



*Le bon sens a de l'avenir*

**DES SAVOIE**

# **RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE) 2015**



pour l'exercice clos  
du 31/12/2014



|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Edito</b> ..... | 3 |
|--------------------|---|

## **Partie I. LA GOUVERNANCE**

|  |   |
|--|---|
| <b>Acteur majeur du développement local</b> .....                                | 4 |
| <b>A) La gouvernance au Crédit Agricole des Savoie</b> .....                     | 4 |
| 1 - Une gouvernance mutualiste .....   | 4 |
| 2 - Les instances décisionnelles de la Caisse Régionale .....                    | 7 |
| <b>B) Pilotage de la démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise</b> ..... | 8 |

## **Partie II. UNE BANQUE RÉGIONALE AU SERVICE DE SES CLIENTS**

|   |    |
|---|----|
| <b>A) Conformité, déontologie et lutte anti-blanchiment</b> ..... | 9  |
| 1 - Conformité et déontologie .....                               | 9  |
| 2 - La lutte anti-blanchiment et anti-corruption .....            | 9  |
| <b>B) L'intérêt du client</b> .....                               | 9  |
| 1 - Les engagements relationnels .....                            | 9  |
| 2 - Conformité des produits .....                                 | 11 |
| <b>C) Business</b> .....  | 12 |
| 1 - Des offres responsables .....                                 | 12 |
| 2 - Financements des Energies Renouvelables (ENR) .....           | 13 |
| 3 - Investissement Socialement Responsable (ISR) .....            | 13 |

## **Partie III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL**

|  |    |
|--|----|
| <b>A) Au niveau social</b> .....   | 14 |
| 1 - Le projet d'entreprise : une ambition co-construite et partagée .....                | 14 |
| 2 - L'emploi - Une gestion prévisionnelle active et responsable .....                    | 15 |
| 3 - La formation / L'intégration .....   | 20 |
| 4 - Les relations sociales .....   | 22 |
| 5 - L'égalité de traitement et la lutte contre la discrimination .....                   | 22 |
| 6 - Santé & sécurité .....   | 25 |
| <b>B) Territoire</b> .....   | 26 |
| 1 - Valeur économique directe créée et distribuée .....                                  | 26 |
| 2 - Les engagements mutualistes du Crédit Agricole des Savoie .....                      | 27 |
| 2.1 Une couverture du territoire facilitant l'accès de tous aux services bancaires ..... | 27 |
| 2.2 Un centre de décision au plus près des clients .....                                 | 30 |
| 2.3 Les engagements sociétaux : des clients reconnus et valorisés .....                  | 31 |
| 2.4 Partenaire de la vie locale : le Fonds d'Intervention Mutualiste .....               | 33 |
| 3 - Relations avec les fournisseurs, politique d'achat et sous-traitance .....           | 35 |
| 4 - Partenariats & mécénats .....  | 35 |

## **Partie IV. ENVIRONNEMENT**

|  |    |
|--|----|
| <b>A) Stratégie environnementale</b> .....   | 37 |
| <b>B) Reporting</b> .....  | 37 |
| 1 - Energie .....  | 37 |
| 2 - Eau .....  | 37 |
| 3 - Papier .....   | 38 |
| 4 - Déchets .....  | 38 |
| 5 - Transports .....   | 39 |
| 6 - Emissions de Gaz à Effet de Serre (GES) .....  | 39 |
| <b>C) Mesures pour réduire ou maîtriser son empreinte environnementale directe</b> .....             | 40 |
| <b>D) Mesures pour sensibiliser, former et informer les collaborateurs sur l'environnement</b> ..... | 40 |

## **Annexes**

|   |    |
|---|----|
| TABLEAU DES CORRESPONDANCES / NOTE MÉTHODOLOGIQUE ..... | 41 |
| NOTE MÉTHODOLOGIQUE .....                               | 43 |

|                        |    |
|------------------------|----|
| <b>Glossaire</b> ..... | 44 |
|------------------------|----|

Il y a 20 ans, les trois Caisses Régionales Crédit Agricole de Savoie, Haute-Savoie et Sud-Est faisaient le choix de s'unir et de créer une identité commune pour le développement des territoires savoyards et de leurs habitants. Ce choix précurseur à l'époque, a permis au Crédit Agricole des Savoie de se développer et d'apporter toute son expertise locale aux services des différents pôles d'activités : l'agriculture, les entreprises, l'industrie du décolletage, les acteurs de la montagne et les frontaliers.

C'est aussi 20 ans au côté des habitants savoyards pour les aider à réaliser leur projet habitat. Près de 24 milliards d'euros de crédits habitat ont ainsi été accordés par le Crédit Agricole des Savoie, soit plus de 10 000 projets par an, l'équivalent de financement d'habitations pour 400 000 personnes en près de 20 ans.

Notre volonté d'une identité commune au service des territoires s'est aussi exprimée par le développement de notre modèle de gouvernance unique et par les valeurs mutualistes portées chaque année par les 889 élus et 2 295 collaborateurs : proximité, responsabilité et solidarité.

Au-delà de notre modèle coopératif et mutualiste, nous nous attachons à développer une démarche de progrès en lien avec le « pacte coopératif & territorial » mis en place par la Fédération Nationale du Crédit Agricole. Cette démarche se concrétise autour de 4 engagements :

- › l'excellence dans la relation avec nos clients,
- › le développement économique de nos territoires,
- › nos pratiques RH & sociales,
- › et notre responsabilité sociétale sur les territoires.

Notre projet d'entreprise « Virtuose » développe ses engagements autour de 8 projets transversaux visant à promouvoir des projets et les initiatives internes.

115 projets initiés par les élus et les collaborateurs ont été menés en 2014 avec, pour certains, des réalisations concrètes dès la première année. Tous ces projets aboutis ou poursuivis nous permettent d'amorcer un changement significatif sur des thématiques concrètes. Le dispositif « banque locale et digitale » en est un parfait exemple. Déployé dans toutes les agences sur 4 ans, ce projet de rénovation associant évolution digitale et nouveau process en agence, démontre une volonté forte et commune d'accompagner tous nos clients et de s'engager sur un axe de progrès et d'innovation.

En 2015, le Crédit Agricole des Savoie poursuivra ses investissements pour mieux accompagner ses clients professionnels, entreprises et particuliers avec des structures dédiées. Après l'agroalimentaire en 2014, nous porterons en 2015 une attention particulière aux clients professionnels et entreprises pour lesquels nous créerons des structures dédiées.



Jean-Pierre Paviet  
Président

Jean-Yves Barnavon  
Directeur Général

# I. LA GOUVERNANCE

## ► ACTEUR MAJEUR DU DÉVELOPPEMENT LOCAL

1<sup>ère</sup> banque coopérative en Savoie, 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 (90,7 %), des professionnels (5,7 %), des entreprises et des associations (2,9 %) et des agriculteurs (0,7 %).



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.



### la filiale CRÉDIT AGRICOLE FINANCEMENTS (SUISSE) SA : l'expertise transfrontalière

Crédit Agricole Financements (Suisse) SA est une banque de droit Suisse installée depuis 15 ans en Suisse Romande et Alémanique.

À l'origine, spécialisée dans le prêt hypothécaire, la banque s'ouvre en 2009 à de nouveaux horizons et propose une gamme complète d'offres à ses clients Suisses et Frontaliers.

Cette évolution tient de sa légitimité, et sa réussite de l'engagement des collaborateurs mais aussi des actionnaires, experts des opérations et problématiques transfrontalières.

Actionnariat : CA des Savoie (à 54 %), CA Centre Est, CA Alsace Vosges, CA Franche Comté, CA Suisse SA.



## I. LA GOUVERNANCE

### 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 « 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

*tous-acteurs-des-savoie.coop*

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

|   | 2013            | 2014                   |
|---|-----------------|------------------------|
| Nombre de sociétaires présents aux Assemblées Générales des Caisses Locales | 13 489          | <b>13 549</b>          |
| Rémunération des parts sociales   | 0,49 € par part | <b>0,37 € par part</b> |



#### 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.



## I. LA GOUVERNANCE

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 2014

64 Caisses Locales

889 Administrateurs

275 femmes Administratrices (30 %) et 11 femmes Présidentes (17 %)

#### Activité des Administrateurs :

285 salariés (32 %)

187 agriculteurs (20 %)

146 autres professions et retraités (17 %)

141 chefs d'entreprise et professions libérales (15 %)

140 artisans commerçants (15 %)

Âge moyen : 53 ans



### Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale

Le Conseil d'Administration, composé de 22 membres dont 3 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 conformément à un plan de formation validé par le Conseil d'Administration sur des sujets techniques et financiers et à fort enjeu pour la Caisse Régionale.



#### Rôle d'un Administrateur de la Caisse Régionale

Les Administrateurs de la Caisse Régionale sont élus lors de l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale. Ils sont garants de la bonne application de la stratégie de la Caisse Régionale. Ils élisent chaque année les membres du bureau du Conseil d'Administration et le Président de la Caisse Régionale. Ils se réunissent chaque mois en Conseil d'Administration.

## I. LA GOUVERNANCE

### Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale en 2014

22 administrateurs dont 3 femmes :  
dont 7 agriculteurs  
dont 4 salariés  
dont 3 chefs d'entreprise  
dont 3 professions libérales  
dont 5 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 8 Directeurs répartis sur les 2 départements.

Le pilotage opérationnel de l'entreprise est assuré par le Comité de Direction. Ce Comité composé de l'ensemble de l'équipe de Direction se réunit de façon hebdomadaire. C'est une instance à vocation décisionnelle et informative.

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 notamment :

- › **Le Comité stratégique** : Comité de Direction Générale.
- › **Les Comités opérationnels** : Comité de Développement, Comité de Développement Mutualiste, Comité Compétitivité & Process, Comité de Gestion Financière, Comité Ressources Humaines, Comité Relation Clients
- › **Les Comités réglementaires** : Comité de Contrôle Interne, Comité des Risques, Comité NAP (Nouvelles Activités, nouveaux Produits).

## I. LA GOUVERNANCE

### 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 (GES). 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 se concrétise en 2014 avec notamment une implication renforcée des salariés dans chaque domaine d'activité. En particulier dans le domaine de l'immobilier, de la gestion du patrimoine où des études ont commencé sur un programme important de rénovation des sites, agences et sites administratifs, avec pour objectifs : économies d'énergie, diminution des GES et amélioration des conditions de travail et d'accueil.



## II. UNE BANQUE RÉGIONALE AU SERVICE DE SES CLIENTS

### 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'intérêts,
- › 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.

96.5% des collaborateurs présents ont été formés à fin décembre 2014.

#### 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.

99.2 % des collaborateurs présents ont été formés en 2014 au dispositif de la lutte anti-blanchiment.

### 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, les professionnels et les agriculteurs :

**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.

#### NOS ENGAGEMENTS



## II. UNE BANQUE RÉGIONALE AU SERVICE DE SES CLIENTS

En 2014, un nouvel engagement a été déployé auprès des particuliers.

Reconnaissance de la Fidélité :

Le Crédit Agricole des Savoie s'engage à valoriser et à reconnaître la fidélité de ses clients.

Depuis juin 2014, des avantages concrets et utiles sont désormais réservés et proposés aux clients fidèles du CA des Savoie :

- › un bon de 30 € à valoir sur une nouvelle souscription (renouvelable chaque année)
- › et un avantage intergénérationnel pour accompagner le 1<sup>er</sup> achat immobilier des enfants /petits enfants des clients fidèles : l'assurance habitation à 1 € la première année de souscription et/ou un prêt personnel de 5000 € à 0 % pour les aider dans leur installation.



**Indice de Recommandation Client (IRC) :** 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, exploitation des résultats...) et à le mettre en place.

Au préalable déployées auprès de la clientèle des particuliers, les enquêtes sont réalisées depuis 2014 auprès de toute la clientèle CA des Savoie : particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises et sur tous les canaux (agences, agence en ligne).

Au-delà de la mesure de l'IRC, ces enquêtes permettent de mettre en place des actions correctives dans les différents points de vente ou services concernés et ainsi améliorer sans cesse 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.



**301 000** clients interrogés

**30 500** ont donné leur avis

**71 %** des répondants déclarent être satisfaits des services des agences, soit 7 clients sur 10 sont satisfaits du CA des Savoie en 2014.



Conformément à la réglementation, le CA des Savoie a mis en place en 2014 une ligne téléphonique directe et exclusivement dédiée à l'écoute clients.

Pour aller plus loin dans la démarche qualité des réponses apportées aux réclamations, le CA des Savoie a mis en place en 2014 des « contrats de service » entre les différentes directions, filières amenées à gérer des réclamations clients. Ces contrats de service permettent de normaliser les réponses afin d'améliorer la clarté et la compréhension des messages délivrés. Ils définissent également un délai maximum de traitement des réclamations.

En complément de ce dispositif, deux journées de formations ont été délivrées en 2014.

## II. UNE BANQUE RÉGIONALE AU SERVICE DE SES CLIENTS

### 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 leurs 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.

93.7 % des collaborateurs concernés ont été formés en 2014.

#### 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 à l'ensemble de la clientèle. Depuis 2014, plus de **90 000** clients particuliers ayant souscrit à l'e-relevé, reçoivent les conditions tarifaires en version dématérialisée.

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](http://www.ca-des-savoie.fr)



## II. UNE BANQUE RÉGIONALE AU SERVICE DE SES CLIENTS

### 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 + 0.84% en 2014.

Produit d'épargne réglementé, le taux du Livret Développement Durable a été révisé à 1 % sur l'année 2014 au lieu de 1,25 %.

##### 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'Énergie, le Livret de développement durable.

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

|         | 2013   |             | 2014   |                    |
|---------|--------|-------------|--------|--------------------|
|         | Nombre | Montant     | Nombre | Montant            |
| Eco PTZ | 126    | 2 398 790 € | 141    | <b>2 755 683 €</b> |
| PEE     | 360    | 7 664 855 € | 277    | <b>5 257 201 €</b> |

Poids PEE + Eco PTZ / Réal habitat total  $\leftarrow$  1% (-0.70%)

##### Offre crédit consommation en partenariat avec Clipsol

Créé en octobre 2014, à destination des clients Crédit Agricole des Savoie et des clients Clipsol, ce nouveau prêt est réservé aux travaux d'économie d'énergie avec installation de panneaux solaires thermiques ou photovoltaïques Clipsol. Le client bénéficie d'un interlocuteur unique, d'un taux privilégié à 2.95 % et d'une durée favorable pour des travaux importants.



##### 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.

**7 690 Livrets Sociétaires ont été souscrits en 2014.**

**21 938 sociétaires détiennent un Livret Sociétaires.**

##### 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 1000 euros pour le remplacement de cheminées ouvertes ou d'anciens appareils de chauffage au bois par des appareils performants.



## II. UNE BANQUE RÉGIONALE AU SERVICE DE SES CLIENTS

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 3200 appareils de chauffage, il contribuera également à diffuser des comportements et pratiques moins polluants.

### 2 - Financements des Energies Renouvelables (ENR)

En 2014, le Crédit Agricole des Savoie a participé au financement de 11 376 crédits habitats dont 277 (PEE) + 141 (ECO-PTZ) liés aux énergies renouvelables sur son territoire pour un montant global de réalisation crédits de 8 millions d'euros.

### 3 - Investissement Socialement Responsable (ISR)

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

Créé en partenariat avec l'agence Française de Développement (AFD), **le fonds Amundi AFD Avenir 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 Avenir 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.

**Amundi Valeurs Durables** (ex 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.).



### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

#### 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 2200 collaborateurs et 889 élus des Caisses Locales.

En 2014, cette dynamique se poursuit avec la réalisation de 8 projets transversaux issus du projet d'entreprise. Fin 2014, 3 projets ont abouti avec des réalisations qui ont permis d'amorcer le changement sur des thématiques concrètes et sont désormais complètement intégrés au fonctionnement des services gestionnaires.

Parmi les projets aboutis, un dispositif destiné aux jeunes clients CA des Savoie baptisé « **bourse aux stages** ». En novembre 2014, une plateforme a été mise en place et permet aux professionnels disposant d'un accès CAEL Pro et aux élus de proposer des stages ou des missions à des étudiants de plus de 80 sections de l'université de Savoie.

Pour s'assurer de la pertinence de ce dispositif, la Caisse Régionale a sollicité l'avis de tous les administrateurs via un sondage intitulé « votre avis nous intéresse ».

En l'espace de 2 mois, 12 demandes de stages ont déjà été déposées par les clients professionnels via cette plateforme.

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



##### la filiale CA Financements (Suisse) : AN 2 du Projet d'entreprise

Longtemps réfléchi, rapidement mis en œuvre, le projet d'entreprise de CAFS né en avril 2013 a pris son rythme en 2014.

Les principes fondateurs de ce projet ; innovation, capacité d'anticipation, finesse dans l'adaptation aux besoins, et simplicité dans la mise en œuvre des solutions afin d'apporter aux clients une banque « sans souci ».

Une stratégie et un positionnement d'entreprise qui doit avoir une réalité, pour preuve 5000 nouveaux clients (résidents Suisse et frontaliers) ont fait confiance à CAFS en 2014.

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

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

##### Un contrat de travail à long terme sur des bassins d'emploi 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 2014 |                              |                            |              |
|--|------------------------------|----------------------------|--------------|
|  | Contrat à Durée Indéterminée | Contrat à Durée Déterminée | Total        |
| Réseau Agences Savoie                  | 531                          | 47                         | 578          |
| Réseau Agences Haute-Savoie            | 916                          | 46                         | 962          |
| SITE ANNECY                            | 376                          | 13                         | 389          |
| SITE CHAMBERY                          | 354                          | 12                         | 366          |
| <b>Total des collaborateurs</b>        | <b>2 177</b>                 | <b>118</b>                 | <b>2 295</b> |

*Ces chiffres incluent les suspensions de contrat, c'est-à-dire les personnes en congé sabbatique, parental...*

| Effectifs au 31 décembre 2014 par tranches d'âges et sexe |              |            |              |
|---|--------------|------------|--------------|
|   | CDI          | CDD        | Total        |
| < 30 ans Hommes   | 137          | 27         | 164          |
| < 30 ans Femmes   | 268          | 51         | 319          |
| ≥ 30 ans et ≤ 50 ans Hommes                               | 388          | 2          | 390          |
| ≥ 30 ans et ≤ 50 ans Femmes                               | 799          | 34         | 833          |
| ≥ 50 ans Hommes   | 213          | 0          | 213          |
| ≥ 50 ans Femmes   | 372          | 4          | 376          |
| <b>Total</b>  | <b>2 177</b> | <b>118</b> | <b>2 295</b> |

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

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 2014                |      |
|--|------|
| Remplacement de collaborateurs absents | 28 % |
| Renfort ponctuel particulier           | 36 % |
| En formation par alternance            | 53 % |

|                                   |        |
|-----------------------------------|--------|
| Taux d'absentéisme (données 2014) | 5,30 % |
|-----------------------------------|--------|



#### la filiale CA Financements (Suisse) : les indicateurs RH

156 salariés en 2014 dont 146 en CDI et 10 en CDD

45 % des salariés sont des femmes

Répartition effectifs siège / réseau :

Siège 54 %

Réseau 46 %

Répartition homme/femme par tranche d'âge :

|           | H    | F    |
|-----------|------|------|
| <30 ans   | 59 % | 41 % |
| 30-50 ans | 53 % | 47 % |
| >50 ans   | 61 % | 39 % |

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

#### 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 plus 12 % des effectifs en 2014.

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.

Des travaux initiés en 2012 concernant les conditions du travail réel des conseillers particuliers ont été poursuivis notamment sur les dispositions mises en œuvre dans ce cadre. On note notamment un chantier important élaboré dans le cadre du projet Virtuose concernant les situations de travail ou procédures pouvant être assimilés à des « irritants ».

#### 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 retraites) à moins de 3 %, par une ancienneté moyenne de plus de 16 ans dans l'entreprise pour un âge moyen de 42 ans, stable du fait des départs réguliers en retraite (51 en 2014 contre 61 en 2013) et des entrées correspondantes.



#### la filiale CA Financements (Suisse) : les indicateurs RH

40 recrutements en 2014

24 départs en 2014 tous motifs

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

|                            | 2012 | 2013 | 2014       |
|----------------------------|------|------|------------|
| Départs tous motifs        | 106  | 124  | <b>115</b> |
| Dont départs à la retraite | 53   | 61   | <b>51</b>  |
| Dont licenciements         | 9    | 5    | <b>2</b>   |

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| Turn-over hors retraite : | 2,94 % |
| Âge moyen CDI :           | 41,7   |
| Anc. Moyenne CDI :        | 15,41  |

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 2014, cela représente 407 mobilités, soit une moyenne de 3,5 mouvements de mobilité pour un départ, dont 176 promotions. Elles sont complétées par 165 recrutements dont 115 pour les besoins de renouvellements et pour couvrir les nouveaux postes créés sur les métiers des services supports et du réseau pour le développement au service des clients.

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 vise à mieux piloter les mobilités tout en préservant les intérêts des clients, des collaborateurs et de l'entreprise en stabilisant les collaborateurs en charge d'un portefeuille pendant une période de 3 ans.

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.



Démarré en décembre 2013, ce dispositif de formation s'est développé en 2014 avec 3 promotions de 15 Attachés de Clientèle formés au métier de Conseillers clientèle particuliers et 1 groupe de Conseillers clientèle particuliers formés au métier de Conseiller clientèle Professionnels. Ces cursus mixent formations techniques et commerciales avec des mises en situation pratiques en binôme avec des conseillers référents et permettent aux collaborateurs d'être rapidement opérationnels après leur nomination.

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

#### 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 76 % 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.



**164** Embauches CDI  
dont **125**  
réseaux prox. (76 %)

**17** Stagiaires école

Le recrutement se fait principalement en CDI, pour autant l'entreprise développe l'alternance (43 contrats sur la promotion 2013/2014 et 2014/2015) 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 à terme les stagiaires.

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      |
| 2014                                      | <b>49</b> | <b>115</b> | <b>164</b> |
| <b>Dont 9,76 % de cadres</b>              |           |            |            |
| 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 2014 |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|
|  | Hommes     | Femmes     | Total      |
| Contrat à Durée Déterminée                             | 43         | 214        | <b>257</b> |
| Contrat en formation par alternance                    | 18         | 29         | <b>47</b>  |
| Stagiaires Ecoles                                      | 7          | 10         | <b>17</b>  |
| Auxiliaires Vacances                                   | 71         | 138        | <b>209</b> |
| <b>Total</b>   | <b>139</b> | <b>391</b> | <b>530</b> |

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

#### 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.

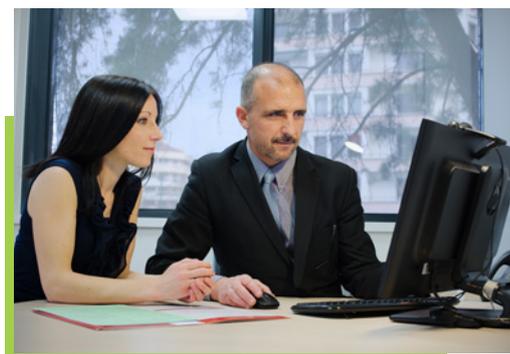
Concrètement, la Caisse Régionale déploie chaque année plus de 10 000 jours (environ 11 400 jours en 2014) de formation pour ses collaborateurs, soit un effort de plus de 6 % de la masse salariale, bien plus que l'obligation légale de 1.6 %. Cela représente en moyenne 5 jours de formation par collaborateur.

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

À titre d'illustration, l'utilisation des classes virtuelles s'est fortement accélérée depuis quelques années :

- › 2012 : 60 jours avec 465 connexions
- › 2013 : 146 jours avec 868 connexions
- › 2014 : 170 jours avec 1 043 connexions.

Au final, l'ensemble des collaborateurs ont bénéficié de formations, chacun selon leurs besoins mais avec une même exigence au service du client.



| Plan de formation        | 2012   | 2013   | 2014               |
|--------------------------|--------|--------|--------------------|
| Nombre de jours          | 10 342 | 9 507  | <b>Env. 11 400</b> |
| % masse salariale        | 6.5 %  | 6.79 % |                    |
| Nombre de collaborateurs | 2 152  | 2 227  |                    |
| › Moins de 26 ans        | 194    | 215    |                    |
| › 26 à 44 ans            | 1 075  | 1 136  |                    |
| › 45 ans et plus         | 883    | 876    |                    |

*(chiffres 2014 disponibles en Mai 2015)*

#### Les Passeports Métiers : préparer la prise de poste

Le Crédit Agricole des Savoie à une longue tradition de formation aux changements de métiers commerciaux par des programmes de formation interne.

Ainsi, en 2014, les formations aux métiers de Conseillers particuliers et professionnels 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 des particuliers.

Trois promotions de 15 Attachés de clientèle de passeports conseillers particuliers ont été mises en œuvre en 2014.

De même en 2014 le dispositif d'accompagnement dans le cadre des passeports métiers a été étendu au métier de conseiller professionnel, une seconde promotion sera lancée dès le premier trimestre 2015.

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

#### 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 2014, le dispositif a été maintenu avec 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.

Les bilans de ces ateliers effectués sont à ce jour perçus très positivement par les managers et permettent l'échange des bonnes pratiques.



Ce cursus est complété par une démarche de tutorat des nouveaux managers cadres supérieurs par un pair.

#### Les Rémunérations

Notre pratique de la rémunération vise deux équilibres :

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

S'agissant du premier volet, notre 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 mise 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.

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

Ces éléments de rémunération individuelle sont complétés d'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.

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

#### 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 7 accords d'entreprise ont été signés en 2014 :

- › avenants à l'accord sur le système d'horaire variable et sur le dispositif de suivi du temps de travail
- › accords d'intéressement et de participation,
- › accord sur les mesures salariales 2014,
- › avenant à l'Accord sur la rémunération extra conventionnelle,

L'entreprise n'a pas connu de mouvement social en lien avec son activité sur l'année 2014.

#### 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.

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.



### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

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 2014 |        |        |            |
|---|--------|--------|------------|
|   | Hommes | Femmes | Total      |
| Non cadre   | 40     | 108    | <b>148</b> |
| Cadre   | 9      | 7      | <b>16</b>  |
| Total   | 49     | 115    | <b>164</b> |

| PROMOTIONS en 2014                |        |        |             |                |
|-----------------------------------|--------|--------|-------------|----------------|
| Classe                            | Hommes | Femmes | Total promu | de l'Effectif  |
| Agents d'application              | 0      | 1      | <b>1</b>    | <b>0,32 %</b>  |
| Techniciens et Agents de Maîtrise | 36     | 85     | <b>121</b>  | <b>9,29 %</b>  |
| Cadres                            | 24     | 30     | <b>54</b>   | <b>11,59 %</b> |
| Total                             | 60     | 116    | <b>176</b>  | <b>8,47 %</b>  |



#### HECA : Handicap et Emploi au Crédit Agricole

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

En 2014, 7 apprentis en alternance employés au Crédit Agricole des Savoie ont suivi ce cursus de formation.

Depuis 2007, 60 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.

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 taux d'emploi de travailleurs handicapés à fin 2014 était de 4.23 % en constante progression.

#### 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.



### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

Mis en place par la loi n° 2013-185 du 1<sup>er</sup> 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'embauche 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 d'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.

Un suivi est présenté annuellement aux instances compétentes tel que précisé dans l'accord d'entreprise.

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

#### 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 2014, 36 accidents du travail ont été déclarés (avec et sans arrêt de travail) dont 14 accidents de trajet domicile / travail, 11 malaises, 5 incivilités, 4 chutes et 2 divers 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.



### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

## 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 2014 :

| encours de créances                 | 2014 |
|-------------------------------------|------|
| Particuliers                        | 73 % |
| Professionnels                      | 9 %  |
| Collectivités Locales et Immobilier | 10 % |
| Entreprises                         | 5 %  |
| Agriculture                         | 3 %  |



Part de Marché Crédits : 37,24 %

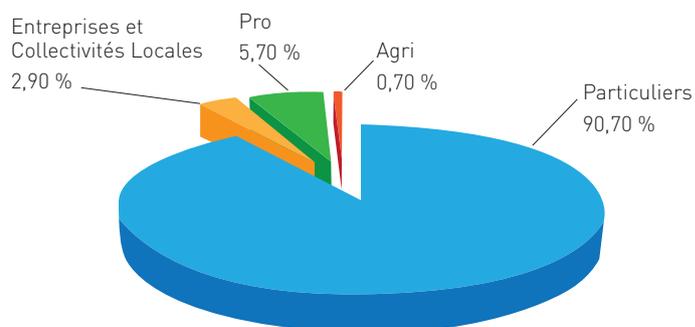
Encours livrets sociétaires : 365,7 millions d'euros  
(encours comptables de fin de période)

Encours crédits : 14 488 millions d'euros (encours comptables de fin de période)

Encours collecte totale : 18 243 millions d'euros  
dont Collecte bilan 12 523 millions d'euros.

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

- › PNB : 500 millions d'euros
- › PNB activité : 431 millions d'euros
- › Résultat Brut d'Exploitation : 256 millions d'euros
- › Résultat net individuel : 133 millions d'euros
- › Coefficient d'exploitation : 48,90 %



#### Filiale CA Financements (Suisse)

Fonds propres : 328 millions CHF  
Encours crédit : 4,634 milliards CHF  
Encours épargne : 549 millions CHF  
CFN : 36 millions CHF  
(charge de fonctionnement nette)  
Résultat net : 11,6 millions CHF  
Coefficient d'exploitation : 68 %

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

Le PNB est utilisé de la manière suivante :

|   | 2013 | 2014 |
|---|------|------|
| Salaires, Intéressement et participation  | 28 % | 28 % |
| 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 % | 19 % |
| Divers  | 6%   | 3%   |
| Coût du risque  | 5 %  | 8 %  |

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

|                                    | 2014               |
|------------------------------------|--------------------|
| Fonds propres (CRD)*               | 1 993,5 Millions € |
| Ratio CRD Bâle III*                | 18,78 %            |
| Total provisions / toutes créances | 3,07 %             |

\*Les données CRD sont des données consolidées (avec CAFS).  
Elles correspondent aux nouvelles données réglementaires Bale III en 2014.

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<sup>ère</sup> 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

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 concept d'agence dénommé « CASSIOPÉE » est mis en place pour élargir et faciliter l'accès à l'information bancaire grâce aux nouvelles technologies, tout en respectant la confidentialité des échanges. Ce programme représente un investissement très important qui se poursuivra jusqu'à fin 2017. Parallèlement, des procédés techniques sont développés comme la « signature électronique en agence », qui offre la possibilité aux clients CA des Savoie de réaliser des opérations ou de souscrire des contrats entièrement sous forme électronique, en agence ou par Internet. Les documents signés électroniquement remplacent la version papier.

Ce procédé assure l'identification du signataire, l'intégrité du document et manifeste le consentement du signataire au document signé. La signature électronique en agence a été développée courant 2014 sur certains produits et contrats et sera généralisée progressivement à l'ensemble des produits et contrats.



### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

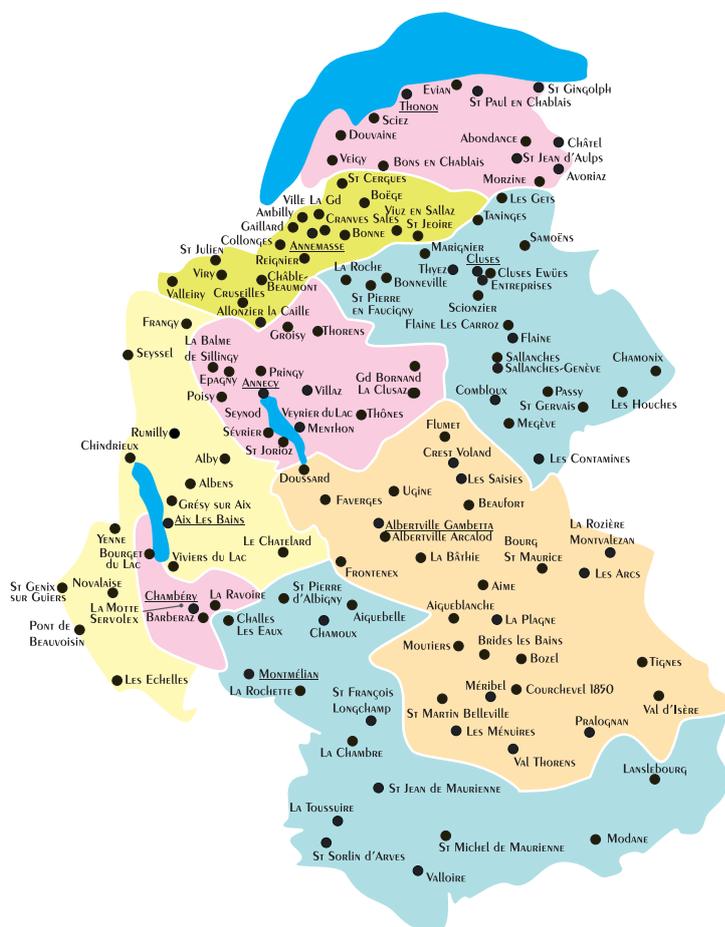
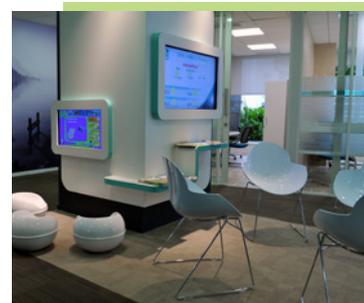
En 2014, 13 agences ont été repensées sous le concept « CASSIOPÉE » et réouvertes aux clients et 5 agences en cours de travaux de rénovation seront inaugurées début 2015. Depuis 4 ans, le Crédit Agricole des Savoie a mis en œuvre un plan de mises aux normes handicapées (PSH) de l'ensemble de ses sites, plan actuellement en cours de finalisation. A fin 2014, 24 agences ont été rénovées selon le concept CASSIOPÉE.



Parmi les 142 agences permanentes (hors agences entreprises) :

**64** agences sont implantées  
en zone rurale

**78** en zone urbaine



#### Le réseau CRÉDIT AGRICOLE FINANCEMENTS (SUISSE) SA

9 agences en Suisse Romande et Alémanique : Lausanne, Fribourg, Bâle, Neuchâtel, Yverdon, la Chaux-de-Fonds et 3 agences à Genève.

Auxquelles s'ajoutent : l'agence Banque à distance, l'agence Business Partner animant et développant le réseau des partenaires (apporteurs d'affaires et corporates).

#### 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 420 distributeurs de billets (DAB / GAB) et un réseau de « Points Verts » disponibles chez 33 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 chargés d'affaires professionnels et des chargés d'entreprises agricoles et aussi les entreprises grâce au réseau Entreprise composé de 3 agences et d'un centre d'affaires de l'immobilier et du développement local.

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

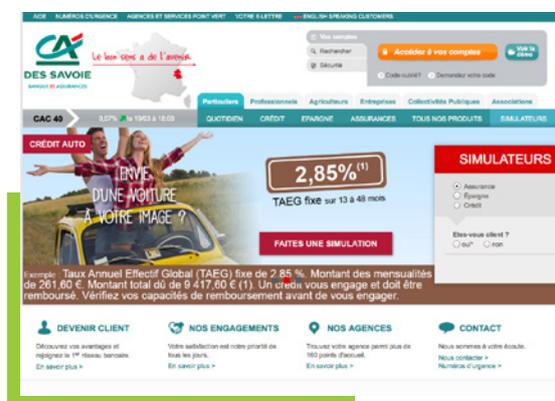
#### La banque en ligne, outil complémentaire

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.

En 2014, l'ergonomie du site web CA des Savoie a été entièrement repensée pour améliorer la visibilité et la compréhension des offres et des produits.

Chaque mois plus de 2 000 000 visiteurs uniques se rendent sur le site internet de la Caisse Régionale. **52 % des clients de la Caisse Régionale sont utilisateurs de la banque en ligne** et plus de 40 000 clients sont utilisateurs de l'application smartphone « Ma Banque ».

En 2014, plus de 1 400 produits ont été souscrits en ligne, dont 400 contrats assurances.



#### De l'épargne en ligne

Initié courant 2013, le « pôle épargne en ligne » a pris rapidement sa vitesse de croisière.

Il s'agissait de s'adapter aux nouveaux modes de consommation de clients qui souhaitent obtenir du conseil spécialisé « épargne » à distance.

Fin 2014, 5 conseillers et un superviseur traitaient 26 000 fiches clients.

Les clients se sont révélés très réceptifs à ce service d'expert qui vient en complément de leur conseiller en agence sans le remplacer.

#### 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 :



4 000 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.

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

Des réunions d'information ont été réalisées en 2014 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.

Les partenariats engagés en 2012 avec GDF et en 2013 avec EDF ont permis d'apporter en 2014 aux clients concernés, différentes solutions d'apurement de factures, lecture de contrat, conseils sur les économies d'énergie, etc.



**72 %** de clients remis en selle en Haute Savoie et **66 %** en Savoie  
**3** conseillers « Passerelle »  
**24** accompagnants bénévoles  
**210** nouveaux dossiers étudiés

#### Banque des jours difficiles : une volonté forte d'accompagner les clients en difficultés financières

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 a été déployé à toutes les agences CA des Savoie à partir de juin 2014.

L'entretien en agence est au cœur du dispositif, avec une approche spécifique.

L'objectif est de mettre en place un fonctionnement dédié et piloté pour favoriser la détection des clients fragiles et mieux les accompagner.

Un référent est nommé et formé dans chaque agence, afin de suivre ces situations et de proposer des offres et des conseils mieux adaptés.

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



**7 000** clients ciblés, contactés par courriers et mails. 45 % clients rencontrés  
**1 000** clients ont accepté un DIAGNOSTIC :  
- dont **400** en diminution de facturation  
- **300** budgets protégés  
- dont **100** réaménagements crédits ou avances coup de main (en progression de 150 %)  
- dont **50** orientés vers Passerelle

#### 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 2014, le CA des Savoie est la 6<sup>e</sup> banque proposant des tarifs les moins chers parmi les 24 banques implantées en région Rhône-Alpes.

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 a été complétée en mars 2014 par le dispositif « budget protégé » pour les clients accompagnés dans le cadre du dispositif « Banque des jours difficiles ».

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

#### 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. 72,1 % 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

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.

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 des Sociétaires et grâce au site [www.tous-acteurs-des-savoie.coop](http://www.tous-acteurs-des-savoie.coop)

2  
DES INFOS  
SUR NOS  
ACTIONS  
LOCALES

Vous bénéficiez d'une communication spécifique : lettre des sociétaires (1 fois par an) et sur le site CA des Savoie dédié au mutualiste : [www.tous-acteurs-des-savoie.coop](http://www.tous-acteurs-des-savoie.coop)

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 ».

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.



### III. 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.

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

**133081**

Nombre de détenteurs de cartes Sociétaires en 2014

**529525 €**

Montant versé au Fonds d'Intervention Mutualiste en 2014

#### 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 d'avantage à l'action de la Caisse Régionale.

Nombre de Livrets Sociétaires

**21938**

pour un encours de

**365 745 197 €**



#### Tookets : une monnaie solidaire pour le monde associatif

Mis en place en 2014 au CA des Savoie, le dispositif Tookets est une monnaie solidaire et locale, qui permet à chaque sociétaire détenteur d'un livret Sociétaires de faire des dons.

Par ce dispositif le sociétaire devient acteur du soutien auprès du monde associatif des Savoie. Pour la 1<sup>ère</sup> année, **17 associations** choisies par le CA des Savoie se sont inscrites au dispositif Tookets et ont reçu **30 000 euros de dons**.



### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

#### Le Dépôt à Terme Sociétaire (DAT)

Le DAT Altis Sociétaire 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.

#### La journée de proximité

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 journée de proximité ». 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.



#### Collecte de jouets :

Une grande collecte de jouets, neuf ou anciens, est mise en place au CA des Savoie durant le mois de décembre, au profit d'associations caritatives.

Grâce à une forte mobilisation des agences, des Caisses Locales et des deux sites administratifs Annecy et Chambéry, des associations telles que Emmaüs, la Croix Rouge, les Restos du Cœur et des associations locales ont reçu plus d'un millier de cadeaux en 2014.

#### 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, économique, 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.

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

#### 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     | 2014            |
|---|----------|-----------------|
| Nombre de projets de Caisses Locales soutenus par la Commission AVL | 23       | <b>25</b>       |
| Nombre d'associations soutenues par la Commission AVL               | 20       | <b>17</b>       |
| Montant reversé aux associations (abondement livret sociétaire)     | 30 000 € | <b>30 000 €</b> |



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

En 2014, **43 000 euros** ont été versés par la Commission Patrimoine pour deux opérations de restauration et de sauvegarde du Patrimoine :

- › sur proposition de la Caisse Locale de Cluses, la rénovation du grenier de la Frasse à Nancy sur Cluses
- › sur proposition de la Caisse Locale de la vallée d'Abondance, la création de 2 parcours pédestres pour découvrir les points de passage empruntés par les contrebandiers.

Sur proposition de la Caisse Locale de Chambéry-sud, la commission a accordé la somme de 30 000 euros pour la rénovation de la fontaine des éléphants de Chambéry.



#### 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 2014, la Commission Solidarité a apporté un soutien financier de **19 762 euros** au profit des sinistrés du typhon Haiyan qui s'est abattu sur les Philippines et le Vietnam les 8 et 9 novembre 2013 dans le cadre du soutien national réalisé par le groupe Crédit Agricole.

9 autres dossiers ont été soutenus par la Commission Solidarité en 2014 pour un montant de **16 900 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'entreprises en accordant des « Prêts Tremplin ».

C'est un prêt d'honneur à taux zéro destiné à faciliter la création et la reprise d'entreprises. Il est accordé aux dirigeants, sans garantie, remboursable sur 7 ans maximum.

**En 2014, 50 prêts ont été acceptés pour un montant total de 699 000 euros.**

La Commission Économique a également dynamisé ses partenariats avec les structures spécialisées dans l'accompagnement à la création et à la reprise d'entreprises : les Réseaux Entreprendre, France Active (ADISES) les plateformes INITIATIVE France, l'ADIE et les Business Angels.

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

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

Pour ses investissements et ses achats, la Caisse Régionale continue de privilégier les relations commerciales avec les fournisseurs de son territoire, contribuant ainsi au développement économique de la région. Le Crédit Agricole des Savoie applique une charte Achats pour normaliser des pratiques d'achats durables et justifie systématiquement ses choix auprès des soumissionnaires lors des consultations.

À ce jour, le processus d'appel d'offres est entièrement dématérialisé.

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 de reprographie, d'édition et de routage, la gestion des archives.

#### 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 Crédit Agricole Nature Tour** : mis en place depuis 2008, ce label de course à pied a réuni en 2014 12 courses de février à novembre pour 9500 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.

En 2014, trois nouvelles courses ont rejoint le label dont l'Ancilevienne, course à pied et à vélo organisée à Annecy-le-Vieux qui soutenait l'association Handiconsult en faveur des personnes présentant un handicap.



► **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 en 2014, le Crédit Agricole des Savoie est devenu partenaire pour la 1<sup>ère</sup> fois de l'événement **Glisse en Cœur : Je skie pour une vie !**

Rendez-vous incontournable de l'hiver au Grand-Bornand, deux équipes de 10 salariés du Crédit Agricole des Savoie ont participé aux 24 heures de glisse, au profit de l'association OVA : Objectif Vaincre l'Autisme.

Très actif sur le secteur de la montagne, le CA des Savoie a initié en 2014 plusieurs partenariats en faveur des professionnels de la montagne, dont :

- le partenariat avec la **Compagnie du Mont-Blanc** : les sociétaires du Crédit Agricole des Savoie bénéficient d'offres tarifaires préférentielles.
- Le partenariat **cluster Montagne** : le CA des Savoie est aux côtés de l'association depuis plusieurs années. Le Cluster a pour mission d'accompagner et promouvoir, en France et dans le Monde, les acteurs français de l'aménagement en montagne.

### III. UNE BANQUE MUTUALISTE RESPONSABLE D'UN POINT DE VUE SOCIÉTAL

Soucieux de contribuer également au développement et au rayonnement des projets culturels des Savoie, le Crédit Agricole est devenu en 2014 Mécène grand donateur de l'**Orchestre Pays de Savoie (OPS)**. Créé en 1984 par les collectivités territoriales pour favoriser l'accès aux concerts de musique classique en Savoie et Haute-Savoie, l'OPS compte aujourd'hui 23 musiciens permanents. Il réalise pour le CA des Savoie plusieurs concerts privés pour ses clients et ses clients sociétaires.



Le Crédit Agricole Savoie développe également des partenariats en faveur des réseaux professionnels agroalimentaires / agricoles.

L'engagement pris au côté de la **Chambre des Métiers et de l'Artisanat** de la Savoie (CMA 73) a été intensifié en 2014, en devenant le partenaire de la « Cité du Goût et des Saveurs ». Cet événement a pour objectif de promouvoir l'Artisanat alimentaire et faire connaître les professionnels alimentaires locaux.

Le CA des Savoie a également participé pour la 1<sup>ère</sup> fois à l'événement « **Annecy fête la Gastronomie** » qui s'inscrit dans l'opération Nationale de « la Fête de la Gastronomie ». Les Professionnels restaurateurs et hôteliers du bassin annécien se sont fédérés afin de promouvoir leur savoir-faire et leurs métiers et ainsi proposer des animations tout au long du mois de septembre.



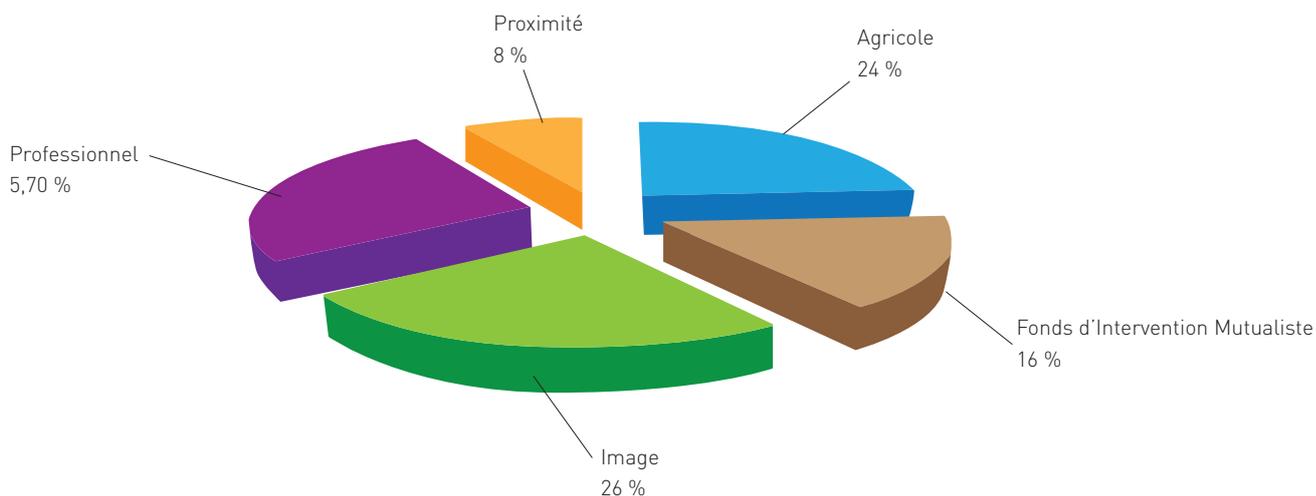
Enfin, en partenariat avec le Bottin Gourmand, le Crédit Agricole a lancé un grand concours baptisé « **Talents Gourmands** » afin de valoriser les agriculteurs, artisans et restaurateurs qui défendent leurs terroirs par la qualité de leurs produits.

De par son implantation et implication sur le territoire, le Crédit Agricole des Savoie est le partenaire de longue date des acteurs locaux.

29 professionnels savoyards et haut-savoyards se sont inscrits en décembre 2014, afin de présenter leur métier et ainsi concourir pour la finale régionale qui s'est déroulée dans les cuisines du chef étoilé Emmanuel Renaut à Megève.



Répartition par montant des Partenariats & Mécénats 2014



## IV. ENVIRONNEMENT

### 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 nouveau Bilan Carbone® visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre est lancé pour les trois ans à venir. Cette démarche permet de définir les potentiels d'amélioration et d'élaborer des préconisations.

A fin 2014 l'objectif est de réduire de 7 % les GES. Un bilan précis chiffré pourra se faire en juin 2015.

### B) REPORTING

#### 1 - Énergie

Après une période de test concluante portant sur des détecteurs de présence et d'éclairage de type LED, le réseau d'agences et les sites administratifs sont équipés au fur et à mesure et selon le type de locaux.

Par ailleurs, concernant les sites administratifs, un programme important de remplacement concernant les installations de climatisation/chauffage pour des matériels mieux régulés et moins gourmands en énergie, a eu pour effet une diminution sensible des consommations d'énergie.

|             | Consommation |            |            |                   |
|-------------|--------------|------------|------------|-------------------|
|             | Unité        | 2012       | 2013       | 2014              |
| Gaz         | Kw/h         | 3 225,756  | 2 990 440  | <b>3 291 867</b>  |
| Fioul       | litres       | 120 556    | 116 549    | <b>83 118</b>     |
| Electricité | Kw/h         | 15 710 386 | 15 228 222 | <b>13 358 055</b> |

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

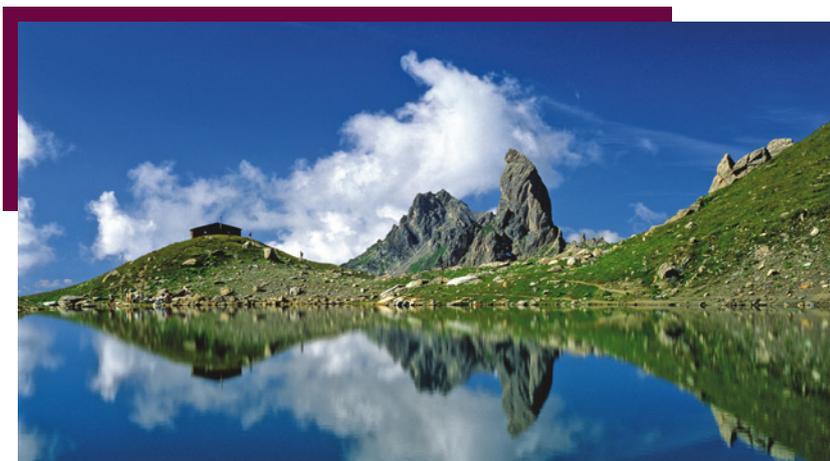
#### 2 - Eau

Le remplacement des anciennes installations de climatisation « à eaux perdues » pour des matériels moins consommateurs d'eau est maintenant systématique dans le réseau d'agences.

Enfin, des systèmes de régulation plus performants ainsi qu'une GTC (Gestion Technique Centralisée) modernisée ont permis de mieux contrôler et de gérer avec précision l'utilisation et donc les consommations des installations.

La consommation s'établit en 2014 à **18,975 m<sup>3</sup>** et 2013 à 19,927 m<sup>3</sup>, et 18,888 m<sup>3</sup> en 2012.

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



## IV. ENVIRONNEMENT

### 3 - Papier

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

- › Développement du « e-relevé ».
- › Signature électronique en agence : déploiement en cours de généralisation sur l'ensemble des contrats.
- › Dans les agences rénovées selon le nouveau concept Cassiopée : suppression des affiches papier dans les points de vente au profit des écrans numériques.
- › Dans l'ensemble du réseau commercial, les dépliants ne seront plus systématiquement imprimés.
- › Transformation des pochettes plastique de remise billets clients pour un support « tout papier ».
- › Le papier utilisé par l'ensemble des collaborateurs (agences et sites) est 100 % recyclé et issu de forêts gérées durablement.



Utilisation de papiers recyclés :  
Papier reprographie agences et sites : **125 tonnes**  
100 % recyclé labellisé soit

Mise à disposition des salariés de cartons de recyclage du papier usagé, pour traitement via une filière labellisée.

Baisse de la consommation de papier reprographie malgré des effectifs en hausse sur les 3 dernières années :

**53,22 kg** par collaborateur en 2014  
vs 58,48 kg par collaborateur en 2013

Montant de la taxe Ecofolio 2014 **11 178 euros**  
sur déclaration 2013

**219 089 clients**

clients CA des Savoie soit **24,75 %**  
(vs 17 % en 2013) ont bénéficié de l'e-relevé en 2014. 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 5 267 consommables ont été recyclés en 2014 via le logisticien.

**127 tonnes de papier et cartons 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.

Enfin, des bacs de tri des déchets ont été installés dans les restaurants d'entreprise. Ils sont traités dans une usine de méthanisation proche d'Annecy. Dernier point, les 2 sites administratifs ont été équipés de containers pour récupération des verres à recycler.

En 2014, **1,46 tonne a ainsi été traitée et recyclée**, contre 1,4 tonne en 2013 et 1,2 tonne en 2012.

## IV. ENVIRONNEMENT

### Crédit Agricole : pionnier du recyclage des cartes bancaires

Dans le cadre d'un projet national « Démarche Carte environnement », le Crédit Agricole des Savoie a lancé en juin 2014 deux actions innovantes pour réduire l'impact environnemental des cartes bancaires en circulation.

**La première opération de collecte menée de juin à décembre 2014 a permis de recycler 33 942 cartes périmées, soit 176,50 kg.**

Composées de matériaux rares et de plastique, les cartes bancaires périmées et rapportées par les clients en agence, sont acheminées jusqu'à un prestataire, leader du retraitement des déchets métalliques et électroniques.

Un collecteur de cartes bancaires est à disposition du client dans les 165 agences du réseau Crédit Agricole des Savoie et permet de garantir toutes les mesures de confidentialité et de sûreté.

La 2<sup>e</sup> innovation porte quant à elle sur le remplacement du plastique utilisé (PVC issu du pétrole) pour la fabrication des cartes bancaires par un plastique de nouvelle génération d'origine végétale et recyclable : le PLA ou « Polyacide Lactique ».

**En 2014, 33 442 cartes bancaires Crédit Agricole des Savoie ont pu bénéficier de ce nouveau matériau.**



### 5 - Transports

Le nombre de kilomètres parcourus par les collaborateurs CA des Savoie a augmenté de près de 5,2 % par rapport à 2013 du fait des effectifs en hausse d'une part et d'une augmentation du nombre de kilomètres fait par les collaborateurs d'autre part (+3,2 %) :

|              | 2012             | 2013             | 2014             | Évolution 2014 /2012 |
|--------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|
| Formation    | 562 436          | 549 000          | 555 579          | -1,22 %              |
| Mission      | 2 121 280        | 2 081 517        | 2 210 677        | +4,21 %              |
| <b>Total</b> | <b>2 683 716</b> | <b>2 630 517</b> | <b>2 766 256</b> | <b>+3,07 %</b>       |
| Mobilité     | 711 161          | 778 241          | 821 994          | +15,58 %             |

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

**L'empreinte carbone de l'énergie consommée a diminué de 14 % par rapport à 2013.**

Une diminution conséquente due à un hiver peu rigoureux et à d'importants travaux d'amélioration des installations de chauffage et climatisation.

| Emissions Gaz à effet de serre (tonnes équivalent CO <sub>2</sub> ) |              |              |              |
|---|--------------|--------------|--------------|
|   | 2012         | 2013         | 2014         |
| Gaz   | 745          | 683          | 793          |
| Fioul   | 355          | 343          | 249          |
| Électricité   | 1 442        | 1 398        | 1 042        |
| <b>Total</b>  | <b>2 542</b> | <b>2 424</b> | <b>2 084</b> |

## IV. ENVIRONNEMENT

### 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 administratif à l'autre.

En juin 2014, le Crédit Agricole des Savoie a fait évoluer le système de navette intersites afin de mieux répondre aux besoins des collaborateurs et ajuster la taille des transports devenue surdimensionnée. Désormais 2 minibus de 20 places partent chaque jour des sites administratifs à Annecy-le-Vieux et Chambéry et réalisent 3 trajets par jour.

Le CA des Savoie a signé en 2014 une convention « Plan de Déplacement Entreprise » (PDE) avec la SIBRA concernant son siège social à Annecy-le-Vieux, pour inciter les collaborateurs et fournisseurs à réduire l'usage de la voiture individuelle au profit d'autres modes de transport moins polluants. La même démarche est en cours d'étude avec Chambéry Métropole pour le site administratif de Chambéry.



#### **la filiale CA Financements (Suisse) : « Globalement » Eco-Labelisé !**

Dans le cadre de ses objectifs en matière de développement durable et en phase avec ses valeurs, CAF a entamé dès fin 2011 une démarche de certification Eco-Label.

Après une phase d'organisation, de mise en place d'outils de contrôle et de pilotage, les objectifs fixés pour 2014 se sont traduits par l'obtention de l'Eco-Label « global ».

Certification donnée par un organisme de contrôle officiel, ce pour l'ensemble des sites de CAF.

Cet Eco-Label global se traduit par des actions en matière de tri, d'économie d'énergie, de mobilité.

2015 verra la consolidation des actions déjà engagées, généralisation des luminaires LED, plan de mobilité pour les collaborateurs, achat de papier recyclé... et de nouvelles actions comme le recyclage de carte bancaire en agence.

Un projet « durable » qui conjugue responsabilité sociale, économies, et implication des collaborateurs.

### 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. Des enquêtes portant sur le trajet domicile / travail ont été menées en 2014 auprès des collaborateurs des sites administratifs. Ces enquêtes ont permis de définir une photographie représentative des modalités de déplacement domicile /travail et fixer un objectif : développer le co-voiturage.

La sensibilisation des collaborateurs sur le sujet du développement durable a été marquée en 2014 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 2<sup>ème</sup> année consécutive à l'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 CA des Savoie participe à chaque édition.

Au total 15 % collaborateurs des 2 sites administratifs ont participé à l'opération.

Une initiation au vélo électrique était également proposée sur les 2 sites administratifs durant l'opération.

## TABLEAU DES CORRESPONDANCES

| 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  | III/ a/ 2/ p. 15   |
| 2    | Social        | I  | a | Emploi  | les embauches et les licenciements  | III/ a/ 3/ p. 17, 18, 19   |
| 3    | Social        | I  | a | Emploi  | les rémunérations et leur évolution   | III/ a/ 2/ p. 21   |
| 4    | Social        | I  | b | Organisation du travail   | l'organisation du temps de travail  | III/ a/ 2/ p. 17   |
| 5    | Social        | I  | b | Organisation du travail   | l'absentéisme   | III/ a/ 2/ p. 16   |
| 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                                       | III/ a/ 3/ p. 20, et 4/ p. 22  |
| 7    | Social        | I  | c | Relations sociales  | bilan des accords collectifs  | III/ a/ 4/ p. 22   |
| 8    | Social        | I  | d | Santé et sécurité   | les conditions de santé et de sécurité au travail   | III/ a/ 6/ p. 25   |
| 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                                     | III/ a/ 5/ p. 24 ; 6/ p. 25  |
| 10   | Social        | I  | d | Santé et sécurité   | les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles   | III/ a/ 6/ p. 25   |
| 11   | Social        | I  | e | Formation   | les politiques mises en œuvre en matière de formation   | III/ a/ 3/ p. 20, 21   |
| 12   | Social        | I  | e | Formation   | le nombre total d'heures de formation   | Données 2014 non disponibles à la date de publication.<br>Données 2013 - III/ a/ 3/ p. 20  |
| 13   | Social        | I  | f | Egalité de traitement   | les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes  | III/ a/ 5/ p. 22, 23   |
| 14   | Social        | I  | f | Egalité de traitement   | les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées  | III/ a/ 5/ p. 23   |
| 15   | Social        | I  | f | Egalité de traitement   | la politique de lutte contre les discriminations  | III/ a/ 5/ p. 22, 23, 24   |
| 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  | III/ a/ 4/ p. 21, 22<br>La Caisse Régionale des Savoie exerce ses activités en France et respecte les conventions OIT et réglementations en vigueur concernant la liberté d'association et du droit de négociation collective. |
| 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  | III/ a/ 5/ p. 22, 23, 24<br>La Caisse Régionale des Savoie exerce ses activités en France et respecte les conventions OIT et réglementations en vigueur.   |
| 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.   |
| 19   | Social        | I  | g | Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à | à l'abolition effective du travail des enfants  | Elle n'est pas concernée par le travail forcé ou obligatoire, ni par le 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 | IV/ a/ p. 37   |
| 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   | IV/ d/ p. 40   |
| 22   | Environnement | II | a | Politique générale en matière environnementale                          | les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions   | IV/ b/ 3/ p. 36, 38  |
| 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 des Savoie n'est pas à l'origine de rejets significatifs dans l'air, l'eau et le sol.   |

## TABLEAU DES CORRESPONDANCES

|    |               |     |   |  |   |   |
|----|---------------|-----|---|--|---|---|
| 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  | IV/ b/ 3/ p.38 et 4/ p. 38, 39  |
| 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 ;   | IV/ b/ 2/ p. 37   |
| 28 | Environnement | II  | c | Utilisation durable des ressources   | la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation   | IV/ b/ 3/ p. 37, 38   |
| 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  | IV/ b/ 1/ p. 37 et 5/ p. 39   |
| 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  | IV/ b/ 6/ p. 39   |
| 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  | III/ a/ 2/ p. 15<br>Et b/ 1/ p. 26, 27  |
| 35 | Sociétal      | III | a | Impact territorial, économique et social de l'activité de la société   | sur les populations riveraines ou locales   | III/ b/ 2/ p. 27, 28, 29  |
| 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  | I/ a/ 1/ p. 5 et II/ b/ 1/ p. 9, 10   |
| 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  | III/ b/ 4/ p. 35, 36  |
| 38 | Sociétal      | III | c | Sous-traitance et fournisseurs   | la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.  | III/ b/ 3/ p. 35  |
| 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                                   | III/ b/ 3/ p. 35  |
| 40 | Sociétal      | III | d | Loyauté des pratiques  | les actions engagées pour prévenir la corruption  | II/ a/ 1/ et 2/ p. 9  |
| 41 | Sociétal      | III | d | Loyauté des pratiques  | les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs  | III/ b/ 2/ 2.1/ p.26, 27, 28  |
| 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 deuxième rapport RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) sur la base de l'exercice clos au 31/12/2014.

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 le périmètre compte individuel de la Caisse Régionale et les 64 Caisses Locales.

La filiale Crédit Agricole Financements (Suisse) SA représente 6.80 % des effectifs de la Caisse Régionale Crédit Agricole des Savoie et n'est pas représentée dans les indicateurs sociaux, environnementaux et sociétales suivants : les rémunérations, l'absentéisme, les accidents du travail, nombre d'heures de formation, consommation d'énergie et d'eau, le papier, le recyclage des déchets, les actions de partenariat et mécénat, la sous-traitance et fournisseurs et les actions engagées pour prévenir la corruption.

Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs de la filiale Crédit Agricole Financements (Suisse) SA portant sur : la gouvernance, le projet d'entreprise, l'emploi, les effectifs hommes/femmes, nombre de recrutements & licenciements, la valeur économique créée et distribuée, la couverture du territoire facilitant l'accès à tous, la politique environnementale sont identifiés dans ce rapport sous forme d'encarts isolés, étant donné le statut spécifique de l'entreprise (banque de droit Suisse).

La filiale Square Habitat est détenue par CADS Immobilier et est en deçà des seuils (de signification) réglementaires nécessitant d'être consolidés. Elle n'est donc pas prise en compte dans ce rapport.

Adret Gestion étant d'un fonds 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 Caisse Locale** : 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.

**Administrateur Caisse Régionale** : il est élu lors de l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale. Il est garant de la bonne application de la stratégie de la Caisse Régionale.

### B

**Bilan Carbone®** : il s'agit d'une méthode d'inventaire des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) développée par l'ADEME, qui permet de : comptabiliser les émissions de GES générées par une activité, repérer les postes les plus contributeurs en matière d'émissions de GES et élaborer des préconisations de réduction de ces émissions.

### C

**CA des Savoie** : Crédit Agricole des Savoie.

**CA Financements (Suisse)** : banque de droit Suisse installée depuis 10 ans en Suisse Romande et Alémanique avec 9 agences. Elle propose une gamme complète d'offres aux clients suisses et frontaliers. Le Crédit Agricole des Savoie est actionnaire avec 3 autres Caisses Régionales Crédit Agricole.

**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 « un homme, une voix ». Le Crédit Agricole des Savoie compte 64 Caisses Locales.

**Contrat de service** : mis en place au sein du Crédit Agricole des Savoie, le contrat de service permet d'améliorer la démarche qualité pour les réclamations clients, en normalisant les réponses pour une meilleure clarté et compréhension.

### D

**DEE** : Déchet Electrique et Electronique.

### F

**FNCA** : Fédération Nationale du Crédit Agricole

**FIM** : Fonds d'Intervention Mutualiste du Ca des Savoie. Il supervise 4 commissions de la Caisse Régionale : solidarité, économie, patrimoine régional et Animation de la Vie Locale.

### 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 parti d'une 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.



## GLOSSAIRE

### 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.

### P

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

**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.

**Plan Déplacement Entreprise (PDE)** : démarche d'analyse globale de tous les déplacements d'une entreprise (salariés, fournisseurs, clients). Il aboutit à la mise en place d'un plan de mobilité où les solutions de transport capables de limiter l'utilisation de la voiture individuelle sont privilégiées.

**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.

**PSH** : Personne en Situation de Handicap. La loi impose à tout ERP (Etablissement Recevant du public) la mise aux normes PSH dans des conditions et délais définis par décret.

### 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 de son agence de proximité.

### T

**Taxe Ecofolio** : Taxe redevable pour tout donneur d'ordre émettant des imprimés papiers.

Elle contribue à financer la collecte et la valorisation des déchets papiers.





**DES SAVOIE**

*Le bon sens a de l'avenir*

Crédits Photos : Gilles PIEL - Thinkstock - Fotolia - M.A VERPAELST

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 2015