement des compétences, des qualifications et de l'accès à la formation pour les séniors ;
- la mise en œuvre, dans des conditions assez comparables au précédent accord sur l'emploi des séniors au CA des Savoie, de l'accès au temps partiel à 90 % ;
- des engagements en faveur de la transmission des savoirs et des compétences en direction des jeunes ;

L'accord sur le contrat de génération au Crédit Agricole des Savoie témoigne d'une démarche volontariste à l'égard des jeunes et des séniors, sans faire abstraction – pour autant – de la prise en compte plus globale de tous les collaborateurs de l'entreprise, quel que soit leur âge, en lien avec la politique Ressources Humaines du Crédit Agricole des Savoie, les enjeux de l'accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) et les orientations du projet d'entreprise Virtuose.

6 - Santé & Sécurité

Le Crédit Agricole des Savoie souscrit et participe activement au projet national sur les conditions de travail, initié par l'Observatoire National sur les Conditions de Travail, en collaboration avec l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT), dans la mise en œuvre des sept engagements suivants :

- 1 promouvoir des organisations respectueuses des individus et favorisant l'implication personnelle et la mobilisation des savoir-faire, leviers majeurs de la performance ;
- 2 promouvoir des innovations technologiques et des outils informatiques constituant un soutien à l'activité des salariés ;
- 3 donner du sens au travail et favoriser la compréhension de la stratégie par l'ensemble des salariés ;
- 4 donner aux salariés les moyens de se réaliser dans leur travail, tout en réaffirmant le rôle d'acteur responsable des salariés ;
- 5 promouvoir un management favorisant les collectifs de travail ;
- 6 préparer et former les managers à leur rôle en réaffirmant leur responsabilité vis-à-vis des équipes et des hommes ;
- 7 favoriser un dialogue construit entre la Direction des Ressources Humaines, les représentants des CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) et les Médecins du Travail.



Il décline, tous les ans, un plan de prévention des risques professionnels centré sur la santé et la qualité de vie au travail en tenant compte, naturellement, des spécificités liées aux activités bancaires et financières (investissements immobiliers en faveur de la sécurité des biens et des personnes).

En 2013, 39 accidents du travail ont été déclarés et aucune maladie professionnelle.

Les démarches engagées par le Crédit Agricole des Savoie s'inscrivent dans le cadre d'une démarche qui a pour vocation de mettre en cohérence les trois dimensions suivantes :

- la satisfaction client,
- la bonne marche de l'entreprise,
- les conditions de travail des salariés.

B) Territoire

1 - Valeur économique directe créée et distribuée

Le Crédit Agricole des Savoie est un acteur bancaire universel qui accompagne l'ensemble des filières économiques régionales. La banque contribue à faire émerger des projets, accompagne leur développement et participe à maintenir et créer des emplois dans les Savoie. Elle soutient ces filières lorsqu'elles traversent des difficultés conjoncturelles, comme la Vallée de l'Arve en 2011 et 2012.

100 % de l'épargne confiée au Crédit Agricole des Savoie est consacrée aux financements de projets locaux.

Financement des projets en 2013 :

encours de créances	2013
Particuliers	73 %
Professionnels	10 %
Collectivités Locales et Immobilier	10 %
Entreprises	5 %
Agriculture	2 %

- Part de Marché Crédits : 38,02 %
- Encours livret Sociétaires : 286 Millions d'euros (encours comptables de fin de période)
- Encours crédits : 14 357 Millions d'euros (encours comptables de fin de période) / collecte totale de 17 824 Millions d'euros dont Collecte bilan 12 258 Millions d'euros.

CA
DES SAVOIE

Le bon sens a de l'avenir

Mon argent fait travailler Les SAVOIE

L'épargne de nos clients est réinvestie dans les projets de notre région.

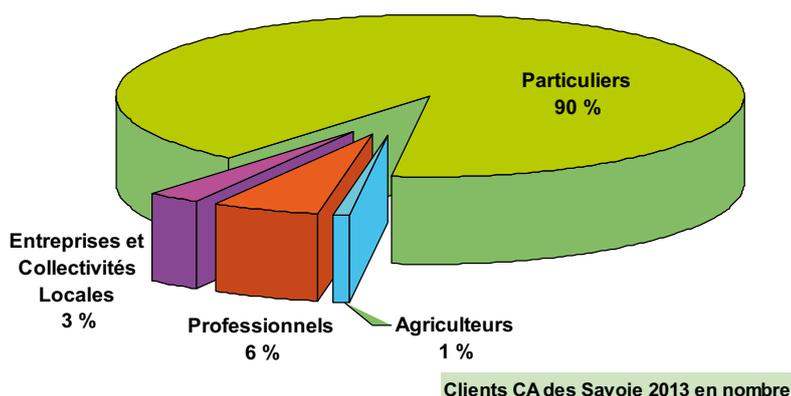
ca-des-savoie.fr

La valeur économique directe créée par la Caisse Régionale se mesure via le Produit Net Bancaire (PNB) :

- PNB : 493,7 Millions d'euros
- PNB activité : 439,4 Millions d'euros
- Résultat Brut d'Exploitation : 251,6 Millions d'euros
- Résultat net individuel : 132,2 Millions d'euros
- Coefficient d'exploitation : 49 %



Structure de la clientèle



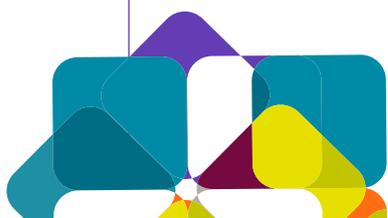
Le PNB est utilisé de la manière suivante :

	2013	2012
Salaires, Intéressement et participation	28 %	29 %
Investissements sur le territoire achats et autres charges	18 %	18 %
Renforcement des fonds propres pour la poursuite de l'action du Crédit Agricole	24 %	24 %
Impôts	20 %	22 %
Divers	5 %	0 %
Coût du risque	5 %	7 %

La Caisse Régionale a les moyens d'assumer son rôle de premier partenaire financier de l'économie régionale avec :

	2013	2012
Fonds propres (CRD)	2 001 Millions €	1 786 Millions €
Total provisions / toutes créances	2,93 %	2,82 %
Ratio CRD Bâle II	21,01 %	18,76 %

Ces indicateurs sont un gage de stabilité et de pérennité du Crédit Agricole des Savoie.



2 - Les engagements mutualistes du Crédit Agricole des Savoie

En tant que 1^{ère} banque coopérative de ses territoires, le Crédit Agricole des Savoie veille à apporter à tous ses clients le meilleur service au plus près de chez eux, en agence ou à distance. Elle s'engage dans une démarche d'amélioration permanente et d'innovation pour la qualité de la relation client et s'efforce de proposer des offres et des services adaptés à tous.

2.1 Une couverture du territoire facilitant l'accès de tous aux services bancaires

Un réseau d'agences dense

Historiquement très implanté sur son territoire, le Crédit Agricole des Savoie renforce chaque année sa présence en poursuivant sa politique d'implantation et de rénovation de ses agences. Aujourd'hui, 165 agences sont présentes en Savoie et Haute-Savoie dont 46 en zone de montagne.

Depuis 2011, un nouveau modèle d'agence dénommé « CASSIOPÉE » est mis en place pour élargir l'accès à l'information bancaire grâce aux nouvelles technologies, tout en respectant la confidentialité des échanges.

En 2013, 5 agences ont été réaménagées et ré-ouvertes aux clients : Saint-Jean-de-Maurienne, Cluses centre, Aix Clémenceau, Passy, Thônes et 4 agences ont démarré les travaux de rénovation : Bassens, Meythet, Rumilly et Seynod Centre, leur réouverture est prévue début 2014. Deux nouvelles agences ont ouvert en 2013 à Albertville Chiriac et à Seynod Périaz.

Chiffres clés

Parmi les **142** agences permanentes (hors agences entreprises) :
64 agences sont implantées en zone rurale et **78** en zone urbaine.
15 agences sont passées au concept CASSIOPÉE.



Les distributeurs de billets et les Points Verts

Pour compléter son offre de services, le Crédit Agricole des Savoie met à disposition de ses clients un accès aux services de base via les 431 distributeurs de billets (DAB / GAB) et un réseau de Points Verts disponibles chez 28 commerçants partenaires.

Une expertise au service de tous les clients

Le Crédit Agricole des Savoie s'est organisé pour répondre aux besoins de ses différentes clientèles comme les professionnels et les agriculteurs avec des Conseillers Clientèle Professionnels, des Chargés d'Entreprises Agricoles et aussi les entreprises grâce au réseau entreprises composé de 3 agences et d'un centre d'affaires de l'Immobilier et du Développement Local.

La banque en ligne, outil complémentaire

Pour faciliter l'accès de ses clients aux services bancaires et compléter son offre de proximité, le CA des Savoie a développé ses services sur Internet. Plus de 2 100 000 connexions sont enregistrées chaque mois (1,9 millions de visiteurs uniques par mois) sur le site www.ca-des-savoie.fr, soit une hausse de 7 % par rapport à 2012.

50 % des clients accèdent à leurs comptes via Internet et plus de 28 000 le font depuis l'application « Mon Budget » à partir d'un smartphone ou d'une tablette numérique.

Après une période de test en 2013, la signature électronique va se développer dans l'ensemble des agences en 2014, ainsi que l'archivage des documents des clients dans leur espace sécurisé.

Une messagerie sécurisée est également proposée aux clients depuis septembre 2013, afin d'échanger avec leur banque en toute sécurité.

Une agence à distance : E-savoie

E-Savoie s'adresse à tous les clients ou prospects souhaitant une relation 100 % à distance avec leur agence, ainsi qu'à tous les clients du CA des Savoie quittant les départements savoyards et souhaitant conserver leur relation avec le CA des Savoie.

Les clients réalisent en toute simplicité et sans se déplacer, toutes les opérations bancaires courantes et ont un conseiller personnel qui les connaît et les accompagne dans tous leurs projets.

Pour communiquer avec leur conseiller, les clients ont le choix entre la ligne directe, l'e-mail, le fax ou la visioconférence.

E-Savoie c'est aussi un site Internet : www.e-savoie.com.

3 700 clients sont gérés par E-savoie.

L'accompagnement des clientèles fragiles

Le Crédit Agricole des Savoie s'engage à bâtir une relation durable avec tous ses clients, dont les clients qui rencontrent des difficultés financières. C'est pourquoi deux dispositifs ont été créés pour accompagner les clientèles fragiles.

Passerelle :

Depuis 2010 le dispositif « **Passerelle** » vient en aide aux clients fragilisés par les accidents de la vie (chômage, décès, divorce...). Ce dispositif porte les valeurs mutualistes du Crédit Agricole des Savoie et joue pleinement le rôle d'une banque coopérative en apportant écoute, solutions et accompagnement personnalisés.

Les dossiers sont gérés par une équipe de collaborateurs dédiés, avec l'appui d'accompagnants bénévoles (anciens Administrateurs et collaborateurs).

La mission des accompagnants est multiple et de manière non exhaustive, ils guident le requérant dans une gestion rigoureuse de son budget, rappellent les engagements pris, le soutiennent moralement, réalisent une fiche de synthèse de l'entretien à destination du conseiller Passerelle, etc.

Des réunions d'informations ont été réalisées en 2013 auprès des collaborateurs et des Caisses Locales pour expliquer le dispositif et permettre de détecter les situations dites « fragiles » qui peuvent être prises en charge par Passerelle. Afin d'enrichir les solutions proposées par Passerelle et dans un souci de toujours mieux répondre aux attentes des clients, deux partenariats ont été engagés en 2012 avec GDF et en 2013 avec EDF.

Grâce à ces partenariats, de nouveaux services sont désormais apportés aux clients (ex. : solutions d'apurement de factures, lecture de contrat, conseils sur les économies d'énergie, etc.).



Passerelle en 2013 : 63 % de clients remis en selle, 3 conseillers « Passerelle », 26 accompagnants bénévoles et 148 nouveaux dossiers étudiés

Banque des jours difficiles :

En 2013, un nouveau dispositif baptisé « Banque des jours difficiles » a été créé en faveur des clients qui rencontrent un stress financier conjoncturel avec un budget très contraint. Cette démarche vient en complément du dispositif « Passerelle » et permet de proposer un meilleur accompagnement afin d'éviter une fragilisation plus grande.

Testé en 2013 dans les agences de la région Annecy Aravis, le dispositif sera déployé à toutes les agences CA des Savoie en 2014. L'objectif est de mettre en place un fonctionnement dédié et piloté pour favoriser la détection des clients fragiles et mieux les accompagner. Cette solution permettra également d'accompagner un développement de Passerelle. Un référent sera nommé et formé dans chaque agence, afin de suivre ces situations et de proposer des offres et des conseils mieux adaptés.

Le référent apportera son expertise et un soutien aux autres conseillers.

Politiques de tarification :

Le Crédit Agricole des Savoie veille à proposer des tarifs en phase avec le marché, combinant les intérêts clients et les impératifs de fonctionnement de l'entreprise.

D'après une enquête réalisée par l'association nationale de défense des consommateurs et usagers (CLCV) en 2013, le CA des Savoie est la 5^e banque proposant des tarifs les moins chers parmi les 10 banques actives sur le territoire savoyard.

Au-delà de cette politique tarifaire, le Crédit Agricole a une attention toute particulière pour la clientèle dite « fragile ». Ainsi, la Caisse Régionale propose depuis quelques années le plafonnement mensuel des frais pour incidents de paiement à 1 euro pour la clientèle fragile, au lieu de 8 euros. Ce tarif spécial est disponible dans le Compte à Composer module « budget protégé ». Cette offre sera complétée en 2014 par un dispositif ciblé pour les clients accompagnés dans le cadre de la « Banque des jours difficiles ».

2.2 Un centre de décision au plus près des clients

Au Crédit Agricole des Savoie, les décisions sont prises localement : en agence, dans le cadre d'une délégation strictement définie ou dans les services des sites de Chambéry ou d'Annecy. 73 % de l'effectif moyen est en contact direct avec la clientèle.

2.3 Les engagements sociétaires : des clients reconnus et valorisés

Plus qu'un client, le sociétaire est reconnu et valorisé grâce aux 6 engagements définis par le Groupe et mis en place par le Crédit Agricole des Savoie.

Des offres et des produits spécifiques sont également proposés exclusivement aux clients sociétaires.

Les 6 engagements :

1
DES
SOLUTIONS
ET SERVICES
RÉSERVÉS

Des offres et des services exclusivement réservés aux sociétaires :

- la carte Sociétaires,
- le livret Sociétaires,
- le programme de fidélité Tookets.

2
DES INFOS
SUR NOS
ACTIONS
LOCALES

Vous bénéficiez d'une communication spécifique : lettre aux Sociétaires (1 fois par an) et sur le site CA des Savoie dédié au mutualiste : www.tous-acteurs-des-savoie.fr

3
VOTRE
AVIS
PRIS EN
COMPTE

Vous participez à l'Assemblée Générale de votre Caisse Locale et donnez votre avis lors des votes.
Et tout au long de l'année votre conseiller est à votre écoute pour vous proposer des services et solutions les mieux adaptés à vos besoins.

4
UN
DROIT
DE
VOTE

Chaque année vous participez à l'élection des Administrateurs de votre Caisse Locale, selon le principe « un homme, une voix ».

5
UNE MEILLEURE
CONNAISSANCE
DE VOTRE
BANQUE

Vous bénéficiez d'informations régulières sur la gestion, les résultats et les orientations de la Banque lors de l'AG de votre Caisse Locale, via la lettre aux Sociétaires et grâce au site : www.tous-acteurs-des-savoie.fr

6
DES
RENCONTRES
PRIVILÉGIÉES

Lors de l'Assemblée Générale de la Caisse Locale vous avez la possibilité d'échanger directement avec la Direction du Crédit Agricole des Savoie.
Lors des actions de développement et de solidarité développées par la Caisse Locale.

UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

La carte Sociétaires

La carte Sociétaires est une carte bancaire exclusivement réservée aux clients Sociétaires. Le mot « Sociétaire » figure sur le visuel. Proposée au même tarif qu'une carte bancaire normale, elle matérialise les valeurs mutualistes de la banque.

A chaque utilisation de la carte Sociétaires, le Crédit Agricole des Savoie verse 2 centimes d'euros au Fonds d'Intervention Mutualiste destiné au fonctionnement du Point Passerelle.

Nombre de détenteurs de cartes Sociétaires en 2013 : 131 622

Montant versé au Fonds d'Intervention Mutualiste en 2013 : 463 498 €

Le livret Sociétaires

Réservé exclusivement aux clients Sociétaires, les fonds collectés sur le livret Sociétaires sont utilisés pour soutenir les projets du territoire. Ainsi l'épargne placée sur le livret Sociétaires contribue au soutien d'associations des Savoie. En ouvrant un livret Sociétaires, le sociétaire réaffirme son engagement mutualiste pour contribuer davantage à l'action de la Caisse Régionale.

Nombre de livrets Sociétaires : 16 123 pour un encours de 286 325 000 euros

Le Dépôt à Terme Sociétaires (DAT)

Le DAT Altis Sociétaires permet de placer de l'épargne pour une durée de 5 ans sans risque. Le Sociétaire connaît dès la souscription les conditions de durée, de rémunération et de disponibilité.

Une semaine dédiée au sociétariat

Pour promouvoir ses valeurs de banque coopérative et mutualiste, auprès de ses clients et Sociétaires, le Crédit Agricole des Savoie organise chaque année dans ses agences, en lien avec les Caisses Locales, la « semaine du sociétariat ». Collaborateurs des sites, des agences et Administrateurs des Caisses Locales accueillent les Sociétaires et les clients et leur présentent différentes actions soutenues par les Caisses Locales.



2.4 Partenaire de la vie locale : le Fonds d'Intervention Mutualiste

Lors du Congrès des Administrateurs en 2003, le Crédit Agricole des Savoie a décidé de structurer son engagement mutualiste sous la forme d'un Fonds d'Intervention Mutualiste.

Ce fonds est composé de 4 grandes familles d'actions : solidarité, économie, patrimoine régional, animation de la vie locale.

Les objectifs du Fonds d'Intervention Mutualiste du Crédit Agricole des Savoie :

- témoigner et promouvoir ses valeurs mutualistes,
- contribuer à son enracinement local,
- impliquer directement ou indirectement les Administrateurs des Caisses Locales.

La mise en œuvre du Fonds doit permettre :

- d'identifier les actions mutualistes,
- d'organiser les actions menées sur le terrain,
- de fédérer les Conseils d'Administration de Caisses Locales autour de projets communs,
- d'affecter un budget dédié au mutualisme.

Le rôle et les actions des 4 Commissions :

Chaque Commission est composée de Présidents de Caisses Locales et est présidée par un Administrateur de la Caisse Régionale.

Les actions développées et soutenues par les Commissions se distinguent très nettement du sponsoring et de la publicité. Chaque année plus d'une trentaine d'actions de proximité sont menées par les Commissions. Elles sont la traduction concrète des valeurs mutualistes dans tous les domaines.

Commission Animation de la Vie Locale (AVL) :

Par leur proximité et leur connaissance du terrain, les Caisses Locales apportent un soutien financier et / ou logistique pour des projets concrets dans les domaines culturels, sportifs, environnementaux, etc. La Commission Animation de la Vie Locale donne son accord pour la réalisation des projets présentés par les Caisses Locales et affecte les fonds nécessaires à leur mise en œuvre.

La Commission fait également des préconisations pour dynamiser et animer les Assemblées Générales des Caisses Locales.

	2013	2012
Nombre de projets de Caisses Locales soutenus par la Commission AVL	23	31
Nombre d'associations soutenues par la Commission AVL	20	5
Montant reversé aux associations (abondement livret Sociétaires)	30 000 €	6 000 €

Commission Patrimoine

Les actions menées dans le cadre de la Commission Patrimoine favorisent l'ancrage du Crédit Agricole des Savoie sur les territoires et participent à la préservation du patrimoine.

La Commission étudie les projets qui s'inscrivent dans la charte définie par la Fondation Crédit Agricole Pays de France

France. C'est-à-dire des projets clairement définis ayant pour vocation la sauvegarde du patrimoine avec un objectif de développement.

En 2013, 22 000 euros ont été accordés par la Commission Patrimoine pour une opération de restauration et de sauvegarde du Patrimoine : sur proposition de la Caisse Locale de la vallée d'Abondance, création de 2 parcours pédestres pour découvrir les points de passage empruntés par les contrebandiers.

Commission Solidarité

Les actions soutenues par la Commission Solidarité traduisent concrètement des valeurs mutualistes du Crédit Agricole des Savoie : être présent aux bons et aux mauvais moments et avoir un esprit d'entraide et d'équité.

En 2013, la Commission Solidarité a apporté un soutien financier de 75 000 euros à Habitat & Humanisme en faveur du logement social. Cette aide a contribué à la construction de 7 logements à Bonneville et 3 logements à Aix-les-Bains et a permis à des ménages en difficultés de trouver un habitat.

9 autres dossiers ont été soutenus par la Commission Solidarité en 2013 pour un montant de 21 100 euros.

Commission Economique

Dans le prolongement de la participation active au développement économique des départements savoyards, le Crédit Agricole des Savoie apporte son soutien à la création d'entreprise en affectant une partie du budget de la Commission Économique aux « Prêts Tremplin ».

Le Prêt Tremplin est un prêt d'honneur à taux zéro d'aide à l'installation. Ce prêt d'honneur est sans garantie, remboursable sur 7 ans maximum et est destiné à financer des projets de création (création pure ou transmission). Depuis sa création, plus de 30 prêts ont été accordés.

En 2013, la Commission Économique a signé une convention de partenariat avec les Réseaux Entreprendre Savoie et Haute-Savoie afin d'aider les créateurs et repreneurs d'entreprises.

3 - Relations avec les fournisseurs, politique d'achat et sous-traitance

Pour ses investissements et ses achats, la Caisse Régionale privilégie les relations commerciales avec les fournisseurs de son territoire, contribuant ainsi au développement économique de la région. Le Crédit Agricole des Savoie a rédigé une charte Achats pour normaliser des pratiques d'achats durables et proposer des règles transparentes à ses fournisseurs et prestataires.

Dans le cadre de sa démarche d'achat responsable, le Crédit Agricole des Savoie transmet un questionnaire développement durable à chaque entreprise concernée par un appel d'offres. Ce questionnaire permet de mieux appréhender l'implication de l'entreprise dans les 3 domaines constitutifs du développement durable (social, environnement, économique) et intègre notamment les notions de risques environnementaux et de pollution. Les réponses apportées sont analysées et prises en compte pour définir l'entreprise retenue.

La finalité du Crédit Agricole des Savoie est d'apporter à tous ses clients, un service performant et de qualité grâce à une bonne connaissance des problématiques et à un centre de décision proche.

Les principales activités sous-traitées au Crédit Agricole des Savoie portent sur : le transport de fonds et la caisse centrale, le nettoyage des locaux, les travaux éditiques et la gestion des archives. Les activités sous-traitées représentent 2 % du PNB de la Caisse Régionale.



4 – Partenariats & mécénats

Les partenariats et mécénats développés par le CA des Savoie ont pour objectif d'accompagner le plan de développement de l'entreprise. Chaque partenariat doit s'attacher à développer les valeurs de proximité, d'utilité aux territoires et doit s'adresser à un très large public.

Parmi les partenariats « d'image » :

- **Le Nature Tour** : mis en place depuis 2008, ce label de courses à pied a réuni en 2013 11 courses de mars à décembre pour 7 000 participants. Ces courses accueillent un public varié et le Crédit Agricole des Savoie encourage les organisateurs à développer des courses ou randonnées accessibles aux familles.
- **Le Football** : le partenariat avec Evian Thonon Gaillard offre la possibilité à des clients du CA des Savoie (jeunes, clientèle patrimoniale, agriculteurs, etc.) d'assister à des matchs de foot de Ligue 1. En parallèle, le Crédit Agricole des Savoie organise depuis plusieurs années des journées baptisées « Festifoot ». Au cours de ces journées organisées en partenariat avec les districts de football de Savoie et Haute-Savoie, des enfants âgés de 6 à 8 ans participent à des tournois et des ateliers pour découvrir les valeurs sportives et développer l'esprit d'équipe.

Au delà des partenariats d'image, plusieurs partenariats et mécénats sont créés en faveur des réseaux professionnels ou pour des actions de solidarité. Ainsi, une opération de soutien en faveur de l'autisme avec **l'association OVA** (Objectif Vaincre l'Autisme), a été réalisée en 2013, mobilisant pour la première fois un grand nombre de collaborateurs et d'élus du Crédit Agricole des Savoie. Pour appuyer le mouvement, les dons financiers des collaborateurs et des élus ont été abondés par la Caisse Régionale.

Un partenariat avec la **Fondation Somfy « Les Petites Pierres »** a également été engagé en 2013. La plateforme participative www.lespetitespierres.org de la Fondation Somfy permet de favoriser l'accès à un habitat décent et met à disposition d'associations, comme par exemple Emmaüs, un outil moderne pour mettre en lumière leur action et fédérer des donateurs souhaitant soutenir leur projet. La plateforme permet également de recevoir les dons offerts par les internautes. Le CA des Savoie gère les sommes perçues et s'engage à rétrocéder au fonds de dotation des Petites Pierres l'intégralité des frais de commission.

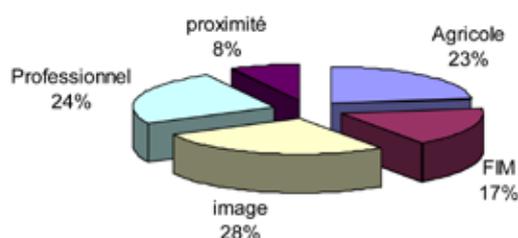
Concernant les partenariats en faveur des réseaux professionnels, le CA des Savoie est depuis plusieurs années le partenaire historique de la **Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Savoie** (CMA 73). Chaque année, le Crédit Agricole des Savoie accueille la Cérémonie de Remise des Prix du Concours ARTINOV, concours destiné à récompenser l'innovation au sein des entreprises artisanales savoyardes. La Caisse Régionale participe également à : la Semaine Nationale de l'Artisanat, la Semaine Nationale de la Création Reprise, la Fête de l'Apprentissage et du Printemps de l'Apprentissage, le Titre de Maître Artisan, la remise des diplômes ADEA (Assistant de Dirigeant d'Entreprise Artisanale) et BTM Pâtissier (Brevet Technique des Métiers Pâtissier).

En 2014, le partenariat sera poursuivi et développé avec la participation du CA des Savoie à la « Cité du Goût et des Saveurs », événement dont l'objectif est de :

- promouvoir l'Artisanat alimentaire,
- rapprocher l'artisan du consommateur, grâce à des actions et un accompagnement des professionnels,
- faire connaître les professionnels alimentaires locaux et les spécialistes de la région.

Cette collaboration permet au CA des Savoie de valoriser sa posture de banque engagée sur les territoires en mettant en avant la richesse des terroirs des Savoie. C'est aussi un lien naturel avec l'Agroalimentaire, pôle d'excellence pour le Groupe.

Répartition par montant des partenariats et mécénats 2013



A) Stratégie environnementale

Pour réduire son empreinte écologique, le Crédit Agricole des Savoie mène plusieurs chantiers environnementaux destinés à diminuer ses consommations d'énergies et à gérer de façon responsable ses déchets.

Un Bilan Carbone visant à réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre est effectué tous les 3 ans et est transmis aux autorités administratives locales. Cette démarche permet de définir les potentiels d'amélioration et d'élaborer des préconisations pour réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES). L'objectif de l'entreprise est de réduire de 7 % les GES fin 2014.

B) Reporting

1 - Énergie

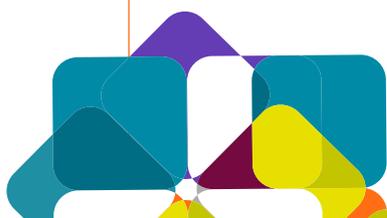
Consommation			
	Unité	2013	2012
Gaz	Kw/h	2 990 440	3 225 756
Fioul	litres	116 549	120 556
Electricité	Kw/h	15 228 222	15 710 386

Périmètre d'étude : les sites d'Annecy et Chambéry et l'ensemble des agences (aucune exclusion).

2 - Eau

La consommation s'établit en 2013 à 19 927 m³, et 18 888 m³ en 2012.

Périmètre d'étude : les sites d'Annecy et Chambéry et l'ensemble des agences (aucune exclusion).



3 - Papier

Depuis quelques années, le Crédit Agricole des Savoie a mis en place des actions pour diminuer la consommation de papier :

- diffusion dans l'entreprise d'une charte éco-papier visant à sensibiliser les collaborateurs à la maîtrise de la consommation de papier ;
- généralisation des imprimantes recto/verso et activation par défaut de l'option recto/verso sur ces matériels ;
- suppression progressive des fax au profit de la fonction « fax to mail » ;
- dématérialisation des états informatiques ;
- incitation des fournisseurs à la dématérialisation de leurs factures ;
- utilisation de papier certifié PEFC ou FSC et/ou NF Environnement, diminuant la pression sur les ressources utilisées (eau, fibres de bois, etc.) : relevés de comptes et papiers à en-tête 80 tonnes, enveloppes administratives 2 tonnes.

Chiffres clés

- utilisation de papier recyclé :
 - papier reprographie agences et sites : 100 % recyclé label « Ange bleu » soit 130,5 tonnes.
 - papier à en-tête sites : recyclé label FSC soit 1 tonne.
 - part du papier recyclé sur le total des papiers consommés au format A4 : 96,3 %.
- mise à disposition des salariés de cartons de recyclage du papier usagé, pour traitement via une filière labellisée.
- stabilisation de la consommation de papiers reprographie malgré des effectifs en hausse sur les 3 dernières années : 130,5 tonnes en 2013 soit 58,48 kg par collaborateur.
- montant de la taxe Ecofolio 2013 sur déclaration 2012 : 10 826 euros.
- 17 % des clients CA des Savoie ont bénéficié de l'e-relevé en 2013. Des actions sont mises en place pour inciter les clients à la souscription de relevés électroniques ou de contrats en ligne.

4 - Déchets

Le Crédit Agricole des Savoie a mis en place un processus de récupération des cartouches d'encre vides pour un retour au fournisseur pour conditionnement :

100 % des cartouches d'encre soit 4 935 consommables ont été recyclés en 2013 via le logisticien et 93 tonnes de papier ont été envoyées au recyclage.

Concernant les Déchets Electriques et Electroniques (DEE), ils sont centralisés sur le site de Chambéry, puis pris en charge par un prestataire unique, entreprise locale de Chambéry. Ce prestataire traite les DEE à travers des filières de valorisation pour les plastiques et les métaux et de dépollution pour les écrans cathodiques.

En 2013, 1,4 tonne a ainsi été traitée et recyclée contre 1,2 tonne en 2012.

5 - Transports

Le nombre de kilomètres parcourus par les collaborateurs CA des Savoie a diminué de près de 2 % par rapport à 2012 et ce, malgré des effectifs en hausse :

	2013	2012	Évolution
Formation	549 000	562 436	-2,39 %
Mission	2 081 517	2 121 280	-1,87 %
Mobilité	778 241	711 161	9,43 %
Total (hors mobilité)	2 630 517	2 683 716	-1,98 %

6 - Emissions de Gaz à Effet de Serre (GES)

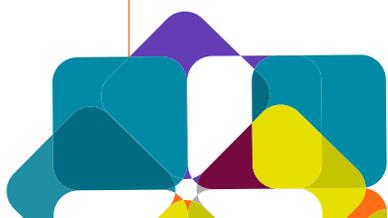
L'empreinte carbone de l'énergie consommée a diminué de plus de 4 % par rapport à 2012.

Emissions Gaz à Effet de Serre (tonnes équivalent CO2)			
	2013	2012	2013/2012
Gaz	683	745	-8,32 %
Fioul	343	355	-3,38 %
Electricité	1 398	1 442	-3,05 %
Total	2 424	2 542	-4,64 %

C) Mesures pour réduire ou maîtriser son empreinte environnementale directe

Des navettes intersites journalières sont mises en place depuis plusieurs années pour favoriser le déplacement collectif des collaborateurs qui doivent se rendre d'un site à l'autre. En 2013, ce service de transport a été ouvert aux entreprises et écoles partenaires également basées au Parc des Glaisins et à proximité du site de Chambéry.

Pour compléter le dispositif concernant les transports, le Crédit Agricole des Savoie s'est équipé en septembre 2013 de son premier véhicule 100 % électrique. Baptisé « Zoé », il permet au service logistique et courrier de réaliser des déplacements périurbains autour d'Annecy et est utilisé également pour les liaisons avec le site de Chambéry.



D) Mesures pour sensibiliser, former et informer les collaborateurs sur l'environnement

Avec le développement des nouvelles pratiques de communication (audio conférence, visioconférence...), la Caisse Régionale souhaite poursuivre la baisse des déplacements et des kilomètres parcourus liés aux formations ou missions.

En 2013, une charte des « bonnes pratiques » a été diffusée à l'ensemble des collaborateurs pour les sensibiliser et les informer des moyens mis à leur disposition pour réduire les déplacements. Une note a également été diffusée aux managers pour veiller aux changements des pratiques en apportant une attention particulière aux déplacements liés au « fonctionnement » (réunions, etc.), en optimisant l'utilisation de la visioconférence et de l'audio conférence.

La sensibilisation des collaborateurs sur le sujet du développement durable a été marquée en 2013 par une opération significative : un challenge régional inter entreprises, baptisé : « Mobilité Rhône-Alpes ».

Les collaborateurs des sites de Chambéry et d'Annecy ont pu participer pour la 1^{ère} fois à cette opération. L'objectif du challenge était de venir au travail en mode alternatif sur une journée et promouvoir une autre façon de se déplacer que la voiture individuelle. Pour le site d'Annecy, cette journée de challenge s'est déroulée pendant la semaine « Au boulot, j'y vais à vélo » organisée par l'association Géode à Annecy-le-Vieux et à laquelle le Crédit Agricole des Savoie participe à chaque édition.

Une initiation au vélo électrique était également proposée sur les 2 sites du Crédit Agricole des Savoie lors de cette opération.

ANNEXES Tableau des correspondances – informations requises par l'article 225 de la loi Grenelle II

Réf.	Volet			thème	informations	Chapitres et pages du rapport
1	Social	I	a	Emploi	l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	Chapitre III/ A/ 2/ p. 14
2	Social	I	a	Emploi	les embauches et les licenciements	Chapitre III/ A/ 2/ p. 15 et 17
3	Social	I	a	Emploi	les rémunérations et leur évolution	Chapitre III/ A/ 2/ p. 19
4	Social	I	b	Organisation du travail	l'organisation du temps de travail	Chapitre III/ A/ 2/ p. 15
5	Social	I	b	Organisation du travail	l'absentéisme	Chapitre III/ A/ 2/ p. 14
6	Social	I	c	Relations sociales	l'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociations avec celui-ci	Chapitre III/ A/ 3 et 4/ p. 21
7	Social	I	c	Relations sociales	bilan des accords collectifs	Chapitre III/ A/ 4/ p. 21
8	Social	I	d	Santé et sécurité	les conditions de santé et de sécurité au travail	Chapitre III/ A/ 6/ p. 23
9	Social	I	d	Santé et sécurité	le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Chapitre III/ A/ 6/ p. 23,24
10	Social	I	d	Santé et sécurité	les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	Chapitre III/ A/ 6/ p. 24
11	Social	I	e	Formation	les politiques mises en œuvre en matière de formation	Chapitre III/ A/ 3/ p. 18
12	Social	I	e	Formation	le nombre total d'heures de formation	Données 2013 non disponibles à la date de publication. Données 2012 - III/ A/ 3/ p. 16, 17
13	Social	I	f	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	Chapitre III/ A/ 5/ p. 21, 22
14	Social	I	f	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Chapitre III/ A/ 5/ p. 22
15	Social	I	f	Egalité de traitement	la politique de lutte contre les discriminations	Chapitre III/ A/ 5/ p. 21, 22, 23
16	Social	I	g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Chapitre III/ A/ 4/ p. 21
17	Social	I	g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Chapitre III/ A/ 5/ p. 21, 22, 23
18	Social	I	g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	La Caisse Régionale des Savoie exerce ses activités en France et respecte les obligations réglementaires en vigueur. Elle n'est pas concernée par le travail forcé ou obligatoire, ni par le travail des enfants.
19	Social	I	g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	à l'abolition effective du travail des enfants	
20	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Chapitre IV/ A/ p. 33
21	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Chapitre IV/ D/ p. 36
22	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Chapitre III/ B/ 3/ p. 31
23	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Compte tenu de ses activités la Caisse Régionale de Savoie n'est pas à l'origine de rejets significatifs dans l'air, l'eau et le sol.
24	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	Pas de provision, l'activité de la Caisse Régionale des Savoie n'étant pas à l'origine de risques environnementaux.
25	Environnement	II	b	Pollution et gestion des déchets	les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	Chapitre IV/ B/ 3/ et 4/ p. 34
26	Environnement	II	b	Pollution et gestion des déchets	la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Non significatif, compte tenu des activités de la Caisse Régionale des Savoie.
27	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	Chapitre IV/ B/ 2/ p. 33

28	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Chapitre IV/ B/ 3/ p. 34
29	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Chapitre IV/ B/ 1/ p. 33 et 5/ p. 34
30	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	l'utilisation des sols	Non significatif, compte tenu des activités de la Caisse Régionale des Savoie qui n'ont pas d'impact significatif sur les sols.
31	Environnement	II	d	Changement climatique	les rejets de gaz à effet de serre	Chapitre IV/ B/ 6/ p. 35
32	Environnement	II	d	Changement climatique	l'adaptation aux conséquences du changement climatique	La Caisse Régionale des Savoie n'a pas identifié de risques majeurs liés aux conséquences du changement climatique nécessitant de déployer des stratégies d'adaptation.
33	Environnement	II	e	Protection de la biodiversité	les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Les activités de la Caisse Régionale n'ont pas d'impact direct sur la biodiversité, elle n'a pas mis en œuvre de mesure spécifique.
34	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	en matière d'emploi et de développement régional	Chapitre III/ A/ 2/ p. 14 et B/ 1/ p. 24
35	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	sur les populations riveraines ou locales	Chapitre III/ B/ 2/ p. 26, 27
36	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	Chapitres I/ A/ 1/ p. 4, 5 et II/ B/ 1/ p. 8, 9
37	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	les actions de partenariat ou de mécénat	Chapitre III/ B/ 4/ p. 32
38	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	Chapitre III/ B/ 3/ p. 31
39	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Chapitre III/ B/ 3/ p. 31
40	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	les actions engagées pour prévenir la corruption	Chapitre II/ A/ 1/ p. 13 et 2/ p. 14
41	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Chapitre III/ B/ 2/ 2.1/ p.26, 27
42	Sociétal	III	e	Autres actions engagées, au titre du présent 3o, en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Engagement de la Caisse Régionale des Savoie à respecter la charte des droits humains du Crédit Agricole SA.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Le Crédit Agricole des Savoie publie son premier rapport RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) sur la base de l'exercice clos au 31/12/2013.

Ce rapport constitue une réponse aux obligations légales en la matière, conformément à l'article 225 de la loi Grenelle II sur l'Environnement et au décret 2012-557 du 24 avril 2012 relatifs aux obligations de transparence d'un point de vue économique, social et environnemental.

Les informations et indicateurs présentés dans ce rapport RSE concernent uniquement le périmètre « compte individuel » de la Caisse Régionale et les 64 Caisses Locales.

Les filiales Crédit Agricole Financements (Suisse), Square Habitat, possédant leurs propres entités de gestion, elles ne sont pas prises en compte dans ce rapport.

Adret Gestion étant un fond commun de placement dédié au Crédit Agricole des Savoie et géré par Amundi, il n'est pas pris en compte dans ce rapport.

GLOSSAIRE

A

ACPR : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. Organe de supervision français de la banque et de l'assurance.

Administrateur : il est Sociétaire de la Caisse Locale. Il est élu parmi les Sociétaires lors de l'Assemblée Générale annuelle de sa Caisse Locale. En devenant Administrateur, le Sociétaire met sa connaissance du terrain et de l'environnement économique et social au service des valeurs mutualistes.

C

CA des Savoie : Crédit Agricole des Savoie.

Caisse Locale : Société coopérative à capital variable formant le socle du Crédit Agricole. Les Caisses Locales réunissent l'ensemble des sociétaires de leur territoire lors d'Assemblées Générales afin de désigner leurs Administrateurs selon le principe « d'un homme, une voix ». Le Crédit Agricole des Savoie compte 64 Caisses Locales.

D

DAB/GAB : Distributeurs Automatiques de Billets, Guichets Automatiques de Banque.

DEE : Déchet Electrique et Electronique.

F

FIM : Fonds d'Intervention Mutualiste.

FNCA : Fédération Nationale du Crédit Agricole.

G

GES : Gaz à Effet de Serre. Le premier bilan d'émission de Gaz à Effet de Serre a été réalisé par le CA des Savoie en 2011. Ce bilan s'inscrit dans la lutte contre le changement climatique et fait partie de la démarche plus globale de management environnemental du Crédit Agricole des Savoie.

GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences. Politique RH permettant le renouvellement et le développement des compétences en lien avec l'évolution des besoins clients, des technologies et des attentes de l'entreprise.

H

HECA : Handicap et Emploi au Crédit Agricole.

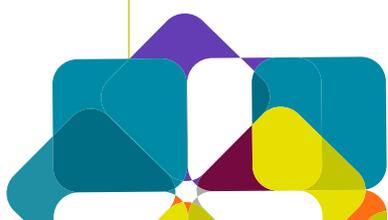
I

IRC : Indice de Recommandation Clients.

ISR : Investissement Socialement Responsable. Investissement individuel ou collectif effectué selon des critères sociaux, environnementaux, éthiques et de gouvernance d'entreprise sans occulter la performance financière.

O

OIT : Organisation Internationale du Travail.



P

Part sociale : C'est une valeur mobilière, représentative d'une partie du capital social d'une Caisse Locale. Elle est nominative. La part sociale est souscrite par celui qui souhaite devenir Sociétaire. La part sociale est non cotée en bourse et sa valeur nominale fixe est de 1 euro. La rémunération des parts sociales est fixée annuellement lors de l'Assemblée Générale de la Caisse Locale.

Pacte Coopératif et Territorial : réalisé par la Fédération Nationale du Crédit Agricole, ce pacte synthétise et définit le positionnement RSE du Crédit Agricole.

Projet d'entreprise : définit et mis en place tous les 5 ans au Crédit Agricole des Savoie, il précise les objectifs généraux, les valeurs et l'ambition de l'entreprise et doit permettre le développement de l'entreprise sur le long terme.

Point Vert : Service permettant de retirer de l'argent directement chez un commerçant (boulangerie, bureau de tabac...) avec sa carte bancaire.

R

RC 2.0 : Relation client 2.0. Nouvelle approche commerciale, qui s'intègre au Projet de Groupe du Crédit Agricole, pour répondre à des engagements structurants qui impliquent des changements dans les méthodes et les comportements afin de toujours mieux servir les clients.

RSE : Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. C'est la responsabilité d'une entreprise concernant les impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique.

S

Sociétaire : personne morale ou physique détenant des parts sociales d'une Caisse Locale du Crédit Agricole des Savoie. Il participe aux Assemblées Générales de sa Caisse Locale, donne son avis et élit ses représentants (Administrateurs) de sa Caisse Locale.





DES SAVOIE

Le bon sens a de l'avenir



Crédits Photos : Getty Images - Thinkstockphotos - Fotolia - Shutterstock - Gilles PIEL

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social est situé à Annecy - PAE Les Glaisins 4 avenue du Pré Félin - Annecy le Vieux - 74985 Annecy cedex 9 - 302 958 491 RCS Annecy - code APE 6419 Z. Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des Assurances. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 022 417. Mars 2014