

RAPPORT de GESTION

du Crédit Agricole des Savoie

Exercice 2013

Ce rapport a pour objet, conformément à la loi bancaire,
de procéder à l'examen de l'activité de l'année écoulée,
et d'analyser la gestion de notre entreprise
au travers de ses résultats financiers.

Groupe CRÉDIT AGRICOLE DES SAVOIE

Sommaire

1 - LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE en 2013

- 1.1 L'environnement international et national
- 1.2 Le contexte régional
- 1.3 Le Crédit Agricole des Savoie en 2013

2 - L'ACTIVITE

- 2.1 LA COLLECTE : au service de l'économie des Savoie.
- 2.2 LES CREDITS : le CA des Savoie premier financeur des territoires.
- 2.3 La Caisse Régionale des Savoie se transforme pour mieux servir ses clients.
- 2.4 Le BILAN et les RATIOS prudentiels et de gestion
 - 2.4.1 Un total de bilan individuel de 22,7 milliards d'euros
 - 2.4.2 Les Ratios Prudentiels et de Gestion
 - 2.4.3 Les facteurs de risques (IFRS 7)

3 - L'ANALYSE du RÉSULTAT INDIVIDUEL

- 3.1 Un Produit Net Bancaire en hausse de 2% sur l'année 2013.
- 3.2 Des charges de fonctionnement qui soutiennent le développement.
- 3.3 Le Résultat Brut et le Coefficient d'Exploitation, des atouts pour l'avenir.
- 3.4 Les risques : anticipation et accompagnement stabilisent les encours.
- 3.5 Un résultat net individuel en croissance de 1,9% à 132,2 millions d'euros
- 3.6 Principes et méthodes comptables
- 3.7 Informations sur les délais de paiement:

4 - L'ACTIVITÉ et les RÉSULTATS du groupe consolidé CA des SAVOIE

- 4.1 L'activité et les résultats des filiales.
- 4.2 Les données consolidées.

5 - LES PERSPECTIVES POUR 2014

- 5.1 Les perspectives économiques.
- 5.2 Les projets du Crédit Agricole des Savoie en 2014.

6 - LES RÉSULTATS FINANCIERS DU CA DES SAVOIE AU COURS DES 5 DERNIERS EXERCICES

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

ATTESTATION DE PRÉSENCE DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Les Encours COLLECTE et CREDITS sont exprimés en données comptables de fin de mois.

1.1. L'ENVIRONNEMENT INTERNATIONAL ET NATIONAL

L'environnement économique international se caractérise par un chassé-croisé, entre le ralentissement de la croissance dans les économies émergentes, et un léger redémarrage dans les pays avancés. La zone euro a tourné la page de la récession au printemps. La situation reste cependant hétérogène entre les États membres. En France, malgré une hausse significative des prélèvements fiscaux et sociaux, la consommation des ménages a légèrement progressé. Le pouvoir d'achat s'est redressé, sous l'effet conjoint de la bonne tenue du revenu disponible brut des ménages et d'un tassement marqué de l'inflation, dans le sillage des prix énergétiques. À l'inverse, l'activité a été freinée par le recul de l'investissement des entreprises dans un climat incertain, et par la contribution négative du commerce extérieur, dans un environnement européen toujours peu porteur.

1.2. LE CONTEXTE RÉGIONAL

En 2013, les territoires de Savoie ont capitalisé sur leurs atouts. L'économie savoyarde a bien résisté, voire progressé sur certains secteurs, telle que l'activité touristique hivernale. La demande de logements reste forte, même si la mise en chantiers de logements individuels diminue. Dans l'industrie, l'année 2013 est jugée convenable, avec un marché de l'aéronautique qui vient se substituer à l'automobile. Néanmoins, le taux de chômage progresse, mais avec des niveaux, dans les deux départements savoyards qui restent inférieurs à la moyenne nationale.

1.3. LE CRÉDIT AGRICOLE DES SAVOIE EN 2013

Dans un contexte atypique et incertain, la Caisse Régionale a tout mis en œuvre pour répondre aux besoins de ses clients particuliers, professionnels et entreprises. Pour accompagner ses ambitions définies lors de son projet stratégique « Virtuose », d'importants investissements ont été menés en 2013 : création de 42 postes en plus du renouvellement des départs naturels principalement sur les métiers du conseil en épargne et en assurance ; ouverture de 2 nouvelles agences à Albertville Chiriarc et Seynod Periaz ; rénovation et modernisation de 8 agences suivant le nouveau concept d'agence Cassiopée intégrant toutes les innovations en matière de service et de sécurité.

2.1. LA COLLECTE : AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE DES SAVOIE.

Le Crédit Agricole des Savoie a accentué sa collecte d'épargne, en 2013, pour encore mieux accompagner les projets de ses Clients, et le développement de ses territoires.

Cet effort se concrétise sur **la Collecte bilan**, qui affiche une croissance remarquable de +4,8% en un an, pour représenter un montant total de **12,3 milliards d'euros**. Les seuls **dépôts à vue** (DAV) progressent de +8,8% à 3,0 milliards d'euros. Les **dépôts à terme** (DAT), affichent une croissance similaire de +8,4%, avec 1,8 milliard d'euros, alors que les encours du **Livret Fidélité sociétaire** (LEF) ont été multipliés par 4, sur l'année 2013.

L'épargne logement, avec une attractivité retrouvée sur les PEL, progresse de +1,3% à 2,4 milliards d'euros. Les **livrets**, après avoir affiché de fortes croissances les années précédentes, se stabilisent (+0,1%), avec un encours de 3,5 milliards d'euros. Les **autres produits** de collecte CAM, sous l'effet d'émissions périodiques, se réduisent de +5,6%.

La **Collecte Tiers** bénéficie d'un retour de l'appétence pour **l'assurance vie** (+4,0%), et progresse de +1,8% en 2013 pour atteindre un encours de **5,6 milliards d'euros**. La baisse est néanmoins marquée sur les encours de **sicav et fcp** (-10,7% sur un an).

Au total, et au 31 décembre 2013, **les encours de Collecte** du CA des Savoie affichent une croissance solide de **+3,8% sur un an à 17,8 milliards d'euros**.

2.2. LES CRÉDITS : LE CA DES SAVOIE PREMIER FINANCEUR DES TERRITOIRES.

En 2013, le Crédit Agricole des Savoie tient son rôle de premier financeur des pays de Savoie. Au total les **réalisations de crédits**, qui ont été accordées à nos clients pour financer leurs projets, se sont élevées à **1,9 milliard d'euro**. Ce montant remarquable est néanmoins en baisse de 7,3% sur un an, dans un environnement économique incertain.

Ainsi, **l'encours de crédits** en capital du Crédit Agricole des Savoie, se contracte de -1,3% sur un an et se chiffre à **14,4 milliards d'euros**, au 31 décembre 2013.

Cet encours est composé à hauteur de 71% sur l'**habitat**, 21% sur les crédits d'**investissements** et 8% sur les crédits de **trésorerie et consommation**.

2.3. LE CRÉDIT AGRICOLE DES SAVOIE SE TRANSFORME POUR MIEUX SERVIR SES CLIENTS

Pour accompagner ses ambitions définies lors de son projet stratégique, d'importants investissements ont été menés en 2013. Ces investissements seront renouvelés et accélérés en 2014 pour continuer à favoriser la proximité vis-à-vis de nos clients et la qualité de notre service. Ainsi, le Crédit Agricole des Savoie présente la création d'un pôle d'expertise Agriculture Agro Alimentaire basé à l'agence entreprise de Chambéry pour les départements 73 et 74, et qui sera opérationnel en 2014. S'adressant à plus de 200 acteurs clients du secteur, il aura pour vocation de leur apporter tous les services de financement et d'ingénierie financière.

Banque coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole des Savoie s'engage à bâtir une relation durable avec tous ses clients, dont ceux qui rencontrent des difficultés financières. Ainsi, un nouveau dispositif « La Banque des jours difficiles » testé en 2013 dans les agences de la région Anancy Aravis, va être déployé à l'ensemble des agences en 2014. Un référent sera nommé et formé dans chaque agence, afin de détecter ces situations et de proposer des offres et des conseils mieux adaptés.

Cette dynamique d'investissement et de développement illustre la volonté de transformation du Crédit Agricole des Savoie. Elle prend appui sur la confiance que la Caisse Régionale a, envers les acteurs des Savoie, pour construire et générer un développement durable au service de tous.

2.4. LE BILAN ET LES RATIOS PRUDENTIELS ET DE GESTION

2.4.1. Un total de bilan individuel de 22,7 milliards d'euros

Le total du bilan individuel du Crédit Agricole des Savoie diminue de -1,8% en un an et s'élève à 22,7 milliards d'euros au 31 décembre 2013. Au passif, la baisse de 0,4 milliard d'euros, est induite par une réduction d'emprunts en blanc et avances sur prêts clientèle, contractés auprès de CRÉDIT AGRICOLE SA (1,2 milliards d'euro), alors que la Collecte d'épargne clientèle des dépôts à vue et à terme, progresse de 0,7 milliard d'euro, tout comme le résultat mis en réserve (0,1 milliard d'euro). En contrepartie, et à l'actif, les emplois se réduisent de 0,4 milliard d'euros, et concernent les placements monétaires auprès de CA SA (0,3 milliard d'euro) et les encours de crédits clientèle (0,2 milliard d'euros), alors que l'encours de titres d'investissements croît de 0,1 milliard d'euros.

L'entité consolidante du Crédit Agricole des Savoie est un groupe composé de 5 entités : la Caisse Régionale, les 64 Caisses Locales, CADS Développement, Adret Gestion et Crédit Agricole Financements Suisse SA (détenue à 54,00%) spécialisée dans le financement de l'habitat des ménages, qui totalise un bilan de 5,2 milliards de francs suisses.

Le total du bilan consolidé du Crédit Agricole des Savoie, se chiffre à 26,9 milliards d'euros au 31 décembre 2013 en diminution de -1,7%.

2.4.2. Les Ratios Prudentiels et de Gestion

Au 31 décembre 2013, les fonds propres consolidés selon la définition de la directive européenne « **CRD** » 3 (Capital Requirement Directive) s'élèvent à 2,0 milliards d'euros, et le CRD se situe à 21,01%, contre 18,76% au 31 décembre 2012.

Cet indicateur témoigne d'une forte capacité du Crédit Agricole des Savoie à financer son activité et à accompagner le développement de son marché.

Le **Ratio de liquidité** atteint 144% au 31 décembre 2013.

Le **ROE** (return on equity), résultat net rapporté aux capitaux propres, s'élève à 8,64%. Ce ratio diminue sur un an de 0,54 point, du fait de la hausse, de 9,5%, des réserves de la Caisse Régionale, au dénominateur, alors que, le résultat net progresse de 1,9%, au numérateur.

Ce résultat net rapporté au total bilan (**ROA**, return on assets) progresse de 2 points de base à 0,58 %, du fait de la baisse du total bilan de -1,8%.

2.4.3. Les facteurs de risques (IFRS 7)

Le CA des Savoie met en œuvre des processus et dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise de ses risques mesurables (risques de contrepartie, de marché, de placement et d'investissement, de taux d'intérêt global, de change, de liquidité, opérationnels) adaptés à ses activités, ses moyens et à son organisation et intégrés au dispositif de contrôle interne. Ces dispositifs ont été renforcés dans le cadre de la démarche du Groupe CA pour l'application du ratio international de solvabilité « Bâle II », en mars 2009.

Les principaux facteurs de risques auxquels est exposé le Crédit Agricole des Savoie, à savoir le risque de contrepartie, le risque de marché et de taux, font l'objet d'un suivi particulier. En outre les principales expositions en matière de risques de crédits bénéficient d'un mécanisme de contre-garantie interne au Groupe.

Pour les principaux facteurs de risque mentionnés ci-dessus, le CA des Savoie a défini de façon précise et revoit au minimum chaque année les limites et procédures lui permettant d'encadrer, de sélectionner a priori, de mesurer, de surveiller et de maîtriser les risques.

Ainsi, pour ces principaux facteurs de risque identifiés, il existe un dispositif de limites qui comporte :

- des limites globales, formalisées sous la forme de Politique Risque, de règles de division des risques, d'engagements par filière, par facteur de risque de marché, etc. Ces limites, établies en référence aux fonds propres et/ou aux résultats du Crédit Agricole des Savoie ont été validées par l'organe exécutif et présentées à l'organe délibérant.
- des limites individuelles cohérentes avec les précédentes, accordées dans le cadre de procédures strictes : décisions sur la base d'analyses formalisées, notations, délégations, double regard (double lecture et double signature) lorsqu'elles atteignent des montants ou des niveaux de risque le justifiant.

Le Crédit Agricole des Savoie mesure ses risques de manière exhaustive et précise, en intégrant l'ensemble des catégories d'engagements (bilan, hors-bilan) et des positions, en consolidant les engagements sur les sociétés appartenant à un même groupe, en agrégeant l'ensemble des portefeuilles et en distinguant les niveaux de risques.

Ces mesures sont complétées d'une évaluation régulière basée sur des « scénarios catastrophes », appliqués aux expositions réelles et aux limites.

Les méthodologies de mesure sont documentées et justifiées. Elles sont soumises à un réexamen périodique afin de vérifier leur pertinence et leur adaptation aux risques encourus.

Le CA des Savoie assure la maîtrise des risques engagés. Cette surveillance passe par :

- un suivi permanent des dépassements de limites et de leur régularisation, du fonctionnement des comptes,
- par une revue périodique des principaux risques et portefeuilles, portant en particulier sur les « affaires sensibles »,
- et par une révision au moins annuelle de tous les autres.

La correcte classification des créances fait l'objet d'un examen mensuel au regard de la réglementation en vigueur (créances douteuses notamment). L'adéquation du niveau de provisionnement aux niveaux de risques est mesurée à intervalles réguliers par le comité risques.

Les anomalies identifiées, les classifications comptables non conformes, ainsi que les cas de non-respect des limites globales ou des équilibres géographiques et sectoriels, sont rapportés aux niveaux hiérarchiques appropriés, soit l'organe exécutif, soit l'organe délibérant.

2.4.3.1. Risque de crédit

Le risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Caisse Régionale. L'engagement peut être constitué de prêts, titres de créances ou de propriété ou contrats d'échange de performance, garanties données ou engagements confirmés non utilisés.

Organisation de la fonction «risques de crédits» au CADS :

L'activité « distribution des crédits » est répartie au sein de 2 directions :

La Direction des Entreprises et de l'International pour les crédits distribués

- Aux entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 1,5 M€, et/ou un niveau d'encours de crédits supérieur à 2 M€, à l'exclusion
 - des professions libérales de santé, pharmacies et notaires,
 - et des secteurs suivants où s'appliquent des règles spécifiques : concessions motos et autos, grandes et moyennes surfaces, commerce de détail et hôtellerie, autres professions libérales que celles citées ci-dessus, tour operator et associations...
- Aux collectivités publiques territoriales, leurs regroupements (syndicats, districts, communautés...), ainsi que leurs établissements publics, les sociétés d'économie mixte (SEM), quelle que soit leur activité économique exercée et ce, du fait qu'elles sont majoritairement détenues par des structures publiques.
- Aux sociétés de remontées mécaniques (hors SEM), dont le chiffre d'affaires ou l'encours de crédit est supérieur à 1,5 M€.
- Aux promoteurs immobiliers et aux marchands de biens ainsi qu'aux investisseurs locatif/ Loueurs de Meublés Professionnels (LMP) / locatif saisonnier sous réserve d'un projet supérieur à 1 M€ et/ou d'encours supérieurs à 4 M€. Remarque : Si les revenus induits par le LMP sont supérieurs à ou égaux à 50% du montant total des revenus de l'emprunteur, le financement n'est plus du ressort de la Direction des Entreprises et de l'International (DEI) mais de la Direction des Crédits et des Flux.

La Direction des Crédits et des Flux pour toutes les autres activités.

Dispositif de surveillance

Les engagements

Chacune de ces deux directions assure la distribution des crédits via des procédures ad-hoc ainsi que le suivi des encours jusqu'à la procédure de recouvrement amiable. Les crédits en phase de recouvrement judiciaire sont suivis au sein d'un service rattaché à la Direction Financière et Epargne.

Le service Contrôle Permanent et Risques abrite une unité dédiée au contrôle central des risques, laquelle est chargée de la surveillance et de la maîtrise des risques de crédit.

Le niveau de délégation peut varier, entre autres, en fonction de la nature et du montant du crédit, ainsi que du grade Bâle 2 de la contrepartie. Il s'établit entre le directeur d'agence, le service concerné au siège, un comité des prêts qui se réunit chaque semaine, ou un comité des affaires qui se réunit bimensuellement.

Le processus d'octroi comprend donc plusieurs comités de décision internes :

- le comité des prêts composé d'administrateurs de la Caisse Régionale désignés par le conseil d'administration qui se réunit chaque semaine afin de traiter des dossiers d'engagement des marchés de proximité (particuliers, professionnels et agriculteurs) de la Caisse Régionale sortant de la délégation des organes de direction de la Caisse Régionale. Le choix des administrateurs membres tient compte de leur compétence comme de leur diversité géographique afin de leur permettre d'appréhender au mieux les dossiers qui leur sont présentés.
- le comité des affaires composé d'administrateurs de la Caisse Régionale désignés par le conseil d'administration se réunit bimensuellement afin de traiter des dossiers d'engagement de la Caisse Régionale sortant de la délégation des organes de direction de la Caisse Régionale pour les marchés entreprises, collectivités locales et promotion immobilière et sortant de la délégation du comité des prêts pour le marché de proximité. Le rôle et le fonctionnement du comité des affaires sont à l'identique de celui du comité des prêts.

La commission des affaires se réunit préalablement au comité des affaires pour examiner les dossiers de crédit et émettre un avis pour présentation en comité. Les membres titulaires sont le directeur des entreprises et de l'international et le responsable du service concerné ainsi que certains de ses collaborateurs.

Selon des seuils définis selon les marchés et le risque Bâle 2, voire selon les secteurs d'activité, le RCPR donne un avis risque indépendant répondant ainsi à la lettre jaune 2008-0361 qui recommandait l'analyse des dossiers significatifs par une unité indépendante des entités opérationnelles.

Processus de surveillance des concentrations

Une politique de sélection, de limitation, de division et de partage des risques spécifiques à la Caisse Régionale est établie avec des données chiffrées par domaine d'activité. Des limites globales individuelles ont été formalisées afin d'encadrer les risques de concentration et ainsi de conduire à une diversification des risques.

Les engagements dépassant un seuil défini pour chaque domaine d'activité sont présentés annuellement en Conseil d'Administration. D'autre part, l'ensemble des contreparties gérées à la Direction des Entreprises et de l'International et relevant de la décision du Conseil d'Administration font l'objet d'une présentation annuelle systématique devant cette instance.

Depuis 2010, et sur la base des données fournies par le groupe central, une analyse de l'ICAAP (adéquation du capital interne) la surveillance des taux de concentration individuels et sectoriels fait l'objet d'un rapprochement avec le niveau des fonds propres de la CR. Ainsi, le niveau des concentrations est régulièrement surveillé en rapport avec le niveau des fonds propres et selon la méthode groupe.

Au 31/12/2013, les 20 plus grands risques nets déclarés représentent 893 M€ contre 806 M€ à fin décembre 2012 (source déclaration des grands risques et risques bruts).

Processus de suivi des contreparties défaillantes

Semestriellement sont également présentés au Conseil d'Administration :

- les encours de crédit sains, en défaut ainsi que les créances douteuses et litigieuses (CDL) les plus significatifs pour chacune des filières,
- la ventilation des encours de crédit sains et CDL par zone géographique et par marché pour la banque de détail,
- la cartographie Bâle 2 des encours de crédit pour chaque segment de notation,
- les taux de défaut et de CDL et les taux de couverture des provisions par marché,
- les dotations aux provisions et les pertes par marché,
- les limites globales et individuelles
- les risques sur CRÉDIT AGRICOLE FINANCEMENTS SUISSE

Le suivi des risques de crédits fait l'objet de plusieurs comités internes :

- le comité risques où siègent le Directeur Général, les 2 directeurs généraux adjoints, le directeur des crédits, le directeur des affaires et de l'international, le directeur financier, le responsable des Risques et des Contrôles Permanents (RCPR), les responsables des services recouvrement amiable, recouvrement judiciaire, comptable et fiscal, le responsable de l'unité contrôle central des risques, ainsi que, selon les sujets évoqués, les responsables de marchés de la Direction des Crédits et des Flux (DCF) et de la Direction des Entreprises et de l'International (DEI). Ce comité se réunit trimestriellement afin d'assurer le suivi et l'analyse des risques (crédits, juridiques, opérationnels) de la Caisse Régionale ainsi que les provisions et pertes enregistrées. Il prend toute disposition s'agissant d'action à conduire dans le cadre de la gestion et de la prévention des risques
- Le comité opérationnel crédits où siègent le Directeur des Crédits et des Flux, le RCPR, les responsables recouvrement amiable, recouvrement judiciaire et contrôle central des risques et selon les sujets le Directeur des Affaires et de l'International. Ce comité se réunit mensuellement pour notamment suivre les indicateurs risques crédits, analyser les études risques Banque de France (BDF) ou tout autres organismes, recenser les besoins de revue de portefeuille risqué, analyser les données Bâle 2 par secteur d'activité...
- Le comité Recouvrement Amiable (REA) / Réseau de Proximité (RXP) où siègent le Directeur des Crédits et des Flux, le responsable de service Recouvrement Amiable et ses responsables d'unité et les chargés de prévention PART, PRO et AGRI. Ce comité se réunit tous les mois.
- Le comité REA/Recouvrement Judiciaire (REJ) où siègent Directeur des Crédits et des Flux, le responsable de service REA et ses 2 responsables d'unité et le responsable de service Recouvrement Judiciaire. Ce comité se réunit tous les 2 mois.

Processus de revue de portefeuille

Afin de prévenir toute survenance de risques, la Caisse Régionale s'est dotée d'un dispositif matérialisé par des revues de portefeuille dédiées à chaque marché, pour les principaux :

- revue des contreparties avec indicateur de risque Bâle 2 Fort pour chacun des points de vente du réseau de proximité,
- revue des principales contreparties du secteur CHR (café hôtel restaurant) et BTP sur la banque de détail,
- revue des contreparties ciblées par le logiciel ALERT' pour le marché des Entreprises.

Ces revues de portefeuilles sont organisées dans chacune des directions en lien étroit avec la filière risques qui opèrent un double regard à partir des critères Bâlois : encours sains, sensibles et défaut.

Enfin, annuellement une revue des grands engagements est réalisée en présence du Directeur Général et des deux directeurs généraux adjoints.

Le dispositif de notation

Depuis fin 2008, l'Autorité de Contrôle Prudentiel a autorisé le Crédit Agricole et, en particulier, la Caisse Régionale, à utiliser les systèmes de notation internes au Groupe pour le calcul des exigences en fonds propres réglementaires au titre du risque de crédit Banque de détail et Corporate.

La gouvernance du système de notation s'appuie sur le Comité des Normes et Méthodologies présidé par le Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe, qui a pour mission de valider et de diffuser les normes et méthodologies de mesure et de contrôle des risques.

Sur le périmètre de la banque de détail, la Caisse Régionale a la responsabilité de définir, de mettre en œuvre et de justifier son système de notation, dans le cadre des standards Groupe définis par Crédit Agricole S.A. Ainsi, la Caisse Régionale dispose de modèles Groupe d'évaluation du risque.

Sur le périmètre de la clientèle Entreprises, la Caisse Régionale dispose de méthodologies de notation Groupe utilisant des critères tant quantitatifs que qualitatifs.

Dans le cadre de la mise en place du dispositif Bâle 2, la Caisse Régionale a implanté les outils nationaux de notation de sa clientèle. La notation de sa clientèle est effectuée et utilisée notamment dans le cadre de sa politique de distribution des crédits et de gestion des risques.

Par ailleurs, il existe des systèmes de notation spécifiques à chaque catégorie de clientèle (ou marché) :

- crédits à la consommation : la distribution des crédits en €uro est essentiellement gérée par Crédit Agricole Consumer Finance, le scoring est amendé avec les données Bâle 2 de la Caisse Régionale.
- crédits à l'habitat : la note Bâle 2 permet de répartir notre clientèle en 5 grades de risque (Très Faible, Faible, Moyen, Fort, Avéré). Le niveau de délégation d'octroi des crédits est fondé sur ces critères ainsi que sur un score qui s'appuie sur des données comportementales de type bancaire ou Crédit. Pour le marché de l'habitat, l'outil de notation (scoring) est un outil paramétré par CRÉDIT AGRICOLE SA. Il est également largement utilisé au sein des autres Caisses Régionales.
- crédits aux professionnels et à l'agriculture : la note Bâle 2 permet de répartir les contreparties en 5 grades de risque (Très Faible, Faible, Moyen, Fort, Avéré) et de déterminer une politique de crédit spécifique à chacun de ces grades. Comme pour le marché des particuliers, les usages Bâle 2 sont introduits dans les grilles de délégation. Existe également le score de prêts qui s'appuie sur des données comportementales de type bancaire ou crédit.
- crédits aux entreprises : la Caisse Régionale dispose de méthodologies de notation Groupe utilisant des critères tant quantitatifs que qualitatifs. La notation utilisée est celle de l'outil « ANADEFI » dont les grilles sont différenciées selon les segments de notation voir les objets de financement. Par ailleurs, un outil « ALERT » permet de détecter les dossiers présentant des risques potentiels.
- crédits aux collectivités locales : ANADEFI, outil national, est utilisé pour la notation des comptes administratifs des collectivités publiques et assimilés.

Mesure du risque de crédit

La mesure des expositions au titre du risque de crédit intègre les engagements tirés et les engagements confirmés non utilisés. Concernant la mesure du risque de contrepartie sur opérations de marché, celle-ci intègre les positions en cash et les dérivés. Pour les dérivés, l'assiette du risque correspond à la somme de la valeur positive du contrat et d'un coefficient de majoration appliqué au nominal. Ce coefficient appelé « add-on » représente le risque de crédit potentiel lié à la variation de la valeur de marché des instruments dérivés sur leur durée de vie restant à courir.

Politique de provisionnement et de couverture des risques

Le Crédit Agricole des Savoie a convergé en octobre 2011 vers les normes homogènes d'application des CDL édictées par la Direction Risques Groupe CASA. En conséquence, depuis cette date tous les encours ayant plus de 90 jours de retard sont comptabilisés en CDL, hormis les encours habitat et les collectivités publiques qui le sont à partir de 180 jours.

Les intérêts de toutes les créances sont provisionnés à 100%. Les créances peuvent être forcées en CDL dès lors qu'elles présentent un risque, sur décision des directions concernées, en fonction du niveau de risque attaché au dossier. Par ailleurs, les prêts de restructuration deviennent CDL dès le premier jour de retard.

Le provisionnement des dossiers se fait au fil de l'eau en fonction du type de crédit, de la garantie associée et du risque résiduel.

Les règles de comptabilisation des créances en Suisse étant sensiblement différentes des normes françaises, le travail de consolidation des comptes de Crédit Agricole Financement (Suisse) consiste à retraiter le stock de créances de cette entité selon les normes françaises pour la détermination des créances CDL afin d'assurer la cohérence des comptes consolidés. Les provisions affectées sont déterminées au fil de l'eau pour tout nouveau dossier. Par ailleurs, une revue systématique de l'ensemble des dossiers provisionnés est réalisée semestriellement.

En tant qu'établissement de crédit soumis à la loi bancaire, le Crédit Agricole des Savoie assume la responsabilité des opérations qu'elle initie. Toutefois, au titre de ses missions d'organe central du réseau, Crédit Agricole S.A. garantit la liquidité et la solvabilité des Caisses régionales.

Ainsi, la Caisse Régionale sollicite la couverture, sur certains de ses engagements, de Foncaris, établissement de crédit, filiale à 100 % de crédit Agricole SA. Chaque Caisse Régionale détermine tous les 3 ans son seuil d'éligibilité (seuil à partir duquel la garantie Foncaris est obligatoire). A partir du 21 juin 2013, le Crédit Agricole des Savoie a opté pour un seuil défini à 5% des FP prudentiels de la CR.

En revanche, FONCARIS, ouvre la possibilité de présenter une demande de couverture pour tout dossier compris entre 50% et 100% du seuil retenu par la Caisse Régionale.

Il est également possible de demander une couverture à hauteur de 25% sur les contreparties sensibles ou en défaut hors procédure judiciaire pour tous les engagements, y compris sur les CT lors du renouvellement de la garantie.

Toutefois, dans un pool intra-CAM formalisé, l'éligibilité à la couverture de FONCARIS peut être demandée par toute Banque membre du pool intra-CAM (même si les engagements portés par cette dernière n'atteignent pas son propre seuil), si les engagements portés par la Banque chef de file sont éligibles dans le cadre de l'éligibilité obligatoire.

Dans le cas de l'éligibilité optionnelle du chef de file, les engagements des CR suiveuses ne sont pas éligibles à la couverture de Foncaris.

En cas de défaut effectif, la Caisse régionale est indemnisée à hauteur du pourcentage de contre-garantie de sa perte résiduelle après mise en jeu des sûretés et épuisement de tous les recours.

Au 31 décembre 2013, la garantie de Foncaris porte sur 6 dossiers (groupes de risque au sens de Bâle 2) pour 39 millions d'Euro.

Par ailleurs, les garanties reçues et sûretés figurent au paragraphe 8 de la note annexe aux comptes consolidés.

Afin de couvrir plus largement ses risques, à la lumière des incidents survenus dans le passé, le Crédit Agricole des Savoie définit une politique de provisionnement sectoriel basée sur des stress scénarii.

Pour ce faire, la méthode consiste en une analyse des bases historiques. Sont retenues les 3 ou 5 années les plus sinistrées en matière de taux de CDL et de taux de casse sur les domaines : immobilier locatif, frontaliers, agriculture, CHR, BTP, sous-traitance industrielle, montage.

On distingue 2 types de créances dépréciées :

- celles dépréciées sur base individuelle : il s'agit de créances analysées individuellement et assorties de dépréciation
- Celles dépréciées sur base collective, couvertes par la provision pour risque collectifs crédits et les provisions sectorielles : il s'agit de créances non dépréciées sur base individuelle pour lesquelles la dépréciation est déterminée par ensemble homogène de créances dont les caractéristiques de risque de crédit sont similaires.

Coût du risque

Le coût du risque de crédit, figure au paragraphe 4.8 de la note annexe aux comptes consolidés, et s'établit à 21,75 M€ au 31 décembre 2013, soit une baisse de 35% sur l'année mobile.

2.4.3.2. Risque de marché

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de marchés notamment : les taux d'intérêts, les taux de change, le cours des actions, le prix des matières premières, ainsi que de leur volatilité implicite.

La Caisse Régionale est exposée au risque de marché sur les éléments de son portefeuille de titres et de dérivés lorsque ces instruments sont comptabilisés en juste valeur (au prix de marché). Elle peut aussi être exposée pour des positions valorisées au coût (cas du titres RUE LA BOETIE dont la valorisation est dépendante du cours de CASA).

On distingue comptablement le Trading book et le Banking book. La variation de juste valeur du Trading book se traduit par un impact sur le résultat. La variation de juste valeur du Banking book se traduit par un impact sur les fonds propres consolidés.

Organisation générale et dispositif de surveillance

Le Conseil d'Administration décide annuellement la politique financière du Crédit Agricole des Savoie sur propositions du Directeur Général.

Le Comité de Gestion Financière -qui regroupe les deux Directeurs Généraux Adjointes, le Directeur Financier, le RCPR, les responsables des services Trésorerie-Finances, Statistiques et Contrôle de Gestion, Comptable et Fiscal, ainsi que les responsables des unités Gestion Actif-Passif et Contrôle Permanent et Conformité, un trésorier, établit la politique du risque de taux global et la politique de financement des crédits et de la liquidité, la politique Fonds Propres (ressources-emplois), qui seront proposées au Conseil d'Administration après avoir été arrêtée par la Direction Générale.

A l'issue de ce comité, une fiche de décision est établie, signée par le Directeur Général Adjoint et envoyée aux membres participants ainsi qu'à l'équipe de direction et au responsable du service Audit Risques Management.

Par ailleurs, un reporting des activités du service Trésorerie-Finances et du service Statistiques et Contrôle de Gestion est établi mensuellement à destination des mêmes personnes (carnets de bord).

Enfin, un document de mise en œuvre de la politique financière et de trésorerie incluant les délégations accordées aux collaborateurs du service Trésorerie-Finances et Statistiques et Contrôle de gestion en fonction des différentes activités, est revu périodiquement et signé par le Directeur Général.

Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché

Pour le Crédit Agricole des Savoie, les risques de marché se situent à 2 niveaux :

1. les placements de fonds propres
2. les instruments dérivés figurant dans le hors bilan des comptes sociaux

Placements des excédents de fonds propres :

La grille d'allocation cible des placements est établie annuellement en Comité de Gestion Financière puis présentée en Conseil d'Administration pour validation.

Elle est déterminée à partir de plusieurs paramètres et études :

- grille d'allocation cible de l'année en cours et grille réelle,
- contexte économique et marchés de taux et d'indices anticipés,
- besoin de contribution au Produit Net Bancaire, de constitution de réserve en plus value latente, de réserves de liquidité.
- analyse selon méthode interne du service Trésorerie-Finances,
- étude selon méthode « value At Risk » (rendement espéré dans une loi normale ou perte potentielle maximale dans un seuil de confiance et d'horizon donné) à partir du modèle de AMUNDI, société de gestion d'actifs du groupe CA.
- confrontation à 2 scénarii catastrophe qui sont recalculés mensuellement dans le carnet de bord :
 - soit hausse des taux de 2%, baisse des marchés actions de 20%, diminution des actifs alternatifs de 10% et du monétaire dynamique de 2.5% ;
 - soit hausse des taux de 2%, baisse du marché actions de 40% , diminution des actifs alternatifs de 10% et du monétaire dynamique de 2.5%,
- détermination de seuils d'alerte à 3 niveaux : Directeur Financier, Comité de Gestion Financière et Bureau du Conseil d'Administration et fonction d'une évolution globale des plus values latentes d'une part, de l'atteinte de certains niveaux de marché par classe d'actifs, d'autre part. Le suivi des positions s'effectue à partir d'un portefeuille synthétique représentatif du portefeuille réel. Le Crédit Agricole des Savoie dispose ainsi d'un outil de valorisation en temps réel en liaison directe avec SIX. TELEKURS.

Les 2 derniers points répondent particulièrement aux exigences des articles 26, 27, 32 et 33 de l'arrêté du 31 mars 2005 modifiant le Comité de Réglementation Bancaire et Financière (CRBF) 97-02 concernant la mesure des risques de marché et les systèmes de surveillance et de maîtrise de ces risques.

Les instruments dérivés :

Les instruments dérivés utilisés au Crédit Agricole des Savoie sont classés en macro couverture ou en micro couverture dans les comptes sociaux en normes françaises.

En normes internationales IFRS, la plupart des instruments se retrouvent en couverture de juste valeur et la variation de valeur de ces instruments se trouve contrebalancée par une variation de valeur dans le sens opposé des éléments couverts dans le compte de résultat consolidé.

Les ventes à terme de CHF qui viennent couvrir la marge des prêts en CHF figurent en couverture de flux de trésorerie. Leur variation de valeur impacte les fonds propres.

Les opérations figurant en trading sont généralement des opérations clientèles retournées instantanément avec des contreparties bancaires, ce qui implique un très faible impact sur le compte de résultat. On notera également les swaps de devises qui viennent couvrir, en bilan individuel et en normes françaises, les prêts subordonnés accordés à notre filiale Crédit Agricole Financement (Suisse) SA.

Par conséquent, le risque de marché sur ces instruments dérivés ne présente pas d'incidence significative sur le compte de résultat ou sur le bilan.

Politique de provisionnement et de couverture des risques

Concernant les placements de fonds propres : Les titres détenus jusqu'à l'échéance sont valorisés au coût historique après amortissement des primes et décotes, aussi bien dans les comptes sociaux que dans les comptes consolidés. Les lignes figurant en actifs disponibles à la vente qui sont en moins-value latente sont systématiquement provisionnées dans les comptes sociaux. Dans les comptes consolidés, les dépréciations des lignes en moins-value latentes impactent le résultat dès qu'elles présentent un caractère durable. Elles figurent à leur valeur de marché dans les comptes consolidés aux normes IFRS.

La moins-value latente est établie par différence entre la valeur comptable et la valeur de marché calculée à partir de la valeur liquidative à la date d'arrêté ou, à défaut, à partir de la dernière valeur liquidative connue.

La couverture des risques est en partie assurée par une diversification importante des supports de placement dans les différentes classes d'actif qui vient diminuer la volatilité globale du portefeuille.

Les instruments dérivés ne sont quant à eux pas concernés par ce point et résultent d'opérations de couverture retenues pour leur valeur de marché.

Risques de taux

Le risque de taux correspond au risque de variation de juste valeur (ou au risque de variation des flux de trésorerie futurs) des actifs et passifs de la Caisse Régionale du fait de l'évolution des taux d'intérêt.

Risque de change

Le risque de change correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution du cours d'une devise.

En 2013, le Crédit Agricole des Savoie a une position de change inférieure à la limite 2% des fonds propres et n'a donc pas de fonds propres à immobiliser face à ce risque.

Par ailleurs, la forte activité crédits en francs suisses liée à la position géographique frontalière de la Caisse Régionale, génère un risque sur la marge de ces crédits. Cette marge est couverte à 90 % les deux premières années puis de façon dégressive jusqu'à 10 ans par des ventes à terme de francs suisses.

Risque de prix

Le risque de prix résulte de la variation de prix et de volatilité des actions et des matières premières, des paniers d'actions ainsi que des indices sur actions.

Sont notamment soumis à ce risque : les titres à revenu variable, les dérivés actions et les instruments dérivés sur matières premières.

Ce risque a été traité dans le point précédent.

2.4.3.3. Risque de liquidité et de financement

Le risque de liquidité et de financement désigne la possibilité de subir une perte si l'entreprise n'est pas en mesure de respecter ses engagements financiers en temps opportun et à des prix raisonnables lorsqu'ils arrivent à échéance.

Ces engagements comprennent notamment les obligations envers les déposants et les fournisseurs, ainsi que les engagements au titre d'emprunts et de placements.

Le Crédit Agricole des Savoie, en tant qu'établissement de crédit, respecte les exigences en matière de liquidité définies par les textes suivants :

- le règlement CRBF n° 88-01 du 22 février 1988 relatif à la liquidité,
- L'instruction de la Commission bancaire n° 88-03 du 22 avril 1988 relative à la liquidité,
- L'instruction de la Commission bancaire n° 89-03 du 20 avril 1989 relative aux conditions de prise en compte des accords de refinancement dans le calcul de la liquidité.

Compte tenu des spécificités du Crédit Agricole des Savoie en matière de financement de l'activité crédits en devises, et de la constitution progressive du LCR qui deviendra norme réglementaire en 2015, le ratio de liquidité standard visé est de 130%. En ce qui concerne l'année 2013, le ratio de liquidité du CA des Savoie s'est situé en moyenne à 156 %.

En outre la Caisse Régionale respecte la convention interne au groupe Crédit Agricole, dite « Convention OFI Liquidité », signée début 2011, et qui régit les relations entre la Caisse Régionale et Crédit Agricole SA sur l'encadrement des risques de liquidité.

2.4.3.4. Couverture des risques de flux de trésorerie et de juste valeur sur taux d'intérêts et de change

Les instruments financiers dérivés utilisés dans le cadre d'une relation de couverture sont désignés en fonction de l'objectif poursuivi

- de couverture de juste valeur,
- de couverture de résultats futurs,
- de couverture d'un investissement net en devise

Chaque relation de couverture fait l'objet d'une documentation formelle décrivant la stratégie, l'instrument couvert et de couverture ainsi que la méthodologie d'appréciation de l'efficacité.

Couverture de juste valeur

Les couvertures de juste valeur modifient le risque de variation de juste valeur d'un instrument à taux fixe causées par les évolutions de taux d'intérêts. Ces couvertures transforment des actifs ou des passifs à taux fixe en éléments à taux variables. Les couvertures de juste valeur comprennent notamment la couverture de prêts, de titres, de dépôts et de dettes subordonnées à taux fixe.

En terme de macro couverture, le Crédit Agricole des Savoie couvre son risque à la variation des taux et à la hausse de l'inflation, par des swaps classés en couverture de juste valeur (couverture des passifs DAV et épargne bilan)

En micro couverture sont concernés :

- la couverture spécifique de crédits à taux fixe en euros et en francs suisses
- la couverture des prêts capés par achats de caps en euros et en francs suisses
- la couverture des certificats de dépôt négociable (CDN) et dépôts à terme (DAT) à taux fixe en euros

Couverture de flux de trésorerie

Les couvertures de flux de trésorerie modifient notamment le risque inhérent à la variabilité des flux de trésorerie liés à des instruments portant intérêt à taux variable.

La couverture de flux de trésorerie concerne les marges des crédits en francs suisses.

En effet, la forte activité crédits en francs suisses liée à la position géographique frontalière de la Caisse Régionale, génère un risque de change sur la marge de ces crédits. Cette marge est micro couverte en flux de trésorerie à 90% les deux premières années puis de façon dégressive jusqu'à 50 % à 10 ans par des ventes à terme de francs suisses.

2.4.3.5. Risques opérationnels

Le risque opérationnel correspond à la possibilité de subir une perte découlant d'un processus interne défaillant ou d'un système inadéquat, d'une erreur humaine ou d'un événement externe qui n'est pas lié à un risque de crédit, de marché ou de liquidité.

En 2004, le déploiement du dispositif risques opérationnels « EUROPA » a permis de réaliser une cartographie, pour l'ensemble des Caisses régionales et de leurs filiales, permettant ainsi de recenser et de qualifier les risques opérationnels avérés et potentiels..

En 2005, le Groupe CA a poursuivi la mise en œuvre du dispositif avec le déploiement de l'outil « OLIMPIA » qui permet de collecter les incidents survenus depuis le 1er janvier.

Cette démarche quantitative et uniquement rétrospective permet de mesurer les fréquences des incidents ainsi que leurs impacts financiers.

Méthodologie utilisée pour le calcul des exigences de fonds propres :

La Caisse Régionale met en œuvre la méthode de mesure avancée (Approche de Mesure Avancée) pour les risques opérationnels. Le dispositif défini par le Groupe et décliné dans la Caisse Régionale vise à respecter l'ensemble des critères qualitatifs (intégration de la mesure des risques dans la gestion quotidienne, indépendance de la fonction risques, déclaration périodique des expositions au risque opérationnel...).....En méthode avancée, la Caisse Régionale peut prendre en compte les effets de l'assurance pour diminuer l'exigence en fonds propres dans la limite de 20% du total des fonds propres alloués aux risques opérationnels.

La CR des Savoie procède annuellement à la révision de la cartographie de ses Risques Opérationnels. Ce dispositif permet d'évaluer le coût du risque opérationnel, d'en analyser l'évolution et les composantes, afin d'établir des priorités en matière d'actions correctrices ou de politique de couverture via la mise en place de polices d'assurance.

Sur le 1^{er} semestre 2013, le dispositif de test de Plan de Repli Utilisateurs (PRU) s'est poursuivi. Le programme a été adapté sur le 2nd semestre compte tenu des impacts de la migration informatique de la CR vers le système d'information unique NICE.

Le dispositif national de gestion de crise (auquel est associé la Caisse Régionale par association de ses correspondants désignés) est testé chaque semestre.

2.4.3.6. Assurances et couverture des risques

Le Crédit Agricole des Savoie souscrit des polices d'assurances visant à la protection de son bilan ou du compte de résultat :

- responsabilité civile courtage dans le cadre de l'activité de courtier plaçant les produits des compagnies d'assurance vie ou dommage du Groupe Crédit Agricole ou d'autres compagnies.
- responsabilité civile d'exploitation pour les dommages accidentels susceptibles d'être causés aux tiers par les activités du Crédit Agricole des Savoie.
- globale de banque incluant notamment une garantie « détournement / escroquerie ».
- multirisques bureaux / tous risques machines pour les dommages accidentels ou de malveillance aux biens immobiliers et mobiliers (dont matériels informatiques) du Crédit Agricole des Savoie, incluant plusieurs volets de responsabilité civile spécifiques.
- préjudices financiers : pertes financières consécutives aux dommages couverts par les polices « Multirisques Bureaux » et « Tous Risques Machines ».
- responsabilité civile du banquier qui a pour objet de garantir les conséquences pécuniaires en cas de dommages Corporel, Matériel et Immatériel à l'égard d'autrui.
- assurance Individuel accident et agression, des garanties qui couvrent les dommages en cas de préjudice aux Clients, Administrateurs et Collaborateurs

2.4.3.7. Risques de non-conformité

La fonction conformité dans l'entreprise dispose de l'autorité, des ressources, de l'expertise nécessaires et d'un accès à toutes les informations utiles à l'exercice de sa mission. Le Responsable du Contrôle de la Conformité (RCC) est chargé de cette fonction et de l'établissement de tout rapport en lien avec la conformité. Il est le garant de la réputation et de la protection de l'image de la Caisse Régionale et participe à celle du Groupe Crédit Agricole.

Pour répondre à l'exigence de maîtrise des risques de non-conformité, il procède à une évaluation au moins annuelle des risques de non-conformité au sens du Comité de la Réglementation Bancaire et Financière (CRBF) 97-02 et ce sur l'ensemble du périmètre de contrôle interne de l'entité (y compris les activités externalisées).

Le CA des Savoie applique la méthodologie du groupe Crédit agricole SA basée sur une cartographie des risques de non-conformité. Comme en 2012, l'évaluation des risques de non-conformité 2013 a porté sur 32 événements de risques regroupés en 6 thèmes :

- identification des clients et dispositif de sécurité financière
- relation commerciale,
- conformité des opérations, des nouveaux produits et des nouvelles activités,
- conflits d'intérêts
- règles de déontologie des personnes concernées (collaborateurs, administrateurs, prestataires)
- dispositions législatives et réglementaires.

Dans le même temps, le Crédit Agricole des Savoie a intensifié le suivi des actions entreprises les années précédentes et portant sur :

- le déploiement du plan triennal du groupe de mise en conformité du stock client professionnel, réparti et priorisé en 2 cibles : vigilance renforcé et vigilance standard qui s'étalera sur la période 2013-2014 et 2015
- le maintien d'un processus de contrôle centralisé contribuant à un taux de conformité de 98 % sur les ouvertures de comptes (taux de conformité à 30 jours).

3.1. UN PRODUIT NET BANCAIRE EN HAUSSE DE 2% SUR L'ANNÉE 2013

Le **PNB Total** progresse de +2,0% sur un an à 493,7 M€. La seule marge sur fonds propres et autres, augmente de +3,8% en 2013. Elle intègre 21,6 M€ de plus values dégagées sur titres de placements, nettes des provisions, contre 22,5 M€ un an plus tôt. Les revenus sur titres d'investissements et placements sont supérieurs de 1,7 M€ à l'an passé.

Le **PNB d'Activité** se développe de +1,7% à 439,4 M€, avec une **Marge d'Intermédiation Globale** qui progresse de +3,1% en année mobile à 248,5 M€. Pour autant, et comme les années précédentes, le Crédit Agricole des Savoie a poursuivi sa gestion prévenante à moyen terme. Pour bénéficier de ressources à moindre coût sur les années à venir, ce sont 11,5 M€ de soultes sur remboursements d'avances sur prêts qui ont été enregistrées en 2013. En outre, la Caisse Régionale a perçu 8,9 M€ de commissions sur la collecte CAM, ce qui représente une contraction de -10% par rapport à l'année 2012.

La marge sur commissions clientèle est stable sur un an (0% d'évolution et 190,8 M€). La contribution de l'assurance est en retrait de -1,4%, avec une baisse conjoncturelle de l'assurance en couverture des crédits, mais l'activité lard et assurance vie progressent de +5%. Hors la reprise de la provision sur commission de change, la marge sur gestion des comptes serait stable sur l'année, à l'image de la facturation du dysfonctionnement qui reste très contenue (0,0% sur un an). Même constat de stabilité pour le PNB des services, à périmètre constant. L'activité titres reste en retrait (-10% en un an).

3.2. DES CHARGES DE FONCTIONNEMENT QUI SOUTIENNENT LE DÉVELOPPEMENT

Les charges de fonctionnement ont une hausse limitée de 1,1% sur l'exercice 2013 (242,2 M€), avec des frais de personnel croissant de +1,3% en un an. En effet, et pour accompagner son projet stratégique, le Crédit Agricole des Savoie a créé 42 nouveaux postes de collaborateurs, en plus du renouvellement des départs naturels, principalement sur les métiers du conseil en épargne et en assurance. En outre, la Caisse Régionale a bénéficié du crédit d'impôt compétitivité emploi pour 2,1 M€. La facture de sous-traitance informatique CA Technologies et CA Services se réduit, de -7,5% en un an, conformément au projet de construction du nouveau système d'information, commun aux 39 Caisses Régionales, dénommé « Nouvelle Informatique Convergente et Evolutive ». Les autres charges augmentent de +3,8%, et intègrent des amortissements accélérés d'immobilisations, pour 3,1 M€, concernant des agences destinées à être rénovées à court terme, selon le nouveau concept « Cassiopée ».

L'intéressement et la participation versés aux salariés se chiffrent à 15,9 M€, et progressent de 1,9% sur un an.

Le montant global des charges non déductibles, visées à l'article 39-4 du code général des impôts, s'élève à 53 065 Euros, assorti d'un montant de l'impôt sur les sociétés de 20 165 Euros.

Des investissements qui s'accélèrent

En 2013, le Crédit Agricole des Savoie met en œuvre son projet stratégique « Virtuose », en entreprenant d'importants investissements. C'est un plan de 18,0 millions d'euros, qui a été décidé au titre de l'année 2013, et ce sont 15,8 millions d'euros qui ont été immobilisés au cours de cet exercice. Près des ¾ de ce budget est consacré au développement des Réseaux Commerciaux ou à la mise en œuvre de nouvelles technologies. En 2013, 2 nouvelles agences ont été ouvertes à Albertville Chiriac et Seynod Periaz, et 8 autres agences ont été rénovées et modernisées, selon le nouveau concept d'agence Cassiopée, intégrant toutes les innovations en matière de service et de sécurité. Ces investissements seront renouvelés et accélérés en 2014 pour continuer à favoriser la proximité vis-à-vis de nos clients et la qualité de notre service.

3.3. LE RÉSULTAT BRUT ET LE COEFFICIENT D'EXPLOITATION, DES ATOUTS POUR L'AVENIR.

Du fait de la progression du Produit Net Bancaire et du PNB d'activité, associée à une croissance plus limitée des charges de fonctionnement, le Résultat Brut d'Exploitation (251,6 M€) et le RBE d'activité (197,2 M€) affichent des croissances annuelles respectives de +2,8% et +2,5%.

Les Coefficients d'Exploitation s'améliorent en 2013, puisque le COEX se chiffre à 49,0% et le COEX d'activité à 55,1%. L'efficacité de la Caisse Régionale, traduite dans ces chiffres, donne les moyens au Crédit Agricole des Savoie, de poursuivre, avec sérénité, son plan stratégique à moyen terme, au service de ses clients.

3.4. LES RISQUES : ANTICIPATION ET ACCOMPAGNEMENT STABILISENT LES ENCOURS.

Le Crédit Agricole des Savoie perdure dans sa politique de prévention des risques, et accompagne ses clients dans les moments difficiles. Ainsi, et dans un environnement économique incertain, la croissance des volumes de créances douteuses et litigieuses, en capital, s'est limitée à 2,9% sur l'exercice, pour représenter un montant de 310,2 millions d'euros au 31 décembre 2013. La part des créances douteuses en capital affiche un taux limité de 2,16%. De plus, le CA des Savoie préserve la couverture de ses risques crédits, avec des créances douteuses en capital provisionnées à hauteur de 67,4%.

En 2013, les Provisions Sectorielles ont été dotées de 2,5 millions d'euros, alors que la Provision pour Risques Collectifs Crédits était stable.

Le coût du risque se chiffre à 22,6 millions d'euros au 31 décembre 2013.

Le Fonds pour Risques Bancaires Généraux a été doté pour un montant de 1,8 M€ au 31 décembre 2013. Il est constitué par le Crédit Agricole des Savoie, à la discrétion de ses dirigeants, en vue de faire face à des charges, ou à des risques, dont la concrétisation est incertaine mais qui relèvent de l'activité bancaire. Il est repris pour couvrir la concrétisation de ces risques en cours d'exercice.

3.5. UN RÉSULTAT NET INDIVIDUEL EN CROISSANCE DE 1,9% À 132,2 MILLIONS D'EUROS.

Après un coût du risque contenu, qui fait suite à un Résultat Brut d'Exploitation en hausse, le Résultat net comptable individuel du Crédit Agricole des Savoie s'élève à 132,2 millions d'euros, et progresse de +1,9% sur l'exercice 2013. Par ailleurs, et sous l'effet d'une moindre croissance des plus-values latentes sur titres de placements, l'impôt société diminue de 7 M€ sur un an et se chiffre à 84,9 M€.

Le Conseil d'Administration proposera à l'assemblée générale ordinaire du 27 mars 2014, d'affecter le résultat net de la manière suivante :

- 0,3 M€ au titre de l'apurement du Report à Nouveau, constitué suite à l'application d'une recommandation ANC portant sur la comptabilisation des engagements sociaux.
- 3,4 M€ au titre de l'intérêt à payer aux parts sociales présentes en nos livres au titre de l'année 2013, correspondant à un intérêt de 0,49 euro par part sociale.
- 9,9 M€ au titre de la rémunération versée aux CCA, soit un dividende de 4,21 euros par CCA.
- Le solde des excédents, soit 118,6 M€ :
 - Les $\frac{3}{4}$ à la Réserve Légale : 89,0 M€ ;
 - Le $\frac{1}{4}$ à la Réserve Facultative : 29,6 M€.
- Intérêts et dividendes seront mis en paiement à compter du 18 avril 2014.

Les sommes distribuées sous forme d'intérêts aux parts et de dividendes au titre des 3 exercices précédents sont les suivantes :

- 2012 : 3,9 M€ d'intérêts aux parts sociales éligibles à l'abattement de 40% prévu par l'article 158 du CGI, et 9,7 M€ de dividendes aux CCA.
- 2011 : 5,0 M€ d'intérêts aux parts sociales éligibles à l'abattement de 40% prévu par l'article 158 du CGI, et 10,1 M€ de dividendes aux CCA.
- 2010 : 4,7 M€ d'intérêts aux parts sociales, éligibles à l'abattement de 40% prévu par l'article 158 du CGI, et 9,4 M€ de dividendes aux CCA.
- Il est rappelé que ces intérêts et dividendes sont éligibles à l'abattement de 40 % prévu par l'article 158 du CGI.

3.6. PRINCIPES ET MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers du Crédit Agricole des Savoie sont établis dans le respect des principes comptables applicables en France aux établissements bancaires et conformément aux règles définies par Crédit Agricole S.A., agissant en tant qu'organe central et chargé d'adapter les principes généraux aux spécificités du groupe Crédit Agricole.

La Caisse Régionale des Savoie publie des comptes individuels et des comptes consolidés.

La présentation des états financiers du Crédit Agricole des Savoie est conforme aux dispositions du règlement 91-01 du Comité de la Réglementation Bancaire (CRB), modifié par le règlement 2000-03 du Comité de la Réglementation Comptable (CRC), relatif à l'établissement et à la publication des comptes individuels annuels des entreprises relevant du Comité de la Réglementation Bancaire et Financière (CRBF) lui-même modifié notamment en 2010 par le règlement ANC 2010-08 du 07 octobre 2010 relatif à la publication des comptes individuels des établissements de crédit.

Le Crédit Agricole des Savoie n'a pas enregistré d'évènements pos-clôture significatifs.

3.7. INFORMATIONS SUR LES DÉLAIS DE PAIEMENT

En application de l'article L.441-6-1 du Code de commerce, nous précisons que le solde des dettes de la Caisse Régionale des Savoie, à l'égard de ses fournisseurs, s'élève au 31 décembre 2013 à 2,1 millions d'euros, contre 5,4 millions d'euros au 31 décembre 2012. La Caisse Régionale des Savoie règle les factures dans les jours suivant leur réception, soit un délai maximum de 30 jours date de facture.

4.1. L'ACTIVITÉ ET LES RÉSULTATS DES FILIALES

Les états financiers consolidés incluent :

La Société anonyme « Crédit Agricole Financements », société de droit suisse. Cette structure, créée fin 2000, initialement spécialisée dans le financement des ménages, a diversifié son offre pour devenir une véritable banque de retail (crédit, collecte, moyens de paiement). Le Crédit Agricole des Savoie détient 54,00% de son capital, et le total de son bilan représente 5,2 milliards de francs suisses (CHF) au 31 décembre 2013. A cette date les encours de crédits atteignent 4,7 milliards de francs suisses et progressent de 1,5 % sur l'année. Le résultat net IFRS bénéficiaire de l'exercice 2013 s'élève à 10,4 millions de CHF.

Les Caisses Locales. Le cumul des comptes de résultat de l'exercice 2013 des 64 Caisses locales fait apparaître un résultat net individuel de 6,8 millions d'euros, après l'encaissement de 3,9 millions d'euros d'intérêts sur les parts sociales détenues en Caisse Régionale. La contribution de cette entité au résultat consolidé du Crédit Agricole des Savoie est de 2,9 millions d'euros.

La **Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle CADS développement**, au capital de 16,5 millions d'euros, détenue à 100 % par le Crédit Agricole des Savoie, exerce principalement des activités de holding financière : souscription et gestion de participations financières. La Caisse Régionale lui a consenti une avance de 4 millions d'euros en 2013 afin d'accompagner le développement dans ses prises de participation. Le total bilan aux normes IFRS au 31 décembre 2013 s'élève à 15 millions d'euros et le résultat net à 2,3 millions d'euros.

Adret Gestion est un fonds commun de placement dédié au Crédit Agricole des Savoie et géré par Amundi. Il est investi très majoritairement en OPCVM du Groupe Crédit Agricole dans le cadre d'une gestion diversifiée. Il est consolidé comme une entité spécifique. Au 31 décembre 2013, le total bilan affiche 54,0 millions d'euros, pour un résultat de 4,5 millions d'euros.

4.2. LES DONNÉES CONSOLIDÉES

Les comptes consolidés annuels du Crédit Agricole des Savoie sont élaborés conformément aux normes internationales IFRS :

- dans le respect des normes et procédures de consolidation édictées sous forme de guides opératoires par Crédit Agricole SA,
- sous le contrôle des diligences réglementaires des commissaires aux comptes.

Le Crédit Agricole des Savoie utilise les formats des documents de synthèse (bilan, compte de résultat, état du résultat net et des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres, tableau de variation des capitaux propres, tableau des flux de trésorerie) préconisés par la recommandation ANC n°2013-04 du 7 novembre 2013.

Le Crédit Agricole des Savoie n'a pas enregistré d'évènement post-clôture significatif.

Le Produit Net Bancaire consolidé se chiffre à 550,1 millions d'euros, en progression de +8,0% sur l'année ;

Les charges de fonctionnement consolidées s'élèvent à 272,2 millions d'euros, en hausse de +1,2% sur un an.

Le Résultat Brut d'Exploitation consolidé représente 277,9 millions d'euros et croit de +15,5% sur l'année.

Le Résultat consolidé, part du groupe 2013, s'établit à 159,9 millions d'euros en hausse de +29,5% par rapport à l'exercice précédent.

5.1. LES PERSPECTIVES ÉCONOMIQUES

L'amélioration de l'environnement européen devrait se poursuivre en 2014. L'Allemagne verrait sa croissance accélérer et les pays périphériques pourraient renouer avec une modeste progression de l'activité, l'austérité budgétaire se détendant peu à peu. Dans ce contexte de faible reprise, la capacité de rebond de l'économie française sera mise à l'épreuve. Son redémarrage nécessitera des ressorts supplémentaires à la consommation, tels que la reconstitution des stocks, les exportations et les investissements.

5.2. LES PROJETS DU CRÉDIT AGRICOLE DES SAVOIE EN 2014

Le Crédit Agricole des Savoie se transforme pour un nouveau modèle d'entreprise coopérative de banque, d'assurance et d'immobilier, référent au service de ses clients et des territoires. Les investissements menés en 2013 seront poursuivis et intensifiés en 2014. De nouveaux projets seront déployés en 2014 pour toujours plus d'utilité à nos territoires et clients.

6 - LES RÉSULTATS FINANCIERS DU CA DES SAVOIE

RÉSULTATS FINANCIERS DU CA DES SAVOIE AU COURS DES 5 DERNIERS EXERCICES					
	Exercice 2013	Exercice 2012	Exercice 2011	Exercice 2010	Exercice 2009
1 Situation Financière en fin d'exercice					
Capital Social (K€)	140 976	140 976	140 976	140 976	140 976
Nombre de titres existants (KU)	7 049	7 049	7 049	7 049	7 049
2 Résultat individuel Global des opérations effectives					
Chiffre d'affaires hors taxes (K€)	805 130	846 438	825 640	770 401	833 157
Résultat <u>avant</u> impôt, amort. et provisions (K€)	278 053	257 194	280 010	263 741	246 760
Impôt sur les bénéfices (K€)	84 891	91 983	65 615	83 949	104 418
Résultat <u>après</u> impôt, amort. et provisions (K€)	132 249	129 834	134 501	125 189	115 598
Montant des excédents distribués (K€)	13 346	13 604	15 084	14 098	14 154
3 Résultat des opérations réduit à 1 titre (€)					
Résultat <u>après</u> impôt, mais <u>avant</u> amort. et provisions	27,40	23,44	30,42	25,51	20,19
Résultat <u>après</u> impôt, amortissements et provisions	18,76	18,42	19,08	17,76	16,40
Intérêt net versé à chaque part sociale	0,49	0,55	0,71	0,67	0,78
Dividende net versé à chaque CCA	4,21	4,14	4,29	3,99	3,69
4 Personnel					
Nombre de salariés au 31 décembre (U)	2 231	2 187	2 192	2 149	2 132
Montant de la masse salariale (K€)	73 892	72 710	70 875	67 381	66 697
Sommes versées au titres des avantages sociaux	38 768	38 817	35 499	34 768	33 082

I. La Gouvernance	22
II. Une banque régionale au service de ses clients	23
A) Conformité, déontologie et lutte anti-blanchiment	23
1 - Conformité et déontologie	23
2 - La lutte anti-blanchiment et anti-corruption	23
B) L'intérêt du client	23
1 - Les engagements relationnels	23
2 - Conformité des produits	24
III. Une Banque mutualiste responsable d'un point de vue sociétal	25
A) Au niveau social	25
1 - L'emploi - Une gestion prévisionnelle active et responsable	25
2 - La formation / L'intégration	29
3 - Les relations sociales	31
4 - L'égalité de traitement et la lutte contre la discrimination	32
5 - Santé & sécurité	35
B) Territoire	36
1 - Valeur économique directe créée et distribuée	36
2 - Les engagements mutualistes du Crédit Agricole des Savoie	37
2.1 Une couverture du territoire facilitant l'accès de tous aux services bancaires	37
2.2 Un centre de décision au plus près des clients	39
2.3 Partenaire de la vie locale : le Fonds d'Intervention Mutualiste	39
3 - Relations avec les fournisseurs, politique d'achat et sous-traitance	39
4 - Partenariats & mécénats	40
IV. Environnement	41
A) Stratégie environnementale	41
B) Reporting	41
1 - Energie	41
2 - Eau	41
3 - Papier	41
4 - Déchets	42
5 - Transports	42
6 - Emissions de Gaz à Effet de Serre (GES)	43
C) Mesures pour réduire ou maîtriser son empreinte environnementale directe	43
D) Mesures pour sensibiliser, former et informer les collaborateurs sur l'environnement	43
ANNEXES	44
Tableau des correspondances	44
Note méthodologique	46

I. LA GOUVERNANCE

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

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

Le sociétaire :

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

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

Chiffres clés :

261 618 sociétaires

37 % des clients CA des Savoie sont sociétaires

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

Les Caisses Locales :

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

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

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

Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale :

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

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

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

II. UNE BANQUE RÉGIONALE AU SERVICE DE SES CLIENTS

A) CONFORMITÉ, DÉONTOLOGIE ET LUTTE ANTI-BLANCHIMENT

1 - Conformité et déontologie

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

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

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

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

2 - La lutte anti-blanchiment et anti-corruption

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

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

B) L'INTÉRÊT DU CLIENT

1 - Les engagements relationnels

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

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

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

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

La garantie d'un conseil objectif et désintéressé : les conseillers ne sont pas intéressés à vendre un produit ou un service plutôt qu'un autre.

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

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

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

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

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

Chiffres clés IRC :

Plus de 150 000 clients interrogés.

17 000 clients ont donné leur avis.

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

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

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

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

Délai moyen de traitement en 2013 : 16 jours.

2 - Conformité des produits

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

Application du dispositif MIF (Marchés des Instruments Financiers)

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

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

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

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

96 % des collaborateurs concernés ont été formés en 2013.

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

A) AU NIVEAU SOCIAL

1 - L'emploi – Une gestion prévisionnelle active et responsable

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

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

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

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

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

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

L'organisation du travail

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

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

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

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

Les Promotions / Recrutements

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

Dans les faits, les collaborateurs s'inscrivent naturellement dans une relation durable avec l'entreprise qui se traduit par un faible turn over (sortie hors retraite) à moins de 3 %, par une ancienneté moyenne de près de 16 ans dans l'entreprise pour un âge moyen de 42 ans, stable du fait des départs réguliers en retraite (61 en 2013, 53 en 2012) et des entrées correspondantes.

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

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

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

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

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

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

Le chantier Mobilité

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

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

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

CA MAPPE : Piloter son avenir

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

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

1 720 visiteurs et 2 092 clics illustrent l'intérêt des collaborateurs pour cet outil d'aide à l'orientation. En 2013, une centaine de collaborateurs ont changé de cœur de métier dans le cadre d'une mobilité.

Le recrutement

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

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

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

Les embauches concernent à 82 % le réseau commercial, principalement sur les premiers métiers de conseil « Attaché de Clientèle ».

Les embauches sur des métiers sièges sont aussi réalisées chaque année notamment sur les métiers du marketing, de l'organisation, de l'audit, de la finance ou des RH.

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

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

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

Nombre de stagiaires écoles : 21

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

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

Embauches en Contrat à Durée Indéterminée			
	Hommes	Femmes	Total
2013	60	98	158
Dont 7,6 % de cadres			
2012	31	62	93
Dont 6,5 % de cadres			
2011	47	102	149
Dont 10,7 % de cadres			

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

2 - La formation / L'intégration

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

Concrètement, la Caisse Régionale déploie chaque année près de 10 000 jours de formation pour ses collaborateurs, soit un effort de plus de 6 % de la masse salariale, bien plus que l'obligation légale de 1,6 %.

Cela représente en moyenne 4,2 jours de formation par collaborateur par an.

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

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

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

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

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

Les passeports métiers : préparer la prise de poste

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

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

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

Les ateliers du management

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

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

Chiffres clés : 100 % des nouveaux managers ont été formés en 2013, 38 % des managers ont participé aux ateliers pour 223 jours.

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

Les Rémunérations

Notre pratique de la rémunération vise deux équilibres :

- 1/ permettre à chaque collaborateur de bénéficier d'une rémunération en phase avec le marché du travail et sa propre dynamique personnelle ;
- 2/ promouvoir une démarche commerciale en phase avec 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.

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

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

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

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

Ces éléments de rémunération individuelle sont complétés 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.

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

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

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

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

En 2014, une nouvelle enquête sera réalisée.

3 - Les relations sociales

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

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

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

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

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

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

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

Egalité H/F

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

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

HECA : Handicap et Emploi au Crédit Agricole

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

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

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

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

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

Le contrat de génération

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

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

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

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

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

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

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

5 - Santé & sécurité

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

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

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

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

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

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

B) TERRITOIRE

1 - Valeur économique directe créée et distribuée

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

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

Financement des projets en 2013 :

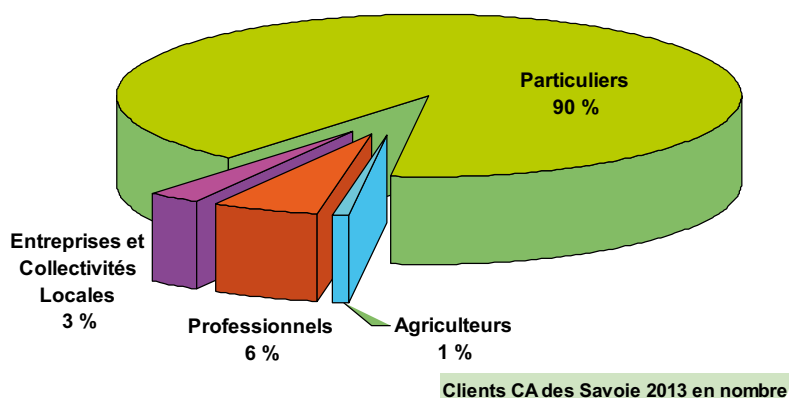
encours de créances	2013
Particuliers	73 %
Professionnels	10 %
Collectivités Locales et Immobilier	10 %
Entreprises	5 %
Agriculture	2 %

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

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

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

Structure de la clientèle



7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

Le PNB est utilisé de la manière suivante :

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

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

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

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

2 - Les engagements mutualistes du Crédit Agricole des Savoie

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

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

Un réseau d'agences dense

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

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

Chiffres clés :

Parmi les 142 agences permanentes (hors agences entreprises) : 64 agences sont implantées en zone rurale et 78 en zone urbaine

15 agences sont passées au concept CASSIOPEE

431 distributeurs de billets (DAB / GAB)

Un réseau de Points Verts disponibles chez 28 commerçants partenaires

3 agences entreprises

1 centre d'affaires de l'Immobilier et du Développement Local

1 banque en ligne basée à Annecy

1 agence à distance : e-Savoie

L'accompagnement des clientèles fragiles

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

Passerelle :

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

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

Passerelle en 2013 :

63 % de clients remis en selle

3 conseillers « Passerelle »

26 accompagnants bénévoles

148 nouveaux dossiers étudiés

Banque des jours difficiles :

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

Testé en 2013 dans les agences de la région Annecy Aravis, le dispositif sera déployé à toutes les agences CA des Savoie en 2014. L'objectif est de mettre en place un fonctionnement dédié et piloté pour favoriser la détection des clients fragiles et mieux les accompagner.

Politiques de tarification :

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

2.2 Un centre de décision au plus près des clients

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

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

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

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

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

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

La mise en œuvre du Fonds doit permettre :

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

Le rôle et les actions des 4 Commissions :

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

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

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

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

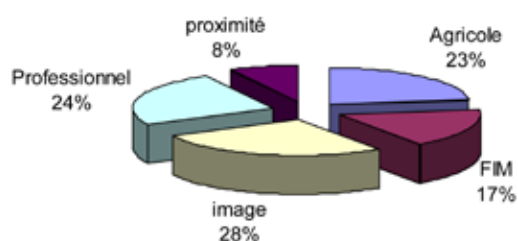
La finalité du Crédit Agricole des Savoie est d'apporter à tous ses clients, un service performant et de qualité grâce à une bonne connaissance des problématiques et à un centre de décision proche.

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

4 – Partenariats & mécénats

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

Répartition par montant des partenariats et mécénats 2013



IV. ENVIRONNEMENT

A) STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE

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

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

B) REPORTING

1 - Énergie

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

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

2 - Eau

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

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

3 - Papier

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

Chiffres clés :

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

4 – Déchets

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

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

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

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

5 – Transports

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

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

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

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

C) MESURES POUR RÉDUIRE OU MAÎTRISER SON EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DIRECTE

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

D) MESURES POUR SENSIBILISER, FORMER ET INFORMER LES COLLABORATEURS SUR L'ENVIRONNEMENT

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

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

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

ANNEXES

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

Réf.	Volet			thème	informations	Chapitres et pages du rapport
1	Social	I	a	Emploi	l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	Chapitre III/ A/ 2/ p. 25
2	Social	I	a	Emploi	les embauches et les licenciements	Chapitre III/ A/ 2/ p. 27 et 28
3	Social	I	a	Emploi	les rémunérations et leur évolution	Chapitre III/ A/ 2/ p. 30 et 31
4	Social	I	b	Organisation du travail	l'organisation du temps de travail	Chapitre III/ A/ 2/ p. 26
5	Social	I	b	Organisation du travail	l'absentéisme	Chapitre III/ A/ 2/ p. 26
6	Social	I	c	Relations sociales	l'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociations avec celui-ci	Chapitre III/ A/ 3 p.31 et 4/ p. 32
7	Social	I	c	Relations sociales	bilan des accords collectifs	Chapitre III/ A/ 3/ p. 31
8	Social	I	d	Santé et sécurité	les conditions de santé et de sécurité au travail	Chapitre III/ A/ 5/ p. 35
9	Social	I	d	Santé et sécurité	le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Chapitre III/ A/ 5/ p. 35
10	Social	I	d	Santé et sécurité	les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	Chapitre III/ A/ 5/ p. 35
11	Social	I	e	Formation	les politiques mises en œuvre en matière de formation	Chapitre III/ A/ 2/ p. 29, 30 et 31
12	Social	I	e	Formation	le nombre total d'heures de formation	Données 2013 non disponibles à la date de publication. Données 2012 - III/ A/ 2/ p. 29
13	Social	I	f	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	Chapitre III/ A/ 4/ p. 32 et 33
14	Social	I	f	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Chapitre III/ A/ 4/ p. 33
15	Social	I	f	Egalité de traitement	la politique de lutte contre les discriminations	Chapitre III/ A/ 4/ p. 32, 33, 34
16	Social	I	g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Chapitre III/ A/ 3/ p. 31
17	Social	I	g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Chapitre III/ A/ 4/ p. 32, 33, 34
18	Social	I	g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	La Caisse Régionale des Savoie exerce ses activités en France et respecte les obligations réglementaires en vigueur. Elle n'est pas concernée par le travail forcé ou obligatoire, ni par le travail des enfants.
19	Social	I	g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	à l'abolition effective du travail des enfants	
20	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Chapitre IV/ A/ p. 41
21	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	Chapitre IV/ D/ p. 43
22	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Chapitre III/ B/ 3/ p. 39
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	Chapitre IV/ B/ 3/ p.41, 42 et 4/ p. 42

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

26	Environnement	II	b	Pollution et gestion des déchets	la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Non significatif, compte tenu des activités de la Caisse Régionale des Savoie.
27	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	Chapitre IV/ B/ 2/ p. 41
28	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Chapitre IV/ B/ 3/ p. 41 et 42
29	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Chapitre IV/ B/ 1/ p. 41 et 5/ p. 42
30	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	l'utilisation des sols	Non significatif, compte tenu des activités de la Caisse Régionale des Savoie qui n'ont pas d'impact significatif sur les sols.
31	Environnement	II	d	Changement climatique	les rejets de gaz à effet de serre	Chapitre IV/ B/ 6/ p. 43
32	Environnement	II	d	Changement climatique	l'adaptation aux conséquences du changement climatique	La Caisse Régionale des Savoie n'a pas identifié de risques majeurs liés aux conséquences du changement climatique nécessitant de déployer des stratégies d'adaptation.
33	Environnement	II	e	Protection de la biodiversité	les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	Les activités de la Caisse Régionale n'ont pas d'impact direct sur la biodiversité, elle n'a pas mis en œuvre de mesure spécifique.
34	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	en matière d'emploi et de développement régional	Chapitre III/ A/ 1/ p. 25 et B/ 1/ p. 36
35	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	sur les populations riveraines ou locales	Chapitre III/ B/ 2/ p. 37, 38
36	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	Chapitres I/ A/ 1/ p. 22 et II/ B/ 1/ p. 23, 24
37	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	les actions de partenariat ou de mécénat	Chapitre III/ B/ 4/ p. 40
38	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	Chapitre III/ B/ 3/ p. 39
39	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Chapitre III/ B/ 3/ p. 39 et 40
40	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	les actions engagées pour prévenir la corruption	Chapitre II/ A/ 1/ et 2/ p. 23
41	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Chapitre III/ B/ 2/ 2.1/ p.37, 38
42	Sociétal	III	e	Autres actions engagées, au titre du présent 30, 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.

7 - LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

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

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

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

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

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

Crédit Agricole des Savoie

Exercice clos le 31 décembre 2013

Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

ERNST & YOUNG et Associés



Crédit Agricole des Savoie

Exercice clos le 31 décembre 2013

Attestation de présence de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux Sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant dont la recevabilité de la demande d'accréditation a été admise par le COFRAC sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la société Crédit Agricole des Savoie, nous avons établi la présente attestation sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2013, présentées dans le chapitre 7 du rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des instructions de reporting transmises aux contributeurs et du tableau des indicateurs clés 2013 du Pacte coopératif et territorial (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure à la fin du chapitre 7 dans le rapport de gestion.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce. Il ne nous appartient pas de vérifier la pertinence et la sincérité des Informations RSE.



Nos travaux ont été effectués par une équipe de trois personnes entre décembre 2013 et mars 2014 sur une durée d'environ douze semaines.

Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit les travaux suivants conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission :

- nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent ;
- nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce ;
- en cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce ;
- nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au chapitre 7 du rapport de gestion : les filiales Crédit Agricole Financements (Suisse) et Square Habitat, qui représentent 9,5 % des effectifs de la Caisse Régionale, ne sont pas intégrées au périmètre de reporting RSE.

Sur la base de ces travaux compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

Paris-La Défense, le 11 mars 2014

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés



Eric Duvaud
Associé Développement durable



David Koestner
Associé