

SOMMAIRE

Édito.....	P3
Notre modèle d'affaires 2018	P 4
Modèle coopératif.....	P 6
Organisation du Groupe.....	P 7
Déclaration de Performance Extra-Financière.....	P 8
Note méthodologique.....	P 9
1. Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients.....	P 17
1.1. Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité.....	P 18
1.2. Être une banque multicanale de proximité.....	P 20
1.3. Être la banque partenaire de nos clients	P 24
1.4. Placer l'éthique au cœur de notre relation client.....	P 30
2. Contribuer au développement économique des territoires et à l'environnement	P 39
2.1. Créer de la valeur au bénéfice des territoires	P 40
2.2. Faire grandir les projets locaux	P 43
2.3. Soutenir la création et le développement des entreprises.....	P 44
2.4. Investir dans nos domaines d'excellence	P 49
3. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste	P 61
3.1. Être une organisation coopérative et mutualiste.....	P 62
3.2. Des élus formés et compétents.....	P 68
3.3. Valoriser les clients sociétaires.....	P 69
3.4. Communiquer sur nos actions coopératives et mutualistes.....	P 71
4. Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs.....	P 73
4.1. Recruter de façon pérenne sur le territoire et conserver les talents.....	P 74
4.2. Développer la formation	P 81
4.3. Promouvoir la diversité.....	P 83
4.4. Agir en employeur responsable.....	P 87
5. Cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires.....	P 93
5.1. Être utile aux territoires.....	P 95
5.2. Accompagner les clients et personnes en difficulté.....	P 100
5.3. Encourager l'insertion socio-économique.....	P 102
5.4. Agir pour l'environnement	P 104
6. Zoom sur la filiale CA next bank : l'expertise transfrontalière.....	P 111



EDITO



« Nous avons le plaisir de vous présenter notre première « Déclaration Performance Extra-financière » (DPEF). Le choix des mots a son importance. Il ne s'agit plus de couvrir une liste d'informations imposées par le législateur mais d'expliquer comment notre entreprise répond aux risques extra-financiers auxquels elle est confrontée. C'est assez naturel pour notre entreprise, car la notion de responsabilité est ancrée depuis longtemps dans la stratégie même du Crédit Agricole des Savoie. Cette synthèse privilégie les informations relatives au modèle économique de l'entreprise, aux valeurs qui l'animent, à la gouvernance et à sa contribution au développement économique durable à moyen et à long terme. La DPEF renseigne également le lecteur sur les grandes évolutions de l'écosystème dans lequel le Groupe agit et sur son appétence aux risques. »

Eric Vial

Président du Crédit Agricole des Savoie



« La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) est un document majeur pour le Crédit Agricole des Savoie. Il doit être un levier d'innovation et un guide au service de la stratégie qui positionne la Caisse Régionale comme un acteur engagé en faveur des territoires, en agissant au cœur de l'économie des Savoie comme une banque responsable. C'est selon cette ligne directrice que le Crédit Agricole des Savoie accompagne depuis toujours l'ensemble de ses parties prenantes, clients particuliers, professionnels, collectivités, mais aussi fournisseurs et partenaires, et sur l'ensemble de ses métiers : collecte et gestion de l'épargne, financement et investissement, assurances, immobilier. Il entend continuer à le faire de manière durable, en soutenant tous les projets à impact positif, car c'est l'intérêt du territoire et des femmes et des hommes qui le font vivre. »

Laurent Bennet

Directeur Général du Crédit Agricole des Savoie

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2018



NOS VALEURS guident nos actions vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement au quotidien.

PROXIMITÉ • RESPONSABILITÉ • SOLIDARITÉ

NOS RESSOURCES



DES FEMMES ET DES HOMMES

2 478 collaborateurs et **864** administrateurs au service du territoire et de ses acteurs



NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

- **64** caisses locales
- **2** centres de décisions
- **166** agences
- **1** Centre de Relation Clients à distance
- **654** automates dont 459 distributeurs et guichets automatiques de billets (DAB et GAB)
- **28** Points Verts
- **1** Point Passerelle
- **1** Village by CA des Savoie



NOTRE CAPITAL FINANCIER

2 249,4 M€ fonds propres



NOS PÔLES D'EXPERTISE

- **1** centre d'affaires du patrimoine
- **10** espaces Banque Privée
- **1** centre d'affaires du développement de l'Agriculture
- **1** pôle Agroalimentaire
- **1** pôle Immobilier
- **1** pôle Développement International
- **1** pôle Montagne et Territoire
- **1** pôle Santé



NOS FILIALES

- Square Habitat
- CA Next Bank
- Crédit Agricole Alpes Développement

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

ÊTRE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS

Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quels que soient leurs projets, leur localisation, leur situation.

Banque de la relation client, nous accompagnons tous les clients dans la durée, de façon globale et personnalisée.

709 199 clients dont **315 300** sont sociétaires

- **595 462** particuliers dont **55 502** frontaliers,
- **54 174** professionnels,
- **49 356** entreprises, collectivités locales et acteurs de l'immobilier,
- **10 207** agriculteurs et coopératives.

NOS DOMAINES D'ACTIVITÉS CLÉS

• **Banque** • **Assurance** • **Immobilier**

NOS PRODUITS ET SERVICES

- Épargne
- Crédits
- Services bancaires
- Assurances de biens et de personnes
- Assurance-vie et prévoyance
- Promotion immobilière
- Financements spécialisés

NOS FORCES

- Nous sommes une entreprise solide financièrement avec **89,90 % des résultats conservés au service de l'économie de notre territoire**.
- Notre **gouvernance**, qui s'appuie sur des administrateurs élus par nos sociétaires.

LA CAISSE RÉGIONALE DES SAVOIE EST UNE BANQUE COOPÉRATIVE DE PLEIN EXERCICE DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE.

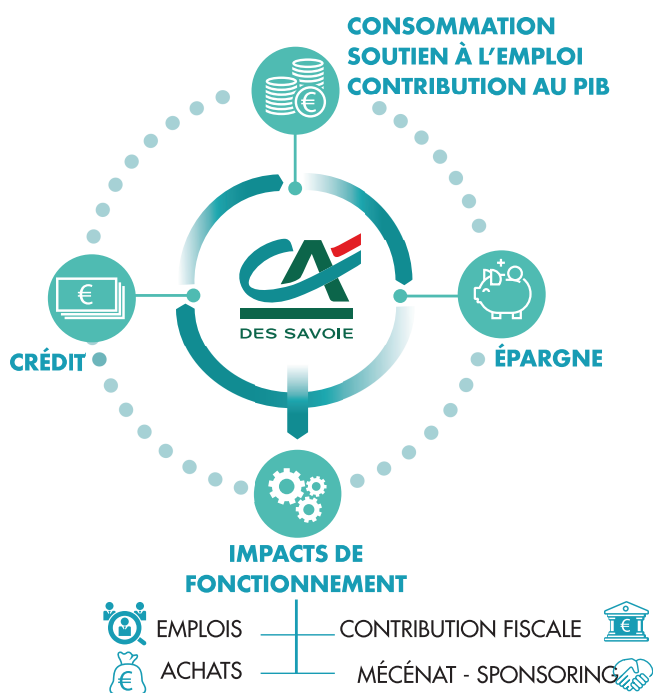
NOS MISSIONS



- accompagner nos clients dans la réussite de leurs projets de vie,
- contribuer au développement socio-économique de notre territoire,
- affirmer notre modèle de banque coopérative, qui repose sur le principe de vote démocratique : **une personne = une voix.**

Un modèle de distribution permettant une relation **100 % HUMAINE ET 100 % DIGITALE**

Banque multicanale de proximité, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100 % à distance et/ou accès physique, pour une expérience optimale.



NOS RÉSULTATS

- **70 %** des clients interrogés déclarent être satisfaits des services des agences
- **39 %** des clients recommandent le Crédit Agricole
- **205 291** utilisateurs de Crédit Agricole en Ligne
- **127 935** utilisateurs de l'appli Ma Banque

- **70/100** : IER collaborateurs (Indice d'Engagement et de Recommandation)

- **493,0 M€** de PNB (Produit Net Bancaire)
- **141,9 M€** de résultat net
- **89,9 %** des résultats conservés localement

1^{er} bancassureur des Savoie

- avec **512 028** contrats en assurance des biens et des personnes
- **17 168,1 M€** d'encours de crédit
- **21 339,6 M€** d'encours d'épargne
- **687,3 M€** d'encours livret sociétaire
- **1 141 M€** investis en mécénat sponsoring

12 start-up hébergées au Village by CA des Savoie au 31/12/18 soit **6 de +** par rapport au 31/12/17

- Nous plaçons **les femmes et les hommes au cœur** de nos finalités.
- Notre **vision à long terme.**
- Notre **proximité relationnelle.**

- Notre **implication** au plus près des territoires pour faire grandir les **projets locaux** (décisions locales, investissements dans des projets locaux...)
- Notre **soutien à l'innovation** en créant des liens sur les territoires et en **accompagnant les transitions économiques et sociétales.**

MODÈLE COOPÉRATIF

STRUCTURE COOPÉRATIVE

10 M
de sociétaires



30 060
administrateurs



2 406
Caisses Locales



CONSEIL D'ADMINISTRATION
de la Caisse Régionale



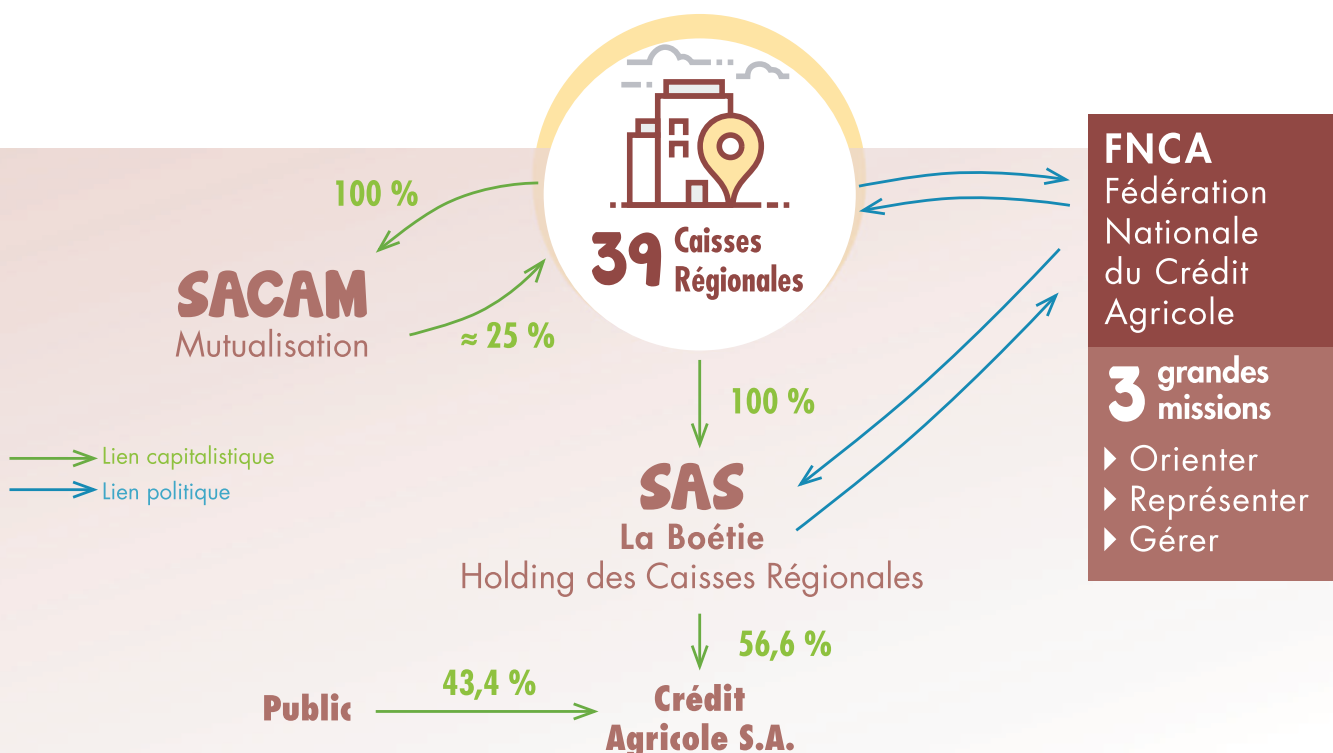
STRUCTURE COMMERCIALE

24 M
de clients

72 928
collaborateurs

7 000
agences

DIRECTION
de la Caisse Régionale



Source : "Pacte coopératif et territorial" Rapport de responsabilité sociale des Caisses Régionales du Crédit Agricole

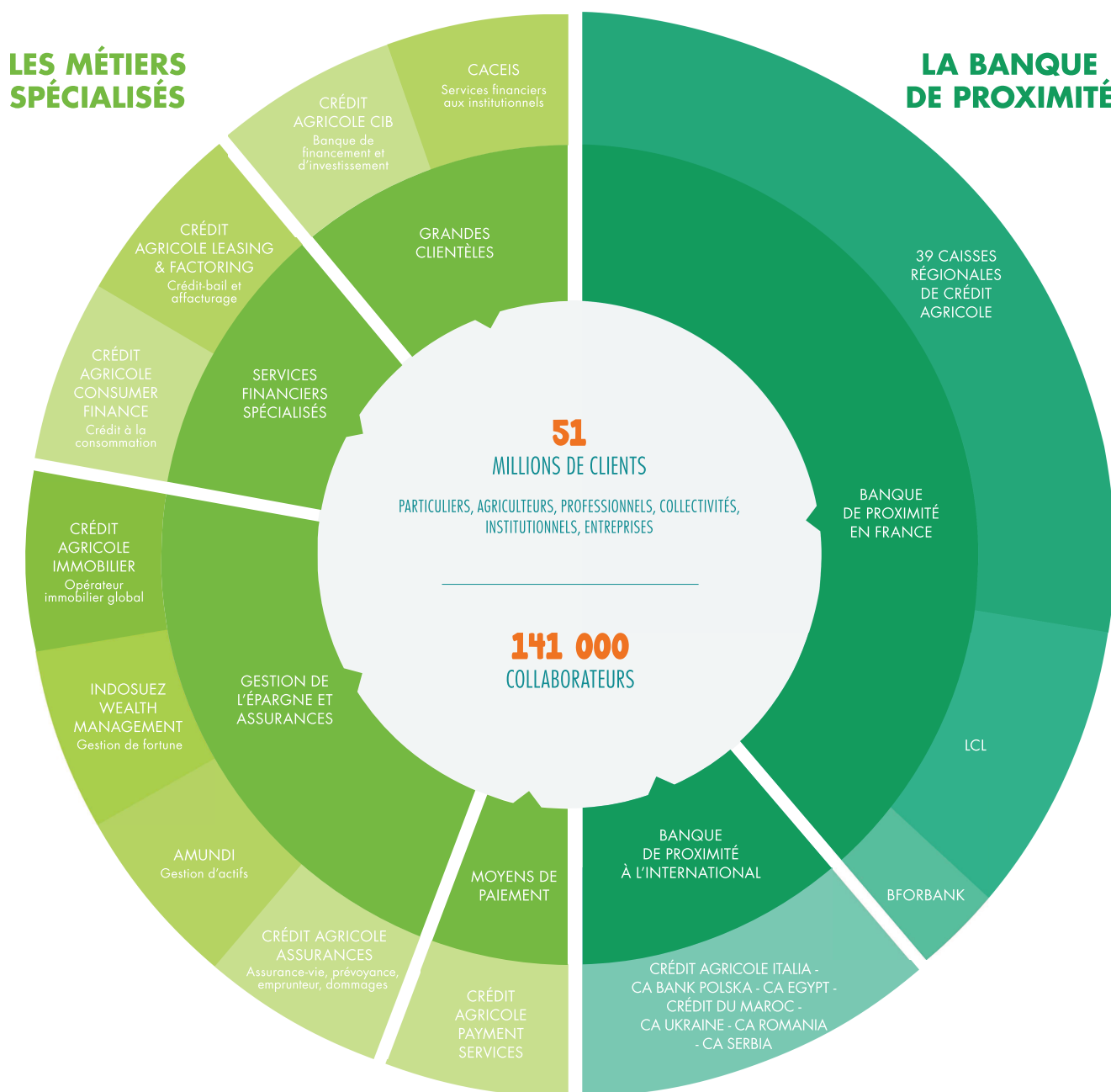
ORGANISATION DU GROUPE

Plus de **10 millions de sociétaires** sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital de plus de **2 400 Caisses Locales** et désignent chaque année leurs représentants : **plus de 30 000 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisses Locales détiennent l'essentiel du capital des **39 Caisses Régionales**.

Les Caisses Régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. L'organe de réflexion des Caisses Régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers **SAS Rue La Boétie**, les Caisses Régionales sont l'actionnaire majoritaire à 56,3 % de **Crédit Agricole S.A.** qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.



Autres filiales spécialisées : Crédit Agricole Capital, Investissement & Finance (Idia, Sodica), Uni-Médias

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

La Directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières transposée par ordonnance du 19 juillet 2017 et décret du 9 août 2017 induit un changement profond de la communication extra-financière. L'exercice de reporting réalisé jusqu'alors, qui consistait en la fourniture d'une liste d'informations données, se transforme en véritable Déclaration de Performance Extra-Financière.

Cette nouvelle réglementation impose désormais à tous les établissements respectant certains critères (*), d'identifier les risques significatifs suscités par leur activité en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, puis de fournir des informations concernant les politiques mises en place pour prévenir ces risques majeurs et atténuer leur survenance.

Le Crédit Agricole des Savoie a choisi de présenter sa Déclaration de Performance Extra-Financière en l'intégrant dans les 5 engagements de son Pacte Coopératif et Territorial. Le chapitre 6 consacré à la filiale CA next bank ne rentre pas dans ce cadre. Bien qu'étant partie intégrante du périmètre financier consolidé du Crédit Agricole des Savoie, la filiale Crédit Agricole next bank n'est pas représentée dans les indicateurs de la Caisse Régionale des Savoie, exception faite de l'indicateur CRD. L'ensemble du chapitre 6 est donc exclu de la Déclaration de Performance Extra-Financière du Crédit Agricole des Savoie.



(*) Sont concernées par cette réglementation :

- Les sociétés cotées ayant un total bilan supérieur à 20 M€ ou un chiffre d'affaires net supérieur à 40 M€ avec un nombre moyen de salariés permanents supérieurs à 500.
- Les sociétés non cotées ayant un total bilan supérieur à 100 M€ ou un chiffre d'affaires net supérieur à 100 M€ avec un nombre moyen de salariés permanents supérieurs à 500.



NOTE MÉTHODOLOGIQUE

La Déclaration de Performance Extra-Financière a été réalisée en 4 temps :

Définition de l'univers des risques associés à la Responsabilité Sociale/Sociétale de l'Entreprise

La Déclaration de Performance Extra-Financière se structure autour de 4 thématiques :

Social, sociétal
Environnement
Lutte contre la corruption
Droits de l'homme

Les problématiques associées au gaspillage alimentaire, à l'alimentation responsable, au respect du bien-être animal ainsi qu'à l'économie circulaire n'étant pas directement liées aux activités du Crédit Agricole des Savoie, ces sujets ont été exclus du périmètre de la Déclaration de Performance Extra-Financière de la Caisse Régionale.

Ensuite, afin de pouvoir identifier les risques matériels associés aux thématiques précitées en lien plus spécifiquement avec l'activité de la Caisse Régionale des Savoie, **plusieurs sources** ont été utilisées :

- **Le document «ateliers démarche RSE» fourni par Crédit Agricole SA** : des questionnaires ont été administrés au printemps 2017 auprès d'échantillons constitués d'individus issus du grand public, de collaborateurs de diverses filiales du Groupe mais aussi de personnes travaillant pour les partenaires d'affaires du Groupe (fournisseurs,...) en vue d'identifier les grands risques RSE du secteur financier. Les résultats obtenus ont été pondérés selon un baromètre interne et externe d'importance pour les parties prenantes versus importance pour le Groupe. Une première matrice a ainsi émergé faisant ressortir une dizaine d'enjeux prioritaires avec des risques rattachés.

- **Les pactes Coopératifs et Territoriaux** du Crédit Agricole des Savoie des éditions précédentes présentent les actions de la Caisse Régionale menées chaque année sur le terrain: ils permettent ainsi de mettre en lumière là où il est important d'être présent pour soutenir le territoire et donc potentiellement les risques contre lesquels le Crédit Agricole des Savoie s'efforce déjà de lutter depuis plusieurs exercices.

- **Le document d'aide à la Déclaration de Performance Extra-Financière fourni par Crédit Agricole SA et la Fédération Nationale du Crédit Agricole** a permis de positionner les risques identifiés lors des ateliers démarche RSE organisés par Crédit Agricole SA autour des 5 enjeux des Pactes Coopératifs et Territoriaux réalisés par les Caisses Régionales.

- **Le projet d'entreprise Virtuose Acte II** du Crédit Agricole des Savoie projette la Caisse Régionale dans l'avenir et permet ainsi d'appréhender les risques et opportunités associés à son environnement.

Ces 4 sources ont permis d'établir une première liste comprenant un peu moins de 25 risques matériels principaux relatifs à l'activité de la Caisse Régionale sur le territoire des Savoie en lien avec la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Hiérarchisation des risques

En vue d'établir une hiérarchie parmi la vingtaine de risques identifiés, **deux variables ont été confrontées** : la gravité et la probabilité d'occurrence du risque brut concerné, c'est-à-dire sans tenir compte du niveau de maîtrise du risque au niveau de la Caisse Régionale. Le risque brut fait donc référence au risque attendu avant mise en place de toute politique ou action pour lutter contre.

- La dimension « **gravité** » a été appréhendée à travers 4 types d'impacts possibles : impact sur l'image/la réputation, impact sur la perte d'activité, impact en termes de sanction réglementaire et impact en termes de sanction pénale. Pour chaque type d'impact, une échelle de 1 à 4 a été définie allant de :

1. Faible ou inexistant,
2. Significatif,
3. Fort,
4. Majeur.

Pour chaque type d'impact, des « échelles » précisant spécifiquement ce à quoi correspondent les niveaux 1, 2, 3 et 4 ont été déterminées.

- La **probabilité** d'occurrence a également été appréhendée sur une échelle de 1 à 4 allant de :

1. Rare (moins d'un cas tous les 5 ans),
2. Faible (moins d'un cas tous les 3 ans à un cas tous les 5 ans),
3. Occasionnelle (moins d'un cas par an à un cas tous les 3 ans),
4. Fréquente (plusieurs cas par an à un cas par an).

La liste de risques établie en étape 1 a été soumise à des **interlocuteurs internes identifiés comme spécialisés dans leur domaine afin qu'ils puissent juger de la « gravité » et de la « probabilité d'occurrence » pour chacun des risques bruts les concernant**. Les personnes ayant participé à la cotation effectuée sont par ordre alphabétique :

- **Romain ADAM**, Maire du Village by CA des Savoie
- **Anne-Marie BOSSAY**, Chargée d'activités Epargne et Flux
- **Paul BRION**, Responsable du Service Statistiques et Contrôle de Gestion
- **François CHAPSAL**, Responsable du Service Trésorerie Finances
- **Audrey DURAND**, Responsable de l'Unité Gestion et Pilotage des Ressources Humaines
- **Jean-Paul DRIVON**, Chargé de mission Ressources Humaines, correspondant Diversité et Ergonomie, Handicap & Emploi (HECA)
- **Manuel GAUDRY**, Responsable du Service Engagements spécialisés
- **Jean-Marie GRANDCHAMP**, Chargé Instruction Crédits aux Particuliers
- **Denis GUIGLIO**, Responsable du Service Conformité, sécurité financière
- **Catherine GUINET**, Responsable de l'Unité Formation
- **Claire LEMOT**, Responsable de l'Unité Relations et parcours client
- **Yves MARTIN**, Responsable du Service Animation du Mutualisme
- **Sylvie MOTTE**, Acheteuse

Une fois les notes attribuées par les spécialistes pour chacun des risques, la règle dite du « maillon faible » a été appliquée à la variable « Gravité ». Cela signifie que par défaut, a été retenue, la valeur la plus élevée attribuée parmi les 4 types d'impacts possibles. Cette valeur la plus forte a ensuite été multipliée à la cotation obtenue au niveau de la probabilité d'occurrence et une note finale a ainsi pu être établie pour chacun des risques identifiés en étape 1.

Evaluation du risque résiduel

10 risques bruts principaux en lien avec notre Responsabilité Sociale/Sociétale d'Entreprise ont ainsi pu être dégagés :

1 principal avec la note de 16 :

- L'absence ou dégradation de l'écoute clients

8 secondaires avec la note de 12 :

- La discrimination de la clientèle au regard de son âge, sa catégorie socioprofessionnelle ou encore son patrimoine
- La non-intégration du virage digital
- L'absence d'éthique et de déontologie
- La non-adéquation des produits aux conséquences du changement climatique
- Le manque d'attractivité et de rétention des talents en interne
- L'absence de promotion interne des salariés
- La discrimination en interne
- La mauvaise qualité de vie au travail

1 tertiaire avec la note de 9 :

- L'absence de formation aux salariés

Définition des politiques et plans d'actions

I. L'absence ou la dégradation d'écoute clients : l'écoute est considérée comme un élément-clé de la relation clients. Son absence peut entraîner une fuite des clients vers des solutions concurrentes. L'opportunité associée consiste à **écouter les clients pour mieux les satisfaire**.

Pour lutter contre ce risque au niveau de la Caisse Régionale, des actions au fil de l'eau de **rappel de 100 % des clients détracteurs** (mécontents) sont effectuées en vue de limiter les impacts en termes d'attrition (perte d'activité) et d'image. Le **traitement des réclamations** est effectué en identifiant les motifs d'insatisfaction des clients pour pouvoir en tenir compte dans la réponse apportée et ainsi améliorer la qualité de service. En parallèle, des **plans d'action qualité sont déployés sur l'ensemble des marchés suite aux mesures effectuées au niveau des IRC** (Indice de Recommandation Client).

Des indicateurs chiffrés associés au délai moyen de traitement des réclamations, au pourcentage des réclamations traitées en moins de 10 jours et à nos IRC, sont présentés en paragraphe 1-4.

II. La discrimination de la clientèle au regard de son âge, sa catégorie socioprofessionnelle ou son patrimoine renvoie à la volonté de l'établissement de ne proposer ses produits et services qu'à une certaine typologie de clients présentant des critères définis, sous-entendu à ne pas servir l'ensemble de la population et donc à contribuer à une exclusion, à un isolement d'une frange de personnes. L'opportunité associée consiste à **affirmer notre modèle de banque universelle de proximité**.

Pour cela, la Caisse Régionale souhaite suivre et apporter un niveau optimum de couverture à ses clients et profils de clients les moins contactés. Le dispositif sera encore amélioré en 2019 avec la mise en place d'un outil permettant d'une part, un suivi en temps réel et d'autre part, un partage plus efficace aux parties-prenantes. Des plans d'action à destination des clients les moins contactés/vus consistent en la mise en place de solutions de relance et d'amélioration de la prise en charge des besoins clients.

Au-delà des clients peu vus ou contactés, il existe déjà depuis plusieurs années au sein de notre Caisse Régionale deux dispositifs réservés aux personnes en difficulté :

- la « **banque des jours difficiles** » s'adresse à la clientèle identifiée comme « fragile ». Davantage d'informations concernant cette offre est disponible en paragraphe 1-3.
- **Passerelle** concerne plus spécifiquement les personnes ayant subi un accident de la vie.

Les indicateurs concernant le nombre de dossiers Passerelle et le nombre de sorties favorables sont consultables en paragraphe 5-2.

III. La non-intégration du virage digital.

Dans une économie qui s'accélère et se mondialise, les entreprises ont besoin d'adopter une organisation plus agile. La digitalisation est devenue un passage obligé pour rester compétitif, conserver voire développer ses parts de marché en s'adressant à la population la plus large possible. L'opportunité associée dans notre secteur consiste donc en la mise en place d'un **modèle de distribution 100 % digital et 100 % humain**.

Pour cela, le Crédit Agricole des Savoie veille à l'amélioration et la fluidification du parcours omnicanal de ses clients. En 2019, une interface collaborateur facilitant la vision multicanale sera mise en place. Les niveaux de performance des actions marketing sont suivis par canal de contact (physique versus digital) et des campagnes d'information au profit des clients visent à mieux faire connaître les avantages proposés par les outils digitaux développés par la Caisse Régionale.

IV. L'absence d'éthique et de déontologie.

Ce risque fait référence au non-respect de la charte éthique et règles de déontologie régissant la profession. Cela concerne par exemple la non-prise en compte des besoins des clients, le défaut de conseil ou simplement le manquement d'informations concernant les produits commercialisés. Ce risque renvoie également au non-respect de la réglementation associée à la lutte contre la corruption, contre le blanchiment et le financement du terrorisme ou encore au non-respect de la réglementation sur les sanctions internationales. Plus récemment, le débat autour de l'absence de protection des données personnelles des clients a été au cœur du sujet. Le non-respect de ces obligations, règles peut entraîner non seulement des sanctions financières pour l'entreprise concernée mais ce sont également son image et en conséquent son niveau d'activité qui risquent d'en pâtir. L'opportunité associée consiste à **placer la conformité au cœur de notre relation clients pour une meilleure qualité de services**.

Pour cela, un dispositif de contrôles internes permanents permet de veiller à l'application des obligations professionnelles existantes. En parallèle, les collaborateurs sont régulièrement formés aux dispositifs de prévention en matière de bonnes pratiques commerciales.

Les indicateurs relatifs aux nombres et pourcentage de salariés formés au dispositif de prévention et lutte contre la fraude sont disponibles en paragraphe 1-4.

V. La non-adéquation des produits aux conséquences du changement climatique

concerne tous les marchés (particuliers, professionnels, agriculteurs). A la fois complexe et globale, la lutte contre le changement climatique est résolument l'un des défis majeurs du XXI^{ème} siècle et les conséquences se feront ressentir à travers des prismes multiples : scientifique avec la recherche de solutions nouvelles, politique avec l'application de nouvelles décisions et obligations et nécessairement économique puisque la résultante finale des deux prismes

précédents sera l'incitation à opter pour des biens et services « climat » compatibles. L'opportunité associée consiste à **accompagner les transitions énergétiques des territoires en développant et proposant des offres et produits pour lutter contre le changement climatique**, de type offres vertes, Investissement Socialement Responsable ou autre épargne à impact positif.

Au Crédit Agricole des Savoie, en matière d'épargne, ce risque est en partie couvert par les fonds ISR proposés par Amundi, dont les objectifs sont :

- investir dans des entreprises œuvrant dans la thématique environnementale (énergies renouvelables, gestion de l'eau, etc.)
- investir dans des projets sociétaux
- contribuer à l'aide aux pays en développement sur des projets écologiques, économiques et sociaux.

Les principaux fonds proposés dans ce domaine sont Amundi Valeurs Durables et Amundi AFD Avenirs Durables. Des indicateurs concernant le volume distribué en euros en matière de fonds ISR sont consultables en paragraphe 2-4.

En matière de crédit aux particuliers, la Caisse Régionale distribue des Prêts Economie d'Energie (PEE) ainsi que des Eco Prêts à Taux Zéro (Eco PTZ).

Les nombres de dossiers et montants financés en énergies renouvelables sont présentés en paragraphe 2-4.

Enfin, depuis 2018, le Crédit Agricole propose des prêts à la consommation destinés plus spécifiquement au financement de véhicules verts.

VI. Le manque d'attractivité et de rétention des talents en interne fait référence à la difficulté pour une entreprise de recruter et conserver le personnel nécessaire à son bon développement. L'humain représente l'un des facteurs clé de réussite de l'entreprise. L'opportunité associée consiste à effectuer un **recrutement de manière pérenne sur le territoire**.

Pour cela, le Crédit Agricole des Savoie a mis en place une politique responsable de l'emploi et s'efforce de recruter de manière innovante via par exemple des jobs dating, de la cooptation.

Plus d'informations avec notamment la présentation d'indicateurs relatifs au nombre d'employés embauchés sur l'année et au nombre de départs volontaires sont développés en paragraphe 4-1

VII. L'absence de promotion interne des salariés peut avoir des conséquences en termes de démotivation du personnel et pour aller plus loin en termes de mobilisation dans l'atteinte des objectifs fixés par une entreprise. L'opportunité associée consiste donc naturellement en la valorisation et le **développement de la promotion interne**.

Pour cela, des entretiens sont régulièrement planifiés tout au long de la carrière de chaque collaborateur : les entretiens professionnels permettent ainsi aux salariés de faire part à leur hiérarchie de leurs souhaits en termes de projets professionnels et les revues d'effectifs sont l'occasion d'identifier les personnes pouvant correspondre à une opportunité en matière de Ressources Humaines.

VIII. La discrimination en interne peut prendre plusieurs formes : l'origine, la nationalité, le sexe, l'âge des collaborateurs... Elle peut aussi s'exercer au niveau du handicap, de la santé. L'opportunité associée consiste en la **promotion de la diversité et la garantie de l'équité**.

En matière de santé et handicap, le Crédit Agricole des Savoie donne **priorité aux compétences** : les sessions de recrutement sont ouvertes à tous et aucune question en matière de handicap n'est abordée.

Un **diplôme universitaire avec l'IUT d'Annecy-le-Vieux ouvert aux personnes en situation de handicap**, avec signature d'un contrat de professionnalisation permet de former chaque année entre 5 et 8 alternants.

Un groupe en vue de sensibiliser tous les collaborateurs aux aspects Ergonomie et Santé est régulièrement animé et alimenté sous notre réseau social d'entreprise Chatter.

Enfin, des animations sous forme de **rendez-vous santé** sont organisées plusieurs fois par an avec en 2018, un focus sur les thèmes relatifs à l'audition et à la nutrition.

Des indicateurs chiffrés correspondant au taux de salariés handicapés, au nombre de contrats de professionnalisation sont développés en paragraphe 4-3.

En matière de lutte pour l'égalité hommes/femmes, des accords concernant l'égalité professionnelle hommes / femmes ont été ratifiés par la Caisse Régionale. Des indicateurs relatifs aux nombres de femmes cadres et dans les postes d'emploi supérieurs sont présentés en paragraphe 4-1.

IX. La mauvaise qualité de vie au travail a un réel impact sur la performance de l'entreprise en générant une atmosphère pesante et n'incitant pas les salariés à communiquer et à s'investir. Un **mauvais climat social** témoigne d'un profond malaise au sein de l'entreprise et perturbe la communication interne. Or, une entreprise peut difficilement fonctionner si la communication horizontale ou verticale n'est pas effective. L'opportunité associée consiste à **se comporter en employeur responsable** sur les questions de la santé et sécurité de ses salariés et pour aller plus loin à mesurer la satisfaction et l'engagement des collaborateurs pour en tenir compte dans une démarche d'amélioration continue.

Le Crédit Agricole des Savoie mesure ainsi depuis 2017 l'Indice d'Engagement et de Recommandation de ses collaborateurs.

Pour les collaborateurs travaillant en lien avec la clientèle, des formulaires ont été mis en place en vue de recenser les incivilités dont ils ont été victimes et un rendez-vous avec un médecin est organisé si nécessaire. A la demande des

personnes travaillant en contact direct avec la clientèle, un système de télésurveillance peut facilement être déclenché en cas de problèmes. Enfin, afin de contribuer au bien-être de ses collaborateurs de manière plus générale, le Crédit Agricole des Savoie est investi dans une démarche de rénovation de ses locaux aussi bien au niveau des agences que des sites administratifs sièges.

L'indicateur associé à l'Indice d'Engagement et de Recommandation des collaborateurs est présenté en paragraphe 4-4.

X. L'absence de formation des salariés peut avoir de graves répercussions en matière de non-adaptation des compétences du personnel aux besoins stratégiques de l'entreprise. Pour aller plus loin, la Cour de cassation considère que le défaut de formation constitue un manquement aux obligations d'adaptation et de maintien dans l'emploi qui ouvre droit à des dommages et intérêts et ce, même si les salariés n'ont jamais pris l'initiative de demander une formation. De plus, face à l'évolution permanente des métiers et des besoins des clients, le **développement de la formation** s'impose comme une véritable opportunité.

Au Crédit Agricole des Savoie, les formations sont construites avec les services concernés par le sujet pour couvrir les besoins de compétences et les obligations réglementaires. Un suivi trimestriel des formations réglementaires est assuré.

Les indicateurs concernant le nombre total de collaborateurs formés, leur répartition par âge et sexe ainsi que le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation sont développés en paragraphe 4-2.



ERROR: undefinedfilename
OFFENDING COMMAND: findfont

STACK:

/KUSDKQ+