



POUR DES TERRITOIRES
DYNAMIQUES

RSE

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Pour l'exercice clos au 31/12/15

SOMMAIRE

Edito	P2
Le Pacte Coopératif et Territorial	P3
#1 Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients	P5
1.1. Etre une banque de proximité au service de tous	P5
1.2. Etre une banque simple et facile d'accès	P7
1.3. Formaliser des engagements relationnels	P11
1.4. Etre une banque loyale	P13
#2 Contribuer au développement économique des territoires et à l'environnement ..	P15
2.1. Créer de la valeur au bénéfice des territoires	P15
2.2. Etre un financeur de tous projets et besoins	P16
2.3. Soutenir la création et le développement des entreprises	P16
2.4. Investir dans nos domaines d'excellence	P18
2.5. Etre un client majeur des fournisseurs locaux	P21
2.6. Développer des actions éco-responsables	P22
#3 Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste	P27
3.1. Etre une organisation coopérative et démocratique	P27
3.2. Reconnaître et valoriser les clients sociétaires	P28
3.3. Représenter les sociétaires par des administrateurs élus	P29
3.4. Exprimer son pouvoir de décision lors des Assemblées Générales	P31
3.5. Communiquer sur nos actions coopératives et mutualistes	P31
#4 Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs	P33
4.1. Recruter de façon pérenne sur le territoire	P33
4.2. Développer la formation et la promotion interne des salariés	P35
4.3. Promouvoir la diversité	P36
4.4. Agir en employeur responsable	P38
4.5. Associer les salariés aux orientations de l'entreprise	P39
#5 Mettre en œuvre une responsabilité sociétale forte sur les territoires	P41
5.1. Soutenir les associations locales et animer le territoire	P41
5.2. Valoriser le patrimoine des territoires	P43
5.3. Encourager l'insertion socio-économique	P43
5.4. Accompagner les clients et personnes fragiles	P44
#6 Zoom sur la filière CA Financements (Suisse) : l'expertise transfrontalière	P47

ANNEXES

Tableau des correspondances	P51
Note méthodologique	P55
Glossaire	P57



Nous sommes très heureux de vous présenter notre troisième rapport RSE, qui rend compte et illustre pour cette nouvelle édition des 5 engagements majeurs du « Pacte Coopératif & Territorial », expression commune des Caisses Régionales du Groupe.

Ces actions sont des preuves tangibles de l'utilité et de la différence du Crédit Agricole des Savoie pour le territoire, mais aussi pour ses clients, ses élus et collaborateurs et ses partenaires.

Ainsi en 2015, nous avons poursuivi les investissements pour mieux accompagner les secteurs d'activité des Savoie. 5 pôles d'expertises sont désormais créés, dont le pôle Montagne & Territoire lancé en 2015, et ils accompagnent déjà des projets importants pour l'économie des Savoie : Savoie Lactée, la foncière hôtelière de Montagne, le projet les Trésums, etc.

Nous nous sommes aussi attachés à poursuivre le déploiement du projet « Banque Multicanale de Proximité », pour offrir aux clients des parcours plus fluides et plus simples. Signature électronique en agence, Smart TPE, visio-conférence avec son conseiller, nouvelles applications, écrans d'affichage dynamique (...) sont autant de preuves de nos actions menées en 2015 pour construire la banque de demain.

Banque de demain qui sera avant tout humaine, car au Crédit Agricole des Savoie, nous sommes convaincus que le conseiller et les agences resteront le pivot central de la relation client. Ainsi, la rénovation des agences se poursuit avec 14 agences rénovées et ré-ouvertes en 2015 sous le modèle Cassiopée, modèle qui conjugue le digital et le contact humain.

Tous ces outils et services novateurs s'intègrent parfaitement à nos valeurs et à notre vision d'une banque coopérative et mutualiste proche de vous et au service de tous. Les 166 agences implantées en Savoie et Haute-Savoie, la spécificité de notre gouvernance, l'implication des 899 administrateurs et des 2 342 collaborateurs témoignent au quotidien de notre ancrage local.

Banque éthique et responsable, le Crédit Agricole des Savoie est aussi une banque capable d'innover et de se transformer pour apporter le meilleur service à ses clients. 2016 sera une nouvelle année marquante pour cette transformation, avec le lancement de la reconstruction du site de Chambéry et la rénovation du site d'Annecy-le-Vieux. Ces projets majeurs vont dans le sens de notre 2^e bilan carbone, réalisé fin 2015 et qui rend compte des efforts énergétiques entrepris pour baisser notre empreinte carbone. Enfin, 2016 sera l'année de la refonte du poste de travail des collaborateurs, adapté aux nouveaux usages multicanaux.

Nous sommes convaincus que la démarche RSE portée par l'engagement des élus et des collaborateurs maintiendra notre place de 1^{re} banque des Savoie, tout en contribuant à notre transformation de banque locale et digitale.

Jean-Yves BARNAVON,
Directeur Général

Jean-Pierre PAVIOT,
Président

LE PACTE COOPÉRATIF ET TERRITORIAL



Le Pacte Coopératif est fondé sur la conviction que nous avons un rôle à jouer en coopération avec les acteurs locaux, dans un développement durable des territoires.

Il rassemble et acte les engagements que nous prenons en ce sens.

1

ATTEINDRE L'EXCELLENCE
dans nos relations avec nos sociétaires et clients.

2

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE
des territoires et à l'environnement.

3

AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE
coopérative et mutualiste.

4

PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES
avec nos collaborateurs.

5

METTRE EN ŒUVRE UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE FORTE
sur les territoires.

1^{re} BANQUE COOPÉRATIVE DE SES TERRITOIRES

Le Crédit Agricole des Savoie met en œuvre au quotidien ces 5 engagements pour contribuer au développement, au dynamisme et à l'accompagnement de ceux qui vivent, travaillent et entreprennent sur ses territoires. Il 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.



1. ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS RELATIONS AVEC NOS SOCIÉTAIRES ET CLIENTS

► 1.1. - ÊTRE UNE BANQUE DE PROXIMITÉ AU SERVICE DE TOUS

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.

Dans l'objectif de satisfaire au mieux les besoins de ses sociétaires et clients et de leur simplifier la vie, le Crédit Agricole des Savoie s'engage dans une démarche d'amélioration permanente et d'innovation pour la qualité de la relation client.

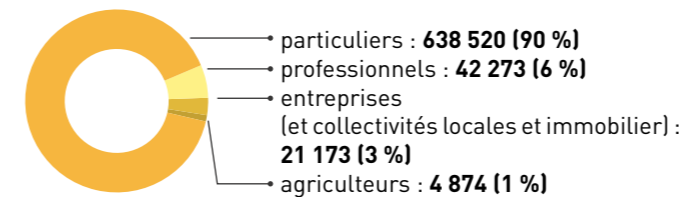
► Une banque au service de tous

En tant que banque universelle de proximité, le Crédit Agricole des Savoie est au service de tous : particuliers, petites ou grandes entreprises, associations, agriculteurs, collectivités... et s'attache à être la banque de tous quel que soit l'âge, la catégorie socio-professionnelle ou le patrimoine.

INDICATEURS

 **706 840**
clients

Répartition de la clientèle de la Caisse Régionale



dont **49 923 frontaliers**



► Un large éventail de services proposés

Banque, assurance, immobilier, moyens de paiement, gestion d'actifs, crédit-bail et affacturage, crédit à la consommation, mais aussi banque de financement et d'investissement.

L'association de la Caisse Régionale avec les différentes filiales de métiers spécialisés du Groupe permet d'accompagner les clients dans leurs projets en France et dans le monde.

ACTION

2015 : 20 ans que le Crédit Agricole des Savoie assure !

Animations prévention, jeux-concours, rencontres clients, cadeaux fidélité... ont rythmé l'année 2015, pour fêter l'expérience et la compétence désormais reconnues du Crédit Agricole des Savoie dans le domaine de l'assurance.

La traditionnelle « **journée de proximité** », en juin, a d'ailleurs été consacrée à cet anniversaire.

En effet, depuis 1995, lancement des premiers contrats d'assurance auto et habitation auprès des particuliers, le Crédit Agricole des Savoie a élargi sa gamme et dispose de solutions également pour les professionnels, entreprises et agriculteurs. Aujourd'hui, **1^{er} bancassureur des Savoie**, la Caisse Régionale gère plus de **1 000 000 de contrats avec 94 % de clients satisfaits***.

*Source : TNS SOFRES / Baromètre sinistres PACIFICA.



► Une expertise de proximité

Le Crédit Agricole des Savoie s'est organisé pour répondre aux besoins de ses différentes clientèles.

Pour les **particuliers** : plus de 935 assistants, attachés et conseillers de clientèle particuliers sont disponibles en agences.

Pour les **professionnels et agriculteurs** : 262 conseillers professionnels et 26 chargés d'entreprises agricoles.

Pour les **entreprises** : en plus des 3 agences dédiées existantes, le Crédit Agricole des Savoie a créé **5 pôles d'expertises** destinés à accompagner des filières de pointe : agroalimentaire, immobilier, international, montagne et territoire, santé social.

Enfin, le réseau Banque Privée, avec 90 conseillers en gestion de patrimoine, intervient aux côtés de la clientèle patrimoniale, lui offrant une expertise et des services de haut niveau.

INDICATEURS



71,8 %
effectif moyen au contact de la clientèle

► Accompagner nos clients même dans les mauvais moments

Le Crédit Agricole des Savoie, c'est aussi la banque des bons et des jours difficiles.

A ce titre, la Caisse Régionale a créé des dispositifs pour accompagner les clients fragiles.



► La banque des jours difficiles : une démarche relationnelle adaptée aux clients en difficulté financière

Créé en 2013, le dispositif « banque des jours difficiles » est destiné aux clients qui rencontrent des difficultés financières conjoncturelles.

Cette démarche spécifique vient en complément du dispositif « Point Passerelle » (cf paragraphe 5.4 – page 44) et permet de proposer un meilleur accompagnement afin d'éviter une fragilisation plus grande.

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

Pour cela, un référent est nommé et formé dans chaque agence afin de suivre ces situations. Le référent apporte son expertise et un soutien aux autres conseillers.

Dans ce cadre, des offres adaptées peuvent être proposées :

► **Le module « budget protégé »** : il s'agit d'une offre centrée sur l'essentiel de la banque au quotidien à prix réduit (3 € / mois), comprenant « L'Autre Carte » et un plafonnement des frais bancaires afin de mieux maîtriser son budget.

1 226 budgets protégés en 2015.

► **Réaménagements de prêts ou avances « coup de main »** : 64 en 2015.

INDICATEURS



7 061
clients détectés,
contactés par courriers et e-mails



927
ont accepté un DIAGNOSTIC



25 %
des clients Passerelle sont détectés via
le dispositif banque des jours difficiles
(cf. page 44)

► 1.2. - ÊTRE UNE BANQUE SIMPLE ET FACILE D'ACCÈS

► Être présent partout

La densité du maillage du Crédit Agricole des Savoie permet d'offrir un service bancaire de proximité partout sur le territoire, des zones urbaines aux zones rurales, des zones de montagne aux zones frontalières...

Historiquement très implanté, le Crédit Agricole des Savoie renforce chaque année sa présence en poursuivant sa politique d'implantation et de rénovation de ses agences.



En 2015, **14 agences ont été rénovées selon le concept « Cassiopée »** et ré-ouvertes à la clientèle.

Ce concept est destiné à élargir et faciliter l'accès à l'information bancaire grâce aux nouvelles technologies, tout en respectant la confidentialité des échanges. Il représente un investissement important qui va se poursuivre jusqu'à fin 2017.

Le Crédit Agricole des Savoie met également à disposition un accès aux services de base via les distributeurs de billets, les automates bancaires et un réseau de « Points Verts » disponibles chez les commerçants partenaires en zone rurale.

INDICATEURS



2
centres de décision
(Annecy-le-Vieux et Chambéry)



166
agences en Savoie et Haute-Savoie
dont **46** en zone de montagne



sur les 143 agences permanentes
79 agences implantées en zone urbaine
et **64 en zone rurale**



250
distributeurs automatiques de billets (DAB)
et **158**
guichets automatiques de billets (GAB)



36
Points Verts



► AGENCE DE PASSY

Carte des réseaux



ACTION

Une nouvelle agence à Amphion-les-Bains

L'ouverture de la 166^e agence du Crédit Agricole des Savoie a eu lieu en septembre 2015. Située Avenue de la Rive, aux Résidences du Port à Amphion, en bordure du lac Léman, elle dispose de toutes les nouvelles technologies et d'un espace libre-service bancaire ouvert 24H/24.



Une banque multicanale de proximité

Afin de conserver une relation en continu avec la banque, de nombreuses technologies et outils sont proposés aux clients afin de garder un lien de proximité. Le Crédit Agricole des Savoie a ainsi développé ses services sur internet et mobile.

Le **site internet** de la Caisse Régionale est visité chaque mois par plus de 2 100 000 visiteurs et près de 56 000 clients utilisent l'application smartphone « **Ma Banque** ».

Pour les clients souhaitant une relation 100 % à distance avec un conseiller, ou pour tous les clients quittant les départements savoyards et souhaitant conserver leur relation avec le Crédit Agricole des Savoie, il existe e-Savoie, l'agence 100 % à distance.



Les clients réalisent en toute simplicité et sans se déplacer toutes leurs opérations bancaires et un conseiller dédié les accompagne dans tous leurs projets, via le téléphone, l'e-mail ou la visio-conférence.

INDICATEURS

@ **2,1 millions** de visiteurs uniques par mois sur **ca-des-savoie.fr**

2 229 produits souscrits en ligne dont 514 contrats d'assurance et 916 produits d'épargne

ACTION

De l'affichage dynamique dans toutes les agences

Prochaines sorties, partenariats, présentation d'actions locales, nouveautés fiscales, nouveaux produits ou services bancaires...

En 2015, l'ensemble des agences ont été équipées d'écrans d'affichage dynamique permettant d'informer et de conseiller les clients en temps réel.

ACTION

Web-conférence frontaliers

Le 26 novembre 2015, le Crédit Agricole des Savoie a transformé l'une de ses salles de réunion en plateau de tournage de la 1^{re} web-conférence « **Le RDV des frontaliers** » sur les thèmes de la fiscalité et du logement.

Après un franc succès pour cette 1^{re} édition, les web-conférences ont vocation à être reconduites et déclinées sur d'autres thématiques de l'Observatoire des Frontaliers créé en collaboration avec le Groupement Transfrontaliers Européen (transport, emploi, retraite, salaire,...).



Au niveau du Groupe, un important chantier est actuellement conduit afin de rendre la banque toujours plus pratique, plus experte et plus proche.

Ce projet « **banque multicanale de proximité** » conjuguera le 100 % multicanal avec des offres dématérialisées en ligne et une relation client 100 % humaine, fondée sur des conseillers et des experts de proximité.



► AGENCE DE THÔNES

► Une banque qui innove pour simplifier la vie des clients

► Des applications pour mieux gérer ses comptes

Lancée en 2014, l'application mobile « **Ma Banque** » n'a cessé d'évoluer et propose des fonctionnalités novatrices de gestion de budget, d'opérations bancaires et désormais de mise en relation avec son conseiller.

En 2015, une nouvelle application a également été développée « **Ma Carte** », pour donner plus d'autonomie aux clients sur l'utilisation de leur carte bancaire en fonction de leurs besoins. Celle-ci doit s'enrichir prochainement et permettre aux clients de payer leurs achats directement avec leur smartphone.

► La signature électronique en agence

Disponible dans toutes les agences, cet outil digital permet la dématérialisation des documents, en proposant aux clients de signer leurs opérations bancaires ou souscriptions de contrats directement sur une tablette. Les documents signés électroniquement remplacent la version papier et sont archivés automatiquement dans l'espace sécurisé du client sur ca-des-savoie.fr.

INDICATEURS

820 598
signatures électroniques en agences réalisées en 2015



► SIGNATURE ÉLECTRONIQUE D'UN DOCUMENT EN AGENCE

ACTION

Lancement du Smart TPE

Destiné aux professionnels mobiles (taxis, infirmières libérales...), le Smart TPE est une solution d'encaissement nomade.

Ce nouveau système repose sur l'association d'une application Smartphone / Tablette et d'un terminal de paiement électronique (TPE) léger qui communiquent via Bluetooth®. Il permet d'encaisser les paiements par carte bancaire partout et à tout moment pour nos clients professionnels en situation de mobilité.

Le Crédit Agricole des Savoie précurseur sur ce système de paiement, est actuellement la 1^{re} Caisse Régionale avec 377 clients bénéficiant de cette solution.



► 1.3. - FORMALISER DES ENGAGEMENTS RELATIONNELS

► Nos engagements relationnels

Agir dans l'intérêt du client a toujours été une priorité de l'entreprise.

Depuis 2012, le Crédit Agricole des Savoie a mis en place des engagements relationnels, traduction du projet de Groupe, visant à instaurer une vraie relation de confiance fondée sur l'écoute de ses clients.

Progressivement, la Caisse Régionale veut accélérer la dynamique vers l'excellence relationnelle avec **la nouvelle approche Relation Client 2.0**. Centrée sur l'accueil, l'entretien et le développement de la relation client, cette pratique permet de nous différencier avec une véritable signature Crédit Agricole au service de la satisfaction de nos clients.

► Les engagements relationnels sont regroupés en 5 thèmes :



RELATIONS CLIENTS	RECONNAISSANCE DE LA FIDÉLITÉ	SERVICE APRÈS-VENTE	TRANSPARENCE DE L'OFFRE	INDICE DE RECOMMANDATION
<p>Chaque client dispose d'un interlocuteur désigné.</p> <p>Relation Client 2.0</p> <p>Les conseillers n'ont pas d'incitation financière et s'engagent à proposer des solutions en adéquation avec les besoins des clients.</p>	<p>Le Crédit Agricole s'engage à renforcer la reconnaissance individuelle et collective des sociétaires.</p> <p>Il s'engage à valoriser et à reconnaître la fidélité des clients.</p>	<p>Le Crédit Agricole s'engage à la transparence (mémo, info, tarification préalable,...)</p> <p>Les clients disposent d'un délai de rétractation de 30 jours.</p>	<p>Le Crédit Agricole propose des solutions modulables et personnalisées pour répondre le mieux possible aux besoins de ses clients.</p>	<p>Le Crédit Agricole s'engage à améliorer la satisfaction de ses clients et à les interroger sur la qualité des services et des offres.</p>

► Reconnaître la fidélité

Le Crédit Agricole des Savoie s'engage à valoriser et reconnaître la fidélité de ses clients. Des avantages concrets et utiles sont réservés aux clients fidèles :

- Un bon de 30 € à valoir sur une nouvelle souscription (renouvelable chaque année).
- Un avantage intergénérationnel pour accompagner le 1^{er} achat immobilier des enfants / petits-enfants : l'assurance habitation à 1 € la première année de souscription et/ou un prêt personnel de 5 000 € à 0 % pour les aider dans leur installation.

INDICATEURS

117 815
clients et sociétaires bénéficiaires du programme de fidélité en 2015

7 255
avantages « fidélité client » utilisés en 2015

► Accompagner les clients dans leurs décisions

Pour les aider à prendre la bonne décision, les conseillers exposent à leurs clients les avantages et les limites de chacun des produits proposés. Ils leur remettent **des fiches Mémo** qui résument l'essentiel à savoir sur chaque produit. Les clients peuvent ainsi choisir en toute transparence.

► Etre à l'écoute de nos clients

► L'Indice de Recommandation Client (IRC) :

Depuis 2 ans, le Crédit Agricole des Savoie a déployé, auprès de toute sa clientèle, le dispositif IRC (Indice de Recommandation Client) qui constitue un véritable indicateur de la qualité de service.

Il évalue la propension des clients à recommander le Crédit Agricole des Savoie, mesure ainsi leur attachement et guide leur fidélité à la banque.

Cet indicateur est 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.

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

L'objectif de cet indicateur global est de mettre en évidence des leviers pour progresser 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 :

Partie intégrante de la relation client et de la démarche qualité mise en œuvre au Crédit Agricole des Savoie, le traitement des réclamations a ainsi été identifié comme processus prioritaire à améliorer, dans le cadre du dernier projet d'entreprise.

Conformément à la réglementation, la Caisse Régionale dispose d'une ligne téléphonique directe et exclusivement dédiée à l'écoute des clients.

Pour aller plus loin dans la démarche qualité des réponses apportées aux réclamations, des « contrats de service » ont été mis en place entre les différentes directions et filières amenées à répondre à 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.

INDICATEURS

 **288 000**
clients interrogés

 **15 000**
clients particuliers ont donné leur avis

 **71 %**
des clients répondants déclarent être satisfaits des services des agences
(Proportion des clients ayant donné une note de recommandation de 7, 8, 9 ou 10)

 **20 jours**
délai moyen de traitement des réclamations en 2015



► 1.4. - ÊTRE UNE BANQUE LOYALE

► Veiller aux intérêts de nos clients

► La garantie d'un conseil objectif et désintéressé :

Nos engagements relationnels ont réaffirmé certains principes naturels collectifs tels que la proposition alternative de vente aux clients et le fait qu'un conseiller n'a aucun intérêt à proposer un produit plutôt qu'un autre.

► 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 portefeuilles. Les conseillers sont formés régulièrement en fonction des besoins de leurs clients et leur apportent ainsi toute l'expertise nécessaire par un conseil de qualité.

► Dispositif MIF (Marchés d'Instruments Financiers) :

Depuis la mise en œuvre de cette directive européenne sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF), la vente des produits financiers est encadrée 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 avec les 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 via la formation FIDES, soit 98 % à fin 2015.

► Etre transparent et clair dans la relation bancaire

En plus des fiches Mémo (cf 1.3) qui reprennent de façon transparente les principales caractéristiques de nos offres et services, le Crédit Agricole des Savoie diffuse sur son site internet plusieurs **guides thématiques / conseils et vidéos** pour faciliter la prise de décision et la réalisation des projets de nos clients.

Les tarifs sont mis à jour chaque année et envoyés à l'ensemble de la clientèle, soit sous format papier (avec les relevés de comptes) soit en version dématérialisée pour les clients ayant souscrit aux e-documents.

Les conditions tarifaires sont également affichées dans toutes les agences et sur le site internet : ca-des-savoie.fr. 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 2016, le CA des Savoie est la 4^e au rang des banques proposant les tarifs les moins chers pour le profil « petit consommateur », parmi les banques implantées en région Rhône-Alpes.



► La conformité au service de la qualité

► Conformité des produits :

A 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 à la commercialisation auprès de la clientèle ont bien été intégrés.

► 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.

98 % des collaborateurs présents ont été formés à fin décembre 2015.

► La lutte anti-blanchiment et anti-corruption :

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

En cas de soupçon, la Caisse Régionale dispose d'outils tels que NORKOM (un moteur d'analyse des opérations financières réalisées par les clients) et TRACFIN (traitement du renseignement et actions contre les circuits clandestins). 99,7 % des collaborateurs présents à fin décembre 2015 ont été formés au dispositif de la lutte anti-blanchiment dans le cadre d'un plan biennal.

2. CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES ET À L'ENVIRONNEMENT

Grâce à son dynamisme et sa gestion rigoureuse, le Crédit Agricole des Savoie a dégagé un résultat solide en 2015, dont 90,63 % sont conservés par la Caisse Régionale.

Elle conforte ses fonds propres et renforce sa capacité à accorder des crédits.

Elle contribue ainsi à faire émerger des projets, accompagne le développement économique et participe à maintenir et créer des emplois dans les Savoie.



► SIÈGE D'ANNECY-LE-VIEUX

► 2.1. - CRÉER DE LA VALEUR AU BÉNÉFICE DES TERRITOIRES

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

INDICATEURS

505 millions d'€
PNB

443 millions d'€
PNB activité

257 millions d'€
résultat brut d'exploitation

135 millions d'€
résultat net individuel

49,1 %
coefficient d'exploitation

18 972 millions d'€
encours collecte totale
> dont collecte bilan : 13 065 millions d'€

37,33 %
part de marché collecte

(Source Banque de France au 31/12/15)

Le PNB est utilisé de la manière suivante :

	2014	2015
Salaires, intéressement et participation	28 %	29 %
Investissements sur le territoire, achats et autres charges	18 %	17 %
Renforcement des fonds propres pour la poursuite de l'action du Crédit Agricole	24 %	24 %
Impôts	19 %	21 %
Divers	3 %	3 %
Coût du risque	8 %	6 %

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

	2015
Fonds propres (CRD)*	2 412 millions d'€
Ratio CRD Bâle III*	21,58 %
Total provisions / toutes créances	3,06 %

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

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

► 2.2. - ÊTRE UN FINANCEUR DE TOUS LES PROJETS ET BESOINS

L'organisation, la gouvernance et la solidité financière de la Caisse Régionale lui permettent d'orienter son action vers le financement de l'économie locale. Particuliers, professionnels, entreprises, agriculteurs, collectivités publiques et associations peuvent être accompagnés par la banque de proximité.

INDICATEURS

Encours de crédits	2015
Particuliers	75 %
Professionnels	9 %
Collectivités Locales et Immobilier	9 %
Entreprises	5 %
Agriculture	2 %

Part de marché crédits :

36,38 %

(Source Banque de France au 31/12/15)

Encours crédits :

14 913 millions d'€

(encours comptables de fin de période)

► 2.3. - SOUTENIR LA CRÉATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES

Le Crédit Agricole des Savoie place l'accompagnement des professionnels et des PME au cœur de ses priorités.

► Donner de l'élan et accompagner les créateurs d'entreprises

Ajouté à notre offre en 2015, le nouveau prêt « Lanceur Pro » offre les meilleures chances de réussite aux créateurs et repreneurs d'entreprises. Son principe : les fonds propres du créateur d'entreprise sont doublés, dans la limite de 20 000 euros, à un taux bonifié de 1 % et sans garantie.

De plus, dans le cadre d'un accompagnement par un réseau partenaires d'aide à la création d'entreprise (France Initiative, Réseau Entreprendre, France Active ou les Chambres Consulaires), le créateur sera exonéré des frais de dossiers.

Ces dispositifs permettent aux créateurs ou repreneurs d'entreprises de bénéficier d'un accompagnement humain structuré, outre un levier financier souvent matérialisé par un prêt d'honneur ou des garanties.

Le Crédit Agricole des Savoie est engagé depuis plusieurs années auprès des grands réseaux de soutien à la création d'entreprise que sont :

- > Initiative France, réseau des plateformes d'initiatives locales (PFIL)
- > France Active
- > Le Réseau Entreprendre
- > L'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Économique)
- > Les Business Angels

Les entreprises accompagnées par ces réseaux bénéficient d'une pérennité à 3 ans de 75 % à 85 % contre 53 % pour les entreprises non accompagnées.

En complément de ces partenariats, et grâce au Fonds d'Intervention Mutualiste (cf. page 41), le Crédit Agricole des Savoie accorde **des prêts « Tremplin »**.

Ce sont des prêts d'honneur à taux zéro destinés à faciliter la création et la reprise d'entreprises. Ils sont accordés aux dirigeants, sans garantie, remboursables sur 7 ans maximum.

INDICATEURS



117
prêts Lanceur Pro



33
prêts Tremplin accordés en 2015 pour un montant total de 2 080 000 euros

ACTION

Le Crédit Agricole aux côtés des industriels

Pour la 2^e année consécutive, le Crédit Agricole des Savoie **soutient le label Mont-Blanc Excellence Industries**. Ce soutien s'inscrit dans la continuité des partenariats établis entre la banque locale et le pôle de compétitivité Mont-Blanc Industries, qui contribuent à la dynamique industrielle et au développement du territoire.

Pour exemples : le prêt à taux 0 % en 2007 et le Fonds Arve Industries Capital en 2012, pour soutenir les entreprises de la vallée de l'Arve.

Le Label Mont-Blanc Industries est un dispositif du pôle de compétitivité Mont-Blanc Industries qui aide les entreprises à se développer par la différenciation. Cela permet d'aider le chef d'entreprise à prendre de la hauteur pour élaborer une stratégie, mettre en œuvre un plan d'actions pour progresser et rencontrer d'autres dirigeants.



► Un capital investissement de proximité

Le Crédit Agricole des Savoie accompagne depuis de nombreuses années les entreprises savoyardes dans les opérations de capital nécessaires à leur développement à travers sa filiale Crédit Agricole Alpes Développement (C2AD).

Dédiée au capital investissement sur le territoire, cette filiale agit pour soutenir la création d'entreprise, le financement de l'innovation, le capital développement et la transmission d'entreprise.

Ainsi en 2015, C2AD a réalisé 27 opérations d'investissement sur l'Arc Alpin dont 13 sur les Savoie. 11 nouvelles entreprises ont accueilli CADS Capital dans leur capital : 2 noms prestigieux (Folliet et Mécalac), de belles PME locales (Proveni, Resistarc, Hittim) et 4 start-up innovantes.

INDICATEURS

Plus de 5 millions d'€ dans le capital de 13 entreprises savoyardes
montant investi par CADS Capital en 2015

ACTION

Le Crédit Agricole des Savoie se met au café !

Le groupe Crédit Agricole, à travers diverses entités d'investissement, dont le Crédit Agricole des Savoie Capital, accompagne depuis décembre 2015 le groupe chambérien Folliet dans son développement, en entrant au capital à hauteur de 15 %.

Le groupe Folliet, torréfacteur centenaire et spécialiste de la distribution de boissons aux fruits (Tropico) est un des fleurons de l'économie savoyarde. Cette opération, plus qu'une simple entrée au capital, permet à l'entreprise savoyarde de bénéficier d'un partenariat bancaire de proximité et expert dans les problématiques du secteur de l'agroalimentaire, pour l'accompagner dans ses projets de croissance.



► 2.4. - INVESTIR DANS NOS DOMAINES D'EXCELLENCE

Le Crédit Agricole des Savoie, en lien avec le Groupe, a choisi de développer des domaines qui correspondent à des attentes sociétales fortes mais aussi à des secteurs économiques d'avenir dans les Savoie. Ces orientations ont ainsi été définies dès 2013 dans son projet d'entreprise appelé « Virtuose ».

► Agriculture et Agroalimentaire

Acteur historique sur l'agriculture, le Crédit Agricole des Savoie continue d'accompagner **l'installation et le développement des exploitations agricoles**, mais sait également être présent pour les périodes difficiles.

Ainsi en 2015, la Caisse Régionale a mis en place des mesures de crise adaptées à la sécheresse et sur l'automne, elle a participé activement à la déclinaison du Plan de Soutien de l'Élevage sur les départements savoyards.

De nombreuses offres et services sont proposés aux agriculteurs, notamment aux jeunes agriculteurs. En 2015, des innovations ont vu le jour, comme :

- > **le Livret Projet Agri** : un Compte Sur Livret qui combine épargne et crédit. Il permet au futur agriculteur ou à l'un de ses proches, d'économiser à son rythme, pour financer, le jour venu, un projet d'installation agricole. Ce produit a été co-construit avec les Jeunes Agriculteurs.
- > **le jeu « Agrimanager »** qui permet de sensibiliser des étudiants / lycéens agricoles à la bonne gestion d'une exploitation agricole.

Le Crédit Agricole des Savoie est également aux côtés des **organisations professionnelles agricoles** et a tissé de nombreux partenariats, comme avec le réseau « Bienvenue à la Ferme ». Il participe aussi à de nombreux événements agricoles sur les Savoie.

INDICATEURS

4 700
exploitations agricoles clientes
(hors pôle agroalimentaire)

86,3 %
de part de marché sur les installations
de jeunes agriculteurs

70 millions d'€
de crédits réalisés en 2015

Lancé en mars 2014, **le pôle agroalimentaire** du Crédit Agricole des Savoie a pour mission d'accompagner plus de 120 entreprises clientes qui doivent faire face aux mutations du secteur : pérennisation et transmission des exploitations, internationalisation et volatilité des marchés, restructuration des filières agricoles...

Grâce à ce pôle d'experts (3 Chargés d'Affaires Agroalimentaire), la banque renforce ses compétences pour aider les entreprises agroalimentaires dans leur développement en France et à l'international.



ACTION

Un projet moteur pour la filière Beaufort

En octobre 2015, l'Union des Producteurs de Beaufort a inauguré à Albertville son unité de transformation du lactosérum (poudre de lait), Savoie Lactée, qui permet à une communauté d'agriculteurs de valoriser ensemble des sous-produits issus de la transformation fromagère.

Le Crédit Agricole des Savoie, à travers son pôle agroalimentaire, a été co-financeur dans le projet d'investissement de Savoie Lactée qui s'élevait à 13 millions d'€. Cette nouvelle unité est une réalisation collective et novatrice qui répond aux enjeux environnementaux et économiques de la filière Beaufort.



► Logement

Avec l'ensemble de ses savoir-faire dans les domaines de la banque, l'assurance et l'immobilier, le Crédit Agricole des Savoie offre une réponse globale à chacune des étapes du parcours « logement » de ses clients, tout au long de leur vie.

Parce que la recherche et le financement d'un bien immobilier passent désormais à 80 % par le web, la Caisse Régionale a mis à disposition, depuis 2013, le dispositif **E-immo** sur son site internet. La plateforme E-immo s'engage à apporter une réponse en ligne immédiate et personnalisée, à rappeler l'internaute dans les 24h et à proposer un rendez-vous en agence dans les 5 jours.

Avec Crédit Agricole Immobilier, un des 1^{ers} acteurs de la promotion immobilière, la Caisse Régionale complète son action sur ce secteur avec la création de logements neufs dans les Savoie. La filiale Square Habitat du CA des Savoie commercialise ces biens, les gère lorsqu'il s'agit d'investissements locatifs, et le réseau d'agences Crédit Agricole des Savoie les finance et les assure.

Ainsi 3 programmes de promotion immobilière ont vu le jour en 2015 à : Annemasse, Saint Julien en Genevois et Annecy.

INDICATEURS

1 606 millions d'€
de crédits habitat réalisés en 2015

11 852
demandes via E-immo enregistrées
en 2015

INDICATEURS SQUARE HABITAT :

10
agences immobilières sur les 2 départements

1
agence Square habitat Neuf commercialisant
100 programmes labélisés

65
collaborateurs

ACTION

« L'Avant-Scène » - Annecy Trésums : un programme emblématique

Ce projet sur le terrain de l'ancien hôpital d'Annecy comporte 480 logements en accession à la propriété, 152 logements sociaux, une résidence séniors de 109 chambres et un hôtel de 110 chambres.



C'est avant tout un engagement conjoint de la ville et des promoteurs : le Crédit Agricole des Savoie et Crédit Agricole Immobilier participent à la création d'un nouveau quartier avec une personnalité architecturale et paysagère. Le projet signé par Christian de Portzamparc, architecte français de renom, offre à Annecy une vraie modernité urbaine.



► PROGRAMME DE LA RAVOIRE

► Santé

Pour devenir un acteur référent en matière de santé et de vieillissement, le Crédit Agricole des Savoie renforce son savoir-faire et sa présence auprès des acteurs clés dans ce domaine.

De la prévention à l'accès aux soins pour tous, il accompagne particuliers et entreprises. Il contribue aussi au bien-vieillir des personnes en finançant des structures d'accueil.

Grâce à son **pôle Santé Social Institutionnel**, la Caisse Régionale a financé en 2015 le nouvel IRM de Savoie et une extension du centre Médipôle, pour accueillir le nouvel « Institut du sein de Savoie » (spécialisé en oncologie).

ACTION



Le Crédit Agricole des Savoie s'engage pour aider la recherche médicale

Avec les Caisses Régionales de Rhône-Alpes, le Crédit Agricole des Savoie a tissé un partenariat fort avec CLINATEC, centre de recherche biomédicale unique au monde. Implanté en Rhône-Alpes, CLINATEC œuvre pour apporter des réponses nouvelles aux personnes touchées par les maladies de Parkinson, d'Alzheimer, le cancer ou un handicap moteur lourd. En mettant les micro-nanotechnologies et l'électronique au service de la santé, ce projet révolutionnaire défend une médecine moins lésionnelle, plus ciblée et accessible au plus grand nombre.



► Montagne

Historiquement très présent dans les activités liées à la montagne, le Crédit Agricole des Savoie est au capital de plus de 70 sociétés : remontées mécaniques, exploitations d'équipements touristiques, hôtels ou structures départementales d'aménagement du territoire.

Mais l'économie de la montagne est aujourd'hui confrontée à de nouveaux enjeux : réchauffement climatique, évolution des demandes de la clientèle, concurrence internationale, problématique des lits froids...

Aussi, pour répondre aux besoins des acteurs du secteur, le Crédit Agricole des Savoie a, en 2015, renforcé son action et son engagement, en créant le **pôle Montagne et Territoire**. Composé de 8 experts basés à Chambéry et Annecy, ce pôle prend en charge les différents projets et apporte des solutions adaptées dans les domaines de l'hébergement, l'équipement des sociétés de remontées mécaniques, les énergies renouvelables, mais aussi pour répondre aux besoins de financement des investissements des opérateurs publics. Cette expertise est complétée par les ressources des filiales du Groupe Crédit Agricole.

Au-delà des activités du pôle Montagne et Territoire, le Crédit Agricole des Savoie a noué plusieurs partenariats :

- Avec la **Compagnie du Mont Blanc** : les détenteurs de la carte Sociétaire du Crédit Agricole des Savoie bénéficient ainsi d'offres tarifaires préférentielles.
- Avec le **Cluster Montagne** : la Caisse Régionale 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.
- Avec les **Ecoles de Ski Français** : les moniteurs de ski bénéficient de conditions préférentielles sur les crédits à la consommation.
- Avec les **Domaines Skiables de France** : les salariés des domaines skiables, dont les saisonniers, disposent de conditions privilégiées pour l'ouverture de comptes et pour les crédits.

Ces partenariats s'inscrivent pleinement dans la politique montagne du Crédit Agricole des Savoie : accompagner les différents acteurs de la montagne et être un facilitateur de projets.

ACTION

Une foncière hôtelière en montagne

Le Crédit Agricole des Savoie, avec le Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes et 3 autres établissements bancaires, ont créé en avril 2015 une foncière hôtelière en montagne.

Dotée d'importants fonds propres (30 millions d'€), elle est destinée à investir dans la création et la rénovation lourde de 1 500 à 2 000 lits commerciaux dans les stations de montagne d'Isère, Savoie et Haute-Savoie. La foncière hôtelière s'adresse aux exploitants d'hôtels, clubs-hôtels, investisseurs, structures de gestion de patrimoine ou collectivités et répond à un réel besoin. En effet, entre 30 et 40 % des capacités d'hébergement sont jugées « froides », c'est-à-dire occupées moins de 3 semaines par an. Chaque lit remis en circulation pourra générer du chiffre d'affaires additionnel, notamment pour les remontées mécaniques. La foncière hôtelière participera ainsi au développement économique des stations savoyardes et iséroises.



► STATION LES ARCS

► Economie de l'énergie et de l'environnement

► Financement des énergies renouvelables

Le Crédit Agricole des Savoie participe à la rénovation de l'habitat en distribuant aux particuliers des Eco Prêts à Taux Zéro (éco PTZ) et des prêts Economie d'Energie (PEE) destinés à financer des travaux d'économie d'énergie.

Des crédits verts sont également proposés en partenariat avec les collectivités locales.

En 2015, une usine de production photovoltaïque a ainsi été financée, à St Jean de Maurienne.



INDICATEURS

419 crédits habitat liés au financement des énergies renouvelables (dont les PEE et éco PTZ) pour un montant de **8,78 millions d'€**

	2013		2014		2015	
	Nb.	Montant	Nb.	Montant	Nb.	Montant
Eco PTZ	126	2 398 790 €	141	2 755 683 €	107	1 975 958 €
PEE	360	7 664 855 €	277	5 257 201 €	312	5 651 245 €

Poids PEE + Eco PTZ / Réal habitat total < 1 % (-0,55 %).

► 2.5. - ÊTRE UN CLIENT DES FOURNISSEURS LOCAUX

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.

A 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.

► Investissement Socialement Responsable (ISR)

Dans le domaine de l'épargne responsable, le Crédit Agricole des Savoie propose des solutions ISR d'Amundi, filiale de Crédit Agricole SA.

Amundi Valeurs Durables (ex Atout Valeurs Durables) est un Fonds Commun de Placement (FCP) investi dans des 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 » (exemples : tabac, armes, etc.).

INDICATEURS

2015	
Encours : 1 884 345 euros	Performance : 10,93 %

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.

INDICATEURS

2015	
Encours : 81 686 euros	Performance : -1,98 %

► 2.6. - DÉVELOPPER DES ACTIONS ÉCO-RESPONSABLES

► Stratégie environnementale

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



Ainsi un Bilan Carbone® visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre est réalisé tous les 4 ans pour mesurer l'empreinte carbone du CA des Savoie.

Cette démarche permet de définir les potentiels d'amélioration et d'élaborer un plan d'action pour réduire les émissions.

► Energie

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.

Le déploiement des agences en concept cassiopée a été poursuivi en 2015 : 14 agences ont ainsi été rénovées et livrées, leurs systèmes de chauffage et d'éclairage ont été optimisés.

Par ailleurs, concernant les sites administratifs, la rénovation / reconstruction des bâtiments a été actée fin 2015, permettant à l'horizon 2020 d'optimiser et de réduire encore les postes de dépenses énergétiques.

Consommation				
	Unité	2013	2014	2015
Gaz	Kw/h	2 990 440	3 291 867	2 510 345
Fioul	litres	116 549	83 118	40 281
Electricité	Kw/h	15 228 222	13 358 055	14 056 791

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

L'empreinte carbone de l'énergie consommée a diminué de 7 % par rapport à 2014. Une diminution due aux travaux d'amélioration des installations de chauffage et climatisation.

Émissions Gaz à effet de serre (tonnes équivalent CO2)			
	2013	2014	2015
Gaz	683	793	610
Fioul	343	249	121
Electricité	1398	1042	1 938
Total	2424	2084	1 938

ACTION

Le CA des Savoie passe à l'électricité verte

Le CA des Savoie a signé en novembre 2015 un contrat d'achat d'électricité avec ENALP, fournisseur local, pour l'ensemble de ses contrats d'électricité (agences et sites administratifs) avec notamment le choix d'une énergie d'origine 100 % renouvelable.



► 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 2015 à 15 762 m³, en 2014 à 18 975 m³.

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



► Papier

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

- Développement des « e-documents » : 276 729 clients en 2015, versus 219 089 clients en 2014.
- Signature Electronique en Agence (SEA) : 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 d'écrans numériques.
- Dans l'ensemble du réseau commercial, les dépliants ne seront plus systématiquement imprimés.
- Le papier utilisé par l'ensemble des collaborateurs (agences et sites) est 100 % recyclé et issu de forêts gérées durablement, soit 121 tonnes en 2015.
- Mise à disposition des salariés de cartons de recyclage du papier usagé, pour traitement via une filière labellisée. Depuis novembre 2015, les cartons de recyclage de tous nos points de vente sont collectés par une entreprise adaptée (qui emploie des personnes handicapées) avec un recyclage à 100 % de l'ensemble des papiers.

Le montant de la Taxe Ecofolio 2015 sur la consommation d'imprimés 2014 s'élève à 10 854,54 € TTC euros.

INDICATEURS



55 kg
de consommation de papier reprographié
par collaborateur
(stabilité par rapport à 2014)

► 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 6 303 consommables ont été recyclés en 2015 via le logisticien.

117 tonnes de papier et carton 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 la récupération des verres à recycler.

En 2015, 2,018 tonnes ont ainsi été traitées et recyclées, contre 1,46 tonne en 2014 et 1,4 tonne en 2013.

ACTION

Carte bancaire éco-conçue

Dans le cadre d'un projet national « Démarche Carte environnement », le Crédit Agricole des Savoie a lancé en juin 2014 des actions innovantes pour réduire l'impact environnemental des cartes bancaires en circulation : créer une carte 100 % végétale, à partir d'un plastique d'origine végétale, le PLA ou Polyacide Lactique.

En parallèle, un système de recyclage des cartes périmées a été mis en place. Composées de matériaux rares et de plastique, les cartes bancaires Crédit Agricole périmées et rapportées par les clients en agence, sont acheminées jusqu'à un prestataire, leader du retraitement des déchets métalliques et électroniques.

Un collecteur dédié aux cartes CA périmées est à disposition des clients dans les 166 agences du réseau Crédit Agricole des Savoie et permet de garantir toutes les mesures de confidentialité et de sûreté.



INDICATEURS



69 615
cartes bancaires recyclées
en 2015 (362 kg)
soit une hausse de + 51,24 %
par rapport à 2014



84 382
cartes bancaires CA des Savoie
sont 100 % végétales

► Transports

Concernant les déplacements professionnels des collaborateurs du CA des Savoie effectués avec leur véhicule personnel, le nombre de kilomètres parcourus a diminué en 2015 de plus de 2 % par rapport à 2014 du fait des actions visant à diminuer les déplacements (développement de la visio et de l'audio-conférence, covoiturage, entre autres).

Km parcourus	2012 (année de référence)	2014	2015	Évolution de km parcourus 2015/2012	Émission de gaz à effet de serre (en TéquCO2)
Formation	562 436	555 579	608 030	+7,50 %	-
Mission	2 121 280	2 210 677	2 098 815	-1,07 %	-
Total déplacements professionnels	2 683 716	2 766 256	2 706 845	+0,85 %	676
Mobilité	711 161	821 994	802 068	+11,33 %	201

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 mars 2015, le Crédit Agricole des Savoie a fait évoluer le système de navette intersites afin de mieux répondre aux besoins des collaborateurs, et en fonction de la faible utilisation de celles-ci entre 12h et 14h. Désormais 2 minibus de 20 places partent chaque jour des sites administratifs à Annecy-le-Vieux et Chambéry et réalisent 1 aller-retour par jour.

Le Crédit Agricole des Savoie s'engage à poursuivre ses actions visant à limiter le recours à la voiture individuelle en incitant au développement des modes de déplacements alternatifs comme : la marche, le vélo, les transports en commun, le covoiturage et l'auto-partage.

Pour cela, la Caisse Régionale a signé en 2014 une convention « Plan de Déplacement Entreprise » (PDE) avec la SIBRA concernant son siège social à Annecy-le-Vieux. La même démarche a été effectuée le 7 octobre 2015 avec Chambéry Métropole pour le site administratif de Chambéry.

ACTION

Speed dating covoiturage

Pour la 1^{re} fois, un speed dating covoiturage a été organisé le 26 novembre 2015, sur le site de Chambéry. Cette opération permettait aux collaborateurs du CA des Savoie de trouver leur « covoitureur idéal ». Cet événement s'est déroulé dans le cadre de l'action de promotion du covoiturage menée par l'Agence Ecomobilité pour Chambéry Métropole et le Conseil Départemental de la Savoie. 270 collaborateurs ont été ciblés et ont reçu l'information, 27 d'entre eux se sont rendus au speed dating.



ACTION

Journées de l'écomobilité

Depuis 2013, le CA des Savoie participe au challenge régional inter-entreprises baptisé « Mobilité Rhône-Alpes ». 98 collaborateurs des sites de Chambéry et d'Annecy-le-Vieux ont participé à l'opération en 2015. Concernant 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.

Lors de ces journées, des essais de vélos électriques ont connu un franc succès, complétés par l'atelier de réparation et le marquage des vélos.



► Bilan Carbone / démarche RSE

Le Crédit Agricole des Savoie réalise depuis 2011 un Bilan Carbone®. Il s'agit d'un outil de mesure des émissions de gaz à effet de serre liées à l'activité de l'entreprise (énergie consommée, trajets professionnels, déplacements domicile/travail, prestations externalisées, immobilisations, déchets, etc) et visant à être moins dépendant des énergies fossiles.

Ce bilan Carbone® est mis à jour tous les 4 ans et est déposé auprès de la Préfecture.

En 2015, la Caisse Régionale a réalisé son 2^e Bilan Carbone® sur les données arrêtées de 2014.

Suite aux résultats publiés, un plan de réduction a été élaboré pour les 4 ans à venir afin de poursuivre la baisse de l'empreinte carbone de la Caisse Régionale.

Des mesures déjà mises en place concernant la rénovation énergétique des points de vente seront poursuivies.

Enfin, de nouvelles actions seront mises en place pour sensibiliser les collaborateurs à l'utilisation des transports alternatifs à la voiture individuelle, dans le cadre des trajets professionnels et des trajets domicile/travail.

L'objectif fixé par la Caisse Régionale pour 2020 est une baisse de 10 % des émissions de gaz à effet de serre.

INDICATEURS



6,9
téquCo2 par collaborateur en 2014,
soit une baisse de 4 % par rapport à 2010

ACTION

Construction & rénovation des sites administratifs

Le Conseil d'Administration a acté fin 2015 la rénovation du site administratif d'Annecy-le-Vieux et la reconstruction du site de Chambéry, afin d'améliorer notamment les performances énergétiques des bâtiments.

Le site d'Annecy sera reconfiguré et agrandi afin d'accueillir l'ensemble des activités et d'intégrer les nouveaux usages et méthodes de travail.

Concernant le site de Chambéry, il sera entièrement reconstruit en intégrant toutes les normes et usages à venir, avec une qualité de service équivalente entre les deux sites.

Ces chantiers constituent des investissements durables et intègrent la démarche de banque universelle locale et digitale du Crédit Agricole des Savoie.



► PROJET NOUVEAU SITE DE CHAMBERY - CABINET ARCHITECTE WILMOTTE

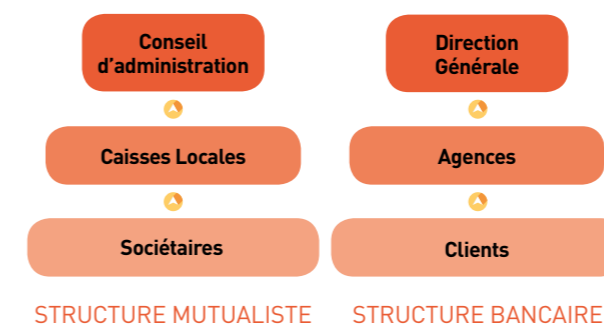
3. AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

▶ 3.1. - ÊTRE UNE ORGANISATION COOPÉRATIVE ET DÉMOCRATIQUE

▶ Une gouvernance mutualiste

La gouvernance du Crédit Agricole des Savoie est fondée sur le principe mutualiste « une personne, une voix ». Les structures mutualistes et bancaires 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.

La Caisse Régionale a une gouvernance bicéphale avec un Président et un Directeur Général.



▶ Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration, composé de 20 membres dont 2 femmes, se réunit une fois par mois, sur convocation du Président.

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

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

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

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

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

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

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

Le Bureau du Conseil d'Administration est composé de 10 membres, dont une femme. Il prépare les travaux pour validation par le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale.

Il veille à la définition et au suivi de la politique mutualiste.

Chaque année, des actions de formation sont menées auprès des membres du Conseil d'Administration, 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.

INDICATEURS

Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale en 2015

 **20** administrateurs dont **2 femmes**

dont

7 agriculteurs

4 salariés

3 chefs d'entreprise

2 professions libérales

1 commerçant

3 retraités

pour une moyenne d'âge de **55 ans**.

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.

► 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 de la Relation Clients.
- **les Comités règlementaires** : Comité de Contrôle Interne, Comité des Risques, Comité NAP (Nouvelles Activités, nouveaux Produits).

► La carte Sociétaire :

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

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

Des tarifs préférentiels ou des avantages sont également proposés auprès de partenaires culturels, sportifs et locaux.

INDICATEURS

28 269
livrets sociétaires pour un encours
de 443,602 millions d'€

Plus de 6 300
ont été souscrits en 2015,
pour un accroissement d'encours
de 78 millions d'€ en 2015

► 3.2. - RECONNAÎTRE ET VALORISER LES CLIENTS SOCIÉTAIRES

► Le Sociétaire

Etre sociétaire, c'est être plus qu'un client.

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.

- 2 -
Des
infos sur
nos actions
locales

Vous bénéficiez d'une communication spécifique, la lettre aux sociétaires (1 fois par an) et sur le site www.tous-acteurs-des-savoie.coop

- 3 -
Votre avis
pris en
compte

Vous participez à l'Assemblée Générale de votre Caisse Locale et donnez votre avis lors des votes.

- 4 -
Un droit
de vote

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

- 5 -
Une meilleure
connaissance
de votre
banque

Vous bénéficiez d'informations régulières sur la gestion, les résultats et les orientations de la banque lors de l'Assemblée Générale de votre Caisse Locale, via la lettre aux sociétaires et grâce au site www.tous-acteurs-des-savoie.coop

- 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.

► Des produits et services réservés

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

► Parts sociales :

Pour devenir sociétaire, il suffit de souscrire des parts sociales. Il s'agit d'un titre financier non coté en bourse représentant une partie du capital de sa Caisse Locale. Un mémo parts sociales remis lors de la souscription décrit simplement et clairement les caractéristiques des parts sociales.

INDICATEURS

282 380
sociétaires

39,95 %
des clients CA des Savoie sont sociétaires

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.

- 1 -
Des solutions
et services
réservés

Vous bénéficiez d'offres et de services exclusivement réservés aux sociétaires :

- La carte Sociétaire
- Le Livret Sociétaire,
- Le Programme de fidélité Tookets (cf. page 29)

INDICATEURS

137 514
cartes Sociétaires en 2015

737 395 euros
montant versé au Fonds d'Intervention
Mutualiste en 2015

► Le Livret Sociétaire :

Réservé exclusivement aux clients sociétaires, les fonds collectés sur le Livret Sociétaire sont utilisés pour soutenir les projets du territoire. Ainsi l'épargne placée sur le Livret Sociétaire contribue au soutien d'associations des Savoie.

En ouvrant un Livret Sociétaire, le sociétaire réaffirme son engagement mutualiste pour contribuer davantage à l'action de la Caisse Régionale.

ACTION

TOOKETS : pour les associations

Créé depuis 2 ans, le dispositif Tookets, monnaie solidaire et locale, permet à chaque sociétaire détenteur d'un Livret Sociétaire de faire des dons à des associations.

En 2015, ce sont 19 associations qui ont bénéficié du dispositif et ont reçu 30 000 euros de dons.



► 3.3. - REPRÉSENTER LES SOCIÉTAIRES PAR DES ADMINISTRATEURS ÉLUS

► Les Caisses Locales

Dotée d'un Conseil d'Administration, une Caisse Locale est représentée par des administrateurs élus par leurs sociétaires au moment des Assemblées Générales.

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.

Un Secrétaire de Caisse Locale, Directeur d'agence par ailleurs, assiste le Président dans la préparation et la tenue des réunions et opérations qui rythment la vie de la Caisse Locale. Il assure un relais d'information entre la Caisse Régionale et les élus de la Caisse Locale.

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

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

INDICATEURS

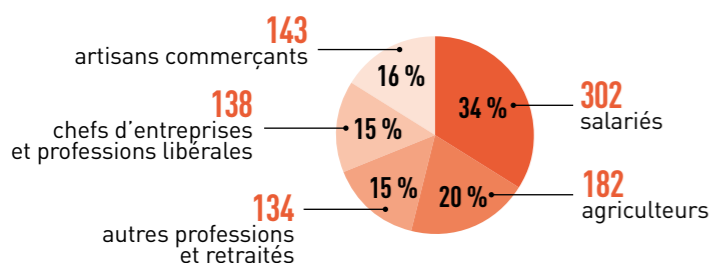
Les Caisses Locales à l'issue des Assemblées Générales 2015 :

64 Caisses Locales couvrent le territoire des Savoie

899 administrateurs

281 femmes administratrices (31,20 %) et 13 femmes présidentes (20,3 %)

Activité des administrateurs :



53 ans : âge moyen des administrateurs

282 380 SOCIÉTAIRES
→ élisent parmi eux les administrateurs de leur Caisse Locale

899 ADMINISTRATEURS
→ désignent leur Président

64 CAISSES LOCALES
→ les Présidents des Caisses locales participent à l'élection du Conseil d'Administration de la Caisse Régionale qui désigne son Président

20 ADMINISTRATEURS CAISSE RÉGIONALE
→ nomment le Directeur Général de la Caisse Régionale

► Des élus formés et compétents

Des programmes de formation sont proposés aux administrateurs afin qu'ils puissent exercer leur mandat et contribuer à la mise en œuvre de la politique mutualiste de la Caisse Régionale.

Plusieurs programmes sont élaborés à destination des administrateurs nouvellement élus, des Présidents de Caisses Locales ainsi que des administrateurs Caisse Régionale.

Les sessions sont organisées par le service Animation du Mutualisme et proposent des interventions de responsables de services et d'administrateurs Caisse Régionale.

Une « Charte Administrateur » est remise à chaque nouvel administrateur.

De plus, les Présidents de Caisses Locales participent à des réunions régulières leur permettant de découvrir les politiques et actualités de la Caisse Régionale.

INDICATEURS



70 administrateurs (Administrateurs Caisses Locales, Présidents Caisses Locales, administrateurs Caisse Régionale) ont suivi une ou plusieurs formations en 2015

Un espace dédié aux élus de Caisses Locales a été créé dans le site tous-acteurs-des-savoie.coop, qui relaie toutes les actions de la Caisse Régionale sur son territoire.

Les élus ont ainsi la possibilité de poser des questions, de faire des remarques ou des propositions via l'espace « Ecoute administrateurs ».

ACTION

Une visite pédagogique pour les Présidents de Caisses Locales

En octobre 2015, la réunion des Présidents de Caisses Locales avait pour thème la politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) du Crédit Agricole des Savoie et s'est illustrée par une visite de l'entreprise TRIALP, située à Chambéry.

Cultivant les mêmes valeurs, le Crédit Agricole des Savoie s'est engagé dans cette entreprise. Le principal domaine d'activité de TRIALP est le tri et la collecte de déchets, mais sa vocation est aussi de recruter des personnes en situation d'exclusion pour les accompagner vers l'emploi stable.



► 3.4. - EXPRIMER SON POUVOIR DE DÉCISION LORS DES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

Chaque année, les clients sont invités à participer aux Assemblées Générales de Caisses Locales. A l'occasion de ce temps fort, le client sociétaire participe à la vie et au fonctionnement de sa banque. Selon le principe coopératif « une personne, une voix », il dispose d'une voix pour voter, quel que soit le nombre de parts sociales qu'il détient.

Au cours de ces Assemblées Générales, les représentants des Caisses Locales rendent compte des actions menées sur leur territoire. Les sociétaires sont également informés de la vie et des résultats de leur agence, de la Caisse Régionale et sont invités à échanger avec les dirigeants.

INDICATEURS

	2014	2015
Nombre de participants présents aux Assemblées Générales des Caisses Locales	13 549	13 465 dont 9 741 sociétaires
Rémunération des parts sociales	0,37 € par part	0,36 € par part

ACTION

Une Assemblée Générale regroupée

Les Caisses Locales d'Anney Saint François et Anney Parmelan ont innové en 2015 en organisant une Assemblée Générale regroupée. Regroupement de moyens et de ressources : les 550 clients et sociétaires présents ont ainsi eu l'occasion de participer à une conférence sur l'immobilier : « être propriétaire en 2015, la réalité du marché immobilier sur Anney », animée par un expert, le Président de la Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM) Rhône-Alpes.



► 3.5. - COMMUNIQUER SUR NOS ACTIONS COOPÉRATIVES ET MUTUALISTES

Le Crédit Agricole des Savoie informe ses clients sociétaires des actions mutualistes mises en œuvre sur le territoire :

- > en leur envoyant une fois par an une **Lettre aux sociétaires**
- > en leur mettant à disposition un **site dédié** : www.tous-acteurs-des-savoie.coop

et relaie toutes les actions également sur sa page Facebook et son fil Twitter.

En 2015, des **référents communication** ont aussi été nommés par les Caisses Locales. Ils ont été formés aux techniques de base de la rédaction journalistique et la prise de photo, afin d'être les relais des actions du Crédit Agricole des Savoie sur le territoire.

INDICATEURS

@ 32 488 visiteurs uniques sur le site tous-acteurs-des-savoie.coop

ACTION

Des exemples d'actions locales : à Thonon et Albens

La Caisse Locale de Thonon-les-Bains a organisé avec le service pédiatrique de l'hôpital de Thonon et l'association « Des ailes pour Lissandre » une journée à la Mer de Glace à Chamonix (74) pour les enfants hospitalisés.



La Caisse Locale d'Albens a, quant à elle, fait repasser le code de la route à un public sénior. En collaboration avec la Prévention Routière, des animations ont eu lieu pour sensibiliser aux différentes nouveautés du code de la route.

4. PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES AVEC NOS COLLABORATEURS

► 4.1. - RECRUTER DE FAÇON PÉRENNE SUR LE TERRITOIRE

► Une politique responsable de l'emploi

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

► **D'une part géographiquement**, avec 2 342 collaborateurs répartis sur les 2 départements, le Crédit Agricole des Savoie est un des tous premiers employeurs locaux. Il confirme ainsi son rôle social essentiel sur ses territoires.

Il veille à équilibrer la répartition de ses effectifs entre les deux départements 73 et 74. Cela intègre la répartition des deux sites administratifs et la répartition des 166 agences qui apportent une réelle proximité avec les clients des Savoie.

► **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.

Effectifs au 31 décembre 2015 par tranches d'âges et sexe			
	CDI	CDD	Total
< 30 ans hommes	135	32	167
< 30 ans femmes	294	45	339
≥ 30 ans et < 50 ans hommes	400	4	404
≥ 30 ans et < 50 ans femmes	816	20	836
≥ 50 ans hommes	205	0	205
≥ 50 ans femmes	381	10	391
Total	2 231	111	2 342

CDD au 31 décembre 2015	
Remplacement de collaborateurs absents	31
Renfort ponctuel particulier	26 saisonniers 7 autres
En formation par alternance	54

Taux d'absentéisme (données 2015)
5,55 %

INDICATEURS

Effectifs inscrits au 31 décembre 2015			
	CDI	CDD	Total
Réseau Agences Savoie	551	41	592
Réseau Agences Haute-Savoie	981	47	1 028
Site Annecy	328	11	339
Site Chambéry	371	12	383
Total des collaborateurs	2 231	111	2 342

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

► Le recrutement

Les pratiques du recrutement visent à couvrir les besoins hors mobilités et promotions. Cela concerne 100 à 200 recrutements par an, dont une centaine sur le flux naturel annuel.

Les embauches concernent à 86 % le réseau commercial, principalement sur les premiers métiers de conseil « attaché de clientèle ».

Des embauches sur des métiers sièges sont aussi réalisées chaque année, notamment sur les métiers du marketing, de la communication, de l'organisation, de l'audit, de la finance ou des ressources humaines (RH). La démarche de recrutement se fait selon un processus normé. Un double regard, entre les RH et la Direction qui recrute, permet une vision ouverte de chaque candidature. Tous les tests utilisés sont débriefés par oral avec chaque candidat.

Le recrutement se fait principalement en CDI, pour autant l'entreprise développe l'alternance (48 contrats sur la promotion 2015/2016) 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.

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

INDICATEURS

198
embauches CDI en 2015
dont 170 dans les réseaux de proximité (86 %)

23
stagiaires écoles sur l'année

48
alternants promotion 2015-2016

Embauches en Contrat à Durée Indéterminée			
	Hommes	Femmes	Total
2015	65	133	198
dont 9,6 % de cadres			
2014	49	115	164
dont 9,8 % de cadres			
2013	60	98	158
dont 7,6 % de cadres			

L'aide à la professionnalisation autre que CDI en 2015 (Nombre de contrats dans l'année)			
	Hommes	Femmes	Total
Contrat à Durée Déterminée	55	170	225
Contrat en formation par alternance	23	25	48
Stagiaires Ecoles	12	11	23
Auxiliaires Vacances	74	139	213
Total	162	343	505

► Innover dans le recrutement

Les méthodes de recrutement intègrent les évolutions numériques du monde actuel. A l'heure de la banque multicanale de proximité et dans un contexte de recherche croissante d'attractivité, le Crédit Agricole des Savoie met

en œuvre de nouvelles solutions pour susciter l'intérêt des candidats et capter de nouveaux profils.

Des approches de recrutement innovantes ont été lancées, comme le casting vidéo. La méthode est simple :

1. le candidat se connecte sur le site de la Caisse Régionale pour entamer son entretien vidéo,
2. il se présente en 1 minute,
3. il répond à trois questions en 1 minute pour chacune,
4. l'étape du casting vidéo passée avec succès, le candidat passe ensuite des tests plus classiques et est éventuellement convoqué à une session d'entretiens collectifs avec l'engagement d'un délai de réponse rapide.

L'objectif prioritaire est de capter de nouveaux profils, et cela en évitant de se baser uniquement sur le CV du candidat mais plutôt sur ses aptitudes. Le second objectif vise à améliorer et étendre l'image employeur.

ACTION

50 JOBS

Une campagne de recrutement à destination des jeunes diplômés bac+3 a eu lieu début 2015 sous un format particulier, avec à la clé 50 postes à pourvoir.

Chaque candidat devait se rendre sur un site internet de recrutement créé pour l'occasion, répondre à 3 questions en ligne et déposer son CV en vidéo.

48 heures après, les candidats étaient informés s'ils étaient retenus pour une session de recrutement dans une des agences du Crédit Agricole des Savoie.

Cette campagne était relayée sur les réseaux sociaux (via Facebook et Youtube).



50 JOBS!
EN SAVOIE ET HAUTE-SAVOIE

ENREGISTREZ VOTRE CV EN VIDÉO
SUR WWW.50JOBS-CA-DES-SAVOIE.FR
DÈS LE 24 OCTOBRE !

► 4.2. - DÉVELOPPER LA FORMATION ET LA PROMOTION INTERNE DES SALARIÉS

► Former les équipes en continu

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 entre 9 500 et 12 500 jours de formation pour ses collaborateurs, soit un effort de plus de 6 % de la masse salariale. 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 et au plus près du besoin de chaque personne.

Ainsi, selon les sujets et l'importance des compétences à transmettre, la formation est dispensée en e-learning, en classe virtuelle ou en présentiel.

En 2015, l'accompagnement des collaborateurs a surtout concerné le déploiement de l'intégration du multicanal dans la banque et du nouveau poste de travail, ainsi que le développement des compétences en assurances.

L'ensemble des collaborateurs a bénéficié de formations, chacun selon ses besoins, mais avec une même exigence au service du client.

100 % des nouveaux managers ont été formés en 2015.

INDICATEURS

Plan de formation	2013	2014	2015
Nombre de jours	9 507	11 395	12 423
% masse salariale	6,68 %	7,09 %	7,21 %
Nombre de collaborateurs	2 227	2 291	2 429
Moins de 26 ans	215	201	244
26 à 44 ans	1 136	1 172	1 262
45 ans et plus	876	918	923

ACTION

Les ateliers du management

Les managers sont accompagnés tout au long de leur parcours professionnel. Dès leur nomination, ils bénéficient d'une formation de 6 jours, puis sont régulièrement formés selon les orientations de la politique de management. Différents ateliers sont dispensés chaque année : conduire l'action, dynamiser son équipe, accompagner les changements, adopter un management différencié, faire émerger les talents, gérer les situations difficiles. Ce cursus est complété par une démarche de tutorat des nouveaux managers cadres supérieurs par un pair.

► Favoriser les évolutions de carrière

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

Ainsi, depuis 2014, le Crédit Agricole des Savoie a mis en place un cursus innovant de formation aux métiers, qui facilite l'intégration des compétences et favorise la réussite sur le futur poste : le « **Passeport Métiers** ».

Ce cursus est composé de formations techniques et commerciales comprenant des mises en situation pratique, en binôme avec des conseillers référents, permettant aux collaborateurs d'être rapidement opérationnels après leur nomination sur le nouveau poste.

INDICATEURS

52
attachés de clientèle ont été formés au cours de 4 promotions au métier de conseiller clientèle particuliers

14
conseillers de clientèle particuliers ont été formés au métier de conseiller de clientèle professionnels

► La mobilité interne

Le modèle social du Groupe Crédit Agricole repose sur la promotion interne. Au Crédit Agricole des Savoie, cet ancrage constitue le socle de la relation entre les collaborateurs et l'entreprise.

INDICATEURS

Turn-over hors retraite	6,63 %
Age moyen CDI	40,97
Ancienneté moyenne CDI	14,94

	2013	2014	2015
Départs tous motifs	124	115	144
Dont départs à la retraite	61	51	53
Dont licenciements	5	2	11

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.

► 4.3. - PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

► Egalité de traitement

Tant au niveau de ses recrutements qu'au niveau 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 homme / femme

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) : métier, 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.

En 2015, cela représente 428 mobilités, soit une moyenne de 2,9 mouvements de mobilité pour un départ, dont 197 promotions.

Elles sont complétées par 198 recrutements dont 177 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 et des entretiens de carrière.

Ces expressions sont agrégées dans le cadre d'une revue d'effectifs, tous les deux ans, qui permet d'anticiper les besoins de profils.

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.

INDICATEURS

Embauches en Contrat à Durée Indéterminée en 2015			
	Hommes	Femmes	Total
Non cadres	55	124	179
Cadres	10	9	19
Total	65	133	198

PROMOTIONS en 2015				
Classe	Hommes	Femmes	Total promus	% de l'Effectif
Agents d'application	0	1	1	0,3 %
Techniciens et Agents de Maîtrise	49	85	134	9,6 %
Cadres	29	33	62	12,7 %
Total	78	119	197	9,1 %

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 d'une part du recrutement des jeunes et de leur intégration par des processus sécurisés, d'autre part des actions d'accompagnement des séniors dans leur choix de parcours ou l'accompagnement du rythme de leur activité en prévision de leur retraite.

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.

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 de l'accès à la formation pour les séniors.
- > La mise en œuvre, dans des conditions assez comparables au précédent accord sur l'emploi des séniors au CA des Savoie, de l'accès au temps partiel à 90 %.
- > Des engagements en faveur de la transmission des savoirs et des compétences en direction des jeunes.

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

INDICATEURS

34 %
de jeunes embauchés en CDI (moins de 26 ans)

26 %
de séniors sur l'effectif CDI (plus de 50 ans)

HECA : la mission Handicap et Emploi du Crédit Agricole

En 2007, la Caisse Régionale a participé avec l'Université de Savoie à la création d'un Diplôme Universitaire d'Assistant de Clientèle, en faveur des personnes handicapées pour les préparer aux métiers commerciaux.

En 2015, 7 contrats en alternance employés au Crédit Agricole des Savoie ont suivi ce cursus de formation.

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 Crédit Agricole des Savoie a, en 2015, renforcé ses actions pour accompagner les personnes en situation de handicap, en proposant :

- > des rendez-vous santé en interne,
- > des accompagnements individuels, avec l'appui de la Médecine du Travail,
- > des CESU (Chèques Emploi Service Universel) handicap pour permettre à des salariés avec un handicap de faire appel à des prestataires de services à domicile, les soulageant dans leur quotidien (200 € par trimestre).

INDICATEURS

 **4,6 %**
de travailleurs handicapés en 2015

 **86**
alternants en situation de handicap, formés depuis 2007

ACTION

Les rendez-vous santé



En 2015, pour sensibiliser au handicap, prévenir et accompagner, 3 rendez-vous santé ont été organisés en interne avec l'appui de professionnels de santé :

- > audition (avec des audioprothésistes),
- > mal de dos (avec des ergonomes et kinésithérapeutes),
- > douleurs et tensions des membres supérieurs (avec des ostéopathes et des experts en biomécanique et troubles musculo-squelettiques).

Organisés sur les sites administratifs et en régions, ces rendez-vous permettaient à tous de participer en toute confidentialité pour connaître les moyens de prévention et les accompagnements possibles au Crédit Agricole des Savoie.

► 4.4. - AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

► 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 dimension « attentes personnelles des collaborateurs », s'illustre dans la possibilité de demander par accord un temps de travail réduit, renouvelable tous les 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 2015.

Les demandeurs et bénéficiaires sont principalement des collaborateurs ayant des enfants en bas âge ou des collaborateurs seniors dans le cadre de l'accord « contrat de génération ».

► Les rémunérations

Notre pratique de la rémunération vise deux équilibres :

1. Permettre à chaque collaborateur de bénéficier d'une rémunération en phase avec le marché du travail et sa propre dynamique personnelle.
2. Promouvoir une démarche commerciale en phase avec 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 mises en œuvre par le collaborateur. Des dispositifs de gestion et de contrôle assurent la progression équitable de l'ensemble des collaborateurs selon les modalités retenues.

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

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.



► Favoriser un dialogue social

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.

A 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, sur l'organisation du temps de travail, etc.

Des accords d'entreprise importants ont été signés en 2015 :

- Accord sur l'enveloppe des augmentations individuelles pour 2016.
- Accord sur le financement dans le cadre d'une gestion intégrée du Compte Personnel de Formation.
- Accord sur l'emploi des travailleurs handicapés.
- Accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

L'entreprise n'a pas connu de mouvement social en lien avec son activité sur l'année 2015.

► Santé et 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.

► 4.5. - ASSOCIER LES SALARIÉS AUX ORIENTATIONS DE L'ENTREPRISE

► Le projet d'entreprise

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 tous les collaborateurs et élus des Caisses Locales.

Chaque année, cette dynamique se poursuit avec la réalisation de projets transversaux issus du projet d'entreprise.

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

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 2015, 41 accidents du travail ont été déclarés (avec et sans arrêt de travail) dont 14 accidents de trajet domicile / travail, 4 malaises, 4 incivilités, 13 chutes et 7 divers et aucune maladie professionnelle.



ACTION

Enquête 4M

L'engagement et la satisfaction au travail sont des sujets ancrés depuis longtemps au cœur des préoccupations du Crédit Agricole des Savoie, qui poursuit sa réflexion avec tous les acteurs de l'entreprise.

L'enquête 4M : « Mon Entreprise, Mon Métier et Moi », s'inscrit pleinement dans le cadre du chantier sur les conditions de travail. L'objectif est de poser un diagnostic transparent et sans tabou pour être plus lucide et plus pertinent demain dans nos plans d'actions et pour aller plus loin dans notre analyse. A travers ce questionnaire, la Caisse Régionale aura le ressenti des collaborateurs sur l'adhésion à la stratégie de l'entreprise, sur les moyens mis en œuvre, l'ambiance de travail... Déjà réalisée une première fois en 2012, l'enquête a été reconduite auprès de tous les collaborateurs en 2015 et 74,6 % d'entre eux ont participé. Les résultats seront connus en 2016.

5. METTRE EN ŒUVRE UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE FORTE SUR LES TERRITOIRES

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 (FIM)**.

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

Les objectifs de ce Fonds d'Intervention Mutualiste sont :

- > 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.

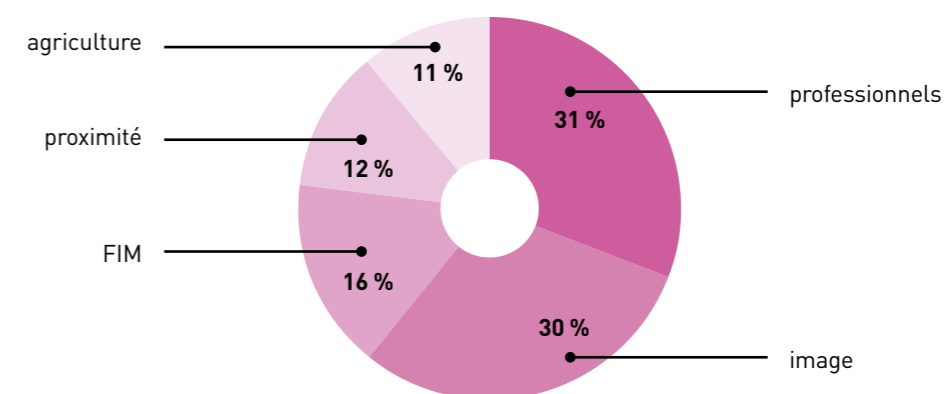
Le rôle et les actions des 4 commissions :

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.

Parallèlement, le Crédit Agricole des Savoie développe des partenariats et mécénats, avec pour objectif d'accompagner le plan de développement de l'entreprise. Chaque partenariat s'attache à développer les valeurs de proximité, d'utilité aux territoires et doit s'adresser à un très large public.

Répartition par montant des partenariats & mécénats 2015 :



► 5.1. - SOUTENIR LES ASSOCIATIONS LOCALES ET ANIMER LE TERRITOIRE

Banque des petites et grandes associations, le Crédit Agricole des Savoie est un partenaire et mécène actif du monde associatif.

Les interventions des Caisses Locales et de la Caisse Régionale auprès des associations sont variées : subventions, dons en nature, mise à disposition de locaux, fabrication de supports de communication... et cela dans divers domaines : insertion économique et sociale, sport, culture, éducation, solidarité, logement, environnement...

INDICATEURS	2013	2014	2015
Nombre de projets de Caisses Locales soutenus par la Commission AVL	23	25	22
Nombre d'associations soutenues par la Commission AVL	20	17	19
Montant reversé aux associations (abondement Livret Sociétaire)	30000€	30000€	30000€

► Le football

Depuis de longues années, le groupe Crédit Agricole soutient le football sous toutes ses formes : amateur et professionnel.

Sur son territoire, 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.



► Le Crédit Agricole Nature Tour

Mis en place depuis 2008, ce label de courses à pied a réuni en 2015, 12 courses de février à décembre pour 12 592 participants. Ces courses accueillent un public varié, de l'amateur au professionnel.

En 2015, des courses emblématiques ont rejoint le label comme l'Ancilevienne : tour du lac d'Annecy à pied et vélo, l'Interlac trail : traversée du lac d'Annecy au lac du Bourget.



► Musique

Muzik' Casting

Le tremplin musical organisé avec la Fédération Rhône-Alpes du Crédit Agricole offre la possibilité aux talents musicaux de la région de faire la 1^{re} partie d'un groupe ou artiste de renom.



En 2015, la 5^e édition a permis au groupe « Jodge Trotter », originaire d'Annecy, de jouer en 1^{re} partie de Charlie Winston, devant plus de 1 800 personnes.

Orchestre des Pays de Savoie

Soucieux de contribuer au développement musical des Savoie, le Crédit Agricole des Savoie est mécène grand donateur de l'orchestre. Créé en 1984 par les collectivités territoriales pour favoriser l'accès aux concerts de musique classique en Savoie et Haute-Savoie, l'Orchestre des Pays de Savoie compte aujourd'hui 23 musiciens permanents. Il réalise pour le Crédit Agricole des Savoie plusieurs concerts privés pour ses clients et sociétaires.



► Montagne

Très actif sur le secteur de la montagne, le CA des Savoie a noué de nombreux partenariats, en faveur des réseaux professionnels (cf page 20) ou pour des actions de solidarité.

ACTION



Glisse en cœur : je skie pour une vie !

Glisse en cœur est le rendez-vous incontournable de l'hiver au Grand-Bornand (74). Depuis le début, le Crédit Agricole des Savoie est aux côtés de cette manifestation, grâce à la Caisse Locale du Grand-Bornand.



En 2015, c'est pour l'association Laurette Fugain, pour lutter contre la leucémie que les équipes Crédit Agricole des Savoie se sont mobilisées et ont skié durant 24h !

► Collecte de jouets

Chaque année, administrateurs et collaborateurs se mobilisent pour organiser la grande collecte de jouets dans les agences et les sites du Crédit Agricole des Savoie.

En 2015, grâce à leur générosité et celle des clients, de nombreux jouets, dont beaucoup étaient neufs, ont été remis à plusieurs associations telles que le Secours Populaire, Emmaüs, Les restos du cœur, BB cœur mais aussi à des associations d'assistantes maternelles et à des unités pédiatriques de centre hospitalier.



► 5.2. - VALORISER LE PATRIMOINE DES TERRITOIRES

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. Ces projets doivent ainsi avoir pour vocation la sauvegarde du patrimoine avec un objectif de développement du territoire.

En 2015, 4 projets ont été soutenus pour un montant de 70 000 € :

- La restauration de la Fontaine des Eléphants à Chambéry (73).
- La Galerie Hydraulica au Planay (73) : création d'outils pédagogiques à destination du jeune public dans cet espace de découverte de l'hydroélectricité.
- Le château médiéval de Montrottier à Lovagny (74) : restauration du salon « Frèrejean ».
- Cœur de village, en porte de Maurienne à Aiguebelle (73) : carte 3D et application smartphone pour des parcours thématiques.

INDICATEURS



36 projets soutenus par la Fondation Pays de France sur les Savoie depuis 1995 pour un montant de 743 000 €



► 5.3. - ENCOURAGER L'INSERTION SOCIO-ÉCONOMIQUE

► L'insertion par le logement

Facteur essentiel d'insertion, le logement constitue un des axes majeurs d'intervention de notre Caisse Régionale.

Le Crédit Agricole des Savoie s'engage depuis plusieurs années aux côtés de l'association habitat et humanisme pour la réhabilitation et la création de logements pour personnes en difficulté. Depuis plus de 25 ans, l'association habitat et humanisme agit en faveur du logement et de l'insertion des familles et personnes seules en difficulté. Le CA des Savoie a d'ailleurs soutenu financièrement en 2012 / 2013 la création de 4 logements à Aix-les-Bains. La Caisse Régionale accompagnera en 2016 un autre projet habitat et humanisme en Haute-Savoie cette fois-ci.

► Soutien à la création et reprise d'entreprises

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. (cf page 16).

Budget alloué en 2015 : 278 000 €, dont 33 prêts Tremplin.

ACTION



Les petites pierres : un partenariat constructif

Depuis 2014, le Crédit Agricole des Savoie est partenaire des « petites pierres », une plateforme participative initiée par la Fondation Somfy. Cette plateforme a pour but de favoriser l'accès à un habitat décent. Elle met à disposition d'associations un outil moderne pour fédérer des donateurs.

En 2015, le Crédit Agricole des Savoie a soutenu un 1^{er} projet : « La Maison des familles » à Cran Gevrier (74). Le Secours Catholique et Apprentis d'Auteuil se sont unis pour créer une maison destinée aux familles en situation de vulnérabilité, isolées et soumises aux difficultés d'assurer le quotidien avec des enfants, sans soutien du conjoint, de la famille ou d'un réseau amical et social.

Le Crédit Agricole des Savoie s'est engagé à doubler les dons du projet et celui-ci a pu voir le jour et ouvrir début 2016.

► 5.4. - ACCOMPAGNER LES CLIENTS ET PERSONNES FRAGILES

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

Budget alloué en 2015 : 307 600 €.

► Le Point Passerelle

Depuis 2010, le dispositif « Point 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 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. Les conseillers « Passerelle » interviennent régulièrement dans des collèges, Maisons Familiales et Rurales ou missions locales en Savoie et Haute-Savoie pour informer et sensibiliser les jeunes à la gestion de leur budget.



INDICATEURS

75 %
de clients « remis en selle » en Haute Savoie
et **74 %** en Savoie

3
conseillers « Passerelle »

25
accompagnants bénévoles

218
nouveaux dossiers étudiés en 2015

ACTION

Renault Mobiliz

Fin 2015, le Point Passerelle a déployé sur les Savoie un partenariat avec Renault « Renault Mobiliz », toujours en faveur des clients les plus démunis. Cet accord vise à améliorer l'accès à l'emploi de personnes pour lesquelles la mobilité est un obstacle. « Renault Mobiliz » s'inscrit dans une volonté d'apporter à nos clients des solutions qui vont au-delà du bancaire.

Concrètement, ce dispositif permet :

- > d'identifier les demandeurs d'emploi pour lesquels la réparation ou l'entretien du véhicule est une condition nécessaire pour conserver ou trouver un emploi ;
- > de mettre en relation ces personnes avec l'un des garages Renault solidaires pour proposer une offre de produits et de services à prix coûtant.



6. ZOOM SUR LA FILIÈRE CA FINANCEMENTS (SUISSE) : L'EXPERTISE TRANSFRONTALIÈRE

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

Le Crédit Agricole des Savoie est actionnaire majoritaire de la filiale (54 %) aux côtés de CA Centre Est, CA Alsace Vosges, CA Franche Comté, CA Suisse SA.

Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos clients

A 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.

La banque compte aujourd'hui 10 agences en Suisse Romande et Alémanique : Lausanne, Fribourg, Bâle, Neuchâtel, Yverdon, La Chaux-de-Fonds, dont 3 agences à Genève ; auxquelles s'ajoutent : l'agence en ligne et 1 Movin' Bank, banque itinérante, inaugurée en juillet 2015. 15 « bancomats » sont également à disposition des clients et plus de 802 000 visites par mois sont comptabilisées sur son site internet www.ca-financements.ch

Crédit Agricole Financements Suisse s'engage depuis longtemps pour la préservation de l'environnement et propose à ses clients depuis plusieurs années un prêt à 0 % pendant 3 ans pour financer des travaux de rénovation de l'habitat (remplacement des fenêtres par du double vitrage de nouvelle génération, isolation des combles, nouveau système de chauffage...). Cette offre à 0 % d'intérêt est l'une des plus compétitives du marché. 163 crédits ont été souscrits depuis son lancement.

INDICATEURS

34 041 clients en 2015, dont

16 % de clients « Haut de gamme »

49 % de clients « Intermédiaire »

35 % de clients « Grand Public »

+ 4 266
croissance nette du nombre
de clients en 2015

Données financières 2015

PNB :	62,8 millions CHF
Résultat Brut d'Exploitation :	23,6 millions CHF
Résultat net :	12,6 millions CHF
Capitaux propres :	368,5 millions CHF
Encours crédit :	4 802 millions CHF
Encours collecte :	719 millions CHF
CFN (charges de fonctionnement nettes) :	39,2 millions CHF
Coefficient d'exploitation :	62 %
Ratio de solvabilité :	14,5 %

Le PNB est utilisé de la manière suivante :

	2015
Salaires	34 %
Investissements sur le territoire, achats et autres charges	28 %
Renforcement des fonds propres pour la poursuite de l'action du Crédit Agricole	20 %
Impôts	6 %
Coût du risque	12 %

Partager des pratiques sociales responsables

Crédit Agricole Financements Suisse a intégré 36 nouvelles personnes en CDI en 2015 (39 départs pour tous motifs en 2015).

Il emploie 167 personnes dont 8 CDD, soit une hausse de ses effectifs de plus de 7 %.

La répartition des effectifs siège / réseau est la suivante : 45 % en réseau et 55 % au siège.

La répartition par âge est la suivante :

< 30 ans : 24 hommes et 10 femmes ;
≥ 30 ans et < 50 ans : 60 hommes et 52 femmes ;
≥ 50 ans : 12 hommes et 9 femmes.

Les femmes représentent en moyenne 43 % des effectifs.

Données CAF / multicanal

L'application M-Banking, lancée en 2014, représente 3 000 connectés mensuels soit 10 % des clients CAFs. Les e-documents sont utilisés par environ 27 000 clients.

4 agences, récemment rénovées, sont équipées d'écrans pour moderniser et dynamiser la communication sur les points de vente.

Le projet d'entreprise de CAFs « **Banque et Rebelle** », lancé en 2013, associe les collaborateurs aux orientations de l'entreprise. Les principes fondateurs du projet d'entreprise sont les suivants : 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 doivent avoir une réalité, pour preuve 4 266 nouveaux clients (3 054 résidents en France et 1 270 résidents en Suisse) ont fait confiance à CAFS en 2015.

Le recrutement et la création de postes seront poursuivis en 2016 pour répondre aux attentes de tous les clients et garantir un service de proximité.

Démarche environnement

Dans le cadre de ses objectifs en matière de développement durable et en phase avec ses valeurs, CAFs 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, et ce pour l'ensemble des sites de CAFs.

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

2015 a permis la consolidation des actions déjà engagées : généralisation des luminaires LED, plan de mobilité pour les collaborateurs, achat de papier recyclé. De nouvelles actions ont été instaurées, comme le recyclage des cartes bancaires en agence et le recyclage de toners usagés grâce au partenariat avec la Croix Rouge et son programme « Chaque cartouche compte ». En 2016, le recyclage des appareils électriques (PC, écrans, imprimantes...) sera mis en place avec l'Atelier Ecologic & Recyclage et des EPI (Etablissement Public pour l'Intégration).

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

Mettre en œuvre une responsabilité sociétale forte

Crédit Agricole Financements Suisse soutient de nombreuses initiatives de développement du territoire et s'engage chaque année dans des actions porteuses de sens.

Parmi les partenariats emblématiques, CAFs participe à la Course de l'Escalade à Genève et soutient l'association « Rêves Suisse », qui permet de réaliser les rêves d'enfants souffrant de maladie ou de handicap. En 2015, plus de 220 coureurs ont ainsi couru sous les couleurs du Crédit Agricole Financements. Un chèque de CHF 7'557.- a été remis à l'association par Catherine Galvez, Directeur Général de CAFs.

Dans le cadre des inaugurations des nouvelles agences à Yverdon et Bâle, des partenariats régionaux ont été créés avec la section junior du Club de Football d'Yverdon et la Haute école d'arts visuels et d'arts appliqués de Bâle soutenant des jeunes artistes prometteurs dans toutes les disciplines de l'art visuel contemporain (peinture, sculpture, vidéo, multimédia).



ANNEXES

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

Réf.	Volet		thème	informations	Chapitres et pages du rapport
1	Social	I a	Emploi	l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	#4 – 4.1 – p 33 et 34
2	Social	I a	Emploi	les embauches et les licenciements	#4 – 4.1 – p 33 et 34 4.2 – p 35
3	Social	I a	Emploi	les rémunérations et leur évolution	#4 – 4.4 –p 38
4	Social	I b	Organisation du travail	l'organisation du temps de travail	#4 – 4.4 –p 38
5	Social	I b	Organisation du travail	l'absentéisme	#4 – 4.1 –p 33
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	#4 – 4.4 –p 38
7	Social	I c	Relations sociales	bilan des accords collectifs	#4 – 4.4 –p 38
8	Social	I d	Santé et sécurité	les conditions de santé et de sécurité au travail	#4 – 4.4 –p 39
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	#4 – 4.4 –p 39
10	Social	I d	Santé et sécurité	les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	#4 – 4.4 –p 39
11	Social	I e	Formation	les politiques mises en œuvre en matière de formation	#4 – 4.2 –p 35 et 36
12	Social	I e	Formation	le nombre total d'heures de formation	#4 – 4.2 –p 35
13	Social	I f	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	#4 – 4.3 –p 36
14	Social	I f	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	#4 – 4.3 –p 37
15	Social	I f	Egalité de traitement	la politique de lutte contre les discriminations	#4 – 4.3 –p 36 et 37
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	#4 – 4.4 - p 38 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	#4 – 4.3 –p 36 et 37 La Caisse Régionale des Savoie exerce ses activités en France et respecte les conventions OIT et réglementations en vigueur.

SUITE ANNEXES

18	Social	I	g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	La Caisse Régionale des Savoie exerce ses activités en France et respecte les obligations réglementaires en vigueur. Elle n'est pas concernée par le travail forcé ou obligatoire, ni par le travail des enfants.
19	Social	I	g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	à l'abolition effective du travail des enfants	
20	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	#2 – 2.6 – p 22
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	#2 – 2.6 – p 22, 23, 24 et 25
22	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	#2 – 2.6 – p 22, 23, 24 et 25
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.
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	#2 – 2.6 – p 23
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 ;	#2 – 2.6 – p 22
28	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	#2 – 2.6 – p 22 et 23
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	#2 – 2.6 – p 22 et 25
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	#2 – 2.6 – p 22, 24 et 25
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	#1 – 1.2 – p 7 et 8 #2 – 2.1 – p 15 2.2 – p 16 et 2.3 et 2.4 et 2.5 - p 16 à 21
35	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	sur les populations riveraines ou locales	#1 – 1.2 – p 7 et 8 #2 – 2.1 – p 15 2.2 – p 16 et 2.3 et 2.4 et 2.5 - p 16 à 21

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	#2 – 2.5 - p 21
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	#5 – p 41 à 44
38	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	#2 – 2.5 – p 21
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	#2 – 2.5 – p 21
40	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	les actions engagées pour prévenir la corruption	#1 -1.4 – p 13
41	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	#1 -1.3 – p 11 et 12 #1 -1.4 – p 13
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 3^e rapport RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) sur la base de l'exercice clos au 31/12/2015.

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 7,13 % des effectifs de la Caisse Régionale Crédit Agricole des Savoie et, bien qu'étant partie intégrante du périmètre financier consolidé du Crédit Agricole des Savoie, elle n'est pas représentée dans les indicateurs de la Caisse Régionale CA des Savoie présentés dans ce rapport, exception faite de l'indicateur CRD.

Les informations et indicateurs significatifs de la filiale sont présentés dans un chapitre distinct (chap. #6), étant donné le statut spécifique de l'entreprise (banque de droit Suisse). Les définitions et méthodes de calcul peuvent différer de celles déployées au sein de la Caisse Régionale.

Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs suivants sont reportés pour la filiale Crédit Agricole Financements (Suisse) SA : 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.

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



GLOSSAIRE

A

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

Administrateur 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

Bancomat : nom du système international de distributeurs de billets de banque, principalement utilisé en Suisse.

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 10 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 de 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

FIDES : Le groupe CA a mis au point dès 2004 son propre dispositif de conformité baptisé Fides, en latin *confiance*. Le dispositif a pour mission de veiller à la bonne application des obligations réglementaires en les adaptant aux spécificités du Groupe.

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.

FNCA : Fédération Nationale du Crédit Agricole.

G

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

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

H

HECA : Handicap et Emploi au Crédit Agricole.

I

IRC : Indice de Recommandation Clients.

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

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.

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

Projet d'entreprise : défini 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.

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 les représentants (administrateurs) de la 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.

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 NAF 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. Téléphone : 04.50.64.71.71

Conception et réalisation : Crédit Agricole des Savoie.
Crédits Photos : Gilles Piel, K. Pauli, Thinkstock, Golem, Square Habitat, CADS,
J.M. Favre, Yannick Perrin, Fotolia, Christian Pedrotti et Fabien Louis.

Document non contractuel. Informations données sous réserve d'erreurs typographiques.
Imprimé par Gutenberg Imprimerie - 74960 Meythet.



DES SAVOIE

