



RAPPORT DE GESTION

EXERCICE 2016

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.

Sommaire

➤ 1. LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE EN 2016	P2
1.1 L'environnement international et national	P2
1.2 Le contexte régional	P2
1.3 Le Crédit Agricole des Savoie en 2016	P2
➤ 2. L'ACTIVITE	P3
2.1 Une dynamique COLLECTE qui s'amplifie	P3
2.1.1 La dynamique COLLECTE	P3
2.1.2 Information sur la déshérence	P4
2.2 Une forte accélération de l'activité CREDITS	P4
2.3 Le CA des SAVOIE conforte son développement par la diversification de ses activités	P4
2.4 Le BILAN et les RATIOS prudentiels et de gestion	P5
2.4.1 Un total de bilan individuel de 21,6 milliards d'euros	P5
2.4.2 Les Ratios Prudentiels et de Gestion	P5
2.4.3 Les facteurs de risques (IFRS 7)	P5
➤ 3. L'ANALYSE DU RÉSULTAT INDIVIDUEL	P16
3.1 Un PNB préservé dans un contexte économique difficile	P16
3.2 Des charges de fonctionnement en phase avec la stratégie de développement	P17
3.3 Un résultat Brut d'exploitation qui traduit la volonté d'investissement	P17
3.4 Une nouvelle amélioration de la couverture des risques	P17
3.5 Un résultat net individuel de 137,7 millions € en hausse de 1,8 %	P17
3.6 Principes et méthodes comptables	P18
3.7 Informations sur les délais de paiement	P18
➤ 4. L'ACTIVITÉ ET LES RÉSULTATS DU GROUPE CONSOLIDÉ CA DES SAVOIE	P19
4.1 L'activité et les résultats des filiales	P19
4.2 Les données consolidées	P20
➤ 5. LES PERSPECTIVES POUR 2017	P21
5.1 Les perspectives économiques en 2017	P21
5.2 Les projets du Crédit Agricole des Savoie	P21
➤ 6. LES RÉSULTATS FINANCIERS DU CA DES SAVOIE AU COURS DES 5 DERNIERS EXERCICES	P22
➤ 7. LE RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)	P23
➤ 8. ANNEXES	P95

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

1. LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE EN 2016

1.1 L'environnement international et national

Année de transition sur le plan économique, 2016 a été marquée par le rééquilibrage entre les économies émergentes et développées. La croissance mondiale a aussi perdu en dynamique. Après avoir atteint 3 % en 2015, cette croissance est attendue plus faible en 2016. Mais elle fait preuve, néanmoins, d'une forte résilience face aux chocs politiques exogènes du Brexit, des élections américaines ou du référendum italien.

Des signes de reprise apparaissent sur la zone euro, avec un PIB en progression cependant modeste, et proche de 1,7 % sur l'année 2016. La politique très accommodante de la BCE est poursuivie, même si l'inflation reprend en fin d'exercice avec la hausse des cours du pétrole. Le programme d'achat d'actifs de la Banque Centrale Européenne, initialement prévu jusqu'en mars 2017, est prolongé en toute fin d'année.

La France continue à afficher un taux de croissance inférieur à celui de la zone euro. Il progresse toutefois de 1,3 % en 2016, tiré par la consommation des ménages. L'investissement, qui avait commencé à se redresser en 2015, devrait croître de 2,8 % en 2016, stimulé par des taux d'intérêt historiquement bas et la prolongation de mesures publiques ciblées, tels que les prêts à taux zéro, le dispositif Pinel pour l'investissement résidentiel, et le « suramortissement » des biens d'équipement pour les entreprises.

Enfin, et pour la première fois depuis 9 ans, le nombre de demandeurs d'emploi est en baisse, de 3 % sur 2016.

1.2 Le contexte régional

Les pays de Savoie ont conservé, en 2016, leur dynamique de territoire attractif et porteur, avec des indicateurs bien orientés, même s'il existe des disparités entre les secteurs.

L'immobilier confirme sa reprise avec une hausse de la construction des logements commencés (+6 %) ou autorisés (+16 %). L'industrie affiche une croissance de son chiffre d'affaires (+0,5 % pour le secteur du Décolletage).

Plus du tiers des entreprises de services a vu son activité progresser, et seul le commerce de détail a jugé son niveau d'activité insatisfaisant.

Côté tourisme, et malgré un début d'hiver 2016-2017 difficile du fait d'un faible enneigement, les saisons d'hiver, et d'été, précédentes ont été correctes avec une stabilité du nombre de nuitées.

Enfin, dans un contexte national perturbé, l'agriculture savoyarde a bien résisté et a su tirer son épingle du jeu, grâce à la force de son organisation collective, tout en créant de la valeur ajoutée par la captation des opportunités de marché de proximité.

1.3 Le Crédit Agricole des Savoie en 2016

Au CA des Savoie, et en 2016, la dynamique de développement a touché tous les domaines. De bons chiffres dus à la solidité du territoire mais aussi à la diversification des activités. Assurances, appuis aux entreprises sur les fonds propres, expertise à l'international, pôles « agroalimentaire » et « montagne », Immobilier, sont les éléments de cette diversité. A ce titre et dans le secteur emblématique du logement, le Crédit Agricole est le promoteur du complexe immobilier des Tresums à Annecy, dont les ventes sont au rendez-vous.

Pour renforcer son expertise, mieux accompagner les attentes de ses clients et anticiper celles à venir, le Crédit Agricole des Savoie va intensifier ses investissements en visant, « le 100 % digital », tout en conservant les relations sur le terrain, et en misant d'abord sur la relation humaine et la capacité de conseil de proximité, qui sera facilitée par le déploiement des services numériques. Ce plan d'investissement prévoit la rénovation dès 2017 du siège haut-savoyard d'Annecy et la reconstruction du site de La Motte Servolex pour améliorer les conditions de travail, les réseaux informatiques et pérenniser un centre décisionnel local. La modernisation du réseau d'agences dans un concept de banque multicanal et connectée sera poursuivie. Une politique d'embauche (160 personnes en 2016) et un important plan de formation de ses 2 300 salariés (13 000 journées prévues en 2017) permettront de développer les compétences attendues par les clients Particuliers, Agriculteurs, Professionnels et Entreprises.

2. L'ACTIVITE

2.1 Une dynamique COLLECTE qui s'amplifie

2.1.1 La dynamique COLLECTE

La **COLLECTE** continue de progresser, pour atteindre un encours total de **19,8 milliards d'euros** en fin d'année 2016, en hausse de +4,4 %, dans un contexte de taux de marchés très bas, jugé pourtant défavorable pour l'activité.

La **collecte monétaire** (6,0Md€) a porté la majeure partie de la hausse des encours, avec des **Dépôts à Vue** qui représentent un volume de 4,4 milliards d'euros et affichent une croissance remarquable de **17 %** sur l'exercice (+0,6 milliard d'euros), semblable à celle de 2015. Un élan analogue est enregistré sur les **Livrets Fortissimo** (+15,2 % à 0,3 milliard d'euros), alors qu'à l'inverse, l'environnement de taux bas est source de décollecte pour les **Dépôts à terme**, qui représentent néanmoins un montant de 1,3 milliard d'euros (-10,6 %).

La **collecte CAM** (7,8Md€) composée des produits d'épargne Crédit Agricole est relancée, avec une augmentation sur l'année de 2,5 %, contre 2,1 % un an plus tôt. De belles progressions d'encours sont constatées sur les **Livrets sociétaires** (+15,7 % à 0,5 milliard d'euros) et les **Plans d'Épargne Logement** (+8,4 % à 2,6 milliards d'euros) qui demeurent des produits éprouvés et plébiscités par nos clients. Les **Livrets A** et **LDD** maintiennent brillamment leurs encours en 2016 à 2,1 milliards d'euros.

Sur le compartiment de la **Collecte Tiers** (6,0 milliards d'euros et +2,0 % sur un an), la dynamique de l'**Assurance-vie** se poursuit en 2016, avec une croissance de 3,5 %, pour représenter un volume de 5,5 milliards d'euros. Le solde de ce compartiment est composé des encours de **Sicav et Fcp**, moins favorisés par le contexte de taux d'intérêts réduit (0,5 milliard d'euros).

Au global cette performance remarquable de la **Collecte**, au Crédit Agricole des Savoie, est fondamentale pour les territoires de Savoie, puisqu'elle donne la capacité à la

Caisse Régionale, de répondre aux besoins de financement de l'économie savoyarde.

2.1.2 Information sur la déshérence

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la loi relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence (Loi Eckert n°2014-617 du 13 juin 2014), change profondément la législation concernant les règles d'inactivité et les modalités de traitement des fonds impactés par cette inactivité. Au bout de 10 ans, les comptes inactifs d'un client, ayant cessé toute relation avec sa banque sont clôturés. Les fonds sont alors consignés à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) durant 20 ans. Ces fonds seront ensuite reversés à l'Etat si aucun bénéficiaire ne s'est manifesté ente temps auprès de cette même CDC.

En 2016, au Crédit Agricole des Savoie, 1 451 comptes ont été clôturés, pour un encours de 913 033,76 € transféré à la CDC. Au total, les comptes inactifs sont au nombre de 9 171, et leur encours s'élève à 8 575 407,76 € à fin 2016.

2.2 Une forte accélération de l'activité CREDITS

L'engagement du Crédit Agricole des Savoie pour stimuler l'économie et co-construire nos territoires, s'est traduit dans son activité **Crédits** qui a très fortement progressé sur l'année 2016. L'**encours total**, au 31 décembre de cette même année, et sur un périmètre individuel hors crédits titrisés en 2015, atteint le montant de **15,2 milliards d'euros**, et s'accroît de 3,8 % en un an.

Premier vecteur de cette croissance, les **réalisations** de crédits nouveaux atteignent le montant élevé de **2,9 milliards d'euros**, pour une hausse de +18,5 % sur un an. Il s'agit du plus fort montant enregistré depuis 10 ans. Les seules réalisations sur les crédits **Habitat** progressent de 19,1 % et atteignent 1,9 milliard d'euros

En outre, le Crédit Agricole des Savoie a su répondre aux attentes de ses clients en termes de réaménagements de crédits, corollaire de l'environnement de taux de marchés

historiquement bas. Les **réaménagements** atteignent un nouveau montant record en 2016, avec 1,5 milliard d'euros.

Lorsque l'on intègre les crédits titrisés par la Caisse Régionale en 2015, l'encours total atteint 15,5 milliards d'euros, et augmente de 3,8 % sur un an. Cette situation renforce le Crédit Agricole des Savoie dans sa position de banquier leader et référent du territoire. L'encours de Crédits est réparti à hauteur de 73 % pour le financement de l'Habitat, à 21 % sur l'investissement, et à 6 % sur les crédits de trésorerie et consommation.

2.3 Le CA des SAVOIE conforte son développement par la diversification de ses activités

La stratégie de diversification des activités poursuivie depuis de nombreuses années par la Caisse Régionale, lui permet d'accroître sa présence sur le territoire, et de continuer son développement au service de l'économie locale, là où d'autres grands réseaux s'éloignent et se restructurent.

Le Crédit Agricole des Savoie se différencie en misant d'abord sur la relation humaine et la capacité de conseil de proximité. Et face aux besoins de plus en plus spécifiques d'activités diversifiées, la banque a constitué six pôles d'expertise composés de spécialistes et de conseillers dédiés à la compréhension des évolutions de chaque secteur.

Un pôle **montagne et territoire** suit les opérations d'envergure comme récemment le village du Club Méditerranée de Samoëns. Le pôle **international** apporte son expertise dans le conseil et le montage des activités à l'export.

Un pôle **capital-risque et développement** est chargé d'injecter, via Alpes Développement, des fonds propres dans des opérations emblématiques, telle que l'arrivée de Savoy International au Maroc.

Pour l'agriculture, en plus des 23 chargés d'entreprises agricoles répartis sur le terrain, le **pôle agroalimentaire** basé à Chambéry accompagne spécifiquement les projets des coopératives et des PMI PME. Il a largement contribué au récent rapprochement réussi de

quatre coopératives laitières de l'Albanais sous la bannière « les Fruitières de Savoie ». Enfin, les pôles d'expertise couvrent également les activités des domaines de **Santé-Social-Institutionnel**, de l'**Immobilier** et du **Patrimoine**.

2.4 Le bilan et les ratios prudentiels et de gestion

2.4.1 Un total de bilan individuel de 21.6 milliards d'euros

Le total bilan individuel du Crédit Agricole des Savoie, s'établit à **21,6 milliards d'euros** à fin 2016, en hausse de 5,8 % par rapport à 2015, ce qui représente une hausse de +1,2 milliard d'euros.

Dans le cadre de l'opération de simplification capitalistique du Groupe Crédit Agricole, la Caisse Régionale a pris une participation à hauteur de 0,6 milliard d'euros dans la SACAM Mutualisation.

Cette évolution s'explique également par la progression de l'encours crédit à hauteur de 0,6 milliard d'euros.

L'entité consolidante du Crédit Agricole des Savoie est un groupe composé de 8 entités : la Caisse Régionale, les 64 Caisses Locales, les filiales CADS Développement, la SETAM (Société d'Exploitation téléphérique Tarentaise Maurienne, détenue à 38 % et mise en équivalence), Crédit Agricole Financements Suisse SA (détenue à 54 %) spécialisée dans le financement de l'habitat des ménages, le fonds dédié Adret Gestion (FCP dédié) ainsi que deux sociétés techniques de titrisation.

Le total du bilan consolidé du Crédit Agricole des Savoie, se chiffre à **26,7 milliards d'euros** au 31 décembre 2016 en hausse de 5,3 % sur l'année 2016.

2.4.2 Les Ratios Prudentiels et de Gestion

Le montant des **Fonds Propres consolidés** selon la définition de la directive européenne « **CRD 4** » (Capital Requirement Directive) s'élève à **1 968 milliards d'euros**. Le CRD sur base consolidée se situe à 18.82 % au 31 décembre 2016. Ceci démontre la solidité

financière de la caisse régionale et sa capacité à financer les investissements de ses territoires d'avenir.

Ce ratio est en baisse de 2,76 points en raison de l'opération de restructuration du groupe Crédit Agricole Eureka concernant toutes les Caisses Régionales et Crédit Agricole SA. La baisse de 0,4 milliard d'euros des Fonds Propres s'explique principalement par l'opération Eureka (participation de 0,6 milliard d'euros dans la SACAM Mutualisation), atténuée par la réintégration du résultat consolidé conservé, à hauteur de 0,15 milliard d'euros.

Enfin, le Crédit Agricole des Savoie a, cette année encore, attiré de nouveaux sociétaires majorant ainsi son encours de parts sociales de 9 millions d'euros.

Les risques, au dénominateur, sont en baisse de 0,7 Md€ à 10,5 Md€. Cette diminution traduit un mouvement contraire de disparition de l'engagement de garantie donné à CASA sur la valeur des Caisses Régionales à hauteur de 1,2 Md€ (switch) et une augmentation des risques liée à l'activité du Crédit Agricole des Savoie de 0,5 Md€.

Le ratio **LCR (Liquidity Coverage Ratio)**, ratio de liquidité applicable depuis le 1^{er} octobre 2015 pour une norme minimale 2016 de 70 %, s'établit à **94.8 %** au 31 décembre 2016 sur base comptable. Il souligne la capacité de la caisse régionale à résister à une crise de liquidité au-delà du minimum requis réglementairement.

Le **ROA (Return on Asset)** mesure le résultat net rapporté au total Bilan. Il s'établit à 0,64 %, en légère baisse par rapport à l'année précédente.

Le **ROE (Return on Equity)**, résultat net rapporté aux capitaux propres, passe de 7,64 % à **7,25 %** à fin 2016, sous l'effet de la hausse des réserves.

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 taux d'intérêt global, de change, de liquidité, opérationnels) adaptés à ses activités, ses moyens, 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, de taux et de liquidité, font l'objet d'un suivi particulier. En outre les principales expositions en matière de risque de crédit peuvent bénéficier 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 les limites et procédures lui permettant d'encadrer, de sélectionner a priori, de mesurer, de surveiller et de maîtriser les risques. Ces limites et procédures sont revues au minimum chaque année.

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

- des limites globales, formalisées sous la forme de Politiques Risques, 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 et/ou autres bases, 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, avis risque indépendant de la filière risque 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 de stress », appliqués aux expositions réelles et aux limites.

Les méthodologies de mesures 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 ;
- par un suivi des risques opérationnels en particulier affaires sensibles ;
- par des revues de portefeuilles, tout marché, menées par la prévention des risques et la filière risque.

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.

Conformément aux prescriptions de la directive CRD IV et aux recommandations du Groupe Crédit Agricole, le CA des Savoie mène depuis 2015 une démarche dite « d'appétence aux risques ». Cet exercice, reconduit annuellement, consiste à définir ses propres niveaux d'appétence, de tolérance et de capacité aux risques.

Par ailleurs suite à cette directive la Caisse régionale a mis en place différents comités spécialisés dont le comité des risques, permettant d'accompagner le Conseil d'Administration dans l'approbation et la revue régulière des stratégies et politiques régissant la gestion et la réduction des risques.

2.4.3.1 Risque de crédit

Le risque de crédit se matérialise lorsque l'incapacité d'une contrepartie à faire face à ses obligations expose la Caisse régionale à une perte. 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 « risque de crédit » au CADS

L'activité « distribution des crédits » est répartie au sein de trois directions.

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

- Aux entreprises, dont coopératives agricoles, ayant un chiffre d'affaires supérieur à 1,5 million €, et/ou un niveau d'encours de crédits supérieur à 2 millions € ;
- 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 million d'euros.

La Direction de l'Immobilier pour le financement des opérations de Promotion immobilière, de lotissements, de marchands de biens et d'investissement immobilier locatif (hors montagne si les encours crédits CADS > 4 M€ et/ou le financement > 1 M€).

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

› Dispositif de surveillance

Les engagements

Chacune de ces trois 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 abritent 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, de la garantie associée, 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 et le conseil d'administration.

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

- un comité des prêts composé d'administrateurs de la Caisse régionale désignés par le conseil d'administration. Ce comité se réunit chaque semaine afin de traiter des dossiers d'engagement des marchés de proximité (particuliers, professionnels et agriculteurs) 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.
- un comité des affaires composé d'administrateurs de la Caisse régionale désignés par le conseil d'administration. Ce comité se réunit bimensuellement afin de traiter des dossiers d'engagement 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. A partir de seuils définis selon les marchés et le risque Bâle 2, voire selon les secteurs d'activité ou le type d'opération, le RCPR donne un avis risque indépendant

conformément aux exigences requises par la direction des Risques du Groupe Crédit Agricole qui recommande 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 et 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 à la Direction de l'Immobilier, 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 Crédit Agricole, une analyse de l'ICAAP (adéquation du capital interne) relative à la surveillance des taux de concentration individuels et sectoriels fait l'objet d'un rapprochement avec le niveau des fonds propres de la Caisse régionale. Ainsi, le niveau des concentrations et régulièrement surveillé en rapport avec le niveau des fonds propres et selon la méthode groupe. Au 31/12/2016, les 36 plus grands risques représentent 824 m€ en termes de total risque net pondéré et 6 105 m€ en termes d'exposition originale (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 et en défaut les plus significatifs pour chacune des filières ;
- la ventilation des encours de crédit sains et défaut 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 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 crédit fait l'objet de plusieurs comités internes :

- Le COPI Risque Crédit où siègent le Directeur Général ou le ou les deux Directeurs Généraux Adjointes, le Directeur des crédits, le Directeur des Entreprises et de l'international, le Directeur financier, le Directeur des risques et de l'organisation (RCPR), les responsables des services Contrôle Permanent et Risques, Recouvrement Amiable, Recouvrement Judiciaire, Comptable et Fiscal, le responsable de l'unité Contrôle Central des Risques. Ce comité se réunit trimestriellement afin d'assurer le suivi et l'analyse des risques crédits 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 Risques et de l'Organisation (RCPR), le Directeur des Crédits et des Flux, les responsables Contrôle Permanent et Risques ; Recouvrement Amiable, Recouvrement Judiciaire et Contrôle Central des Risque et selon les sujets le Directeur des Entreprises et de l'International. Ce comité se réunit mensuellement pour notamment suivre et prévenir le risque de crédit de la CR au travers de divers indicateurs, d'analyses par typologie de clientèle, de marché, de produits, en s'appuyant sur le dispositif de revue de portefeuille, et en vue d'étudier les évolutions à apporter à la politique risque crédit.
- 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 de revues de portefeuille dédiées à chaque marché. Les principales revues périodiques portent sur :

- des contreparties avec indicateur de risque Bâle 2 Fort/risque potentiel et revue sectorielle pour chacune des régions du réseau de proximité ;
- des contreparties ciblées par le logiciel ALERT[®], qui tiennent compte de critères bâlois, et revues sectorielles pour le marché des Entreprises et des Collectivités Publiques ;
- des contreparties ciblées sur des critères bâlois et indicateurs de gestion pour la direction de l'immobilier.

Ces revues de portefeuilles sont organisées dans chacune des directions en collaboration avec la filière risques qui participe au choix des critères d'échantillonnage, contrôle la réalisation des revues et le suivi des décisions. Enfin, annuellement, 2 revues des grands engagements sont réalisées par la Direction des risques en présence du Directeur Général et des deux Directeurs Généraux Adjointes.

› **Le dispositif de notation**

Depuis fin 2008, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution a autorisé le Crédit Agricole et, en particulier, la Caisse régionale, à utiliser les systèmes de notations 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 du Groupe Crédit Agricole, 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 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 Euro 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 habitat qui s'appuie sur des données comportementales de type bancaire ou Crédit ;
- 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 SOPRANO qui s'appuie sur des données comportementales de type bancaire ou crédit ;
- crédits Corporate : 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 voire les objets de financement. Dans le cadre de la coopération entre Caisses régionales le CADS a intégré une centrale de notation en mai 2016.

› **Mesure du risque de crédit**

La mesure des expositions au titre du risque de crédit intègre les engagements bilan et hors bilan. 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.

› **Mesure du risque CVA**

Selon les normes prudentielles Bâle III, un risque supplémentaire est calculé depuis 2014 : risque de perte en valeur de marché lié à la qualité de crédit de la contrepartie dit « CVA » (Credit Valuation Adjustment). Ce risque, non significatif, s'applique à tous les instruments dérivés conclus avec des contreparties extérieures au groupe CA (Banques et clients).

› **Politique de provisionnement et de couverture des risques**

Dépréciation sur base individuelle du risque de crédit

Depuis novembre 2014, la notion réglementaire de défaut pilote la notion comptable de CDL. C'est sur cette notion de CDL que sont assises les provisions affectées.

Tous les encours ayant plus de 90 jours de retard sont comptabilisés en défaut et donc en CDL, depuis une nouvelle norme groupe de novembre 2016. Auparavant les encours habitat et collectivités publiques l'étaient à partir de 180 jours. Les intérêts de toutes les créances sont provisionnés à 100 %. Les créances peuvent faire l'objet d'un défaut manuel pour « perspectives négatives », sur décision des directions concernées, en fonction du niveau de risque attaché au dossier. Les crédits restructurés font l'objet d'une notation conformément aux règles bâloises et sont dépréciés en fonction du risque de crédit estimé. Ils sont dépréciés individuellement au plus tard au bout de 30 jours d'impayés.

Le provisionnement des dossiers se fait dès la tombée en CDL en fonction notamment du type de crédit, de la garantie associée et du montant de l'exposition. Les taux de provisionnement des créances gérées par Crédit Agricole Financements (Suisse), diffèrent de ceux appliqués par la Caisse

Régionale, du fait des risques inhérents à leur portefeuille. Pour autant aucun retraitement n'est effectué par la Caisse Régionale dans la mesure où le niveau de provisionnement de la filiale suisse fait l'objet d'une validation par les commissaires aux comptes locaux.

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'il 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). Depuis le 01 octobre 2015, le Crédit Agricole des Savoie a opté pour un seuil défini à 5 % des FP prudentiels de la CR.

Par ailleurs, la Caisse régionale des Savoie pourra, sur le marché des ETI, bénéficier de la contre-garantie FONCARIS même si le chef de file est CACIB, LCL ou une autre banque et même si elle n'est pas éligible à FONCARIS de par son seuil d'éligibilité. Le nouveau Corpus FONCARIS propose donc l'ouverture de la garantie de FONCARIS aux opérations en pool ou syndiquées, intra-CAM ou non :

- sur les groupes de risque notés en investment grade ;
- si la somme des engagements éligibles présentés par les Caisses régionales demandeuses dans le cadre de l'opération est d'au moins 20M€ ;
- et sous réserve d'acceptation du dossier par FONCARIS.

Sont inéligibles à la garantie FONCARIS, les engagements par signature délivrés par les Caisses régionales à un établissement de crédit du Groupe Crédit Agricole SA et les opérations de couverture des risques de marché.

Au 31 décembre 2016, la garantie de FONCARIS porte sur 4 dossiers (groupes de risque au sens de Bâle 2).

Provisionnement sur base collective du risque de crédit

Afin de couvrir plus largement ses risques, à la lumière des incidents survenus dans le passé, le CADS définit une politique de provisionnement collectif du risque de crédit, relatif aux créances non dépréciées sur base individuelle.

On distingue deux types de provision collective du risque de crédit : la PRCC (Provision pour Risque Collectif Crédit), dont le montant est obtenu par le biais de l'outil national ARCADE, et les provisions sectorielles, constituées par la Caisse régionale pour couvrir le risque de crédit propre à certains secteurs d'activité sur lesquels le CADS est particulièrement exposé. Les encours dépréciés dans le cadre des provisions sectorielles sont exclus du périmètre de la PRCC.

La Caisse régionale a constitué des provisions sectorielles pour les sept domaines d'activité suivants : Immobilier locatif, Frontaliers, Agriculture, CHR, BTP, Sous-traitance industrielle et Montagne. Les méthodes de constitution des provisions sectorielles sont essentiellement fondées sur les données de risques historiques de la Caisse régionale. Sont retenues les 3 ou 5 années les plus sinistrées en matière de taux de défaut et de taux de casse. Le montant ainsi obtenu est ensuite pondéré par un indicateur synthétique de risque avancé estimé à dire d'expert.

› 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 +9,4 millions d'euros au 31 décembre 2016, contre -16,0 millions d'euros au 31 décembre 2015.

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, consécutives à des 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 des 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. Le Crédit Agricole des Savoie n'a aucune position en Trading Book sur l'exercice.

› 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, 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 approuvées par la Direction Générale.

A l'issue de ce comité, une fiche de décision est établie, signée par le Directeur Général Adjoint Ressources 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 :

- les placements de fonds propres
- 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 méthodologie interne du service Trésorerie-Finances ;
- confrontation à 2 scénarii catastrophes qui sont actualisés mensuellement dans le carnet de bord :
 - soit hausse des taux de 1 %, baisse des marchés actions de 20 %, diminution des actifs monétaire dynamique et divers de 5 % ;
 - soit hausse des taux de 2 %, baisse du marché actions de 40 %, diminution des actifs monétaire dynamique et divers de 10 % ;
- détermination de seuils d'alerte à 3 niveaux : Directeur Financier, Comité de Gestion Financière et Conseil d'Administration, en fonction d'une évolution globale des plus-values latentes d'une part, et 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 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 et swaps de devises qui viennent couvrir la marge des prêts en CHF figurent en couverture de flux de trésorerie. Leurs variations de valeur impactent 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 Financements (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 à la valeur nette comptable additionnée au coupon couru, 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'arrêt 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.

› **Risque 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'intérêts.

› **Risque de change**

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

En 2016, le Crédit Agricole des Savoie a une position de change inférieure à la limite de 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. 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 LCR (Liquidity Coverage Ratio) se situe, au 31/12/2016, à 95 % pour un minimum fixé à 80 %.

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 :

- couverture de juste valeur ;
 - couverture de résultats futurs ;
 - 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 neutralisent ainsi l'impact d'une variation de taux d'intérêt sur le compte de résultat ou le bilan.

Les couvertures de juste valeur comprennent notamment la couverture de prêts, de titres, de dépôts et de dettes subordonnées à taux fixe.

En termes 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 actifs crédits ou des passifs 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.

› **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.

Le déploiement du dispositif risques opérationnels « EUROPA » au niveau du Groupe a permis de réaliser une cartographie, pour l'ensemble des Caisses régionales et de leurs filiales, en vue de recenser et de qualifier les risques opérationnels avérés et potentiels. Les risques évalués recouvrent sept catégories (fraude Interne, fraude externe, pratiques en matière d'emploi, pratiques commerciales, dommages aux actifs physiques, dysfonctionnement du SI, erreur dans l'exécution des processus).

Le Groupe CA a par ailleurs déployé l'outil « OLIMPIA » qui permet de collecter les incidents survenus et de suivre leur évolution jusqu'à leur clôture.

Cette démarche quantitative et rétrospective permet de mesurer les fréquences des incidents ainsi que leurs impacts financiers, en vue de mesurer l'exposition aux risques de la Caisse Régionale.

Ce fonctionnement est complété par un dispositif de remontée d'alerte auprès de Crédit Agricole SA pour les incidents sensibles et significatifs dans un délai de 10 jours. Ces derniers font aussi l'objet d'une présentation dans les instances internes et auprès du conseil d'administration de la Caisse Régionale.

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, selon la méthodologie Groupe. 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.

La mise en œuvre du dispositif encadrant les Plans de continuité d'activités s'est poursuivie. 5 Plans de Repli Utilisateurs (PRU) ont été testés sur 2016, dont celui de l'Agence en Ligne. La réalisation des tests se poursuivra sur 2017 en intégrant les nouvelles exigences BCE (repli bâtiments/sites, tests inopinés, planning sur 3 ans) et en prenant en compte les travaux d'envergure de rénovation des 2 sites administratifs d'Annecy et de La Motte Servolex. Le dispositif national de gestion de crise (auquel est associée la Caisse régionale par association de ses correspondants désignés) sera testé au T1-2017.

2.4.3.6 Assurances et couverture des risques

Le Crédit Agricole des Savoie souscrit des polices d'assurances visant à le prémunir de risques potentiels induits par ses activités :

- 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 la 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 ;
- garantie couvrant les collaborateurs et administrateurs en cas d'accident lors de déplacements dans le cadre de missions professionnelles.

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 de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au Contrôle Interne des Etablissements Financiers 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. L'évaluation des risques de non-conformité 2016 a porté sur 44 événements de risques regroupés en 8 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 ;

- fraude interne ;
 - fraude externe.
- 857 risques relatifs à ces thèmes ont fait l'objet d'une cotation pour l'exercice 2016.

Dans le même temps, le Crédit Agricole des Savoie a poursuivi la mise en œuvre et le suivi de dossiers réglementaires portant notamment sur :

- Fin du plan d'action sur les obligations FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act concernant les clients répondant à des critères d'américanité).
- Poursuite de la mise en œuvre du dispositif sur les avoirs bancaires en déshérence.
- Au 1^{er} janvier 2016, entrée en vigueur de la réglementation EAI (Echanges Automatiques, d'Informations) La France adhère à ce dispositif mis en place pour lutter contre l'évasion fiscale ce qui implique d'obtenir de nos clients une auto-certification fiscale justifiée par l'avis d'imposition.
- Plan de remédiation OFAC : bilan de la CR face à son exposition aux risques de sanctions et déploiement progressif du dispositif de prévention rythmé par des jalons ordonnés par l'équipe projet CASA.
- Surveillance et contrôle des conventions nous liant à des prestataires en matière de distribution d'instruments financiers : les avantages et rémunérations perçues à ce titre doivent être communiqués et explicités à nos clients/souscripteurs et les propositions faites répondre aux besoins et à l'intérêt du client.
- Renforcement de la protection du consommateur avec la nouvelle Directive sur les Crédits Immobiliers (DCI), dans le même esprit que celui de la Loi sur les Crédits à la Consommation (LCC), transposée en France par la loi du 1^{er} juillet 2010 :
 - ⇒ évolutions réglementaires importantes et transverses incluant des développements informatiques Groupe portant sur :
 - Des communications standardisées ;
 - L'instruction du crédit à revisiter ;
 - Des impacts sur les offres ;
 - Rôle et rémunération du conseiller encadrés.
 - Appropriation du traitement de la clientèle en situation de fragilité par une formation spécifique dispensée aux conseillers.

3 L'ANALYSE DU RESULTAT INDIVIDUEL

3.1 Un PNB préservé dans un contexte économique difficile

Le **Produit Net Bancaire Total**, individuel, du CA des Savoie est de **497,8 millions d'euros** au 31 décembre 2016. Il diminue de 1,4 % sur un an.

Le **PNB d'Activité**, qui est le cumul de la marge d'intermédiation globale et des commissions clientèle, se réduit quant à lui de 4,4 % en 2016 pour atteindre **423,8 millions d'euros**.

Cette contraction provient de la **marge d'intermédiation globale**, qui représente 42 % du PNB Total pour 208,5 millions d'euros. Elle baisse de 13,1 % sur l'année. Mais cette évolution doit être nuancée. Si l'on neutralise les éléments exceptionnels, constitués principalement par la provision Epargne Logement, dotée pour 6,1 M€ contre une reprise de 5,2 M€ en 2015, et par les soultes de remboursements d'emprunts, réalisées en 2016 et destinées à diminuer le coût des ressources de la Caisse Régionale, la baisse économique de cette marge serait ramenée à 5,3 %.

C'est le contexte de taux de marché extrêmement bas qui réduit le rendement de la Marge d'Intermédiation. En effet, cette situation entraîne d'une part un fort volume de réaménagement à la baisse du taux des crédits clients en stock. D'autre part, les crédits nouvellement réalisés sont financés, en partie, par la collecte Clientèle. Cette collecte est hautement indexée sur les taux réglementés, comme le Livret A ou l'Epargne Logement, dont le taux n'a pas diminué à la mesure des taux de marché servant de référence aux taux de crédits, d'où le pincement des marges. La seconde composante du PNB d'Activité est constituée des **Commissions Clientèle**. Fait remarquable, issu de la forte diversification des activités de la Caisse Régionale, ces Commissions deviennent supérieures à la Marge d'intermédiation Globale (215,0 M€ pour 43 % du PNB Total) et progressent brillamment de +5,7 % sur l'exercice 2016. C'est l'assurance qui affiche la plus forte

hausse de ce compartiment (+12,3 %), propulsée par les activités lard, Prévoyance et décès-invalidité.

La **marge sur fonds propres et produits accessoires** (15 % du PNB Total) s'élève à 74,0 M€ et progresse de 20,3 % en 2016. Elle intègre des dividendes sur participation à hauteur de 41 %, dont 19,3 M€ de la SAS La Boétie contre 10,8M€ un an plus tôt. Elle prend en compte également des externalisations de plus-values dégagées sur les titres de placement pour 37 %. Le solde provient des produits et charges sur titres de placement et d'investissement.

3.2 Des charges de fonctionnement en phase avec la stratégie de développement

Les **charges de fonctionnement** du Crédit Agricole des Savoie progressent de +1,9 % en 2016, pour atteindre le montant 252,7 millions d'euros au 31 décembre. Il s'agit d'une performance remarquable, dans une période de mise en œuvre du second volet du projet d'entreprise « Virtuose », qui oriente la Caisse Régionale vers une stratégie de développement, avec une présence physique de proximité dans une orientation digitale. La dynamique d'embauche de nouveaux collaborateurs et collaboratrices s'est poursuivie en 2016, avec 172 recrutements en Contrats à Durée Indéterminée. Par ailleurs, près de 10 000 jours de formation ont été dispensés, aux femmes et hommes de la Caisse Régionale sur l'exercice. Ainsi les charges de personnel atteignent 147,3 millions d'euros au 31 décembre 2016, et progressent de +0,4 % par rapport à l'année précédente. L'intéressement et la participation versés aux salariés se chiffrent à 16,5 M€, et augmentent de 1,8 % sur un an.

Les charges de sous-traitance informatique s'élèvent à 20,7 millions d'euros pour l'exercice 2016. Sur cette même année, le système d'information a connu des évolutions majeures qui poursuivent notre transformation vers la Banque Multicanale de Proximité en apportant aux clients plus de souplesse et de facilité dans l'usage de la banque au quotidien. A ce titre, l'installation d'un nouveau portail

informatique pour les Collaborateurs offre des fonctionnalités avancées à nos conseillers, au service de la relation avec nos clients, et constitue le socle des évolutions informatiques à venir au cours des prochaines années. En 2016, le Crédit Agricole des Savoie a engagé un plan d'investissement dans les départements savoyards de plus de 29 millions d'euros, dont 81 % sont dédiés à la rénovation de son réseau d'Agences. En effet, le chantier de modernisation des agences selon le concept « Cassiopée » s'est poursuivi en 2016, avec la rénovation de 15 agences, ce qui représente un total de 53 agences rénovées selon ce modèle de distribution, en intégrant les livraisons des années précédentes. En parallèle l'année 2016 aura vu le démarrage du plan de rénovation des sites d'Annecy et La Motte Servolex. Au total ce sont 23,0 millions d'euros qui ont été immobilisés sur l'exercice 2016, qui se traduisent sur les dotations aux amortissements en progression de 16,5 % sur un an à 14,0 millions d'euros. Le montant global des charges non déductibles, visées à l'article 39-4 du code général des impôts, s'élève à 34 690 euros, assorti d'un montant de l'impôt sur les sociétés de 11 944 euros.

3.3 Un résultat Brut d'exploitation qui traduit la volonté d'investissement

Sous l'effet de la contraction du Produit Net Bancaire, associée à la hausse modérée des charges de fonctionnement, le **Résultat Brut d'Exploitation diminue de -4,7 %** en un an et s'établit à 245,0 millions d'euros. Le **Coefficient d'Exploitation**, qui traduit le montant de charges de fonctionnement consommé pour produire 100 de PNB, se maintient à fin 2016, à un excellent niveau de **50,8 %**. Cette valeur fait référence dans le monde des banques de proximité.

3.4 Une nouvelle amélioration de la couverture des risques

L'encours de créances douteuses en défaut se chiffre à 353,9 M€ au 31 décembre 2016, et augmente de +15,8 M€ sur un an. Cette croissance provient d'un changement de règle, en octobre 2016, de passage en défaut des créances habitat à l'issue de 90 jours d'anomalie, contre 180 jours précédemment. Ces créances en défaut représentent, sur base individuelle, représentent 2,33 % des encours de crédits totaux, et 1,81 % des créances Habitat.

Le taux de couverture par provisions affectées est de 50,7 % pour la totalité des créances et de 35,3 % sur les seuls crédits habitat.

Le coût du risque affecté aux créances en défaut affiche un montant « positif » de 3,7 millions d'euros, dans le compte de résultat. Cette situation est due à la diminution de près de 7 points en un an du taux de couverture de ces créances douteuses en défaut, pour accompagner la bonne tenue de l'environnement économique savoyard. Ce montant associé à la reprise de la Provision pour Risque Collectif Crédits de 9,3 millions d'euros et à la stabilité des Provisions sectorielles, aboutit à un impact positif du coût du risque total sur le résultat qui atteint +7,5 M€.

Le Crédit Agricole des Savoie reste vigilant et maintient une situation solide face aux risques crédits potentiels. Le ratio « toutes provisions sur toutes créances » est une nouvelle fois amélioré, dans un contexte de hausse des encours de crédits, pour se fixer à 3,14 %, soit 8 points de base de plus qu'en 2015. Cette situation est obtenue par la dotation au Fonds pour Risques Bancaires Généraux de 52,4 millions d'euros sur l'exercice.

3.5 Un résultat net individuel de 137,7 millions d'euros en hausse de 1,8 %

Le **Résultat net comptable** individuel du Crédit Agricole des Savoie atteint **137,7 millions d'euros au 31 décembre 2016**.

Il progresse de 1,8 % sur un an.

Le Conseil d'Administration proposera à l'assemblée générale ordinaire du 23 mars

2017, d'affecter le résultat net de la manière suivante :

- 2,96 M€ au titre de l'intérêt à payer aux parts sociales présentes en nos livres au titre de l'année 2016, correspondant à un intérêt de 0,42 euro par part sociale.
- 10,31 M€ au titre de la rémunération versée aux CCA, soit un dividende de 4,39 euros par CCA.
- Le solde des excédents, soit 124,44 M€ :
 - Les 3/4 à la Réserve Légale : 93,33 M€ ;
 - Le 1/4 à la Réserve Facultative : 31,11 M€.

Les intérêts et dividendes seront mis en paiement à compter du 18 avril 2017 ; ils sont éligibles à l'abattement de 40 % prévu par l'article 158 du CGI.

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

- 2015 : 2,54 M€ d'intérêts aux parts sociales, éligibles à l'abattement de 40 % prévu par l'article 158 du CGI, et 10,0 M€ de dividendes aux CCA.
- 2014 : 2,6 M€ d'intérêts aux parts sociales, éligibles à l'abattement de 40 % prévu par l'article 158 du CGI, et 10,0 M€ de dividendes aux CCA.
- 2013 : 3,5 M€ d'intérêts aux parts sociales, éligibles à l'abattement de 40 % prévu par l'article 158 du CGI, et 9,9 M€ de dividendes aux CCA.

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.

Compte tenu de l'intégration de ses Caisses locales dans le périmètre de consolidation, 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 ANC 2014-07 du 26 novembre 2014 qui, à partir des exercices ouverts au 1^{er} janvier 2015, regroupe à droit constant dans un règlement unique l'ensemble des normes comptables applicables aux établissements de crédit.

Les évolutions comptables et normatives, en date d'application en 2016, n'ont pas eu d'impact significatif sur le résultat et la situation nette du Crédit Agricole des Savoie. Ces évolutions sont liées au Règlement ANC N°2015-06 modifiant le règlement ANC N°2014-03 relatif au plan comptable général, elles portent sur l'amortissement du fonds commercial et la dépréciation des actifs.

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 à 2,1 millions d'euros au 31 décembre 2016 contre 1,7 million un an plus tôt. La Caisse Régionale des Savoie traite ses factures dans les jours suivants leur réception afin d'assurer un délai de règlement maximum de 30 jours date de facture.

4 L'ACTIVITÉ ET LES RÉSULTATS DU GROUPE CONSOLIDÉ CRÉDIT AGRICOLE DES SAVOIE

4.1 L'activité et les résultats des filiales

Les états financiers consolidés incluent :

► **Les Caisses locales** : La Caisse régionale détient au passif de son bilan des bons à moyen terme négociables et dépôts à vue des Caisses locales à hauteur de 238 millions d'euros qu'elle rémunère. Le cumul des comptes de résultat de l'exercice 2016 des 64 Caisses locales fait apparaître un résultat net social de 5,8 millions d'euros, après l'encaissement de 2,5 millions d'euros d'intérêts sur les parts sociales détenues en Caisse régionale. La contribution des Caisses locales au résultat consolidé du Crédit Agricole des Savoie est de 3,3 millions d'euros.

► **Crédit Agricole Financements (Suisse) SA (CAF)** : Cette structure, créée fin 2000, initialement spécialisée dans le financement des ménages, a diversifié son offre pour devenir une véritable banque de détail (crédit, collecte, moyens de paiement). Elle est détenue à hauteur de 54 % par la Caisse régionale.

Le total du bilan social de cette entité représente 4 954 millions d'euros au 31 décembre 2016. A cette date les encours de crédits atteignent 4 425 millions d'euros et baissent de 2 % sur l'année. A fin décembre 2016, le résultat net de l'exercice en données IFRS se chiffre à 17,6 millions d'euros.

► **CADS Développement** : Cette société par actions simplifiée unipersonnelle 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 un complément d'avance de 5,3 millions d'euros en 2016 afin d'accompagner le développement dans ses

prises de participation. Le total bilan aux normes IFRS au 31 décembre 2016 s'élève à 41 millions d'euros et le résultat net à 0,9 million d'euros.

► **Adret Gestion** est un fonds commun de placement dédié au Crédit Agricole des Savoie géré par Amundi. Il est 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 2016, le total bilan affichait 197 millions d'euros, pour un résultat de 8,6 millions d'euros.

► **Le Fonds Commun de Titrisation** : Au 31/12/2015, une nouvelle entité (**FCT Crédit Agricole Habitat 2015**) a été consolidée au sein du Groupe Crédit Agricole, née d'une opération de titrisation réalisée par les Caisses régionales le 21 octobre 2015. Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par la Caisse régionale des Savoie au « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » pour un montant de 262 millions d'euros et une souscription des titres émis par le FCT pour 264,9 millions d'euros. Le résultat du « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » s'est élevé à -0,4 million d'euros au 31/12/2016 contre -0,3 million d'euros au 31/12/2015.

► **La SETAM (Société d'Exploitation des Téléphériques Tarentaise-Maurienne)** : Cette société constituée en société anonyme a été créée le 27 octobre 1972.

Elle est en charge de l'ensemble des remontées mécaniques de la station savoyarde de Val Thorens par le biais d'une concession de 30 ans allant à ce jour jusqu'au 30 novembre 2027. Les états financiers de cette filiale de la CR ayant dépassé les seuils de consolidation du groupe, la SETAM a été consolidée pour la première fois en date du 31 décembre 2015 dans les comptes du groupe des Savoie par mise en équivalence.

Le groupe des Savoie détient 38,13 % du capital de la filiale (inchangé par rapport au 31/12/2015) ; ainsi la quote-part de mise en équivalence s'établit à 39,4 millions d'euros à l'actif contre 36,4 millions d'euros un an plus tôt. L'impact sur les capitaux propres est d'une part l'intégration de la quote-part de réserves consolidées à la clôture pour 26,7 millions

d'euros, et d'autre part l'intégration de la quote-part de résultat, consolidées à la clôture pour 4,4 millions d'euros.

► La **Société Swiss Home Loan**, société de titrisation de la filiale Crédit Agricole Financements (Suisse) SA (CAF), société de droit suisse : Au 31/12/2016, une nouvelle entité est entrée dans le périmètre de consolidation de la Caisse régionale. Crédit Agricole Financements (Suisse) SA (CAF) a réalisé une opération de titrisation de crédit habitat hypothécaire suisse le 12 décembre 2016. Le montant de l'opération s'est élevé à 200,7 MCHF, dont 154,6 MCHF ont été placés (titres séniors) auprès d'investisseurs extérieurs. Les titres subordonnés, 46,1MCHF ont été intégralement souscrits par le Crédit Agricole Financements (Suisse) SA (CAF). Crédit Agricole Financements (Suisse) SA (CAF) possède l'intégralité du capital et conserve la gestion et les risques rattachés aux crédits. Pour réaliser cette opération, la Caisse régionale s'est portée garante dans la limite de 7,4 M€.

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 07 novembre 2013.

Le Crédit Agricole des Savoie n'a pas enregistré d'évènement post-clôture. **Le Produit Net Bancaire consolidé** se chiffre à 545,1 millions d'euros, en baisse de -5,0 % sur l'année ; **Les charges de fonctionnement consolidées** s'élèvent à 295,4 millions d'euros, en hausse de +3,0 % sur un an. **Le Résultat Brut d'Exploitation consolidé** représente 249,7 millions d'euros en baisse de -13,0 % sur l'année. **Le Résultat consolidé**, part du groupe 2016, s'établit à 164,8 millions d'euros en baisse de -1,1 % par rapport à l'exercice précédent.

5 LES PERSPECTIVES POUR 2017

5.1 Les perspectives économiques

L'activité économique mondiale, dans un climat d'incertitude, devrait s'accélérer en 2017, surtout dans les pays émergents. Mais des ambiguïtés demeurent telle l'orientation de la nouvelle politique économique américaine et ses ramifications à l'échelle de la planète. Il existe aussi des risques de ralentissements notables, avec l'adoption de politiques de repli sur soi et de mesures protectionnistes, qui pourraient avoir des incidences sur les faiblesses des bilans dans certaines parties de la zone euro et dans quelques pays émergents.

Néanmoins, les perspectives des pays avancés sont améliorées pour 2017, du fait d'un léger affermissement de l'activité au second semestre 2016 et de la relance budgétaire qui est prévue aux États-Unis.

La croissance française pourrait marquer le pas en 2017. Les effets positifs de la baisse des prix du pétrole se dissipent et pénalisent la consommation privée. À l'inverse, la France bénéficierait d'un regain d'activité dans la zone euro, favorisé notamment par la politique monétaire accommodante de la Banque Centrale Européenne.

5.1 Les projets du Crédit Agricole des Savoie en 2017

Le Crédit Agricole des Savoie a durablement confiance en son territoire et croit à la vitalité de l'Arc Alpin sur le long terme. Pour encore renforcer sa présence, la Caisse Régionale intègre la révolution digitale au service de ses clients pour leur offrir une banque de proximité, humaine et numérique. Cela se traduit au travers d'objectifs ambitieux :

- Assurer une parfaite fluidité entre les volets physiques et numériques de la Caisse Régionale. Ceci passe par la formation des femmes et des hommes de l'entreprise à

la dimension digitale, et par la revue de l'ensemble des processus de la banque, pour être en parfaite adéquation avec le chantier BMDP (Banque Multicanal de Proximité) du groupe Crédit Agricole.

- Poursuivre le plan d'évolution des Agences au format de distribution « Cassiopée », pour une trentaine de points de vente sur 2017
- Rénover entièrement le Siège d'Annecy et reconstruire totalement celui de La Motte-Servolex, pour pérenniser nos centres de décision locaux, améliorer les conditions de travail comme les réseaux informatiques.
- Préparer la construction d'un Village de l'innovation, à Savoie Technolac, pour accueillir des start-up œuvrant dans le numérique.

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

RESULTATS FINANCIERS DU CA DES SAVOIE AU COURS DES 5 DERNIERS EXERCICES					
	Exercice 2016	Exercice 2015	Exercice 2014	Exercice 2013	Exercice 2012
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€)	726 869	734 352	766 918	805 130	846 438
Résultat <u>avant</u> impôt, amort. et provisions (K€)	265 418	267 184	263 306	278 053	257 194
Impôt sur les bénéfices (K€)	63 687	90 573	80 081	84 891	91 983
Résultat <u>après</u> impôt, amort. et provisions (K€)	137 711	135 228	133 424	132 249	129 834
Montant des excédents distribués (K€)	13 275	12 664	12 594	13 346	13 604
3 Résultat des opérations réduit à 1 titre (€)					
Résultat <u>après</u> impôt, mais <u>avant</u> amort. et provisions	28,62	25,06	25,99	27,40	23,44
Résultat <u>après</u> impôt, amortissements et provisions	19,54	19,18	18,93	18,76	18,42
Intérêt net versé à chaque part sociale	0,42	0,36	0,37	0,49	0,55
Dividende net versé à chaque CCA	4,39	4,31	4,25	4,21	4,14
4 Personnel					
Nombre de salariés au 31 décembre (U)	2 430	2 342	2 295	2 231	2 187
Montant de la masse salariale (K€)	81 818	79 504	76 952	73 892	72 710
Sommes versées au titres des avantages sociaux	42 430	42 066	39 970	38 768	38 817

Sommaire

Edito	P28
➤ 1 Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients	P29
1.1. Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité.....	P30
1.2. Etre une banque multicanale de proximité	P32
1.3. Etre la banque partenaire de nos clients	P35
1.4. Placer l'éthique au cœur de notre relation client.....	P38
➤ 2 Contribuer au développement économique des territoires et à l'environnement	P41
2.1. Créer de la valeur au bénéfice des territoires.....	P42
2.2. Etre un financeur de tous projets et besoins.....	P43
2.3. Soutenir la création et le développement des entreprises	P44
2.4. Investir dans nos domaines d'excellence	P46
2.5. Etre la banque partenaire de nos clients	P54
➤ 3 Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste	P55
3.1. Etre une organisation coopérative et démocratique	P56
3.2. Des élus formés et compétents.....	P60
3.3. Valoriser les clients sociétaires	P60
3.4. Communiquer sur nos actions coopératives et mutualistes.....	P62
➤ 4 Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs.....	P63
4.1. Recruter de façon pérenne sur le territoire	P64
4.2. Développer la formation et la promotion interne des salariés	P67
4.3. Promouvoir la diversité	P69
4.4. Agir en employeur responsable.....	P72
4.5. Associer les salariés aux orientations de l'entreprise	P74
➤ 5 Cultiver une responsabilité sociétale & environnementale forte sur les territoires	P75
5.1. Soutenir les associations locales et animer le territoire	P77
5.2. Valoriser le patrimoine et la culture des territoires.....	P79
5.3. Accompagner les clients et personnes fragiles	P79
5.4. Encourager l'insertion socio-économique	P81
5.5. Agir pour l'environnement.....	P83
➤ 6 Zoom sur la filière CA Financements (Suisse) : l'expertise transfrontalière.....	P89
ANNEXES	
Note méthodologique.....	P93
Glossaire	P94
Tableau des correspondances.....	P96



Edito

2016 a été une année de transformations majeures pour le Crédit Agricole des Savoie : création de nouveaux métiers, mise en place de nouveaux outils, rénovation des sites, modernisation des agences, évolution des méthodes de travail, etc.
Alors que notre secteur connaît de profondes mutations, nous avons réaffirmé en 2016 notre rôle : « être durablement l'entreprise coopérative de banque, d'assurance et d'immobilier, au service des femmes, des hommes et des activités des Savoie, territoires d'avenir » et défini nos projets d'accélération dans le cadre d'un processus collaboratif original auquel les collaborateurs et les élus étaient invités à participer.

Notre volonté est de construire le Crédit Agricole des Savoie de demain, de nous adapter aux nouveaux enjeux de la digitalisation, au service des entreprises et des habitants des deux Savoie. C'est pourquoi nous continuons d'accompagner, avec le même engagement, les grands projets portés par les entreprises savoyardes. Le déploiement des pôles d'expertise s'est donc poursuivi : agroalimentaire, montagne & territoire, développement international, santé social institutionnels, immobilier ; ils participent tous activement au soutien de l'économie réelle.

Notre démarche volontariste ne s'arrête pas là. L'innovation est un puissant moteur pour les entreprises et booste l'attractivité des territoires. C'est pourquoi le Crédit Agricole des Savoie souhaite rassembler start-ups, entreprises, partenaires en un même lieu : « le Village by CA des Savoie » et ainsi créer un écosystème innovant au service de l'économie locale. Ce village, qui verra le jour dans les deux ans à venir, permettra d'accueillir dans de bonnes conditions et soutenir efficacement une trentaine de start-up en phase d'accélération, œuvrant dans le domaine du numérique.

L'innovation est donc au cœur de notre entreprise, mais nous n'oublions pas pour autant nos fondamentaux qui font la force du Crédit Agricole des Savoie. Nous sommes une banque locale, proche de ses clients avec 166 agences urbaines, rurales et en zone de montagne. Le programme de modernisation des agences se poursuit, ainsi que la rénovation et la reconstruction de nos sites administratifs d'Annecy et de La Motte-Servolex afin d'accentuer la proximité de nos services.
Là où beaucoup de concurrents opèrent un repli concernant l'investissement de leurs réseaux, le Crédit Agricole des Savoie accélère pour vous proposer une banque 100 % humaine, 100 % digitale et 100 % mutualiste. Ainsi, chaque jour se sont plus de 3 000 femmes et hommes, élus et collaborateurs qui sont à vos côtés pour vous accompagner et vous proposer le meilleur de notre expertise bancaire, assurance, immobilière et mutualiste et faire du Crédit Agricole des Savoie une banque pour tous, toute une banque pour vous !

Ce rapport vous présente une sélection d'actions menées en 2016 par les collaborateurs et les élus sur le terrain, en faveur du développement économique de nos départements. Ces actions montrent l'implication de chacun et l'attachement particulier que nous portons aux valeurs de notre banque mutualiste : solidarité, proximité et responsabilité !

Jean-Yves BARNAVON,
Directeur Général

Jean-Pierre PAVIET,
Président

Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité

Etre une banque multicanale de proximité

Etre la banque partenaire de nos clients

Placer l'éthique au cœur de notre relation client



1

Atteindre
l'excellence dans
nos relations avec
nos sociétaires
et clients



Le Crédit Agricole des Savoie s'affirme comme un vrai partenaire de ses clients et sociétaires, capable de leur faciliter la vie, de les aider à bien décider et de les accompagner dans la durée, par une relation à la fois 100 % humaine et 100 % digitale.

1.1 Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité

Servir tous nos clients et les acteurs du territoire

Etre une banque universelle de proximité signifie être au service de tous : particuliers, petites ou grandes entreprises, associations, agriculteurs, collectivités, frontaliers, jeunes, seniors... Le Crédit Agricole des Savoie s'attache à être la banque de tous, quels que soient l'âge, la catégorie socio-professionnelle ou le patrimoine.



INDICATEURS

 **710 704**
clients

Répartition de la clientèle de la Caisse Régionale



Couvrir l'ensemble des besoins financiers et patrimoniaux

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

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

Proposer une expertise de proximité

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

Pour les **particuliers** : plus de **941** assistants, attachés et conseillers de clientèle particuliers sont disponibles en agences.

Pour les **professionnels et agriculteurs** : **270** conseillers professionnels et **26** chargés d'entreprises agricoles.

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

Enfin, le réseau **Banque Privée**, avec **92** conseillers en gestion de patrimoine, intervient aux côtés de la clientèle patrimoniale, lui offrant une expertise et des services de haut niveau.



INDICATEUR

72,1 %

effectif moyen au contact de la clientèle.

Pour proposer à ses clients plus que des produits, le Crédit Agricole des Savoie a adopté une démarche de conseil et d'information.

Des web-conférences sont ainsi organisées régulièrement pour les clients frontaliers (en collaboration avec le Groupement Transfrontalier Européen) sur des thématiques telles que la fiscalité, le logement, le transport...



ACTION

Des experts assurances aux côtés des professionnels

Pour répondre aux problématiques des exploitations agricoles et viticoles, des professionnels, entreprises et associations, le Crédit Agricole des Savoie a créé une équipe de 22 conseillers assurances des professionnels. Ces spécialistes interviennent en appui des conseillers en agence et proposent des démarches sur-mesure.

En 2016, ces experts sont intervenus, notamment, dans le domaine du tourisme de montagne. Le Crédit Agricole des Savoie participe ainsi, en tant que Caisse pilote au niveau national, à la création d'une gamme d'offres adaptées aux métiers de la montagne et notamment les moniteurs de ski (couvertures responsabilité civile, protection des revenus professionnels des moniteurs...).

1.2 Etre une banque multicanale de proximité

Les différentes agences présentes sur les 2 départements, les Points Verts en zone rurale ainsi que les solutions digitales permettent à tout un chacun d'accéder à un service et à une relation bancaire de proximité.

Etre présent partout

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

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

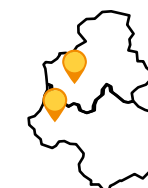
En 2016, **15 agences ont été rénovées selon le concept « Cassiopée »** et réouvertes à la clientèle.

Ce concept est destiné à élargir et faciliter l'accès à l'information bancaire grâce aux nouvelles technologies, tout en respectant la confidentialité des échanges. Il représente un investissement important au service des clients.

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



➤ Automates de l'agence de Chambéry Château.



INDICATEURS

2

centres de décision (Annecy et Chambéry)

166

agences en Savoie et Haute-Savoie dont **47** en zone de montagne

Sur les **143** agences permanentes et **3** agences entreprises : **79** agences implantées en zone urbaine et **64** en zone rurale

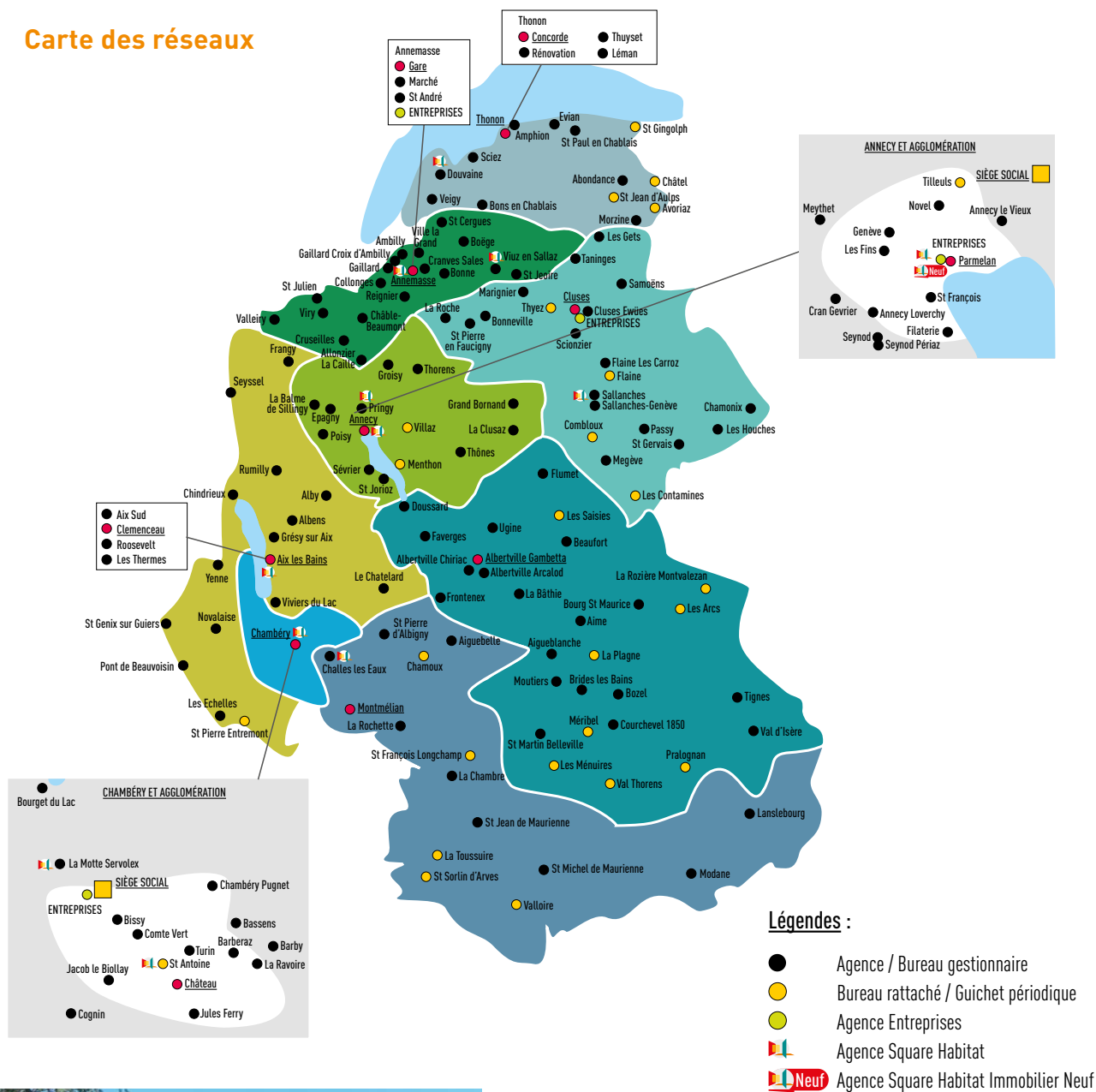
743

automates dont **418** distributeurs et guichets automatiques de billets (DAB et GAB)

38

Points Verts

Carte des réseaux

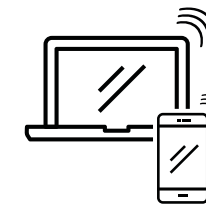


Construction et rénovation des sites administratifs

Le Crédit Agricole des Savoie poursuit ses investissements au service de ses clients et de son territoire. Parmi les grands projets se trouve la rénovation du siège d'Annecy (photo ci-contre) qui débutera au 1^{er} trimestre 2017. Ces travaux permettront d'intégrer les évolutions technologiques et de repenser les espaces de travail. Le site de Chambéry, plus ancien, sera quant à lui complètement reconstruit. Les deux projets, pour lesquels les permis de construire ont été obtenus fin 2016, proposeront une qualité de service équivalente.

Proposer différents modes d'interaction

Etre une banque multicanale signifie : permettre aux clients d'accéder à sa banque par tous les canaux, des plus traditionnels aux plus innovants, et de pouvoir en changer à tout moment. Le Crédit Agricole des Savoie a ainsi développé ses services sur internet et mobile. Le conseiller, au sein de l'agence, reste au centre de la relation complétée par le digital pour renforcer la proximité et l'expertise. Le client peut ainsi passer du digital au face-à-face, de façon fluide.



Les clients utilisent ainsi de plus en plus notre site internet, mais également les applications Ma Banque* et Ma Carte**, qui s'enrichissent régulièrement.

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



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

Avec le projet « banque multicanale de proximité », conduit au niveau du groupe, la mutation digitale va s'accélérer : les processus et les parcours clients vont encore être améliorés pour plus de fluidité et de rapidité de traitement. Après la signature électronique en agence permettant aux clients de signer leurs opérations ou contrats directement sur une tablette et de les archiver automatiquement dans l'espace sécurisé du client sur internet, c'est au tour de l'entrée en relation avec un nouveau client qui sera prochainement complètement dématérialisée. Cette nouvelle démarche zéro papier laissera ainsi plus de temps au conseiller pour être à l'écoute des besoins du client.

INDICATEURS

Près de
2 M
 de visites par mois sur **ca-des-savoie.fr**

74 000
 utilisateurs de l'appli **Ma Banque***

2 351
 produits souscrits en ligne dont **611** contrats d'assurance et **1 740** produits d'épargne

1 030 570
 signatures électroniques réalisées en agences

* L'appli Ma Banque permet au client d'accéder à ses comptes sur son smartphone et de gérer tous ses services bancaires.

** L'appli Ma Carte donne accès, depuis son smartphone, aux services inclus dans sa carte bancaire.

1.3 Etre la banque partenaire de nos clients

Le Crédit Agricole des Savoie souhaite accompagner chaque client dans la durée, de façon globale et personnalisée, et l'aider à bien décider.

C'est ainsi que la Caisse Régionale a adopté la nouvelle signature du groupe « Toute une banque pour vous » qui exprime bien cette volonté de se différencier par la relation client et d'être considérée par nos clients comme un vrai partenaire.

Simplifier la vie et les projets de nos clients

Le Crédit Agricole a l'ambition de se réinventer en permanence pour simplifier et faciliter la vie et les projets de ses clients. Des innovations simples et pratiques sont régulièrement lancées telles que :

- › **le service « Facilit »** qui simplifie les changements de domiciliations bancaires de nos clients et leur évite des démarches administratives souvent fastidieuses ;
- › **l'E-constat auto** via l'application Pacifica, qui propose une version dématérialisée du constat amiable papier ;
- › **le Smart TPE**, service destiné aux clients professionnels pour encaisser rapidement et facilement des paiements par carte depuis un smartphone ou une tablette, à un prix nettement plus attractif qu'un TPE classique. Le Crédit Agricole des Savoie a été le précurseur de ce système de paiement.



➤ ACTION

Digital day - 17 juin 2016

Le digital au service de la relation client. Ce fut le thème de la journée organisée le 17 juin 2016 dans toutes les agences du Crédit Agricole des Savoie à laquelle se sont joints plus de 130 collaborateurs et de nombreux administrateurs.

Des jeux, des démonstrations sur tablettes, des animations sur écrans et réseaux sociaux ont eu lieu toute la journée afin de faire découvrir à nos clients les différentes applications du groupe Crédit Agricole.

Accompagner chaque client dans tous les événements de vie

Parmi ses engagements, le Crédit Agricole cherche à proposer des solutions globales et sur-mesure à tous ses clients, dans les bons comme dans les mauvais moments.

Pour preuve, la Caisse Régionale a créé des dispositifs pour accompagner les clients fragiles.

› **La Banque des Jours Difficiles** : une démarche relationnelle adaptée aux clients en difficulté financière. Créé en 2013, ce dispositif « Banque des Jours Difficiles » est destiné aux clients qui rencontrent des difficultés financières conjoncturelles.

Cette démarche spécifique vient en complément du dispositif « Point Passerelle » (cf paragraphe 5.3 – page 53 et 54) et permet de proposer un meilleur accompagnement afin d'éviter une fragilisation plus grande.

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

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

Dans ce cadre, des offres adaptées peuvent être proposées :

- **Le module « budget protégé »** : il s'agit d'une offre centrée sur les essentiels de la banque au quotidien à prix réduit (3 € / mois) tels que « L'Autre Carte » (20 € / an) ou un plafonnement des frais bancaires (1 € / mois), afin de mieux maîtriser son budget.

513 modules « budget protégé » ont été souscrits en 2016. Au total, **1 100** clients bénéficient de cette offre à fin 2016.

- **L'offre « Coup de main »** : **19** en 2016 pour un montant global de 32 300 €.



INDICATEURS

16 204

clients détectés, contactés par courriers et mails

720

clients ont accepté un diagnostic

25 %

des clients Passerelle sont détectés via le dispositif « Banque des Jours Difficiles »

› Accompagner nos jeunes clients

Etre partenaire, c'est aussi répondre aux attentes des plus jeunes. Le Crédit Agricole propose différentes solutions : prêt Booster jeunes, prêt permis à 1 € par jour... et les enrichit régulièrement avec des initiatives qui sortent de l'univers bancaire traditionnel. A titre d'exemples sur 2016, le partenariat national avec Apple a permis de proposer des réductions sur plusieurs produits Apple.

Et au niveau local, plus de **1 200** cartes Pass Montagne ont été offertes à nos jeunes clients leur permettant ainsi de profiter de forfaits de ski à tarif réduit.

Aider le client à bien décider

Dans un environnement complexe, le Crédit Agricole veut donner au client toutes les clés pour l'aider à bien choisir. Cela exige une mobilisation de toutes les expertises pour lui offrir un conseil personnalisé.

Ainsi dans leurs pratiques, les conseillers proposent toujours un produit en expliquant clairement ses avantages et ses limites grâce à une **fiche Mémo**, qui synthétise l'essentiel à savoir sur le produit. Ceci afin que le client puisse prendre une décision de manière objective et transparente.

Avec **le Compte à Composer**, l'approche est la même, car celui-ci permet au conseiller de proposer des modules adaptés en fonction des besoins du client.

Reconnaître la fidélité

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

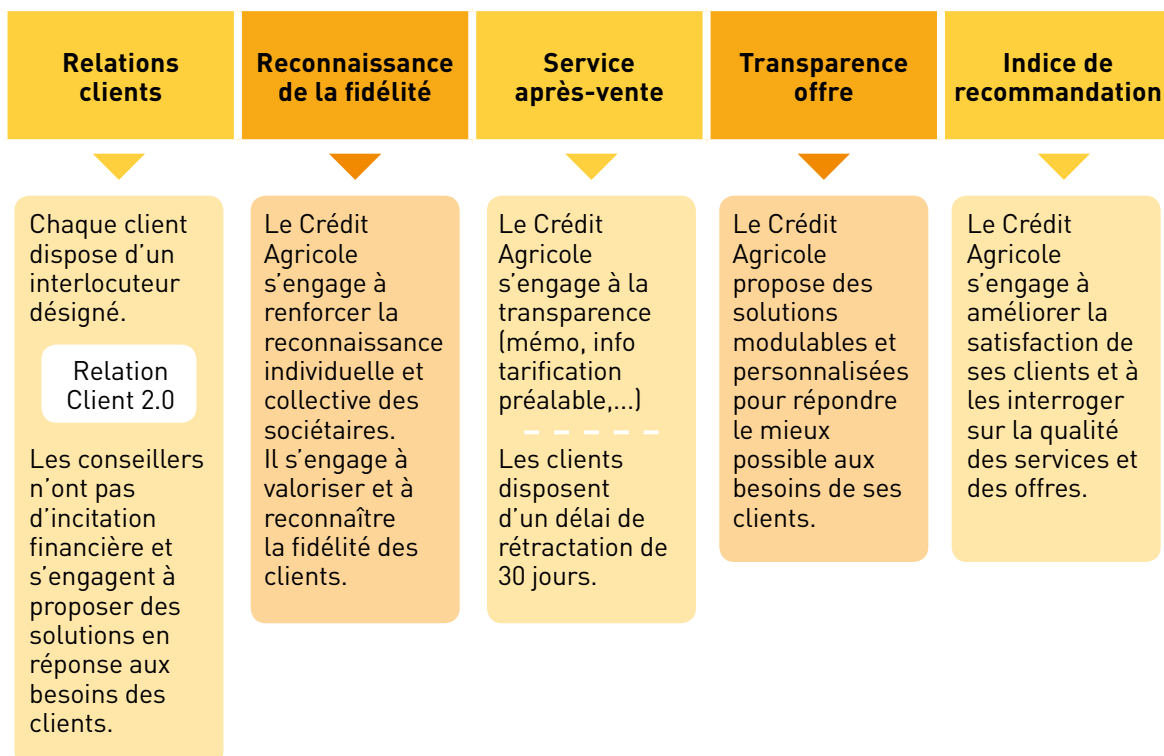
Des avantages concrets et utiles sont réservés aux clients fidèles :

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

► Nos engagements relationnels

Agir dans l'intérêt du client a toujours été une priorité de l'entreprise. Depuis 2012, le Crédit Agricole des Savoie a mis en place des engagements relationnels, traduction du projet de groupe, visant à instaurer une vraie relation de confiance fondée sur l'écoute de ses clients.

Les engagements relationnels sont regroupés en 5 thèmes :



INDICATEURS

122 985

clients et sociétaires bénéficiaires du programme de fidélité en 2016

6 295

avantages « fidélité client » utilisés en 2016

1.4 Placer l'éthique au cœur de notre relation client

Mieux écouter nos clients

Pour améliorer la satisfaction de ses clients, le Crédit Agricole des Savoie effectue régulièrement des enquêtes de satisfaction et dispose d'un service de traitements des réclamations.

► L'Indice de Recommandation Client (IRC)

Depuis quelques années, le Crédit Agricole des Savoie a déployé, auprès de toute sa clientèle, le dispositif IRC (Indice de Recommandation Client) qui constitue un véritable indicateur de la qualité de service. Il évalue la propension des clients à recommander le Crédit Agricole des Savoie, mesure ainsi leur attachement et guide leur fidélité à la banque.

Cet indicateur est basé sur l'exploitation d'une question : « sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous le Crédit Agricole à vos proches ? » suivie d'une ou plusieurs questions ouvertes.

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

L'objectif de cet indicateur global est de mettre en évidence des leviers pour progresser dans les différents points de vente ou services concernés et ainsi améliorer sans cesse la qualité du service rendu.

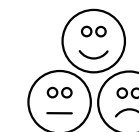
► L'écoute et le traitement des réclamations

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

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

Pour aller plus loin dans la démarche qualité des réponses apportées aux réclamations, des « contrats de service » ont été mis en

place entre les différentes directions, filières amenées à gérer des réclamations clients. Ces contrats de service permettent de normaliser les réponses afin d'améliorer la clarté et la compréhension des messages délivrés. Ils définissent également un délai maximum de traitement des réclamations.



INDICATEURS

128 836

clients interrogés

11 292

clients particuliers ont donné leur avis

77 %

des clients répondants déclarent être satisfaits des services des agences (en 2016)

(Proportion des clients ayant donné une note de recommandation de 7, 8, 9 ou 10). 2015 > 2016 : + 6 points ; 71 % en 2015.

20 jours

délai moyen de traitement des réclamations en 2016

50 %

des réclamations traitées en moins de 10 jours

ACTION

Club Qualité des Caisses Régionales de l'Est

En septembre 2016, les Caisses Régionales des Savoie et Centre Est se sont associées pour créer un Club Qualité des Caisses Régionales de l'Est. Les objectifs de ce club sont de partager les bonnes pratiques, capitaliser sur des outils ou méthodes développés par d'autres CR et avancer plus vite sur des projets en mettant en commun les compétences de tous. Ainsi deux fois par an, les Caisses participantes vont se rencontrer et travailler sous forme d'ateliers pratiques sur les thèmes de la qualité et des écoutes clients, comme par exemple : le pilotage des réclamations, l'animation des enquêtes IRC... Au-delà des réunions annuelles, des échanges auront lieu à distance pour poursuivre les travaux entre Caisses.

Une dynamique nouvelle et motivante pour les Caisses avec une devise commune : on est plus fort quand on travaille ensemble !



Veiller aux intérêts de nos clients

› La garantie d'un conseil objectif et désintéressé

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

› Segmentation de la clientèle et connaissance des clients

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

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

› Dispositif MIF (Marchés des Instruments Financiers)

Depuis la mise en œuvre de cette 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, leurs objectifs et horizons de placement, leur appréhension du risque et leurs compétences en matière de marchés financiers.

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

Depuis 2013, un rappel formation est réalisé périodiquement, tous les deux ans, pour tous les salariés concernés via la formation FIDES, soit **93 %** à fin 2016.

Etre transparent et clair dans la relation bancaire

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

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

Les conditions tarifaires sont également affichées dans toutes les agences et sur le site internet : ca-des-savoie.fr
Le Crédit Agricole des Savoie veille à proposer des tarifs en phase avec le marché, combinant les intérêts clients et les impératifs de fonctionnement de l'entreprise.

D'après une enquête réalisée par l'association nationale de défense des consommateurs et usagers (CLCV) en 2016, le CA des Savoie est au 3^e rang des banques proposant les tarifs les moins chers pour le profil « petit consommateur », parmi les banques implantées en Savoie et Haute-Savoie.

La conformité pour une meilleure qualité de service

Un dispositif de contrôles permanents permet de veiller à la bonne adéquation des pratiques commerciales avec les obligations professionnelles d'information, de loyauté, de conseil et de transparence dans la diffusion des produits et services.

› Conformité des produits

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

› Conformité et déontologie

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

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

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

INDICATEUR

98,8 %

taux de conformité sur les formations FIDES à fin décembre 2016

› La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme repose sur la connaissance client dès l'entrée en

relation, la vigilance constante pendant toute la durée de la relation d'affaires. Il s'appuie sur un dispositif de surveillance des flux de la clientèle, des opérations effectuées avec les pays à risques. En cas de soupçon, la Caisse Régionale dispose d'outils tels que NORKOM (un moteur d'analyse des opérations financières réalisées par les clients).

INDICATEUR

95,3 %

taux de conformité sur les formations lutte anti-blanchiment à fin décembre 2016

› Les sanctions Internationales

Depuis 2015, notre Caisse Régionale et l'ensemble du groupe se sont engagés à respecter les dispositions législatives et réglementaires relatives aux Sanctions Internationales dans les pays et les territoires où ils exercent leurs activités.

Il s'agit de l'application de la loi américaine issue de l'OFAC (Office of Foreign Asset Control) impliquant le blocage de transactions depuis ou vers certains pays identifiés. Actuellement, seules les transactions en dollar sont concernées. Un plan sur 3 ans a été mis en place afin d'appliquer cette réglementation à l'ensemble des transactions.

Des outils comme NORKOM pour le criblage des clients à risque et FIRCOSOFT pour le filtrage des transactions sont une aide à la détection de toute violation éventuelle ou de tentative de contournement des sanctions.

Chaque année, l'ensemble des collaborateurs présents sera formé aux risques de sanctions.

INDICATEUR

99,4 %

taux de conformité sur les formations OFAC à fin décembre 2016

Créer de la valeur au bénéfice des territoires

Etre un financeur de tous les projets et besoins

Soutenir la création et le développement des entreprises

Investir dans nos domaines d'excellence : agriculture et agroalimentaire, logement, santé, international, montagne, énergie / environnement

Une politique achats responsable



2

Contribuer
au développement
économique
des territoires et à
l'environnement



Financeur de l'économie locale, l'engagement du Crédit Agricole des Savoie se vérifie à travers de nombreuses actions de proximité, créatrices de valeur et d'emplois dans les Savoie. L'accompagnement de toutes les forces économiques du territoire est une priorité pour soutenir la vitalité de nos régions.

2.1 Créer de la valeur au bénéfice des territoires

Grâce à son dynamisme, sa gestion rigoureuse et porté par un marché dynamique, le Crédit Agricole des Savoie a dégagé un résultat solide en 2016, dont **90,36 %** sont conservés par la Caisse Régionale.

Elle conforte encore ses fonds propres et renforce sa capacité à accorder des crédits. Elle contribue ainsi à faire émerger des projets, accompagne le développement économique et participe à maintenir et créer des emplois dans les Savoie.



INDICATEURS

Une bonne solidité financière

PNB Total

498 M€

L'activité de la Caisse Régionale se mesure par l'intermédiaire du Produit Net Bancaire (PNB) qui peut être défini comme la différence entre les produits et les charges d'exploitation bancaires nés de toutes activités de financement de l'économie locale.

PNB activité

424 M€

Le Produits Net Bancaire d'activité est la somme de la Marge d'Intermédiation Globale et des commissions clientèle.

Résultat Brut d'Exploitation

245 M€

Résultat net individuel

138 M€

Coefficient d'exploitation

50,8 % (contre **49,1 %** en 2015)

Le coefficient d'exploitation correspond aux charges de fonctionnement (frais de personnel, dotations aux amortissements et aux provisions, etc.) utilisées pour produire 100 de Produit Net Bancaire.

Cette valeur est obtenue suite au développement de l'activité, et donc du PNB, dans une gestion maîtrisée des moyens.

Encours collecte totale

19 808 M€

dont collecte bilan

13 785 M€

L'encours collecte totale s'obtient en additionnant la collecte bilan et la collecte tiers (Assurances Vie).

L'encours collecte bilan correspond à la somme de la collecte monétaire (principalement les dépôts à vue) et la collecte Crédit Agricole composée des produits d'épargne Crédit Agricole (livrets, épargne logement).

37,06 %

part de marché collecte
(Source BDF au 31/12/16)

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

Le PNB est utilisé de la manière suivante :

	2015	2016
Frais de personnel, intéressement et participation	29 %	30 %
Investissements, achats et autres charges	17 %	18 %
Renforcement des fonds propres pour la poursuite de l'action du Crédit Agricole	24 %	25 %
Impôts	21 %	16 %
Divers, dont paiement des intérêts des parts sociales et rémunérations CCA	3 %	2 %
Coût du risque	6 %	9 %

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

	2016
Fonds propres (CRD)*	1 967 M €
Ratio CRD Bâle III*	18,82 %
Total provisions / toutes créances	3,14 %

* Les données CRD sont des données consolidées (avec CAFs). Elles correspondent aux nouvelles données réglementaires Bale III.

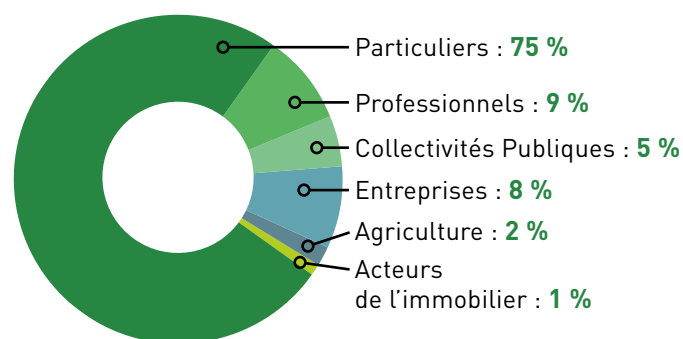
Ces indicateurs sont un gage de stabilité et de pérennité du Crédit Agricole des Savoie.

Pour plus d'informations sur la gestion des risques, voir la partie 2.4.3 de notre rapport de gestion, disponible sur notre site ca-des-savoie.fr / Votre Caisse Régionale.

2.2 Etre un financeur de tous les projets et besoins

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

Encours de crédits :



La classification entre les catégories « professionnels » et « entreprises » est réalisée en fonction du montant du chiffre d'affaires réalisé et des flux confiés au CA des Savoie.

Les Professionnels sont gérés par le Réseau de Proximité et les Entreprises par le Réseau Entreprises.



INDICATEURS

36,17 %

part de marché crédits
(Source BDF au 31/12/16)

15 215 M€

encours de crédits
(encours comptable de fin de période)

2 932 M€

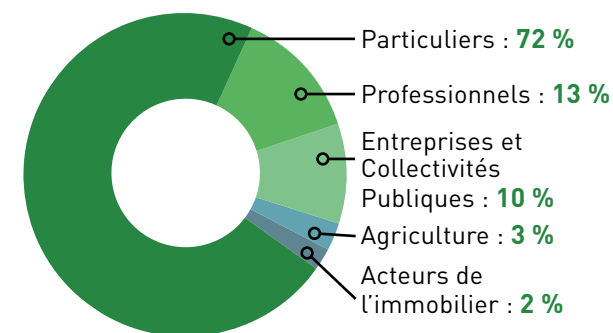
de réalisations de crédits en 2016
(2015 > 2016 : + 18,5 %)

Il s'agit du plus fort montant enregistré depuis 10 ans.

Dont crédits habitat : **1 912 M€**
(2015 > 2016 : + 19,1 %).

1^{re} banque en crédits habitat en Savoie et Haute-Savoie.

Les réalisations crédits se répartissent comme suit :



2.3 Soutenir la création et le développement des entreprises

Partenaire quotidien des entreprises

Le Crédit Agricole des Savoie place l'accompagnement des professionnels, TPE, PME et PMI au cœur de ses priorités. Pour être présente à chaque étape de vie d'une entreprise, et notamment au moment de sa création, la Caisse Régionale met en œuvre des dispositifs spécifiques (prêts bonifiés, prêts d'honneur...). Elle intervient également en capital investissement, en conseil et par de l'accompagnement personnalisé en s'appuyant sur son réseau d'élus ou avec des acteurs spécialisés.

Le Crédit Agricole des Savoie est ainsi partenaire des Chambres des Métiers et de l'Artisanat de Savoie et Haute-Savoie et de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Savoie, mais également du label Mont-Blanc Excellence Industries (destiné à aider les entreprises industrielles à se développer par la différenciation) et du Pôle Excellence Bois Pays de Savoie.

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

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

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

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

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

- Initiative France, réseau des Plateformes d'Initiatives Locales (PFIL)



- France Active



- Le Réseau Entreprendre



- L'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique)



- Les Business Angels



Les entreprises accompagnées par ces réseaux bénéficient d'une pérennité à 3 ans de **80 % à 90 %** contre **53 %** pour les entreprises non accompagnées.

En complément de ces partenariats, et grâce au fonds d'intervention mutualiste (cf 5.1), le Crédit Agricole des Savoie accorde des prêts « Tremplin ».

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



ACTION

Nouveau partenariat avec l'ADISES

Le Crédit Agricole des Savoie est aux côtés de l'ADISES (Association pour le Développement de l'Insertion Sociale par l'Economie en Savoie), membre de France Active, depuis sa création il y a 25 ans et participe au comité d'engagement qui décide de l'attribution des prêts d'honneur.

En 2016, notre participation financière a été renforcée et une partie des fonds versés a été destinée aux projets portés par des jeunes de moins de 26 ans. De plus, le Crédit Agricole des Savoie siège désormais au conseil d'administration de l'ADISES, preuve d'une véritable relation durable et de confiance, reposant sur des valeurs communes.



INDICATEURS

178

prêts Lanceur Pro

43

prêts Tremplin accordés en 2016 pour un montant total de **3 357 000 €**

364 M€

de crédits réalisés en 2016 (marché professionnels)



ACTION

Le Village by CA des Savoie, accélérateur de start-up

Pour devenir une référence dans le domaine de l'innovation, le Crédit Agricole s'est fixé la mission d'accompagner les projets précurseurs et les nouveaux talents, mais aussi de les faire partager et progresser au bénéfice des territoires. Basé sur ce concept national, le projet d'un Village by CA sur les Savoie a été lancé en 2016. Il verra le jour en 2018 à Savoie Technolac, entre Aix-les-Bains et Chambéry.

Ce village va rassembler start-up, entreprises et partenaires dans un même lieu et pourra accueillir jusqu'à 30 entreprises. Le Crédit Agricole des Savoie et l'Incubateur de Savoie Technolac travaillent pour inviter les entreprises, de la PME aux grands groupes à les rejoindre dans ce projet, afin de créer un nouvel écosystème innovant au service de l'économie locale.

Un capital investissement de proximité

Le Crédit Agricole des Savoie accompagne depuis de nombreuses années les entreprises savoyardes dans les opérations de capital nécessaires à leur développement à travers sa filiale Crédit Agricole Alpes Développement (C2AD). Dédiée au capital investissement sur le territoire, cette filiale agit pour soutenir la création d'entreprise, le financement de l'innovation, le capital développement et la transmission d'entreprise.

Ainsi, en 2016, C2AD a réalisé **21** opérations d'investissement sur l'arc alpin dont **9** sur les Savoie. **8** nouvelles entreprises ont accueilli CADS Capital dans leur capital : Vacheron Industrie, Pernat Industrie, MCPI, Promatec, e-concept Chapente Roux, Newquest, Toutiterre, Toptex.



INDICATEUR

3,9 M€

montant investi par CADS Capital en 2016 dans le capital de **9** entreprises savoyardes

2.4

Investir dans nos domaines d'excellence

Le Crédit Agricole des Savoie, en lien avec le groupe, a choisi de développer des domaines qui correspondent à des attentes sociétales fortes, mais aussi à des secteurs économiques d'avenir dans les Savoie.

Ces orientations ont ainsi été définies dès 2013 dans son projet d'entreprise appelé « Virtuose ».

Agriculture et Agroalimentaire

Acteur historique sur l'agriculture, le Crédit Agricole des Savoie accompagne depuis de longues années les mutations de ce secteur important sur les Savoie.

Il continue d'accompagner l'installation et le développement des exploitations agricoles, mais sait également être présent dans les périodes difficiles.

Le conseil et l'expertise en matière d'installation et d'exploitation agricole sont assurés par un réseau de **26** Chargés d'Entreprises Agricoles répartis sur les Savoie, assistés des experts en assurance, crédit... et des différentes filiales du groupe.

De nombreuses offres et services sont proposés aux agriculteurs, notamment aux jeunes agriculteurs, comme :

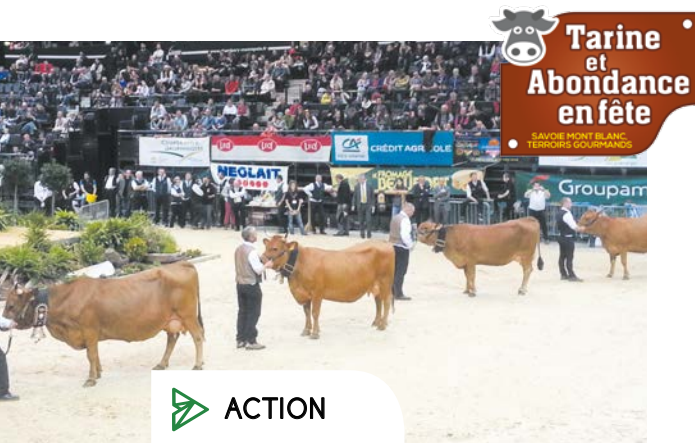
- **le Livret Projet Agri** : un Compte Sur Livret qui combine épargne et crédit. Il permet au futur agriculteur, ou à l'un de ses proches, d'économiser à son rythme, pour financer,

le jour venu, un projet d'installation agricole. Ce produit a été co-construit avec les jeunes agriculteurs.

- **le jeu « Agrimanager »** qui permet de sensibiliser des étudiants / lycéens agricoles à la bonne gestion d'une exploitation agricole.

Le Crédit Agricole des Savoie est également aux côtés des organisations professionnelles agricoles des 2 départements et a tissé de nombreux partenariats, comme avec le réseau « Bienvenue à la Ferme ».

Il participe aussi à de très nombreux événements agricoles sur les Savoie : Salon de l'agriculture de montagne, Retour des Alpages, Fête des fromages, etc.



 ACTION

Un « Salon de l'agriculture » dans les Savoie : Tarine et Abondance en fête !

Pour la 1^{re} fois en 2016, les deux races de vaches Tarine et Abondance, races emblématiques des Savoie, se sont réunies pour leur concours national respectif.

A cette occasion, un événement, auquel le Crédit Agricole des Savoie s'est largement associé, a été organisé à Chambéry, dans le prolongement du Salon International de l'Agriculture. Autour de ces 2 races, l'ensemble des filières se sont réunies afin de mettre en valeur les produits et les savoir-faire savoyards. Des démonstrations, animations, combats et ateliers ont eu lieu durant 3 jours.



INDICATEURS

4 706

exploitations agricoles clientes

83,3 %

part de marché sur les installations de jeunes agriculteurs

97 M€

de crédits agriculture réalisés en 2016

25 M€

de crédits agroalimentaire réalisés en 2016



 ACTION

Mon panier des Savoie : trait d'union entre les consommateurs et les producteurs savoyards

A l'occasion du Salon Tarine et Abondance, le Crédit Agricole des Savoie a lancé une application smartphone « Mon panier des Savoie » permettant de géolocaliser les producteurs agricoles savoyards pratiquant la vente directe ou en circuits courts. Créée en collaboration avec la Chambre d'Agriculture Savoie Mont Blanc, cette appli est destinée à valoriser les producteurs locaux, à faire connaître les atouts de l'agriculture savoyarde et à favoriser le mode de consommation local. Innovante, elle marque aussi le souhait du Crédit Agricole des Savoie d'accompagner les agriculteurs dans l'appropriation des outils digitaux pour développer leur activité.

L'appli « Mon panier des Savoie » a obtenu le Prix Coup de Cœur des trophées de l'innovation du groupe Crédit Agricole (parmi près de 60 projets en compétition).

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

La Caisse Régionale dispose ainsi de compétences pour aider les coopératives et entreprises agroalimentaires dans leur développement en France et à l'international. En 2016, l'équipe a été renforcée. Ce sont désormais **3** Chargés d'Affaires Agroalimentaire et un directeur, qui travaillent en lien avec le pôle agroalimentaire du groupe et les différentes filières spécialisées.



 ACTION

Des changements au sein de coopératives...

Le pôle agroalimentaire a, en 2016, accompagné des coopératives importantes sur les territoires savoyards. Il a œuvré tout d'abord pour le rapprochement des 4 fromageries de l'Albanais au sein d'une même structure, nommée « Fromageries de Savoie » et a permis la modernisation des installations de 2 importantes coopératives laitières : Beaufort et Yenne.

Logement

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

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

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

De nouveaux programmes de promotion immobilière ont vu le jour en 2016, notamment sur Annecy, avec le lancement d'une nouvelle tranche de l'opération Avant-Scène Trésums.



INDICATEURS

1 912 M€

de crédits habitat pour les particuliers réalisés en 2016

16 894

demandes via E-immo enregistrées en 2016



ACTION

ADELI2A : de nouveaux logements locatifs

Dans le cadre de la Loi Alur, les deux principaux bailleurs de Haute-Savoie - Halpades et Haute-Savoie Habitat - se sont associés avec des partenaires financiers dont le Crédit Agricole des Savoie pour créer une structure nommée ADELI2A. Celle-ci a pour objectif de favoriser la création de logements intermédiaires destinés aux personnes n'ayant pas toujours accès aux logements sociaux traditionnels. Cette structure originale de multi-bailleurs avec une collaboration public / privé est une première nationale.



10

agences immobilières sur les 2 départements

1

agence Square Habitat Neuf commercialisant 100 programmes labélisés

70

collaborateurs

Santé

Pour devenir un acteur référent en matière de santé et vieillissement, le Crédit Agricole des Savoie renforce son savoir-faire et sa présence auprès des acteurs clés dans ce domaine. De la prévention à l'accès aux soins pour tous, il accompagne particuliers et entreprises.

Grâce à son pôle **santé social institutionnels**, la Caisse Régionale accompagne les projets des acteurs de la santé sur son territoire afin de répondre à la nécessité d'augmenter l'offre de soins. Le pôle contribue aussi au bien-vieillir des personnes en finançant des structures d'accueil.



ACTION

Innovation et rénovation pour le « CHANGE »

Le Centre Hospitalier Annecy Genevois, dit « CHANGE » est le 1^{er} établissement public de santé de la Haute-Savoie (issu de la fusion des hôpitaux d'Annecy et de St Julien en Genevois) et emploie 4 400 salariés. En concertation avec l'Agence Régionale de Santé, le CHANGE a souhaité rénover et innover afin d'offrir aux patients des services de pointe dans tous les domaines. A ce titre, des projets structurants vont être menés, comme la reconstruction des bâtiments de gériatrie et de l'école d'infirmiers, l'extension de la maternité, du centre de cancérologie et des urgences ; mais aussi la poursuite de projets innovants dans la recherche, l'éducation thérapeutique, la télémédecine, la chirurgie et la médecine ambulatoire... pour un total avoisinant les 200 millions d'euros, représentant ainsi le projet phare en matière de santé sur la Haute-Savoie.

Le pôle santé du Crédit Agricole des Savoie s'est positionné pour accompagner l'établissement à hauteur de 20 millions d'euros.

International

S'appuyant sur un marché dynamique et des entreprises compétitives, le Crédit Agricole des Savoie s'est organisé pour accompagner les entreprises savoyardes déjà actives à l'international et celles qui souhaitent s'implanter à l'étranger. La Caisse Régionale offre ainsi aux Entreprises de Taille Intermédiaire (ETI) et aux Petites et Moyennes Entreprises (PME) un accompagnement sur-mesure, dans plus de **90** pays.

Grâce à son pôle **développement international** basé à Annecy et composé de **25** experts, le Crédit Agricole des Savoie aide ses clients à se développer à l'étranger, tout en étant implanté au cœur du territoire. Les entreprises disposent ainsi d'interlocuteurs locaux qui proposent l'intégralité des compétences et expertises nécessaires : opérations de flux et documentaires, garanties, financements, traitement des opérations de change, sécurisation des flux financiers sur les transactions étrangères...

De plus, avec à la force du réseau national (**50 000** collaborateurs du groupe Crédit Agricole dans plus de **90** pays), les clients bénéficient des points d'ancrage nécessaires à la conquête des marchés et des multiples compétences des filières spécialisées.

Enfin, régulièrement, le Crédit Agricole des Savoie organise des ateliers techniques, évènements, conférences pour informer ses clients des nouveautés réglementaires, des évolutions des marchés, etc.

Montagne

Historiquement très présent dans les activités liées à la montagne, le Crédit Agricole des Savoie contribue au développement de ce secteur primordial dans les Savoie en prenant part au capital de plus de **70** sociétés : remontées mécaniques, exploitations d'équipements touristiques, hôtels ou structures départementales d'aménagement du territoire.

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

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

Le Crédit Agricole des Savoie est ainsi associé à **4** autres partenaires bancaires au sein de la Foncière Hôtelière des Alpes. Cette structure a pour vocation de soutenir les exploitants d'hôtels et de clubs-hôtels dans le financement de leurs projets de création et de réhabilitation de **1 500 à 2 000** « lits ».

Au-delà des activités du pôle montagne et territoire et des participations financières, la Caisse Régionale a noué plusieurs partenariats :

- avec le **Cluster Montagne** : la Caisse Régionale est aux côtés de l'association depuis plusieurs années. Le Cluster a pour mission d'accompagner et promouvoir, en France et dans le monde, les acteurs français de l'aménagement en montagne ;

- avec **les Ecoles de Ski Français** : les moniteurs de ski bénéficient de conditions préférentielles sur les crédits à la consommation et les services de banque au quotidien ;

- avec **les Domaines Skiabiles de France** : les salariés des domaines skiables, dont les saisonniers, disposent de conditions privilégiées pour l'ouverture de comptes et les crédits.

En 2016, de nouveaux partenariats ont vu le jour :

- avec le **Syndicat National des Guides de Montagne** : comme les moniteurs de ski, les guides bénéficient de conditions préférentielles sur les crédits et les services de banque au quotidien ;



- avec **Affiniski** : pour leurs projets de rénovation ou d'acquisition de biens immobiliers en zone de montagne, les clients Affiniski bénéficient, non seulement de conditions préférentielles sur les prêts immobiliers, travaux ou consommation, mais également d'un conseiller au fait de la problématique de la rénovation en montagne.



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



ACTION

Un nouveau Club Med en Pays de Savoie

Après l'accompagnement financier du Club Med de Val Thorens en 2015, le Crédit Agricole des Savoie participe à la construction du futur Club Med de Samoëns Grand Massif qui ouvrira ses portes en décembre 2017. Ce resort haut de gamme abritera dans un premier temps 420 chambres, rejointes la saison suivante par 45 appartements-chalets, ce qui portera la capacité totale à 1 100 lits touristiques.

Ce nouveau complexe, ouvert hiver comme été, ciblera aussi bien la clientèle familiale française que la clientèle internationale grâce à sa proximité avec l'aéroport de Genève et permettra la création de 400 emplois directs et autant d'emplois indirects.

Ce projet, résultat d'une collaboration étroite entre le Club Med et le groupe Crédit Agricole représente un investissement total de plus de 100 millions d'euros. Le pool bancaire animé par le Crédit Agricole des Savoie détient plus de 50 % du financement en co-organisation avec le Crédit Agricole Corporate and Investment Bank (CACIB) et les Caisses Régionales Centre-Est et Sud Rhône Alpes. Une belle réussite collective qui permet au groupe un ancrage local important auprès des principaux décideurs et acteurs de la montagne.

NOS MONTAGNES,
ON EST PRÊT
À LES SOULEVER...

...POUR VOUS EMMENER TOUJOURS PLUS HAUT

ACTION

Une campagne de communication Montagne

Afin de faire connaître au grand public son engagement fort sur le secteur de la montagne, le Crédit Agricole des Savoie a lancé une campagne de communication dès le mois de novembre 2016. Médias choisis : affichage urbain, arrières de bus et presse locale, et en fin de saison d'hiver, relais sur le web.

Un post test a révélé que la campagne avait été largement appréciée : « une campagne impactante et différenciante avec des visuels qui retiennent l'attention » et a confirmé l'ancrage fort du Crédit Agricole dans les Savoie et la montagne.

Economie de l'énergie et de l'environnement

Depuis quelques années, le Crédit Agricole des Savoie propose des solutions de crédit pour permettre aux particuliers et entreprises d'améliorer la performance énergétique de leurs habitations ou locaux professionnels. En terme d'épargne, une offre d'épargne verte et responsable est également disponible.

Financement des énergies renouvelables

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

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



INDICATEURS

342

crédits habitat liés au financement des énergies renouvelables (dont les PEE et éco PTZ) pour un montant de **6,38 M€**.

	2014		2015		2016	
	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant
Eco PTZ	141	2 755 683 €	107	1 975 958 €	109	2 189 829 €
PEE	277	5 257 201 €	312	5 651 245 €	233	4 193 596 €

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

Investissement Socialement Responsable (ISR)

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

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

Créé en partenariat avec l'Agence Française de Développement (AFD), le fonds **Amundi AFD Avenirs Durables** permet aux clients de contribuer à l'aide aux pays en développement. Ce fonds a vocation à financer et accompagner, à hauteur de **10 %** maximum, des projets rigoureusement sélectionnés pour répondre aux défis écologiques, économiques et sociaux de notre planète. Ils concernent notamment le soutien à l'agriculture, l'appui au secteur privé, la réhabilitation de l'habitat, le développement du microcrédit ou la protection de l'environnement.

INDICATEURS

Amundi Valeurs Durables - 2016	
Encours : 4 004 623 €	Performance : - 4,82 %
Amundi AFD Avenirs Durables - 2016	
Encours : 42 814 €	Performance : + 1,12 %

204 M€

encours de fonds classifiés ISR en 2016, autres que les fonds Amundi Valeurs Durables et Amundi AFD

2.5

Une politique achats responsable

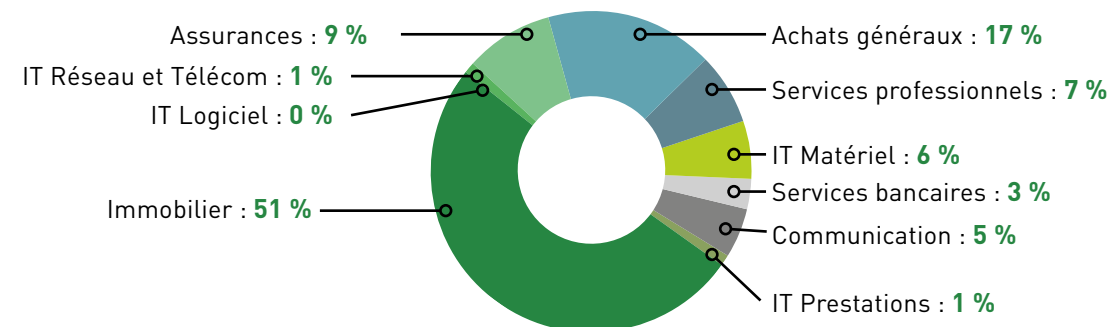
Pour ses investissements et ses achats, la Caisse Régionale continue de privilégier les relations commerciales avec les fournisseurs de son territoire, contribuant ainsi au développement économique de la région. Le Crédit Agricole des Savoie applique une charte achats pour normaliser des pratiques d'achats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

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



INDICATEURS

Répartition des dépenses par fournisseurs externes



IT : technologies de l'information.

Les principales activités sous-traitées au Crédit Agricole des Savoie portent sur : le transport de fonds et la caisse centrale, le nettoyage des locaux, les travaux de reprographie, d'édition et de routage, la gestion des archives et de l'économat.

Par ailleurs, le Crédit Agricole des Savoie a recours à des entreprises responsables favorisant l'emploi de travailleurs handicapés pour : la collecte et le recyclage du papier usagé des agences, l'entretien des espaces verts, la numérisation des contrats et le conditionnement de documents.

Etre une organisation coopérative et démocratique

Des élus formés et compétents

Valoriser les clients sociétaires

Communiquer sur nos actions coopératives et mutualistes

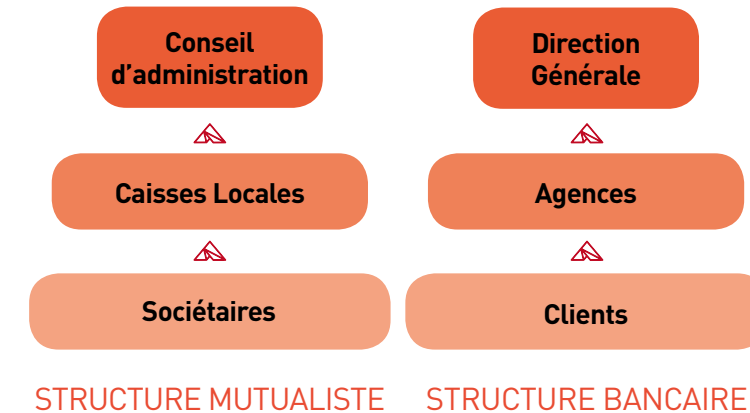


3

Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste

Le Crédit Agricole s'est construit de façon décentralisée sur un modèle coopératif et mutualiste qui favorise la proximité d'action.
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.

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



3.1 Etre une organisation coopérative et démocratique

Les sociétaires

Etre sociétaire, c'est être plus qu'un client. C'est être coopérateur et acteur de sa banque. Toute personne morale ou physique peut devenir sociétaire en souscrivant des parts sociales d'une Caisse Locale du Crédit Agricole des Savoie.

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

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

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



INDICATEURS

	2015	2016
Nombre de sociétaires	282 380	292 216
% de clients sociétaires	39,95 %	41,10 %

Exprimer son pouvoir de décision lors des assemblées générales

> Une personne = une voix

Chaque année, les clients sont invités à participer aux assemblées générales de Caisses Locales réunissant les administrateurs et les dirigeants de la Caisse Régionale.

A l'occasion de ce temps fort, le client sociétaire participe à la vie et au fonctionnement de sa banque. Selon le principe coopératif « une personne = une voix », il dispose d'une voix pour voter, quel que soit le nombre de parts sociales détenues.

Par son vote, il désigne des administrateurs qui le représenteront au sein du Crédit Agricole ; il approuve les comptes de la Caisse Locale ; il vote les résolutions, dont la rémunération des parts sociales.
Pour les administrateurs, c'est l'occasion de rendre compte aux sociétaires du mandat qui leur a été confié.

► Rencontre annuelle avec les dirigeants de sa banque

Moment privilégié d'écoute et d'information sur la vie et le fonctionnement de leur banque, les assemblées générales de Caisses Locales sont, pour les sociétaires, une tribune d'échanges et de suggestions pour améliorer la qualité des services offerts. Ce temps fort permet ainsi à tout sociétaire qui le souhaite d'interpeller directement les dirigeants et collaborateurs salariés de la banque. C'est l'occasion également de valoriser l'action des Caisses Locales sur leur territoire, avec la présentation des projets locaux soutenus et le témoignage des associations ou entreprises bénéficiaires.



INDICATEURS

	2015	2016
Nombre de participants présents aux assemblées générales des Caisses Locales	13 465 dont 9 741 sociétaires	14 040 dont 10 342 sociétaires
Rémunération des parts sociales*	0,36 € par part (versée en 2016)	0,42 € par part (versée en 2017)

* versée par la Caisse Régionale auprès des Caisses Locales.



ACTION

Les Caisses Locales

Dotée d'un conseil d'administration, une Caisse Locale est représentée par des administrateurs élus par leurs sociétaires au moment des assemblées générales.

Grâce à la diversité des administrateurs, la Caisse Locale constitue un observatoire de la vie économique et sociale permettant de mieux connaître le territoire et d'être capable de détecter et d'analyser les projets à soutenir. En entretenant et en renforçant le dialogue entre les sociétaires, les clients et le Crédit Agricole des Savoie, les administrateurs participent à l'amélioration permanente de la qualité du service à la clientèle.

La Caisse Locale, premier échelon de l'organisation du Crédit Agricole, est une société coopérative à capital variable. Elle dispose de moyens humains et financiers pour soutenir des actions de la vie locale dans différents domaines : culture, social, économie, etc.

Un secrétaire de Caisse Locale, Directeur d'agence par ailleurs, assiste le Président dans la préparation et la tenue des réunions et opérations qui rythment la vie de la Caisse Locale. Il assure un relais d'information entre la Caisse Régionale et les élus de la Caisse Locale. Les conseils d'administration des Caisses Locales se réunissent statutairement au minimum une fois par trimestre.

Une assemblée générale regroupée

Les Caisses Locales d'Annecy Saint François, Annecy Parmelan et Annecy les Fins ont organisé en 2016 une assemblée générale regroupée. Regroupement de moyens et de ressources : les 920 clients et sociétaires présents ont ainsi eu l'occasion de participer à des interventions sur le thème « Le Grand Annecy, horizon 2030, économie, habitat, environnement ». Des interventions de M. Eric Apollinari, directeur des Gites de France 74, Mme Sabine Petit, chef de projet Aménagement et Urbanisme à la direction de l'Aménagement 74 et de M. Julien Cosme, conseiller circuits courts à la Chambre d'agriculture Savoie Mont Blanc.

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



INDICATEURS

Les Caisses Locales à l'issue des assemblées générales 2016

64

Caisses Locales couvrent le territoire des Savoie

875

administrateurs

290

femmes administratrices (33 %) et 14 femmes présidentes (22 %)

Activité des administrateurs

292 salariés (33 %)

169 agriculteurs (20 %)

131 autres professions et retraités (15 %)

145 chefs d'entreprise et professions libérales (16 %)

138 artisans commerçants (16 %)

53 ans

âge moyen des administrateurs

292 216 SOCIÉTAIRES
→ élisent parmi eux les administrateurs de leur Caisse Locale



875 ADMINISTRATEURS
→ désignent leur Président



64 CAISSES LOCALES
→ Les Présidents des Caisses Locales participent à l'élection du conseil d'administration de la Caisse Régionale qui désigne son Président



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

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration, composé de **22** membres dont **4** femmes, se réunit une fois par mois, sur convocation du Président.

Le conseil représente les intérêts des sociétaires dont il est l'émanation et doit veiller à maintenir le système coopératif et mutualiste. Il a tous pouvoirs pour agir au nom de la Caisse Régionale. Il nomme le Directeur Général, donne les orientations mutualistes, valide le plan d'action annuel mutualiste et veille au suivi de la politique mutualiste. Il arrête, sur proposition du Directeur Général, les orientations de politique générale de la Caisse Régionale et en contrôle l'application. Il décide le budget prévisionnel proposé par le Directeur Général et vérifie son exécution. Le conseil d'administration est assisté dans ses travaux par le comité d'audit, qui agit sous la responsabilité exclusive et collective des membres du conseil.

Le comité d'audit assure le suivi des questions relatives :

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

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

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

Chaque année, des actions de formation sont menées auprès des membres du conseil d'administration conformément à un plan de formation validé par le conseil d'administration sur des sujets techniques et financiers et à fort enjeu pour la Caisse Régionale.



INDICATEURS

Le conseil d'administration de la Caisse Régionale en 2016

22

administrateurs dont **4** femmes :

- > dont **6** agriculteurs
- > dont **5** salariés
- > dont **4** chefs d'entreprise
- > dont **2** professions libérales
- > dont **1** commerçant
- > dont **4** retraités

pour une moyenne d'âge de **57** ans

Rôle d'un administrateur de la Caisse Régionale

Les administrateurs de la Caisse Régionale sont élus lors de l'assemblée générale de la Caisse Régionale. Ils sont garants de la bonne application de la stratégie de la Caisse Régionale. Ils élisent chaque année les membres du bureau du conseil d'administration et le Président de la Caisse Régionale.

Les instances décisionnelles de la Caisse Régionale

Le Directeur Général est assisté de **2** Directeurs Généraux Adjointes et d'une équipe de **8** Directeurs répartis sur les 2 départements.

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

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

- le comité stratégique : Comité de Direction Générale ;
- les comités opérationnels : Comité de Développement, Comité de Développement Mutualiste, Comité Compétitivité & Process, Comité de Gestion Financière, Comité Ressources Humaines, Comité de la Relation Client, Comité BMDP et Transformation des processus ;
- Les comités règlementaires : Comité de Contrôle Interne, Comité des Risques, Comité NAP (Nouvelles Activités, nouveaux Produits).

3.2 Des élus formés et compétents

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

Plusieurs programmes sont élaborés à destination des administrateurs nouvellement élus, aux Présidents de Caisse Locale ainsi qu'aux administrateurs Caisse Régionale. Les sessions sont organisées par le service « animation du mutualisme » et proposent des interventions de responsables de service et d'administrateurs Caisse Régionale.

Une « charte administrateur » est remise à chaque nouvel administrateur.

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

Un espace dédié aux élus de Caisses Locales

est accessible sur le site tous-acteurs-des-savoie.coop : au-delà des informations relatives aux actions de la Caisse Régionale, des informations plus spécifiques leur sont communiquées.

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



INDICATEUR

80

administrateurs ont suivi une ou plusieurs formations en 2016 (administrateurs Caisses Locales, présidents Caisses Locales, dont administrateurs CR)

3.3 Valoriser les clients sociétaires

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

- 1 - Des solutions et services réservés

Des offres et des services exclusivement réservés aux sociétaires :

- > La carte Sociétaire
- > Le livret Sociétaire

- 2 - Des infos sur nos actions locales

Vous bénéficiez d'une communication spécifique grâce à la « Lettre aux sociétaires » annuelle, la e-lettre mensuelle et sur le site internet : tous-acteurs-des-savoie.coop

- 3 - Votre avis pris en compte

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

- 4 - Un droit de vote

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

- 5 - Une meilleure connaissance de votre banque

Vous bénéficiez d'informations régulières sur la gestion, les résultats et les orientations de la banque lors de l'assemblée générale de votre Caisse Locale, via la lettre aux sociétaires et grâce aux sites : tous-acteurs-des-savoie.coop et ca-des-savoie.fr

- 6 - Des rencontres privilégiées

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

Des produits et services réservés

Etre sociétaire donne accès à une gamme spécifique de produits et services.

► Parts sociales

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

► La carte Sociétaire

La carte Sociétaire est une carte bancaire exclusivement réservée aux clients sociétaires.



Le mot « sociétaire » figure sur le visuel. Proposée au même tarif qu'une carte bancaire classique, elle matérialise les valeurs mutualistes de la banque.

A chaque utilisation de la carte Sociétaire, le Crédit Agricole des Savoie verse 2 centimes d'euros au Fonds d'Intervention Mutualiste destiné notamment au fonctionnement du Point Passerelle. (cf pages 53-54).

Les détenteurs de carte Sociétaire bénéficient également de tarifs préférentiels ou avantages exclusifs auprès de partenaires culturels, sportifs, locaux, etc. (41 partenaires à fin 2016).



INDICATEURS

145 372

cartes Sociétaires en 2016

826 090 €

montant versé au Fonds d'Intervention Mutualiste en 2016



► ACTION

De nouveaux avantages carte Sociétaire

En 2016, 5 nouveaux partenaires sont venus enrichir les avantages de la carte Sociétaire parmi lesquels les skis ZAG, les Sonnettes Devouassoud, le Refuge Payot à Chamonix mais aussi le festival du Grand Bivouac à Albertville...

Ils offrent des réductions ou avantages aux porteurs de la carte Sociétaire et en échange bénéficient de l'appui et des canaux de communication du Crédit Agricole des Savoie.

Des partenariats basés sur des valeurs communes et destinés à promouvoir le patrimoine, la culture et l'économie des Savoie.

► Le livret Sociétaire

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



INDICATEURS

31 150

livrets Sociétaires pour un encours de **513 M€**

+ de 2 881 livrets

souscrits en 2016, pour un accroissement d'encours de **69,5 M€**

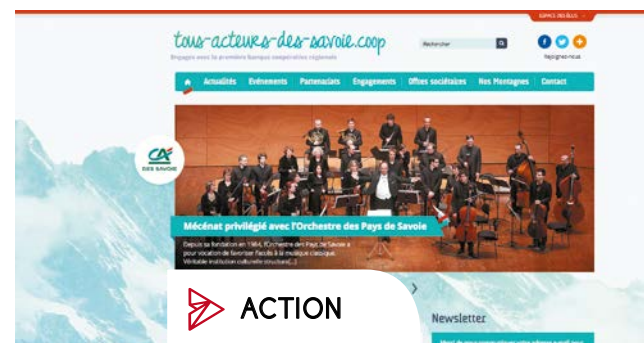
3.4

Communiquer sur nos actions coopératives et mutualistes

Pour partager ses valeurs et donner plus de portée à ses actions, le Crédit Agricole des Savoie communique largement auprès de ses clients et sociétaires.

Les actions réalisées sur le territoire sont relayées via :

- le site : tous-acteurs-des-savoie.coop,
- et sa e-lettre mensuelle
- les réseaux sociaux (page Facebook, Twitter)
- la Lettre aux sociétaires



► ACTION

Une e-lettre mensuelle à tous les sociétaires

Depuis juillet 2016, tous les sociétaires (opt-in) reçoivent une e-lettre mensuelle récapitulant l'ensemble des articles parus sur le site tous-acteurs-des-savoie.coop ainsi que tous les événements locaux soutenus par le Crédit Agricole des Savoie.

Des référents communication sont désignés par Caisse Locale et sont formés aux techniques de base de la rédaction journalistique et la prise de photo, afin d'être les relais des actions du Crédit Agricole des Savoie sur le territoire.



INDICATEURS

31 160

visiteurs uniques sur le site : **tous-acteurs-des-savoie.coop**



► ACTION

Des exemples d'actions locales : à Saint Michel de Maurienne et Seyssel

Les administrateurs et conseillers de l'agence de St Michel de Maurienne ont organisé une journée festive au profit de l'association Enfance et Partage, qui lutte pour protéger et défendre les enfants contre toutes les formes de maltraitance. Ce moment de partage a été prolongé par une journée récréative sur les pistes de ski de la station de Valloire (73).

Les administrateurs d'Annecy Saint François et Seyssel ont quant à eux apporté leur soutien à l'association « Seyssel court pour offrir ». Celle-ci organise annuellement des courses à pied afin de récolter des fonds pour aider des personnes en difficulté, atteintes par la maladie ou touchées par un handicap.

En 2016, lors de la course à pied « Les Princes en foulée », les Caisses Locales ont versé 1 euro à chaque tour de piste effectué. Ce sont ainsi plus de 1 500 euros qui ont été reversés à l'association.

Recruter de façon pérenne sur le territoire

Développer la formation et la promotion interne des salariés

Promouvoir la diversité

Agir en employeur responsable

Associer les salariés aux orientations de l'entreprise



4

Partager
des pratiques sociales
responsables
avec
nos collaborateurs

4.1 Recruter de façon pérenne sur le territoire

Une politique responsable de l'emploi

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

- **D'une part géographiquement**, avec **2 430** collaborateurs répartis sur les **2** départements, le Crédit Agricole des Savoie est un des tous premiers employeurs locaux. Il confirme ainsi son rôle social essentiel sur ses territoires.

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

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



INDICATEURS

Effectifs inscrits au 31 décembre 2016*

	CDI	CDD	Total
Réseau Agences Savoie	544	48	592
Réseau Agences Haute-Savoie	1 013	63	1 076
Site Annecy	355	23	378
Site Chambéry	359	25	384
Total des collaborateurs	2 271	159	2 430

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

Effectifs au 31 décembre 2016 par tranches d'âges et sexe

	CDI	CDD	Total
< 30 ans hommes	132	38	170
< 30 ans femmes	265	72	337
≥ 30 ans et < 50 ans hommes	406	11	417
≥ 30 ans et < 50 ans femmes	854	29	883
≥ 50 ans hommes	223	0	223
≥ 50 ans femmes	391	9	400
Total	2 271	159	2 430

CDD au 31 décembre 2016

Remplacement de collaborateurs absents	42
Renfort ponctuel particulier	24 saisonniers 28 autres
En formation par alternance	65

Le recrutement

Les pratiques du recrutement visent à couvrir les besoins hors mobilités et promotions. Cela concerne **150 à 200** recrutements par an, dont une centaine sur le flux naturel annuel.

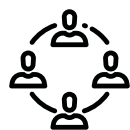
Les embauches concernent à **92 %** le réseau commercial, principalement sur les premiers métiers de conseil « attaché de clientèle ». Les embauches sur des métiers sièges sont aussi réalisées chaque année, notamment sur les métiers du marketing, de la communication, de l'organisation, de l'audit, de 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'alternance avec une possibilité d'embauche en CDI à terme.

Des stages sont proposés en veillant à ce qu'ils offrent aux jeunes une expérience concrète et un support d'analyse utile à leurs études ; la finalité pour l'entreprise étant de pouvoir recruter à terme les stagiaires.

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



INDICATEURS

172

embauches CDI en 2016 dont **159** dans les réseaux de proximité (92 %)

37

stagiaires écoles sur l'année

59

alternants
(Promo 2016-2017)

45,23 %

taux de conversion alternance / emploi en 2016

17,27 %

taux de conversion stage / emploi en 2016

Embauches en CDI			
	Hommes	Femmes	Total
2016	53	119	172
	Dont 6,4 % de cadres		
2015	65	133	198
	Dont 9,6 % de cadres		
2014	49	115	164
	Dont 9,8 % de cadres		

L'aide à la professionnalisation autre que CDI en 2016 (Nombre de contrats dans l'année)			
	Hommes	Femmes	Total
Contrat à Durée Déterminée	72	253	325
Contrat en formation par alternance	24	35	59
Stagiaires écoles	23	14	37
Auxiliaires vacances	78	143	221
Total	197	445	642

Taux d'absentéisme (données 2016)	5,31 %
2015 > 2016	- 0,24 %

Taux d'absentéisme : heures d'absence / heures théoriques travaillées.

Toutes les absences sont incluses, à l'exception des congés, reports de temps de travail et compte épargne temps formation.

Le taux d'absentéisme est un indicateur d'alerte permettant à l'entreprise de suivre les besoins de remplacement suite aux absences de collaborateurs (maladie durable, maternité, congés parentaux, accident du travail...) et ce afin de conserver la même qualité de service auprès de ses clients, que ce soit en agence ou sur les sites administratifs.

Le suivi et l'analyse du taux d'absentéisme répond donc à plusieurs enjeux pour le CA des Savoie : santé, employabilité et qualité de service.

Recruter de manière innovante

A l'heure de la banque multicanale de proximité et dans un contexte de recherche croissante d'attractivité, le Crédit Agricole des Savoie expérimente régulièrement des méthodes de recrutement novatrices pour s'adapter aux évolutions numériques, être au plus près des candidats et moderniser l'image de la banque.

La Caisse Régionale a ainsi testé le casting vidéo, qui permet de capter de nouveaux profils en évitant de se baser uniquement sur le CV du candidat, mais plutôt sur ses aptitudes.

Des actions de recrutement collectives en synergie avec les managers des agences et la Direction Commerciale sont également organisées. Enfin, les conseillers ressources humaines sont de plus en plus présents sur les forums des différents établissements supérieurs de la région.

C'EST ICI

JOB DATING

Spécial Alternance

SAMEDI 9 AVRIL 2016
DE 9H À 16H

ACTION

CA DES SAVOIE

JOB DATING « Spécial alternance »

Pour recruter ses futurs alternants, le Crédit Agricole des Savoie a organisé le 9 avril 2016 un JOB DATING de l'alternance à destination des jeunes diplômés bac + 2. Les postulants étaient reçus au siège social de 9h à 16h. Après un échange avec un conseiller en ressources humaines pour exposer leurs motivations, les candidats retenus ont réalisé des mises en situation et un entretien collectif.

Une campagne de communication déployée dans les écoles, sur les réseaux sociaux et au sein de nos agences a permis à 80 jeunes d'y participer. 25 jeunes ont ainsi pu intégrer une alternance au Crédit Agricole des Savoie grâce à cette opération.

S'inscrivant 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 2016, cela représente **487** mobilités, soit une moyenne de **3** mouvements de mobilité pour un départ, dont **236** promotions. Elles sont complétées par **172** recrutements en Contrat à Durée Indéterminée pour les besoins de renouvellement et pour couvrir les nouveaux postes créés sur les métiers des services supports et du réseau pour le développement au service des clients.

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



INDICATEURS

315

offres d'emploi publiées en interne en 2016

172

offres d'emploi publiées en externe en 2016

4.3 Promouvoir la diversité

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 le niveau de formation.

Egalité de traitement

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

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

Pour mener une analyse à situation comparable, la Caisse Régionale réalise chaque année une étude de la situation professionnelle des salariés, notamment en matière d'égalité salariale. Cette étude s'appuie sur des panels de comparaison hommes - femmes, homogènes et représentatifs, établis sur la base de critères définis dans l'accord national (ou accord de branche) : métier, niveau de formation, expérience professionnelle dans l'emploi, compétence et expertise.

Chaque année, un rapport sur la situation comparée hommes - femmes est présenté au comité d'entreprise, conformément à la réglementation. Ce rapport diffusé dans l'entreprise, porte sur les conditions générales d'emploi, la formation professionnelle, la rémunération et la promotion professionnelle.

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

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



INDICATEURS

Embauches en CDI en 2016			
	Hommes	Femmes	Total
Non cadre	47	114	161
Cadre	6	5	11
Total	53	119	172

Promotions en 2016				
Classe	Hommes	Femmes	Total promu	% de l'effectif
Agents d'application	1	4	5	1,7 %
Techniciens et Agents de Maitrise	57	118	175	12,5 %
Cadres	33	23	56	11,2 %
Total	91	145	236	10,8 %

Le contrat de génération

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

Le contrat de génération répond à un triple objectif :
 1/ faciliter l'intégration des jeunes dans l'emploi en CDI,
 2/ favoriser l'embauche et le maintien des salariés âgés,
 3/ assurer la transmission des savoirs et des compétences.

Cet accord prévoit pour les collaborateurs de moins de 26 ans et de 50 ans et plus :
 - Le recrutement (sous Contrat à Durée Indéterminée) de collaborateurs de moins de 26 ans, dont le nombre d'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 «Réfèrent» pour accompagner les jeunes embauchés dans leur parcours d'intégration au sein des unités ou services « Sites ».

- La poursuite des efforts pour le développement de l'alternance et recours aux stages au CA des Savoie.

- Le recrutement ou le maintien dans l'emploi des séniors, afin que le pourcentage de collaborateurs de 50 ans et plus soit au moins égal à **20 %** de l'effectif total de l'entreprise sur la durée de l'accord.

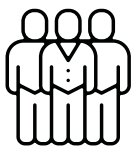
- La mise en place pour les collaborateurs de 50 ans et plus d'un entretien de projet professionnel. Cet entretien s'adresse aux personnes porteuses d'un projet d'évolution professionnelle.

- Des actions quantifiées en faveur du développement des compétences, des qualifications et d'accès à la formation pour les séniors.

- La mise en œuvre, dans des conditions assez comparables au précédent accord sur l'emploi des séniors au CA des Savoie, de l'accès au temps partiel à **90 %**.

- Des engagements en faveur de la transmission des savoirs et des compétences en direction des jeunes.

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



INDICATEURS

33 %

de jeunes embauchés en CDI
(moins de 26 ans)

27 %

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

HECA : la mission Handicap et Emploi du Crédit Agricole



La mission HECA du Crédit Agricole vise à faciliter et à favoriser l'emploi et l'insertion des personnes handicapées.

Pour relayer et mettre en œuvre une politique durable en faveur de l'emploi des personnes handicapées au sein de notre Caisse Régionale, le Crédit Agricole des Savoie a nommé un correspondant HECA : celui-ci mène et coordonne des actions dans des domaines tels que la formation, le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap ainsi que le développement de la sous-traitance auprès du secteur protégé et adapté.

En 2016, les actions se sont poursuivies selon 3 axes :

› Sensibilisation et accompagnement des collaborateurs :

- **Rendez-vous santé** : pour sensibiliser au handicap, prévenir et accompagner, de nouveaux « rendez-vous santé » ont été organisés en interne avec l'appui de professionnels de santé (audition, vue, douleurs et tensions du dos et des membres supérieurs). Organisés sur les sites administratifs et en régions, ces rendez-vous permettaient à tous de participer en toute confidentialité pour connaître les moyens de prévention et les accompagnements possibles au Crédit Agricole des Savoie.

Environ **50 %** des collaborateurs ont participé au moins à un atelier dans le cadre de ces « rendez-vous santé » mis en place depuis 2015.

- **Des accompagnements individuels** ont été mis en place avec l'appui de la Médecine du Travail, d'ergonomes et des services concernés. Une vidéo, tournée à partir de témoignages de salariés, a permis de renforcer cette sensibilisation.

- **Des CESU** (Chèques Emploi Service Universel) handicap pour permettre à des salariés avec un handicap de faire appel à des prestataires de services à domicile les soulageant dans leur quotidien (**200 €** par trimestre).

› Recrutement :

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

En 2016, **7** contrats en alternance employés au Crédit Agricole des Savoie ont suivi ce cursus de formation et **5** ont été titularisés.

Tous les managers tuteurs ont suivi une formation spécifique afin de faciliter l'intégration d'une personne en situation de handicap dans leurs équipes.

Conformément à l'accord national visant un taux d'emploi de travailleurs handicapés de **6 %** en moyenne en 2018, un accord local a été renouvelé en 2016.

› Secteur protégé :

Des échanges réguliers ont lieu avec les entreprises du secteur protégé et adapté. Des missions leur sont confiées ponctuellement. En 2016, le Crédit Agricole des Savoie a décidé de confier à ces entreprises la récupération et la destruction du papier « usagé » dans toutes nos agences, ainsi que la destruction de papier lors d'opérations ponctuelles de désarchivage dans les agences ou services.



INDICATEURS

4,9 %

de travailleurs handicapés en 2016

68

alternants en situation de handicap, formés depuis 2007

4.4

Agir en employeur responsable

Organisation du travail

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

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

La seconde « 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 partiels à hauteur de plus **12 %** des effectifs en 2016.

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

Les rémunérations

Notre pratique de la rémunération vise deux équilibres :

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

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

S'agissant de la part propre à chacun, il est à noter que ce premier niveau conventionnel

peut être complété par une somme mensuelle additionnelle directement en lien avec l'accroissement des compétences mise en œuvre par le collaborateur. Des dispositifs de gestion et de contrôle assurent la progression équitable de l'ensemble des collaborateurs selon les modalités retenues. S'agissant de la part variable, un accord du Crédit Agricole des Savoie définit une partie variable de la rémunération qui intègre des éléments quantitatifs et qualitatifs objectifs privilégiant la performance collective. La part variable de la rémunération des collaborateurs représente environ **3 %** de la rémunération globale.

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

Favoriser un dialogue social

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

Le comité d'entreprise se réunit ainsi tous les mois : il est informé et/ou consulté sur tous les sujets qui concernent l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.

Le CHST (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail), quant à lui, se réunit tous les trimestres (hors sessions extraordinaires) : il est informé ou consulté sur les projets engagés au sein de l'entreprise qui ont un impact en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail des collaborateurs. Les comptes rendus de ces deux instances sont ensuite diffusés via l'intranet / rubrique Ressources Humaines.

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

conditions de travail, accord sur l'emploi des personnes handicapées, sur l'organisation du temps de travail, etc.

Des accords d'entreprise importants ont été signés en 2016 :

- Accord relatif à la mise en place du CESU en faveur de l'aide à la garde d'enfants.
- Avenant à l'accord du 11/09/2013 relatif au contrat de génération (temps partiel 80 %).
- Accord du 3/02/2016 relatif aux dons de jours de repos aux salariés confrontés à une situation d'enfant ou de conjoint gravement malade.
- Accord sur la formation professionnelle (accord national et local).
- Avenant à l'accord du 23/06/2011 relatif au droit syndical + Convention relative au congé de formation économique, social et syndical.
- Politique salariale :
 - Avenant n°4 à l'accord du 16/12/2011 relatif à la rémunération extra-conventionnelle.
 - Accord relatif à l'enveloppe dédiée à la reconnaissance des compétences, des expertises et des prises de responsabilités à distribuer dans le courant de l'exercice 2017.
- Accord du 15 décembre 2015 portant sur la gestion interne de la contribution dédiée au financement du compte personnel de formation au Crédit Agricole des Savoie.

L'entreprise n'a pas connu de mouvement social en lien avec son activité sur l'année 2016.

Santé et sécurité

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

- 1 - Promouvoir des organisations respectueuses des individus et favorisant l'implication personnelle et la mobilisation des savoir-faire, leviers majeurs de la performance.
- 2 - Promouvoir des innovations technologiques et des outils informatiques constituant un soutien à l'activité des salariés.
- 3 - Donner du sens au travail et favoriser la compréhension de la stratégie par l'ensemble des salariés.

- 4 - Donner aux salariés les moyens de se réaliser dans leur travail, tout en réaffirmant le rôle d'acteur responsable des salariés.
- 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 du 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 2016, **27** accidents du travail ont été déclarés (avec et sans arrêt de travail) dont **13** accidents de trajet domicile / travail, **1** incivilité, **10** chutes, **2** objets en mouvement (chutes d'armoires) et **15** autres. Aucune maladie professionnelle.

4.5 Associer les salariés aux orientations de l'entreprise

Le projet d'entreprise

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

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

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

En 2013, la Caisse Régionale avait lancé son projet d'entreprise intitulé « Virtuose ».

Chaque année, cette dynamique se poursuit avec la réalisation de projets transversaux issus du projet d'entreprise. Les grands rendez-vous de management mettent en lumière les avancées : plénières d'encadrement, séminaires, réunions encadrement supérieur, etc.

En 2016, la décision a été prise d'actualiser le projet d'entreprise « Virtuose », pour en prolonger l'action sur les années 2017, 2018 et 2019.

Cette deuxième phase, baptisée « Virtuose Mouvement 2 » a pour objectif d'intégrer l'évolution du contexte économique pour recentrer les 4 axes stratégiques et intégrer de nouveaux projets transversaux à cette dynamique (BMDP, digitalisation des processus, rénovation des sites, projet distribution...).



 ACTION

Virtuose 2 / incubateur

Pour favoriser l'engagement et l'appropriation de tous les collaborateurs et des élus, une méthode semi participative originale a été mise en place : l'INCUBATEUR.

Un espace physique a ainsi été installé durant 6 semaines au siège d'Annecy, permettant à 60 collaborateurs et élus de co-construire, échanger, s'acculturer sur des thématiques données. Un réseau social d'entreprise a également été lancé à cette occasion, afin que les 3 000 élus et collaborateurs puissent échanger, proposer et voter pour des idées. Plus de 1 350 personnes se sont connectées au réseau social d'entreprise « Chatter » et 145 idées ont été publiées. Des visites de l'Incubateur et des soirées à thème étaient organisées à cette occasion.

Enfin, un « Lab'Mobile » a également sillonné les régions pour aller à la rencontre des collaborateurs, élus et clients afin d'échanger avec eux sur leurs attentes.



Soutenir les associations locales et animer le territoire

Valoriser le patrimoine et la culture des territoires

Accompagner les clients et personnes fragiles

Encourager l'insertion socio-économique

Agir pour l'environnement



Cultiver
une responsabilité
sociétale
& environnementale
forte sur
les territoires

Lors du congrès des administrateurs en 2003, le Crédit Agricole des Savoie a décidé de structurer son engagement mutualiste sous la forme d'un Fonds d'Intervention Mutualiste. Ce fonds est composé de 4 grandes familles d'actions : solidarité, économie, patrimoine régional, animation de la vie locale.

Les objectifs de ce Fonds d'Intervention Mutualiste sont :

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

La mise en œuvre du Fonds doit permettre :

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

Le rôle et les actions des 4 commissions : chaque commission est composée de Présidents de Caisses Locales et est présidée par un administrateur de la Caisse Régionale.

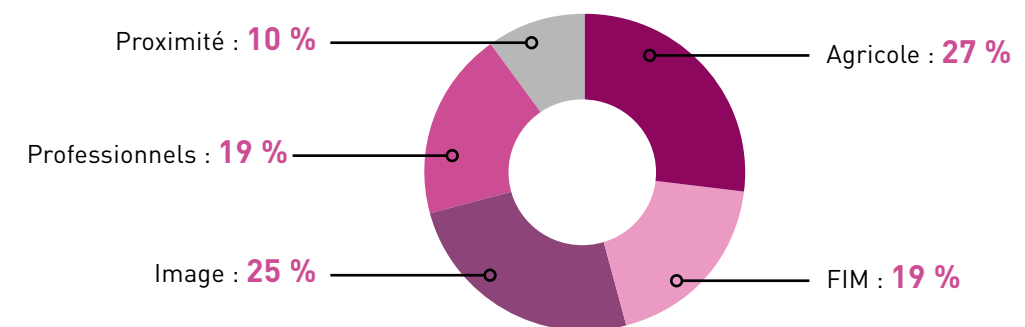
Les actions développées et soutenues par les commissions se distinguent très nettement du sponsoring et de la publicité. Chaque année plus d'une trentaine d'actions de proximité sont menées par les commissions. Elles sont la traduction concrète des valeurs mutualistes dans tous les domaines.

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



INDICATEURS

Répartition par montant des partenariats & mécénats 2016



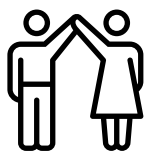
Evolution du budget partenariats et mécénats 2015 > 2016 : + 3 %

5.1 Soutenir les associations locales et animer le territoire

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

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

Salariés et élus s'impliquent sur le terrain aux côtés des associations lors d'opérations ponctuelles ou pérennes.



INDICATEURS

	2014	2015	2016
Nombre de projets de Caisses Locales soutenus par la commission Animation de la Vie Locale (AVL)	25	22	22
Nombre d'associations soutenues par la commission AVL	17	19	28
Montant reversé aux associations (abondement livret Sociétaire)	30 000 €	30 000 €	31 000 €

Sports

> Football

Partenaire de tous les footbals depuis 1974, le Crédit Agricole accompagne dans leur pratique de nombreux licenciés et clubs amateurs.

Il a été partenaire officiel de manifestations emblématiques comme l'Euro 2016 et co-équipier d'événements ancrés sur les territoires.

Le Crédit Agricole des Savoie a ainsi relayé le Crédit Agricole Mozaïc Foot Challenge et la journée nationale des débutants.

Notre Caisse organise également depuis plusieurs années **8** journées baptisées « **Festifoot** ». Au cours de ces journées organisées en partenariat avec les districts de football de Savoie et Haute-Savoie, des enfants âgés de 6 à 8 ans participent à des tournois et des ateliers pour découvrir les valeurs sportives et développer l'esprit d'équipe.

De plus, le Crédit Agricole des Savoie a été partenaire de l'Euro des Montagnes qui avait lieu en 2016 à Morzine.

> Courses à pied

En 2016, le Crédit Agricole des Savoie a été partenaire de **10** courses à pied, dont les emblématiques : Ancilevienne, Nivolet Revard, 10 km du lac du Bourget...

Ces courses accueillent un public varié, de l'amateur au professionnel. En 2016, la Caisse Régionale, en plus de la participation à l'organisation (chronométrage, goodies...) a versé 1 € par coureur inscrit à une association locale (avec un plafond de 1 000 inscrits).



> Course de l'Ancilevienne.

> Judo

Dans le cadre du partenariat national avec la Fédération Française de Judo, le Crédit Agricole des Savoie a soutenu les comités départementaux de Judo des 2 départements ainsi que certains clubs de Savoie et Haute-Savoie, notamment à La Motte-Servolex (73) et à La Roche sur Foron (74), via le trophée Mozaïc des valeurs.

> Vélo

Que ce soit du VTT ou du vélo de route, le Crédit Agricole des Savoie a choisi d'accompagner les bénévoles organisateurs de courses comme la MB RACE Culture Vélo ou la JPP - 9 de cœur.

Musique

> Muzik Casting

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

En 2016, la 6^e édition a permis à la team « Furiial », 2 jeunes de 16 ans, experts en beatbox, de jouer en 1^{re} partie du duo français SYNAPSON, devant plus de **1 800** personnes.

> Orchestre des Pays de Savoie

Depuis sa fondation en 1984 par les collectivités territoriales, l'Orchestre des Pays de Savoie a pour vocation de favoriser l'accès à la musique classique. Le Crédit Agricole des Savoie est mécène privilégié de l'Orchestre depuis 2014. Il permet ainsi de contribuer au rayonnement de l'Orchestre, mais également de soutenir des actions de solidarité et d'accès à la musique pour tous.



> ACTION

« Elèves au concert »

En octobre 2016, le Crédit Agricole des Savoie a financé un concert de l'Orchestre des Pays de Savoie dans le cadre du 15^e festival du Grand Bivouac et du dispositif « élèves au concert » du Conseil Savoie Mont Blanc. Ce concert avait pour objectif de valoriser un quartier prioritaire au titre de la politique de la ville (Le Val des Roses à Albertville) et de créer des liens avec les habitants tout en favorisant l'éducation musicale des enfants (collégiens et élèves de classes primaires).

Montagne

Très actif sur le secteur de la montagne, le CA des Savoie a noué de nombreux partenariats, en faveur des réseaux professionnels (cf page 19) mais également :

- avec des manifestations sportives comme la course de ski BANZAG, la Grande Odyssée, Tous en piste à Val Cenis, le High Five Festival...
- des manifestations culturelles comme le Festival du film européen des Arcs, le festival du Grand Bivouac,
- ou encore des actions de solidarité, comme Glisse en Cœur, évènement caritatif incontournable, organisé par l'office de tourisme du Grand Bornand. Le Crédit Agricole des Savoie est partenaire de cet évènement depuis sa création et chaque année, les équipes de notre Caisse se mobilisent et skient pour une association. En 2016, ce fut pour l'association « Après la pluie » dont la mission vise à soulager le quotidien d'enfants hospitalisés par l'écriture et la pratique théâtrale.



> ACTION

Partenaire de la Grande Odyssée Savoie Mont Blanc

Le Crédit Agricole des Savoie a choisi de s'associer en 2016 à la Grande Odyssée Savoie Blanc, course internationale de chiens de traîneaux très spectaculaire. Afin de faire l'expérience de ce monde unique des mushers, 10 clients adolescents et adultes ont été invités lors d'une étape pour découvrir et pratiquer les attelages et accéder à la course dans des conditions privilégiées.

5.2 Valoriser le patrimoine et la culture des territoires

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

La commission étudie les projets qui s'inscrivent dans la charte définie par la **Fondation Crédit Agricole Pays de France**. Reconnue d'utilité publique, cette fondation apporte son soutien à des projets de restauration et de mises en valeur des richesses du patrimoine. Ces projets doivent ainsi renforcer l'activité économique, culturelle et touristique sur les territoires.



En collaboration avec la Fondation Crédit Agricole Pays de France, notre Caisse Régionale a soutenu, en 2016, **2** projets pour un montant de **32 000 €** :

Télégraphe Chappe du Courberon à Avrieux (73)

Ce projet proposait une reconstruction à l'identique du télégraphe Chappe du Courberon à Avrieux. La remise en service de ce poste permettra de relier les deux postes déjà rénovés et de communiquer entre les stations. Le télégraphe Chappe, du nom de son inventeur Claude Chappe, est le tout premier système d'information à distance rapide avec la transmission de signaux visibles à la lunette entre des stations espacées d'environ 10 km.



La Maison du Lieutenant, Servoz (74)

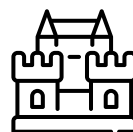
La Maison du Lieutenant est un centre d'interprétation sur l'agriculture de montagne, ses produits et ses savoir-faire. Le Crédit Agricole des Savoie apporte son soutien à



deux réalisations intégrées dans cette bâtisse : l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap et l'aménagement du stationnement, et la rénovation d'un four à pain annexé au bâtiment.

Pour valoriser ce patrimoine, et dans le cadre du partenariat national des Journées Européennes du Patrimoine, le Crédit Agricole des Savoie a mis en avant de toutes ses agences les différents lieux soutenus par la Fondation.

De nombreux lieux soutenus par le Crédit Agricole offrent désormais des réductions ou autres avantages aux porteurs de la carte Sociétaire (cf page 35).



INDICATEUR

38

projets soutenus par la Fondation Pays de France sur les Savoie depuis 1995 pour un montant de 775 000 €

5.3 Accompagner les clients et personnes fragiles

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

Budget alloué en 2016 : **428 460 €**

Epauler et remettre en selle avec le Point Passerelle

Depuis 2010, le Crédit Agricole des Savoie a déployé le dispositif « Point Passerelle » dans le but d'accompagner bénévolement des personnes dont l'équilibre financier et social se trouve déstabilisé par un évènement comme une séparation, une perte d'emploi, un accident, une maladie, un deuil, etc. Ce dispositif porte les valeurs mutualistes du



Crédit Agricole des Savoie en apportant écoute, solutions et accompagnement personnalisés. Les dossiers sont gérés par une équipe de collaborateurs dédiés, avec l'appui d'accompagnants bénévoles (anciens administrateurs ou retraités collaborateurs). La mission des accompagnants est multiple et, de manière non exhaustive, ils guident le requérant dans une gestion rigoureuse de son budget, rappellent les engagements pris, le soutiennent moralement, réalisent une fiche de synthèse de l'entretien à destination du conseiller « Passerelle », etc.



INDICATEURS

73 %

de clients « remis en selle » en Savoie et Haute-Savoie

3

conseillères « Passerelle »

26

accompagnants bénévoles

204

nouveaux dossiers étudiés

Promouvoir l'éducation budgétaire et bancaire

Avec l'appui du « Point Passerelle », le Crédit Agricole des Savoie s'engage dans le défi de l'éducation budgétaire et bancaire en prévention du surendettement.

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



ACTION

Garantie Jeunes

La Garantie Jeunes est un dispositif financé par l'Etat et le Fonds Social Européen, visant à amener, de façon intensive, vers l'emploi et l'autonomie, des jeunes de 18 à 25 ans en grande précarité, qui ne sont ni scolarisés, ni en formation, ni employés. Ce dispositif, mis en place à titre expérimental en France depuis 2013, a été déployé en Haute-Savoie au printemps 2015.

Dans ce cadre, la Mission Locale du Genevois a sollicité l'appui du « Point Passerelle » du Crédit Agricole des Savoie, afin de bâtir un atelier budget adapté au public « Garantie Jeunes ». Ensemble, les conseillères du « Point Passerelle » et de la Mission Locale du Genevois ont travaillé à l'élaboration d'un programme spécifique, interactif et ludique (diaporama et exercices pratiques). Celui-ci a ensuite été affiné au fil des ateliers, afin de correspondre précisément aux besoins des jeunes, peu familiers de la gestion d'un budget.

Depuis septembre 2016, le « Point Passerelle » utilise ainsi un jeu de société pour accompagner les jeunes dans la gestion de leur budget et dans toutes leurs démarches administratives et financières. Sur 2016, ce sont près de 200 jeunes qui ont bénéficié de cet atelier, qui a reçu un écho très favorable de leur part.

5.4 Encourager l'insertion socio-économique

Reconnue d'utilité publique, la

Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement



mène des actions en faveur de l'autonomie socio-économique des personnes en France. Elle soutient l'engagement des Caisses Régionales de Crédit Agricole sur leurs territoires respectifs.

S'appuyant sur cette collaboration, le Crédit Agricole des Savoie soutient ainsi des projets importants.



ACTION

Un nouvel entrepôt pour la Banque Alimentaire 74

Ce projet soutenu par le Crédit Agricole des Savoie a permis non seulement d'augmenter la capacité de stockage, mais aussi de créer une activité de tri et reconditionnement de fruits et légumes frais. En effet, le Crédit Agricole des Savoie, au travers de sa commission Solidarité, a été sensible à la volonté de la Banque Alimentaire de contribuer à la lutte contre l'obésité en offrant un bon équilibre alimentaire aux bénéficiaires de l'association tout en créant des emplois aidés.



ACTION

Un nouveau centre d'hébergement de l'APEI

(Association des parents et amis de personnes handicapées mentales) à Chambéry 73.

Le Crédit Agricole des Savoie a participé à la création d'une nouvelle résidence innovante, qui a la particularité de répondre aux attentes et besoins de personnes handicapées mentales travaillant en ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail), tout au long de leur vie, en fonction de l'évolution de leur projet personnel et de leur situation.



ACTION

Les Petites Pierres : un partenariat constructif

En 2016, le Crédit Agricole des Savoie a soutenu deux nouveaux projets sur la plateforme des Petites Pierres : la création d'une maison intergénérationnelle à Seynod (74) et la construction d'une maison destinée à accueillir une famille en situation de précarité à Drumettaz (73) - photo ci-dessus.

Ces deux projets, portés par l'association Habitat et Humanisme, ont vu le jour grâce à la générosité des donateurs et à la participation du Crédit Agricole qui s'engageait à doubler chaque don.

L'insertion par le logement

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

Le Crédit Agricole des Savoie s'engage depuis plusieurs années aux côtés de l'association Habitat et Humanisme pour la réhabilitation et la création de logements pour personnes en difficulté. Depuis plus de 25 ans, l'association Habitat et Humanisme agit en faveur du logement et de l'insertion des familles et personnes seules en difficulté.

Depuis 2014, la Caisse Régionale, en collaboration avec la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement, est également partenaire des « Petites Pierres » : une plateforme participative initiée par la Fondation d'entreprise Somfy qui a pour but de favoriser l'accès à un habitat décent. Elle met à disposition d'associations un outil moderne pour fédérer des donateurs.

Soutien à la création et reprise d'entreprises

La Commission Économique a également dynamisé ses partenariats avec les structures spécialisées dans l'accompagnement à la création et à la reprise d'entreprises : les Réseaux Entreprendre, France Active (ADISES) les plateformes INITIATIVE France, l'ADIE et les Business Angels. (cf page 19).

Budget alloué en 2016 : **263 000 €**, dont **43** prêts Tremplin.

5.5 Agir pour l'environnement

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

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

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

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

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

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

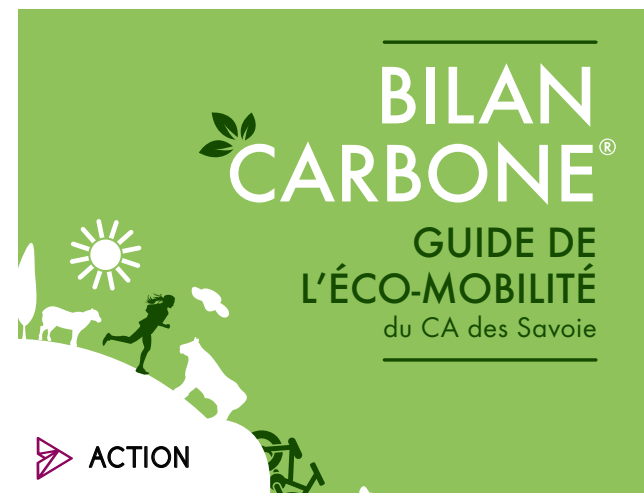
Les principaux axes de notre stratégie environnementale concernent donc :

- La réduction des émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements domicile-travail et déplacements professionnels des collaborateurs.

Le poste « déplacements » représente plus de **35 %** des émissions de gaz à effet de serre du Bilan Carbone®. La mobilité des collaborateurs est donc un enjeu majeur pour l'entreprise.

- La rénovation énergétique des points de vente : le programme de rénovation de nos agences a débuté depuis quelques années et se poursuit au rythme d'une quinzaine d'agences chaque année.

A partir de 2017 vont également débiter les travaux de rénovation de notre site d'Annecy et le début de la construction du site de Chambéry.



➤ ACTION

Guide de l'éco-mobilité du CA des Savoie

Ce guide réalisé pour la 1^{re} fois en 2016 présente les mesures de remboursement en faveur des déplacements écoresponsables domicile - travail : indemnité kilométrique vélo, prise en charge des abonnements transport en commun à hauteur de 100 %, incitation au covoiturage (cartes carburant). Le guide est à disposition des collaborateurs sur l'intranet, espace RH. Il a rencontré un écho très favorable auprès d'eux.

Stratégie environnementale

Pour diminuer sa consommation d'énergie et réduire l'impact de son activité sur l'environnement, le Crédit Agricole des Savoie mène plusieurs chantiers environnementaux définis comme prioritaires : rénovation des agences et des sites administratifs, ainsi que des actions pour diminuer le poste déplacement des collaborateurs (domicile - travail, trajets professionnels).

En parallèle, le CA des Savoie mène également des actions plus modestes (réduction du papier, recyclage des CB, réduction des déchets...) mais qui participent à l'effort d'ensemble.

➤ Transports

Concernant les déplacements professionnels des collaborateurs du CA des Savoie effectués avec leur véhicule personnel, le nombre de kilomètres parcourus a diminué en 2016 de plus de **2,7 %** par rapport à 2015, notamment sur les déplacements pour formation (formation décentralisées, classes virtuelles, e-learning).

Des navettes inter-sites journalières sont mises en place depuis plusieurs années pour favoriser le déplacement collectif des collaborateurs qui doivent se rendre d'un site administratif à l'autre.

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

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

Sur son site administratif d'Annecy, les actions dans le cadre du PDIE ont conduit à un aménagement de la ligne de bus, assortie d'une offre d'essai gratuite de la part de l'organisme de transport. Les collaborateurs ont aussi pu bénéficier d'une participation sur l'achat de vélos électriques par l'association du parc d'activité qui accompagne le PDIE.

Depuis plusieurs années, le CA des Savoie participe au challenge régional inter-entreprises baptisé « Mobilité Auvergne Rhône-Alpes ». Concernant le site d'Annecy, cette journée de challenge se déroule pendant la semaine « Au boulot, j'y vais à vélo », organisée par l'association Géode. Lors de ces journées, les collaborateurs peuvent tester des vélos électriques et profiter d'ateliers de réparation et marquage des vélos.

Km parcourus	2012 (année de référence)	2015	2016	Évolution de km parcourus 2016/2012	Émission de gaz à effet de serre (en TégCO2)
Formation (véhicule perso)	562 436	608 030	430 732	- 23 %	-
Mission (véhicule perso)	2 121 280	2 098 815	2 203 716	+ 3,89 %	-
Déplacement en véhicule de location	-	-	160 622		
Total déplacement professionnels	2 683 716	2 706 845	2 634 448	- 1,83 %	658
Mobilité	711 161	802 068	749 734	+ 5,42 %	187



ACTION

Formation à l'écoconduite !

Chaque année, des sessions de formation à l'écoconduite sont organisées pour les « gros rouleurs » du CA des Savoie.

Dans le cadre des journées de l'écomobilité 2016, cette formation était ouverte à tous les collaborateurs des deux sites administratifs.

Accompagnés d'un formateur, ils pouvaient s'entraîner à conduire de façon plus vigilante, moins polluante et plus économique.

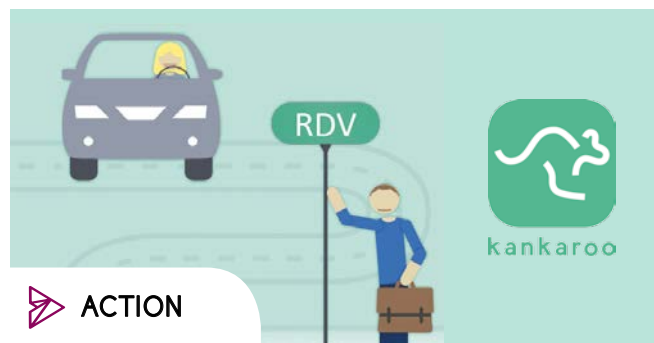


INDICATEUR

60

collaborateurs ont bénéficié en 2016 d'une subvention pour l'abonnement transports en commun, représentant

12 000 €



ACTION

Kankaroo : covoiturage de proximité !

En 2016, le CA des Savoie teste une nouvelle plateforme de covoiturage, innovante, sur les trajets ponctuels et de courte distance, accessible pour un fonctionnement optimal sur smartphone : KANKAROO.

Des réunions de présentation du dispositif ont été réalisées auprès des managers pour les informer et démultiplier l'information auprès de leurs équipes.

Afin d'inciter les collaborateurs à covoiturer, une participation aux frais de trajets des covoitureurs a été instaurée avec l'attribution d'une carte carburant de 20 € tous les 10 trajets aller-retour, sur la base d'un plafond annuel par collaborateur.

Cet avantage est réservé au covoiturage entre collaborateurs de l'entreprise.

Un plan de communication a été déployé en 2016 pour informer les collaborateurs : guide écomobilité, vidéos de sensibilisation, challenges, affiches, etc.

> Energie

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

Le déploiement des agences en concept CASSIOPEE a été poursuivi en 2016 : **15** agences ont ainsi été rénovées et livrées, leurs systèmes de chauffage et d'éclairage ont été optimisés.

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

Consommation				
	Unité	2014	2015	2016
Gaz	Kw/h	3 291 867	2 510 345	2 643 580
Fioul	litres	83 118	40 281	38 846
Electricité	Kw/h	13 358 055	14 056 791	13 242 705

Périmètre d'étude : les sites d'Annecy et Chambéry et l'ensemble des agences (aucune exclusion), hors filiales CAFs et Square Habitat.

L'empreinte carbone de l'énergie consommée a diminué de **2 %** par rapport à 2015, une diminution due aux travaux d'amélioration des installations de chauffage et climatisation.

Emissions Gaz à effet de serre (tonnes équivalent CO2)			
	2014	2015	2016
Gaz	793	610	642
Fioul	249	121	116
Electricité	1 042	1 153	1 085
Total	2 084	1 884	1 843

Profondément attaché à son territoire et au développement du secteur économique local, le CADS a franchi un nouveau palier avec ses achats d'électricité **100 %** énergie verte et favorisant le développement économique local.

En effet, le CA des Savoie a souscrit un contrat d'achat d'électricité avec ENALP, fournisseur local, pour l'ensemble de ses contrats d'électricité (agences et sites administratifs), qui intègre une fourniture de **100 %** d'électricité renouvelable et produite localement.

L'énergie vendue est produite exclusivement à partir du barrage hydro-électrique de Seyssel en Haute-Savoie, implanté sur le Rhône.



INDICATEUR

100 %

d'électricité consommée en 2016 est issue de sources renouvelables

> Eau

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

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

La consommation s'établit en 2016 à **16 847 m³**, en 2015 : **15 762 m³**.

Périmètre d'étude : les sites d'Annecy et Chambéry et l'ensemble des agences (aucune exclusion), hors filiales CAFs et Square Habitat.

► Papier

La Caisse Régionale a mis en place, depuis plusieurs années, des actions pour diminuer la consommation de papier :

- Développement du « **e-relevé** » : **382 780** clients en 2016, versus **276 729** clients en 2015.

- Signature Electronique en Agence (SEA) : déploiement en cours de généralisation sur l'ensemble des contrats.

- Dans les agences rénovées selon le concept Cassiopée : suppression des affiches papier au profit d'écrans numériques.

- Dans l'ensemble du réseau commercial, les dépliants ne sont plus systématiquement imprimés.

- Le papier utilisé par l'ensemble des collaborateurs (agences et sites) est **100 %** recyclé et issu de forêts gérées durablement, soit **146,7** tonnes en 2016.

- Mise à disposition des salariés de cartons de recyclage du papier usagé, pour le traitement via une filière labellisée. Les cartons de recyclage de tous nos points de vente sont collectés par une entreprise adaptée, qui emploie des personnes en situation de handicap, avec un recyclage à **100 %** de l'ensemble des papiers.

Le montant de la Taxe Ecofolio 2016 sur la consommation d'imprimés 2015 s'élève à **10 598 € TTC** pour **156,04** tonnes d'imprimés déclarés.



INDICATEUR

61 kg

de consommation de papier reprographie par collaborateur (unité de mesure : ETP)

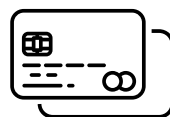
► Moyens de paiements éco-conçus

Dans le cadre d'un projet national « Démarche carte environnement » , le Crédit Agricole des Savoie a mis en place depuis plusieurs années des actions innovantes pour réduire l'impact environnemental des cartes bancaires en circulation, avec la création d'une carte **100 %** végétale, à partir d'un plastique d'origine végétale : le PLA ou « Polyacide Lactique ».

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

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

Depuis janvier 2016, le Crédit Agricole des Savoie a complété sa gamme de moyens de paiement respectueux de l'environnement, en passant aux carnets de chèques durables. Tous les nouveaux chéquiers du groupe CA sont désormais imprimés sur du papier certifié PEFC, pionnier de la certification forestière.



INDICATEURS

71 154

cartes bancaires recyclées en 2016 (**370 kg**), soit une hausse de **2 %** par rapport à 2015

40 361

cartes bancaires CA des Savoie distribuées en 2016 sont **100 %** végétales

► 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 **4 558** consommables ont été recyclés en 2016 via le logisticien.

163 tonnes de papiers et de cartons ont été envoyées au recyclage.

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

Enfin, des bacs de tri des déchets ont été installés dans les restaurants d'entreprise. Ils sont traités dans une usine de méthanisation proche d'Annecy. Les **2** sites administratifs ont été équipés de containers pour la récupération des verres à recycler. En 2016, **8** tonnes ont ainsi été traitées et recyclées, contre **2,018** tonnes en 2015 et **1,46** tonne en 2014. Action exceptionnelle en 2016 avec la destruction des anciennes imprimantes agences pour **5** tonnes.

Mesure CO2 de nos financements

Le groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO2. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail.

Un groupe de travail constitué de CACIB/ Crédit Agricole SA et 6 Caisses Régionales, a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode, en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses Régionales. Ce travail, en lien avec des experts externes, devrait aboutir avant la fin d'année 2017 afin que toutes les Caisses Régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leur financement en accord à l'article 173.

6

Zoom sur la filière CA Financements (Suisse) : l'expertise transfrontalière



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

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

Atteindre l'excellence dans notre relation avec les clients

A l'origine spécialisée dans le prêt hypothécaire, la banque s'ouvre en 2009 à de nouveaux horizons et propose une gamme complète d'offres à ses clients suisses et frontaliers. Cette évolution tient de sa légitimité, et sa réussite de l'engagement des collaborateurs mais aussi des actionnaires, experts des opérations et problématiques transfrontalières.

La banque compte aujourd'hui **9** agences en Suisse Romande et Alémanique - Lausanne, Fribourg, Bâle, Neuchâtel, Yverdon, La Chaux-de-Fonds, et **3** agences à Genève - auxquelles s'ajoutent : l'agence en ligne et **1** Movin' Bank, banque itinérante, inaugurée en juillet 2015. **15** « bancomats » sont également à disposition des clients et plus de **970 000** visites par mois sont comptabilisées sur son site internet : ca-financements.ch.



➤ Agence de Bâle.

Le PNB est utilisé de la manière suivante :

	2015	2016
Salaires	34 %	36 %
Investissements sur le territoire, achats et autres charges	28 %	29 %
Renforcement des fonds propres pour la poursuite de l'action du Crédit Agricole	20 %	21 %
Impôts	6 %	6 %
Coût du risque	12 %	5 %

INDICATEURS

Répartition de la clientèle CAFs

38 241

clients en 2016 dont
16 % de clients « Haut de gamme »,
49 % de clients « Intermédiaire »
et **34 %** de clients « Grand Public »

Croissance nette du nombre de clients en 2016 : **+ 4 200**

Données financières 2016

66,6 M CHF

PNB

23,4 M CHF

Résultat Brut d'exploitation

14,0 M CHF

Résultat net

382 M CHF (Bâle III)

Capitaux propres

4 907 M CHF

Encours crédit

924 M CHF

Encours collecte

43,3 M CHF

CFN (charges de fonctionnement nettes)

65 %

Coefficient d'exploitation

14,02 % (Bâle III)

Ratio de solvabilité

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

Partager des pratiques sociales responsables

Crédit Agricole Financements Suisse a intégré **33** nouvelles personnes en CDI et **27** personnes en CDD en 2016 (**39** départs pour tous motifs en 2016).

La banque emploie 188 personnes

dont 23 CDD, soit une hausse de ses effectifs de plus de **12,5 %** par rapport à 2015.

La répartition des effectifs siège / réseau est la suivante : **43 %** en réseau et **57 %** au siège.

La répartition par âge est la suivante :
< 30 ans : **23** hommes et **19** femmes ;
≥ 30 ans et < 50 ans : **62** hommes et **59** femmes ;
≥ 50 ans : **13** hommes et **12** femmes.

Les femmes représentent en moyenne **48 %** des effectifs CDI et CDD confondus.

2016 est la dernière année du projet d'entreprise « Banque et Rebelle ». Les principaux objectifs centrés sur le domaine RH auront été atteints avec notamment l'augmentation des effectifs. Une nouvelle politique RH a été présentée aux collaborateurs CAFs au cours de l'année et a pour objectif de « faire des ressources humaines un atout pour créer la préférence auprès des clients ». Cette ambitieuse politique RH est structurée autour de **5** axes :

- Assurer la bonne allocation des ressources humaines en qualité et en quantité.
- Favoriser la montée en compétences de tous les collaborateurs au service d'un développement équilibré.
- Faire des managers des « coachs » pour guider les équipes au service de la performance durable.
- Piloter et optimiser la gestion des ressources humaines en étant garant de l'équité.
- Fidéliser et faire évoluer les collaborateurs par une gestion prévisionnelle proactive.

2017 sera l'année de lancement du nouveau projet d'entreprise CAFs, baptisé « **C@ps100** ». Il associera les collaborateurs aux orientations de l'entreprise, avec notamment un projet stratégique RH : talents, expertise & renouveau social.

Le recrutement sera poursuivi en 2017 et **14** nouveaux postes seront créés. Une montée en compétences des collaborateurs du réseau commercial sera également mise en place grâce à un dispositif innovant de formations : « passeport crédits », « passeport planification patrimoniale » et « passeport frontaliers » et ce, afin de répondre aux attentes de tous les clients et garantir un service de proximité de qualité.



► Agence de Lausanne.

Données CAFs / multicanal

L'application M-Banking, lancée en 2014, représente **5 000** connectés mensuels soit **15 %** des clients CAFs. Les E-relevés sont utilisés par environ **32 000** clients.

Le programme de modernisation des agences se poursuit. En 2016, **4** agences ont été équipées d'écrans pour dynamiser la communication sur les points de vente.

Démarche environnement

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

Après une phase d'organisation, de mise en place d'outils de contrôle et de pilotage, les objectifs fixés pour 2014 se sont traduits par l'obtention de l'Eco-Label « global », certification donnée par un organisme de contrôle officiel et ce, pour l'ensemble des sites de CAFs.

Cet Eco-Label « global » atteste des actions menées en matière de tri, d'économie d'énergie, de mobilité.

En 2016, la banque a conduit 2 actions phares dans le cadre de la démarche de certification Eco-Label : une journée de volontariat avec l'ASL (Association pour la Sauvegarde du Léman) qui consistait à l'arrachage d'une plante envahissante des rives du lac Léman, ainsi qu'une journée de volontariat avec la communauté Emmaüs Genève qui consistait à repeindre la boutique de vêtements. Par ailleurs, la banque a poursuivi son engagement dans le domaine de la mobilité en octroyant une prime « éco-mobilité » pour les collaborateurs utilisant régulièrement la mobilité douce pour se rendre au travail. Un projet « durable » qui conjugue responsabilité sociale, économique, et implication des collaborateurs.

Mettre en œuvre une responsabilité sociale forte

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

Parmi les partenariats emblématiques, CAFs participe à la course de l'Escalade à Genève et soutient l'association « Rêves Suisse ». En effet, depuis 2012, CAFs appose le logo de Rêves Suisse sur les t-shirts des coureurs et reverse l'équivalent du montant des inscriptions à l'association, participant ainsi de manière significative à la collecte de fonds permettant de réaliser les rêves de ces enfants malades. En 2016, grâce à une participation record des collaborateurs CAFs et des collaborateurs des Caisses Régionales actionnaires, **7 600** CHF ont été récoltés et remis à l'association.



D'autres partenariats régionaux ont été créés avec notamment la section junior du club de football d'Yverdon et l'Université des Sciences Appliquées et des Arts de la Suisse FHNW, qui se classe parmi les meilleures universités de sciences appliquées de Suisse. Elle est composée de neuf écoles couvrant entre autres, l'architecture, le génie civil et la géomatique, l'art et le design, l'ingénierie et les affaires.

Note méthodologique

Le Crédit Agricole des Savoie publie son troisième rapport RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) sur la base de l'exercice clos au 31/12/2016.

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

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

Les filiales consolidées ne disposant pas de personnel et faisant l'objet d'une intégration globale, à savoir deux filiales de titrisation ainsi qu'Adret Gestion (fonds commun de placement dédié au Crédit Agricole des Savoie et géré par Amundi) et Crédit Agricole des Savoie Développement (holding financière) ne sont pas reprises dans ce rapport. La SETAM n'est également pas intégrée dans ce rapport dans la mesure où elle fait l'objet d'une consolidation selon la méthode de mise en équivalence.

La filiale Crédit Agricole Financements (Suisse) SA représente 7,74 % des effectifs de la Caisse Régionale Crédit Agricole des Savoie et, bien qu'étant partie intégrante du périmètre financier consolidé du Crédit Agricole des Savoie, elle n'est pas représentée dans les indicateurs de la Caisse Régionale CA des Savoie présentés dans ce rapport, exception faite de l'indicateur CRD.

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

Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs suivants sont reportés pour la filiale Crédit Agricole Financements (Suisse) SA : la gouvernance, le projet d'entreprise, l'emploi, les effectifs hommes/femmes, nombre de recrutements & licenciements, la valeur économique créée et distribuée, la couverture du territoire facilitant l'accès à tous, la politique environnementale.

La filiale CADS Immobilier (groupe Square Habitat) est en deçà des seuils réglementaires de consolidation. Elle n'est donc pas prise en compte dans ce rapport.

Glossaire

A

ADEME : sigle désignant l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie.

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

Administrateur Caisse Locale : il est sociétaire de la Caisse Locale. Il est élu parmi les sociétaires lors de l'assemblée générale annuelle de sa Caisse Locale. En devenant administrateur, le sociétaire met sa connaissance du terrain et de l'environnement économique et social au service des valeurs mutualistes.

Administrateur Caisse Régionale : il est élu lors de l'assemblée générale de la Caisse Régionale. Il est garant de la bonne application de la stratégie de la Caisse Régionale.

B

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

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

BMDP : Banque Multicanale de Proximité, projet client national qui s'appuie sur une distribution totalement multicanale pour offrir au client le choix d'accéder à sa banque par tous les canaux, des plus traditionnels aux plus innovants et de pouvoir en changer à tout moment.

C

CA des Savoie : Crédit Agricole des Savoie.

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

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

Caisse Régionale : Crédit Agricole des Savoie.

CHSCT : Comité Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail.

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

CO2 : symbole de la molécule de dioxyde de carbone.

D

DAB : (Distributeur Automatique de Billets) automate permettant à un client de retirer des billets de banque au moyen d'une carte et de son code confidentiel.

DEE : Déchet Electrique et Electronique.

Développement durable : développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.

E

Ecomobilité : possibilité de se déplacer sans pollution aussi bien atmosphérique que sonore, de façon économe et durable.

Empreinte écologique : c'est un mode d'évaluation environnementale qui vise à évaluer de manière concrète l'impact des activités humaines sur les écosystèmes et la planète.

ETP : équivalent temps plein est une unité de mesure. Par exemple, un collaborateur travaillant au siège à mi-temps compte pour 0,5 ETP.

F

FNCA : Fédération Nationale du Crédit Agricole.

FIM : Fonds d'Intervention Mutualiste du CA des Savoie. Il supervise 4 commissions de la Caisse Régionale : Solidarité, Économie, Patrimoine régional et Animation de la Vie Locale.

G

GAB : automate permettant à un client de retirer des billets de banque, de faire des opérations bancaires (consultation du solde de son compte, commande des chèquiers, etc.) au moyen d'une carte et de son code confidentiel.

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

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

H

HECA : Handicap et Emploi au Crédit Agricole.

I

IRC : Indice de Recommandation Clients. Cet indice mesure la propension des clients à recommander leur banque auprès de leur entourage. Il permet d'évaluer le nombre de détracteurs, de neutres et de promoteurs.

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

M

MOOC : « Massive Open Online Course », formation à distance (en ligne ouverte) qui peut accueillir un grand nombre de participants.

P

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

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

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

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

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

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

R

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

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

S

Sociétaire : personne morale ou physique détenant des parts sociales d'une Caisse Locale du Crédit Agricole des Savoie. Il participe aux assemblées générales de sa Caisse Locale, donne son avis et élit ses représentants (administrateurs) de la Caisse Locale de son agence de proximité.

T

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

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

Tableau des correspondances

Informations requises par l'article 225 de la loi Grenelle II

Réf.	Volet		thème	informations	Chapitres et pages du rapport
1	Social	I a	Emploi	l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	#4 – 4.1 – p 38
2	Social	I a	Emploi	les embauches et les licenciements	#4 – 4.1 – p 39 4.2 – p 42 et 43
3	Social	I a	Emploi	les rémunérations et leur évolution	#4 – 4.4 – p 46
4	Social	I b	Organisation du travail	l'organisation du temps de travail	#4 – 4.4 – p 46 et 47
5	Social	I b	Organisation du travail	l'absentéisme	#4 – 4.1 – p 40
6	Social	I c	Relations sociales	l'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociations avec celui-ci	#4 – 4.4 – p 46 et 47
7	Social	I c	Relations sociales	bilan des accords collectifs	#4 – 4.4 – p 46 et 47
8	Social	I d	Santé et sécurité	les conditions de santé et de sécurité au travail	#4 – 4.4 – p 47
9	Social	I d	Santé et sécurité	le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	#4 – 4.4 – p 46 et 47
10	Social	I d	Santé et sécurité	les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	#4 – 4.4 – p 47
11	Social	I e	Formation	les politiques mises en œuvre en matière de formation	#4 – 4.2 – p 41 et 42
12	Social	I e	Formation	le nombre total d'heures de formation	#4 – 4.2 – p 41
13	Social	I f	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	#4 – 4.3 – p 43 et 44
14	Social	I f	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	#4 – 4.3 – p 45
15	Social	I f	Egalité de traitement	la politique de lutte contre les discriminations	#4 – 4.3 – p 43, 44 et 45
16	Social	I g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	#4 – 4.4 - p 46 et 47 La Caisse Régionale des Savoie exerce ses activités en France et respecte les conventions OIT et réglementations en vigueur concernant la liberté d'association et du droit de négociation collective.
17	Social	I g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	#4 – 4.3 – p 43, 44 et 45 La Caisse Régionale des Savoie exerce ses activités en France et respecte les conventions OIT et réglementations en vigueur.
18	Social	I g	Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT relatives à	à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	La Caisse Régionale des Savoie exerce ses activités en France et respecte les obligations réglementaires en vigueur. 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	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.

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	#5 – 5.5 – p 57 à 62
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	#5 – 5.5 – p 57, 58 et 59
22	Environnement	II	a	Politique générale en matière environnementale	les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	#5 – 5.5 – p 57 à 62
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	#5 – 5.5 – p 62
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 ;	#5 – 5.5 – p 61
28	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	#5 – 5.5 – p 58 et 61
29	Environnement	II	c	Utilisation durable des ressources	Lutte contre le gaspillage alimentaire	Non significatif, compte tenu des activités de la Caisse Régionale des Savoie.
30	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	#5 – 5.5 – p 60
31	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.
32	Environnement	II	d	Changement climatique	les rejets de gaz à effet de serre	#5 – 5.5 – p 57 à 62
33	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.
34	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.
35	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	en matière d'emploi et de développement régional	#1 – 1.1 – p 4 et 5 1.2 – p 6 et 7 #2 – p 15 à 28
36	Sociétal	III	a	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	sur les populations riveraines ou locales	#1 – 1.2 – p 6 et 7 #2 – p 15 à 28

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 conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	#2 – 2.5 – p 28
38	Sociétal	III	b	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	les actions de partenariat ou de mécénat	#5 – p 49 à 56
39	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	#2 – 2.5 – p 28
40	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	#2 – 2.5 – p 28
41	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	les actions engagées pour prévenir la corruption	#1 – 1.4 – p 14
42	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	#1 -1.3 – p 10 et 11 #1 -1.4 – p 12, 13 et 14
43	Sociétal	III	e	Autres actions engagées, au titre du présent 3o, en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Engagement de la Caisse Régionale des Savoie à respecter la charte des droits humains du Crédit Agricole SA.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie

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

Conception et réalisation : Crédit Agricole des Savoie.

Crédits Photos : Gilles Piel, K. Pauli, CADS, Fotolia, iStock, Gilbchar, Pascale Lahure, Ballot Jean-Christophe, M. Vanappelghem, WILMOTTE Architecte, Claude Vallier, Les Petites Pierres Fondation Somfy, Sonnettes Devouassoud, APEI 73, Banque alimentaire 74.

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



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie

Exercice clos le 31 décembre 2016

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

ERNST & YOUNG et Associés



Ernst & Young et Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie

Exercice clos le 31 décembre 2016

Rapport 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, accrédité par le COFRAC¹ sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, 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, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des fiches indicateurs 2016 et du protocole de reporting transmis aux contributeurs (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure à la fin du chapitre 7 dans le rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la société.

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 (Attestation de présence des Informations RSE) ;

¹ Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr



- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2016 et mars 2017, sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après 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 et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000².

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

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 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même code avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée à la fin du chapitre 7 du rapport de gestion.

Conclusion

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

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

² ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical information



- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes³ au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.) et pour vérifier la correcte application des procédures, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données. Nous avons également mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

³ Informations sociales :

- *Indicateurs (informations quantitatives) :* l'emploi (l'effectif total, les embauches en CDI et les départs, dont les licenciements), l'absentéisme, le nombre total de jours de formation et le nombre de salariés formés ;
- *Informations qualitatives :* la politique et le processus de rémunération, les politiques mises en œuvre en matière de formation.

Informations sociétales :

- *Indicateurs (informations quantitatives) :* le nombre d'administrateurs, de sociétaires et le taux de participation aux assemblées générales, la répartition du PNB, le taux de conformité sur les formations réglementaires, le taux de clients satisfaits, le délai moyen de traitement des réclamations, le montant des encours ISR, le nombre de dossiers point Passerelle instruits et le taux de sortie avec succès ;
- *Informations qualitatives :* l'impact territorial, économique et social (Partenariats pour le soutien et le développement d'entreprises), les relations avec les parties prenantes notamment dans le cadre de la politique de satisfaction clients et de la dynamique de développement du sociétariat, la description des actions engagées pour prévenir la corruption, les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs (la protection de l'intérêt du client, la politique d'inclusion bancaire et sociale et le dispositif Passerelle).



Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 8 mars 2017

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Delerable
Associée France développement
durable

A blue ink signature of Caroline Delerable, consisting of a stylized 'C' and 'D'.

Abder Aouad
Associé

A blue ink signature of Abder Aouad, featuring a complex, swirling pattern of lines.