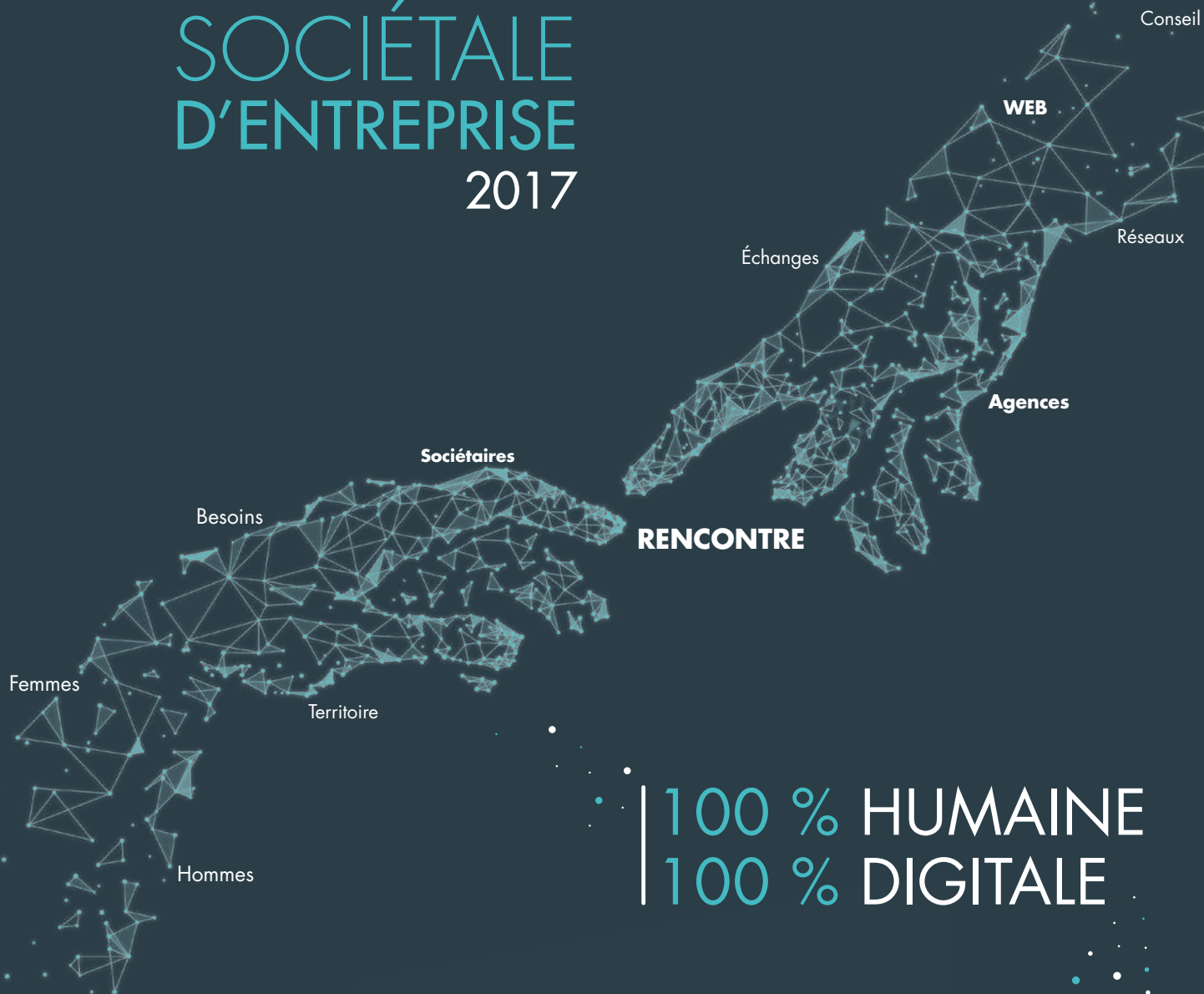


# RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE 2017



100 % HUMAINE  
100 % DIGITALE

# SOMMAIRE

Édito.....	P3
Présentation du Groupe.....	P4
Organisation du Groupe.....	P5
<b>1 Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients.....</b>	<b>P6</b>
1.1. Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité.....	P9
1.2. Être une banque multicanale de proximité.....	P11
1.3. Être la banque partenaire de nos clients.....	P14
1.4. Placer l'éthique au cœur de notre relation client.....	P17
<b>2 Contribuer au développement économique des territoires et à l'environnement.....</b>	<b>P22</b>
2.1. Créer de la valeur au bénéfice des territoires.....	P25
2.2. Être un financeur de tous les projets et besoins.....	P28
2.3. Soutenir la création et le développement des entreprises.....	P30
2.4. Investir dans nos domaines d'excellence.....	P36
<b>3 Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste.....</b>	<b>P44</b>
3.1. Être une organisation coopérative et démocratique.....	P47
3.2. Des élus formés et compétents.....	P52
3.3. Valoriser les clients sociétaires.....	P53
3.4. Communiquer sur nos actions coopératives et mutualistes.....	P55
<b>4 Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs.....</b>	<b>P56</b>
4.1. Recruter de façon pérenne sur le territoire.....	P59
4.2. Développer la formation et la promotion interne des salariés.....	P62
4.3. Promouvoir la diversité.....	P68
4.4. Agir en employeur responsable.....	P72
4.5. Associer les salariés aux orientations de l'entreprise.....	P75
<b>5 Cultiver une responsabilité sociétale &amp; environnementale forte sur les territoires.....</b>	<b>P76</b>
5.1. Soutenir les associations locales et animer le territoire.....	P80
5.2. Valoriser le patrimoine et la culture des territoires.....	P83
5.3. Accompagner les clients et personnes fragiles.....	P84
5.4. Encourager l'insertion socio-économique.....	P86
5.5. Agir pour l'environnement.....	P88
5.6. Être un client des fournisseurs locaux.....	P92
<b>6 Zoom sur la filiale CA next bank : l'expertise transfrontalière.....</b>	<b>P94</b>
<b>ANNEXES</b>	
Note méthodologique.....	P100
Glossaire.....	P101
Tableau des correspondances.....	P104

# ÉDITO



« Le rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise du Crédit Agricole des Savoie explique et détaille les preuves de notre engagement pour le développement économique durable des Savoie. Nos actions concrètes auprès des différents acteurs sont détaillées dans les chapitres suivants. La démarche RSE mise en œuvre par le groupe Crédit Agricole : le Pacte Coopératif & Territorial exprime les valeurs fondatrices du Groupe Crédit Agricole et de notre Caisse Régionale Crédit Agricole des Savoie : solidarité, proximité, responsabilité et engagement ! Convaincus que ces valeurs coopératives sont plus que jamais d'actualité et répondent aux aspirations de chacun, elles sont une source d'engagement et de motivation pour les élus et les collaborateurs pour construire la banque mutualiste de demain. »

Jean-Pierre PAVIET  
Président



« En tant que Banque universelle de proximité, notre mission est d'offrir les meilleures solutions pour conseiller tous nos clients, couvrir l'ensemble de leurs besoins en proposant une large gamme de services : banque au quotidien, crédits, épargne, assurances, immobilier, etc. Notre réseau de 166 agences sur les deux départements : Savoie et Haute-Savoie, est au cœur de ce modèle. Nous avons poursuivi en 2017 notre démarche volontariste, amorcée depuis 2013 avec notre projet d'entreprise Virtuouse, porteur d'ambitions et d'exigences impactant notre transformation. Ainsi, 23 agences ont été rénovées ainsi que nos sites administratifs, maintenus sur les 2 départements, chacun ayant une dynamique économique forte. Au quotidien, ce sont 2 450 collaborateurs au service de nos sociétaires et clients dont plus de 1 600 dans nos agences. »

Jean-Yves BARNAVON  
Directeur Général

# PRÉSENTATION DU GROUPE

Grâce à son modèle de banque universelle de proximité, le Groupe Crédit Agricole est au service de tous ses clients et couvre l'ensemble de leurs besoins en proposant une large gamme de services : banque au quotidien, crédits, épargne, assurances, gestion d'actifs, immobilier, crédit-bail, affacturage, banque de financement et d'investissements.

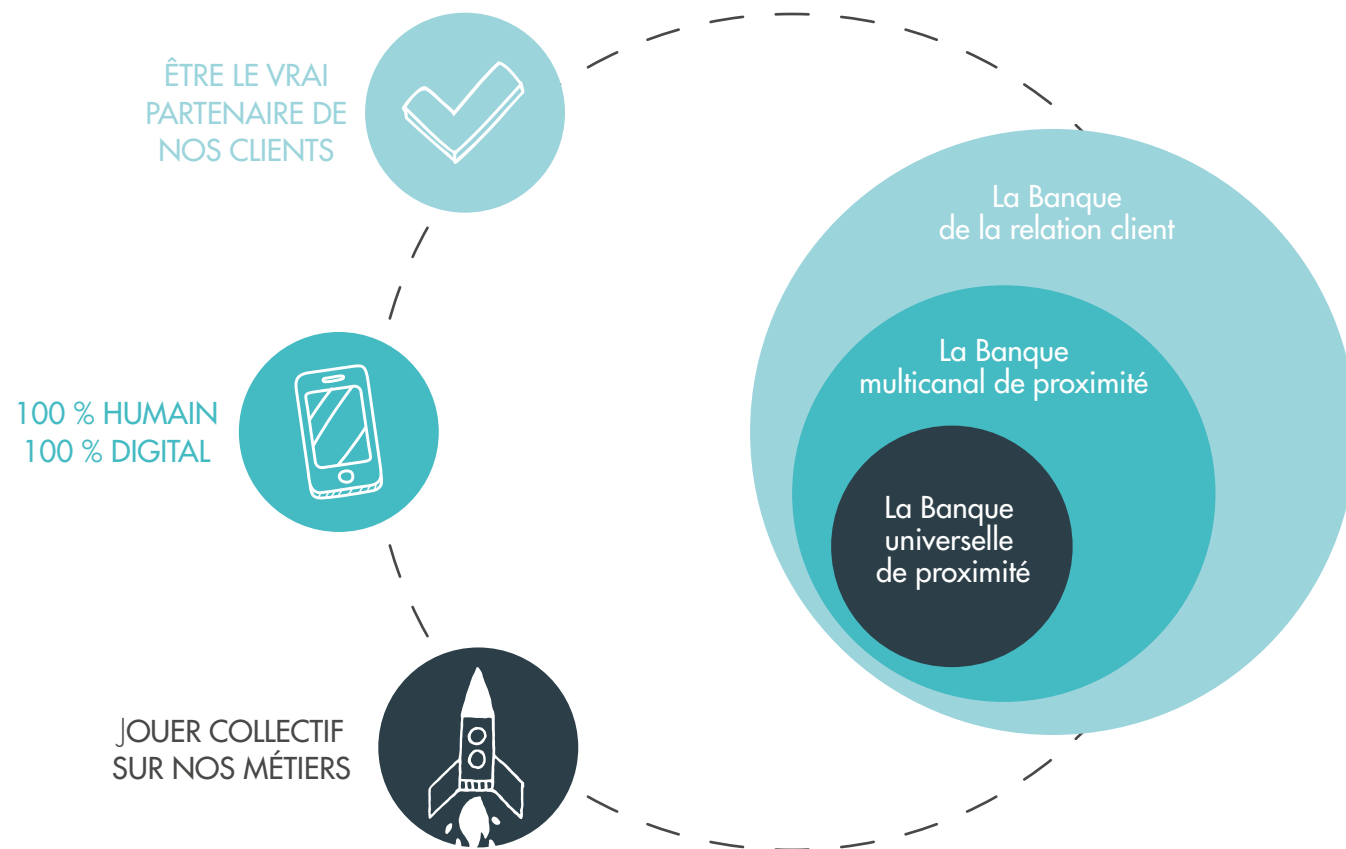
Ce modèle unique est réaffirmé par sa nouvelle signature « **Toute une banque pour vous** ».

Le groupe se distingue également par son modèle distributif, la Banque Multicanale De Proximité (BMDP). Les Caisses régionales, premier réseau de banque de proximité en France, ont un rôle central au sein du Groupe. Elles sont au cœur

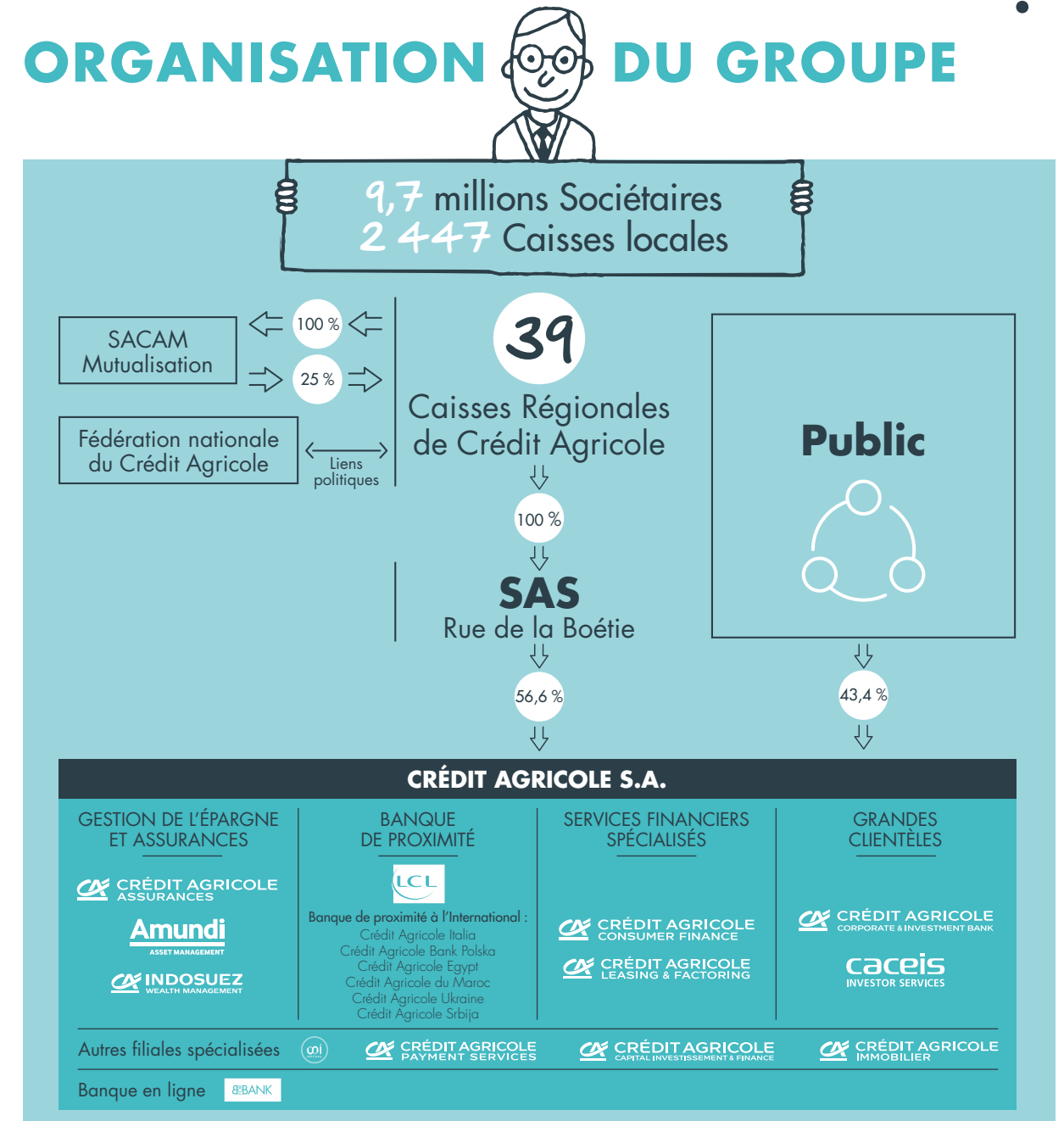
du modèle Banque Universelle de Proximité qui repose sur un savoir-faire reconnu dans la capacité à distribuer tous les produits et services financiers des métiers spécialisés afin de servir tous les types de clientèles (banque au quotidien, assurance, immobilier, moyens de paiement, gestion de l'épargne, accompagnement à l'international).

Ainsi, le groupe Crédit Agricole est le premier financeur de l'économie française et le premier assureur en France. Il est également le premier bancassureur en Europe, le premier gestionnaire d'actifs européen et le deuxième acteur mondial en financements verts.

## Toute une banque pour vous



# ORGANISATION DU GROUPE



● **Zoom sur la FNCA (Fédération Nationale du Crédit Agricole) Association loi 1901.**

**Grandes missions :**

**Orienter :** Elle est l'instance de réflexion des Caisses régionales où elles définissent ensemble les grandes orientations du Groupe.

**Représenter :** Elle est l'organe de représentation et d'expression des Caisses régionales et du Groupe auprès des pouvoirs publics, des parlements français et européens, du secteur bancaire, des secteurs professionnels et milieux coopératifs.

**Gérer :** Elle est une entreprise au service des Caisses régionales remplissant des missions de chambres professionnelles.

**Constitution du Bureau Fédéral de la FNCA :** 1 Président (élu parmi les Présidents de Caisses Régionales), 1 Vice-Président (élu parmi les Directeurs Généraux des Caisses régionales) et 20 membres (10 Présidents de Caisses Régionales + 10 Directeurs Généraux de Caisses Régionales).

**5 commissions :** Marché client & innovation / Transformations et performance / Ressources Humaines / Finances et risques / Vie mutualiste et identité du Crédit Agricole.



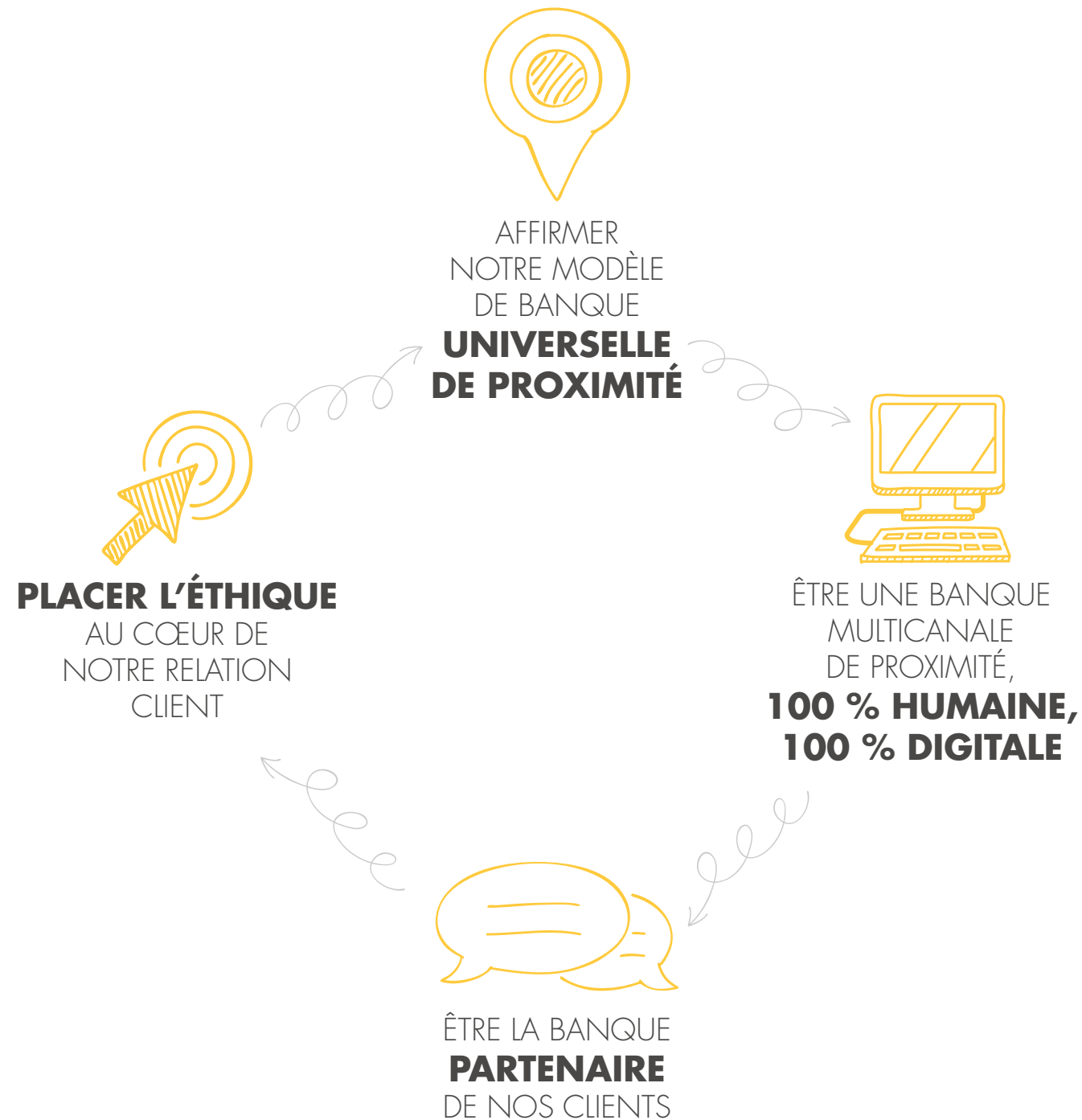
#1

# ATTEINDRE L'EXCELLENCE

DANS NOS RELATIONS  
AVEC NOS SOCIÉTAIRES  
ET CLIENTS

# NOS ENJEUX

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 AFFIRMER NOTRE MODÈLE DE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

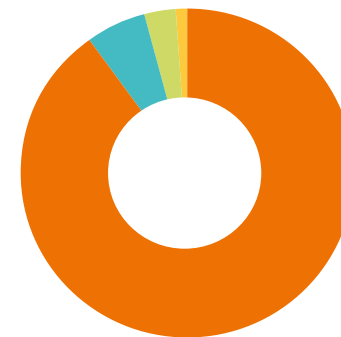
## SERVIR TOUS NOS CLIENTS ET LES ACTEURS DU TERRITOIRE

Être 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.



**702 809**  
clients

## RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DE LA CAISSE RÉGIONALE



- Particuliers : **591 072** (84 %)
- Professionnels : **53 271** (8 %)
- Entreprises et collectivités locales et immobilier : **48 240** (7 %)
- Agriculteurs et Coopératives : **10 226** (1 %)
- Dont Frontaliers : **53 874**

Légende camembert : changement de périmètres entre 2016 et 2017, les requêtes sont désormais communautaires, ce qui explique la différence notable de chiffres par segment entre 2016 et 2017.



## 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 spécialisés 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 **931** assistants, attachés et conseillers de clientèle particuliers sont disponibles en agences.

### Pour les professionnels et agriculteurs :

**257** conseillers professionnels et **23** chargés d'entreprises agricoles.

### Pour les entreprises :

en plus des **3 agences dédiées existantes**, le Crédit Agricole des Savoie a créé **6 pôles d'expertises** destinés à accompagner des filières de pointe :

- agroalimentaire
- agriculture
- immobilier
- international
- montagne et territoire
- santé social institutionnels.

### Le réseau Banque Privée :

**98** conseillers en gestion de patrimoine, interviennent aux côtés de la clientèle patrimoniale, lui offrant une expertise et des services de haut niveau.

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...



**71,52 %**

Effectif moyen au contact de la clientèle

# 2

## ÊTRE 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.

### ÊTRE PRÉSENT PARTOUT

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

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

En 2017, **26 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.



**2**

centres de décisions  
(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
- **64** en zone rurale

**729**

automates dont **425** distributeurs et guichets automatiques de billets (DAB et GAB)

**35**

Points Verts

### MISE EN PLACE D'AUTOMATE MULTIFONCTION

En 2017, 7 agences ont été équipées d'un nouvel automate multifonction qui permet aux commerçants de réaliser des versements d'espèces et de remises de chèques.

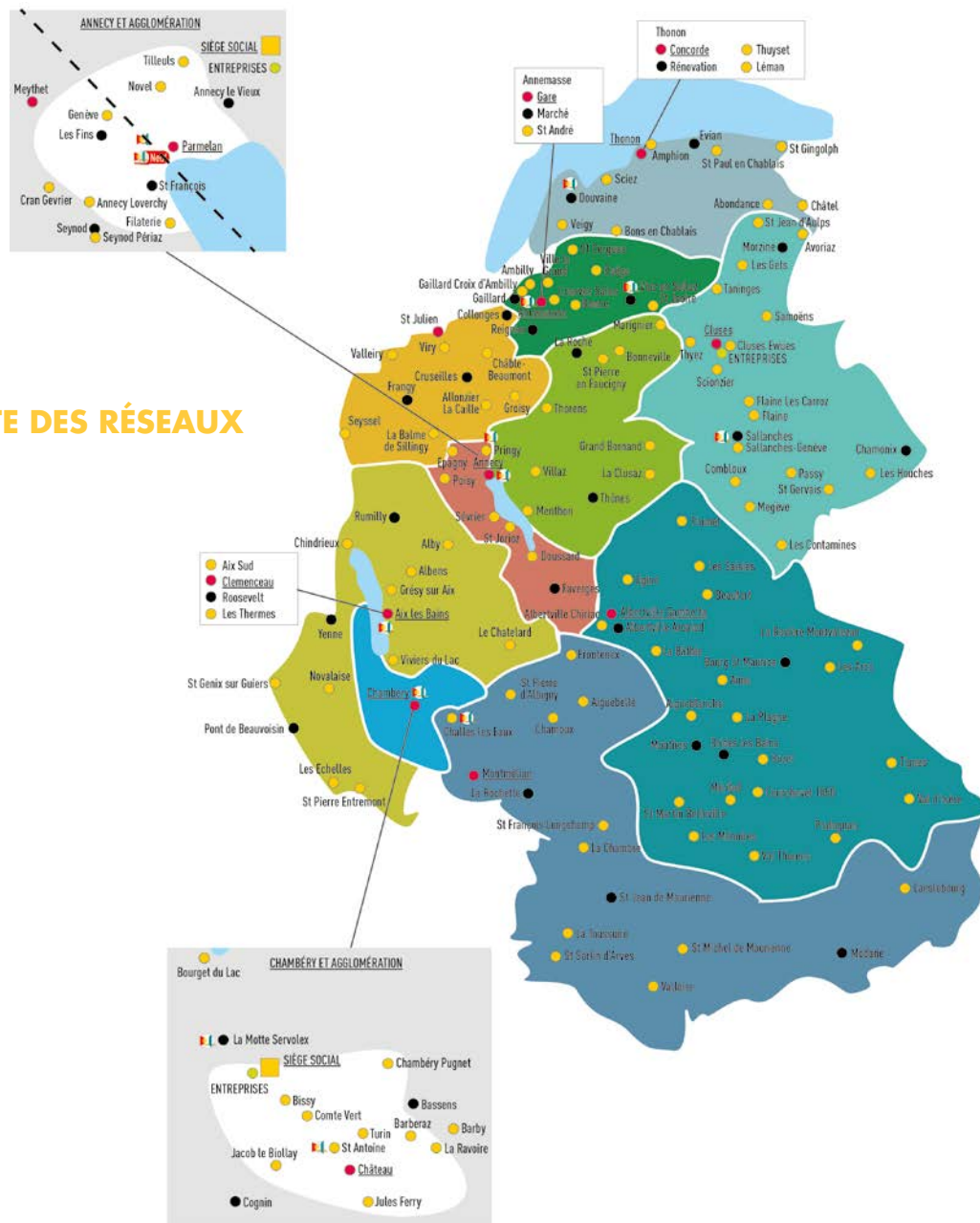
Ce nouvel équipement d'utilisation simple et rapide présente de nombreux avantages : les dépôts peuvent être effectués 24h/24 et 7j/7 et le compte bancaire est crédité immédiatement (chèques et espèces).



### LE WIFI LIBÉRÉ EN AGENCE

Dans le cadre du déploiement des tablettes et Signature Électronique en Agence (SEA), les agences du Crédit Agricole des Savoie sont équipées du Wifi. Des tests sont effectués dans certaines agences pour permettre aux visiteurs qui le souhaitent, de se connecter à une borne WIFI et permet éventuellement la connexion de tablettes en libre-service.

## CARTE DES RÉSEAUX



## PARVENIR À UN MODÈLE DE DISTRIBUTION : 100 % DIGITAL ET 100 % HUMAIN

Être 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 s'accélère : des processus et des parcours clients sont améliorés pour plus de fluidité et de rapidité de traitement. Grâce au « bouton vert » mis en place en 2017 sur la vitrine du site ca-des-savoie.fr, les clients peuvent se faire rappeler lorsqu'ils le souhaitent ou programmer un rendez-vous avec leur conseiller.

Après la Signature Electronique en Agence (SEA) 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 d'être dématérialisée. Cette nouvelle démarche zéro papier laissera ainsi plus de temps au conseiller pour être à l'écoute des besoins du client.



Plus de **3,3 M€** de visites par mois sur ca-des-savoie.fr

**210 006** utilisateurs du CA en ligne

**98 453** utilisateurs de l'appli Ma Banque\*

**1786** produits souscrits en ligne dont **632** contrats d'assurance et **1154** produits d'épargne

**1 156 430** signatures électroniques réalisées en agences

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



## RÉORGANISATION ET INNOVATION SUR LA DISTRIBUTION AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ RELATIONNELLE AVEC NOS CLIENTS (RIDER)

RIDER est un projet majeur du projet d'entreprise du Crédit Agricole des Savoie. La phase projet a été conduite sur toute l'année 2017 pour un déploiement dans toutes les agences CA des Savoie le 09 janvier 2018. Dans la continuité des projets Cassiopée (rénovation des agences) et BMDP (Banque Multicanale De Proximité), le projet RIDER finalise la transformation engagée pour redonner toute la valeur aux agences. Il a pour objectifs de mieux accompagner les moments de vie des clients, développer la capacité de conseil et habitat en valorisant la montée en compétence et en rééquilibrant les charges de travail pour chaque collaborateur. Ainsi le nombre de conseillers particuliers va être développé à compter du 9 janvier 2018 pour gagner en proactivité commerciale. Les clients auront un interlocuteur généraliste capable de prendre en charge l'ensemble des besoins.



## UNE OUVERTURE DE COMPTE EN 15 MINUTES

Le Crédit Agricole des Savoie propose désormais une ouverture de compte en 15 minutes, 100 % dématérialisée, via une tablette. Cette innovation majeure permet de mettre le client au centre de la relation, de favoriser les échanges avec le conseiller qui est plus à l'écoute des besoins dès le premier rendez-vous. Cette nouvelle démarche est en plus zéro papier !

3

## ÊTRE 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.

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 ses 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 avait été le précurseur de ce système de paiement.

### ACCOMPAGNER CHAQUE CLIENT DANS TOUS LES ÉVÈNEMENTS 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 DÉMARCHÉ RELATIONNELLE ADAPTÉE AUX CLIENTS EN DIFFICULTÉ FINANCIÈRE.

Créé en 2013, le dispositif « Banque des Jours Difficiles » est destiné aux clients qui rencontrent des difficultés financières conjoncturelles.

Cette démarche spécifique vient en complément du dispositif « Point Passerelle » (cf paragraphe 5.4 – page 84) et permet de proposer un meilleur accompagnement afin d'éviter une fragilisation plus grande.

L'objectif est de mettre en place un fonctionnement dédié et piloté pour favoriser la détection des clients fragiles et mieux les accompagner. Pour cela, un référent est nommé et formé dans chaque agence, afin de suivre ces situations. Le référent apporte son expertise et un soutien aux autres conseillers.

Dans ce cadre, des offres adaptées peuvent être proposées :

- **Le module « budget protégé »** : il s'agit d'une offre centrée sur l'essentiel de la banque au quotidien à prix réduit (1 € / mois)

telle que « L'Autre Carte » (20,30 € / an) ou un plafonnement des frais bancaires (1 € / mois), afin de mieux maîtriser son budget.

457 modules « budget protégé » ont été souscrits en 2017. Au total, 1 254 clients bénéficient de cette offre à fin 2017.

- **L'offre « Coup de pouce » et « Gestion budget »** : 13 en 2017 pour un montant global de 78 800 €.



20 754

clients détectés, contactés par courriers et mails

457

clients ont accepté un diagnostic

27 %

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

#### • ACCOMPAGNER NOS JEUNES CLIENTS

Être 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.

À titre d'exemple sur 2017, au niveau local, 1 172 cartes Pass Montagne ont été offertes à nos jeunes clients leur permettant ainsi d'acheter des forfaits de ski ou de louer du matériel de ski à tarif réduit.

#### CAMPAGNE JEUNES : LE 0 QUI FAIT AVANCER VOS PROJETS

À partir de mai 2017, le CA des Savoie a mis en place une nouvelle offre bancaire intitulée : 0 (zéro) destinée aux jeunes de 18 à 30 ans pour leur faciliter le quotidien et les aider dans leurs projets. L'offre comprend : un Compte à Composer et une carte gratuits la 1<sup>ère</sup> année puis à un prix réduit jusqu'à l'âge de 30 ans ; un prêt pour leurs projets à 0 % sans frais de dossier et pour les études à l'étranger : les retraits, paiements par carte et virements internationaux gratuits. Pour annoncer cette offre aux clients et en conquérir de nouveaux, une campagne de communication a été déployée sur de nombreux médias digitaux, réseaux sociaux et lignes de bus.



#### 1<sup>ER</sup> STAGE, 1<sup>ER</sup> JOB : L'EMPLOI DES JEUNES DANS LES SAVOIE ? UNE PRIORITÉ !

Le 6 décembre 2017 à Annecy était organisé pour la 1<sup>ère</sup> fois un forum « 1<sup>er</sup> stage, 1<sup>er</sup> emploi » en partenariat avec Wizbii. Wizbii est un média social professionnel qui s'adresse spécifiquement aux étudiants et jeunes diplômés, en leur permettant de développer leur réseau, de faire grandir des projets ou de trouver leur premier emploi.

Au côté du Crédit Agricole des Savoie, 8 entreprises étaient présentes pour recruter des jeunes en CDD, CDI, alternance ou stage : la filiale Square Habitat, MECALAC France, SARAWAK, LEROY MERLIN, ECOGER, AAPEI, CORIS INNOVATION, HAYS.

70 personnes sont venues.

Pour consulter les offres d'emploi de la région : <https://www.1erstage1erjob.fr/>



## 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.

### ● 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 :

Relations clients	Reconnaissance de la fidélité	Service après-vente	Transparence offre	Indice de recommandation
<p>Chaque client dispose d'un interlocuteur désigné.</p> <p>Relation Client 2.0</p> <p>Les conseillers n'ont pas d'incitation financière et s'engagent à proposer des solutions en réponse aux besoins des clients.</p>	<p>Le Crédit Agricole s'engage à renforcer la reconnaissance individuelle et collective des sociétaires. Il s'engage à valoriser et à reconnaître la fidélité des clients.</p>	<p>Le Crédit Agricole s'engage à la transparence (mémo, info tarification préalable,...)</p> <p>Les clients disposent d'un délai de rétractation de 30 jours.</p>	<p>Le Crédit Agricole propose des solutions modulables et personnalisées pour répondre le mieux possible aux besoins de ses clients.</p>	<p>Le Crédit Agricole s'engage à améliorer la satisfaction de ses clients et à les interroger sur la qualité des services et des offres.</p>

## RECONNAÎTRE LA FIDÉLITÉ

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

Des avantages concrets et utiles sont réservés aux clients fidèles :

- Un bon de 30 € à valoir sur une nouvelle souscription (renouvelable chaque année).
- Et un avantage intergénérationnel pour accompagner le 1er 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.



127 829

clients et sociétaires bénéficiaires du programme de fidélité en 2017 (versus 122 985 en 2016)

6 717

avantages « fidélité client » utilisés en 2017 (versus 6 295 en 2016)

# 4

## PLACER L'ÉTHIQUE AU CŒUR DE NOTRE RELATION CLIENT

### CHARTRE ÉTHIQUE

Pour la première fois de son histoire, le Crédit Agricole se dote en 2017 d'une Charte éthique commune à l'ensemble du Groupe : Caisses régionales, Fédération Nationale du Crédit Agricole, Crédit Agricole S.A. et ses filiales.

Cette Charte souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Crédit Agricole. La Charte reprend quatre principes d'actions et de comportements à respecter dans le quotidien des collaborateurs du groupe dont la Caisse Régionale des Savoie : vis-à-vis de nos clients, vis-à-vis de la société, vis-à-vis des collaborateurs, par un comportement éthique.

Elle formalise dans notre Projet Client : une banque loyale, multicanale, ouverte à tous et permettant à chacun, par notre conseil, d'être accompagné dans le temps et de pouvoir décider en toute connaissance de cause.

La charte éthique est portée à la connaissance des administrateurs et de l'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole des Savoie.

### 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.

Pour aller au-delà, un Club Qualité des Caisses Régionales de l'Est a été créé en septembre 2016 à l'initiative des Caisses Régionales des Savoie et Centre-Est. Le Club Qualité compte aujourd'hui 10 Caisses régionales. 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 les projets écoutes clients, IRC, etc. en mettant en commun les compétences de tous.

Le Club est animé par les CR participantes à travers des échanges sur des sujets phares et à travers 1 à 2 réunions annuelles.

Les projets entrepris depuis le lancement du Club sont :

- **La création d'un suivi réclamations** pour permettre aux clients de suivre le traitement de leurs dossiers.
- **La mise en œuvre d'un programme relationnel** « post réclamant » avec l'objectif de renouer la relation client et de diminuer l'attrition.
- **Le partage d'expériences** sur la formation des collaborateurs aux bonnes pratiques qualités.



**123 127**

clients interrogés en 2017  
(versus 128 836 en 2016)

**9 840**

clients particuliers ont donné leur avis.

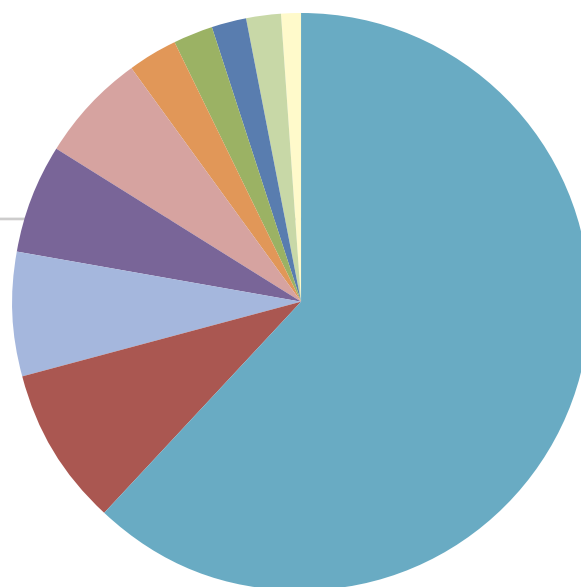
En 2017 :

**70 %**

des clients répondants déclarent être satisfaits des services des agences (Proportion des clients ayant donné une note de recommandation de 7, 8, 9 ou 10).  
- 7 points, versus en 2016

Délai médian de traitement des réclamations en 2017 : **5 jours**.  
**53 %** des réclamations traitées en moins de **10 jours**.

### Répartition des réclamations 2017 par typologie



- CA chèques : **62 %**
- Épargne : **9 %**
- Fonctionnement de compte : **7 %**
- Crédits : **6 %**
- Moyens de paiement : **6 %**
- Services : **3 %**
- Relations client : **2 %**
- Assurances : **2 %**
- Réclamations prioritaires : **2 %**
- Recouvrement - contentieux : **1 %**

## 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, les objectifs et les horizons de placement, leur appréhension du risque.

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

La nouvelle Directive MIFID 2 (Directive relative à la protection des investisseurs) et le règlement MIFIR (Règlement portant sur la transparence des marchés), qui sont entrés en vigueur le 3 janvier 2018, opèrent un élargissement et un renforcement des obligations prévues par MIF 1 (cf IJ 2016-116 du 12 octobre 2016) :

- **Élargissement du périmètre** des produits concernés à l'ensemble des instruments financiers.
- **Élargissement des obligations** à l'égard des clients professionnels et contreparties éligibles.
- **Renforcement de la protection** des clients investisseurs.
- **Renforcement des exigences** de transparence des marchés.

MIF 2 engendre des évolutions dans la relation des conseillers avec leurs clients et la nature des conseils qui leur seront prodigués, et ce sur l'ensemble des marchés : PART, PRO & AGRI et ENTREPRISES.

L'ensemble des acteurs seront mobilisés pour mettre en œuvre efficacement ces nouvelles normes et contribuer à renforcer la confiance de nos clients conformément aux engagements énoncés dans la charte éthique du Groupe.

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](http://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.

## PRÉVENIR LA FRAUDE ET LUTTER CONTRE LA CORRUPTION

La prévention de la fraude vise à préserver les intérêts de la banque et à protéger les clients, facteur de confiance de la clientèle.

La sécurité bancaire est une priorité majeure pour le Crédit Agricole Des Savoie. La Caisse Régionale s'équipe en permanence pour lutter contre la fraude, notamment la fraude aux moyens de paiement et aux virements frauduleux, et faire face à la complexification des modes opératoires (ex : cybercriminalité) et prévenir la corruption. Les collaborateurs sont formés et régulièrement sensibilisés pour multiplier les mesures de vigilance et une implication prégnante du management est également renforcée.

Le Groupe Crédit Agricole a obtenu la certification internationale ISO 37001 pour son dispositif anti-corruption. Il est ainsi la première banque française à être certifiée ISO 37001 pour son dispositif de lutte contre la corruption.

Délivrée par Euro Compliance\*, cette certification ISO 37001 reconnaît la détermination du Groupe et la qualité de son programme de prévention de la corruption. Elle atteste que les risques de corruption ont été correctement identifiés et analysés et que le programme appliqué par le Crédit Agricole est conçu de façon à limiter ces différents risques, en déclinant les meilleures pratiques internationales. Elle porte sur l'ensemble des métiers du Groupe Crédit Agricole.

En tant qu'entreprise assujettie à la loi relative à la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de l'économie dite « loi Sapin II », le groupe Crédit Agricole a l'obligation de mettre en place un dispositif de prévention et de détection de la corruption dédié, efficace et adapté à ses réalités opérationnelles, comprenant les 8 piliers suivants (article 17 de la loi) :

- **Code de conduite** portant sur la prévention de la corruption et le trafic d'influence.
- **Dispositif d'alerte.**
- **Cartographie des risques** de corruption.
- **Due diligence corruption.**
- **Procédure de contrôles** comptables.
- **Dispositif de formation.**
- **Régime de sanctions** disciplinaires.
- **Contrôle et évaluation** interne.

Le dispositif sera déployé en 2018.

## 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

À chaque lancement d'un nouveau produit, processus ou activité, le Comité NAP (Nouvelles activités, nouveaux produits) en valide la conformité afin de s'assurer que tous les risques liés 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.



91 %

Taux de conformité sur les formations FIDES à fin décembre 2017

Ce pourcentage correspond aux collaborateurs ayant suivi l'intégralité des 3 modules : conformité au quotidien, lutte contre la corruption, protection de la clientèle.

### • 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).

L'ordonnance de transposition de la 4<sup>ème</sup> Directive LCB-FT parue en France le 1<sup>er</sup> décembre 2016 a été mise en œuvre au sein du groupe en date du 26 juin 2017.

Les modifications réglementaires des textes concernaient principalement les thématiques des Personnes Politiquement Exposées (PPE) et des Bénéficiaires Effectifs (BE).



96 %

Taux de conformité sur les formations lutte anti-blanchiment à fin décembre 2017

### • LES SANCTIONS INTERNATIONALES

Depuis 2015, notre Caisse Régionale, comme l'ensemble du groupe, s'est engagée à respecter les dispositions législatives et réglementaires relatives aux Sanctions Internationales dans les pays et les territoires où ils exercent leurs activités, suite à des manquements au régime des « Sanctions OFAC » (Office of Foreign Asset Control) impliquant le blocage de transactions depuis ou vers certains pays identifiés.

Le programme de conformité aux lois U.S. (USLCP) a été validé par la Réserve Fédérale (FED) le 24/04/2017.

La validation du plan au 24/04/2017 porte la date d'échéance finale de réalisation du Plan au 24/04/2021.

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

Un programme annuel de formation aux risques de sanctions global est dispensé à l'ensemble des collaborateurs présents et des administrateurs de la Caisse Régionale. Les métiers plus exposés quant à eux suivent des modules spécifiques tous les deux ans.



96 %

Taux de conformité sur les formations Sanctions Internationales à fin décembre 2017

## • PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES INTÉGRÉE

Avec la charte des données personnelles mise en place par le groupe Crédit Agricole, le CA des Savoie s'engage à sécuriser les données des clients.

L'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données le 25 mai 2018 viendra renforcer le dispositif actuellement en place au sein de la Caisse Régionale avec, entre autres, la nomination d'un Data Protection Officer.



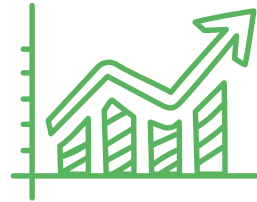


#2

CONTRIBUER AU  
**DÉVELOPPEMENT**  
**ÉCONOMIQUE**  
DES TERRITOIRES  
ET À L'ENVIRONNEMENT

# NOS ENJEUX

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.



**CRÉER DE LA VALEUR**  
AU BÉNÉFICE DES TERRITOIRES

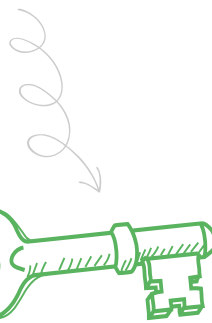


**ÊTRE UN FINANCEUR**  
DE TOUS LES PROJETS  
ET BESOINS



**INVESTIR**  
**DANS NOS DOMAINES**  
**D'EXCELLENCE**

AGRICULTURE ET AGROALIMENTAIRE  
LOGEMENT  
SANTÉ  
INTERNATIONAL  
MONTAGNE  
ÉNERGIE / ENVIRONNEMENT



**SOUTENIR LA CRÉATION**  
**ET LE DÉVELOPPEMENT**  
DES ENTREPRISES

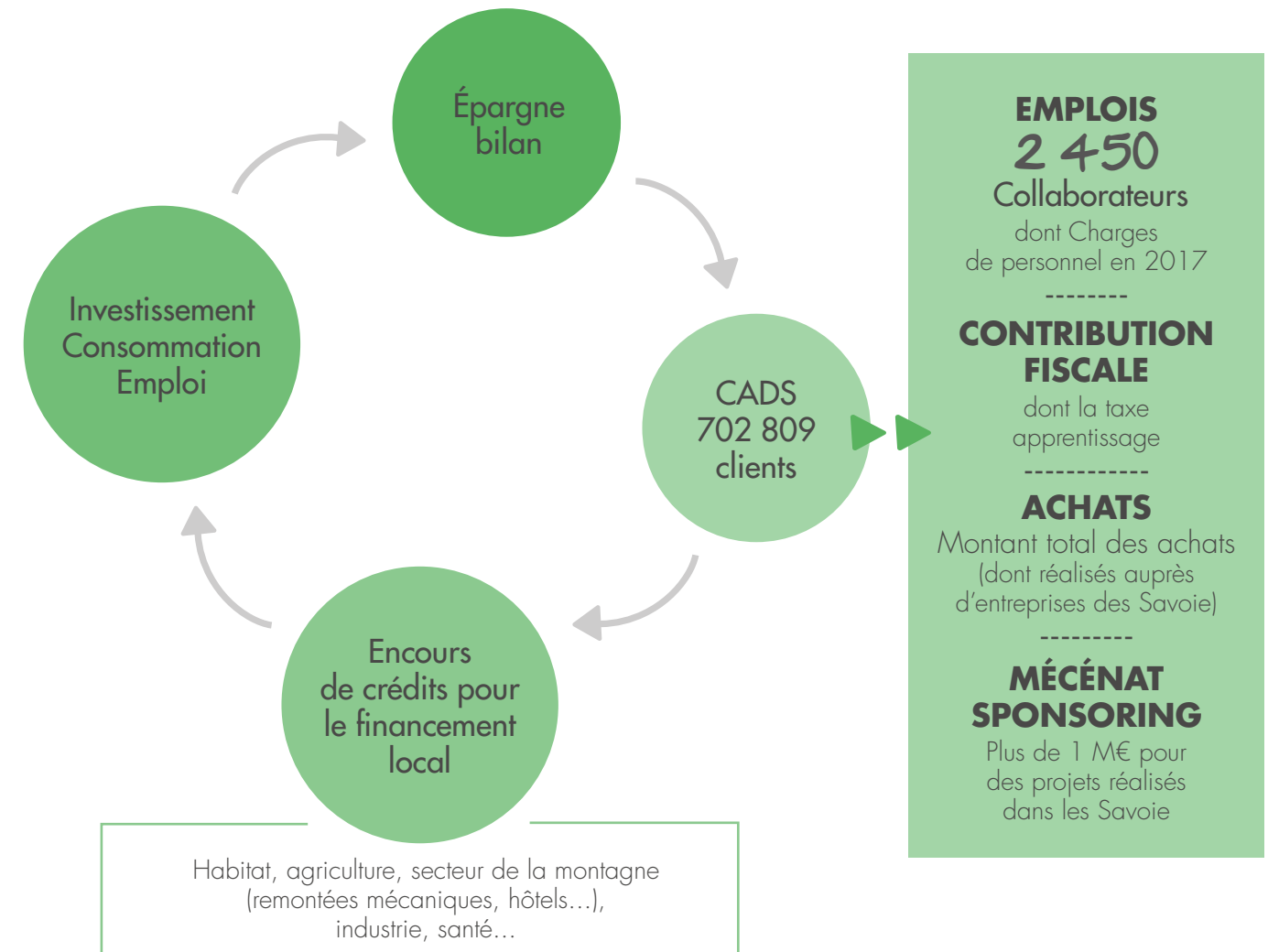


UNE POLITIQUE ACHATS  
**RESPONSABLE**

# 1 CRÉER DE LA VALEUR AU BÉNÉFICE DES TERRITOIRES

Grâce à son dynamisme et sa gestion rigoureuse, combiné à un marché porteur, le Crédit Agricole des Savoie a dégagé un résultat solide en 2017, dont **89,75 %** 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.





PNB Total  
**454,3 M€**

= une bonne solidité financière.  
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  
**376,1 M€**

Le Produit Net Bancaire d'activité est la somme de la Marge d'Intermédiation Globale et des Commissions Clientèle.

La baisse du PNB provient principalement de la Marge d'Intermédiation Globale (MIG), qui recule de 22,1% sur l'année, à 162,4 millions d'euros. Elle représente 36% du PNB Total. Dans un contexte de taux bas persistants, la rémunération moyenne de notre stock de crédits a continué de baisser, impactée par une production nouvelle moins bien rémunérée ainsi qu'un niveau encore élevé de remboursements anticipés et de réaménagements.

Par ailleurs, la MIG a été fortement grevée par le coût d'une opération exceptionnelle de réaménagement de nos propres emprunts (-75M€ de soultes). Cette opération, d'un niveau inédit, vient s'ajouter à celles réalisées ces dernières années : elles ont permis de profiter des taux bas actuels pour réduire le coût de notre ressource et préparer les exercices futurs.

Résultat Brut d'Exploitation  
**192,1 M€**

Résultat net individuel  
**138,2 M€ (+0.4 %)**

Coefficient d'exploitation  
**57,7%**  
(contre 50,8 % en 2016)

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  
**20 602,55 M€**  
dont Collecte bilan : 14 444,07 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 collecte Crédit Agricole composée des produits d'épargne Crédit Agricole (livrets, épargne logement).

Part de marché collecte  
**37,43 %**  
(Source BDF au 30/11/17).

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 :

	2016	2017
Frais de personnel, intéressement et participation	30 %	33 %
Investissements, achats et autres charges	18 %	22 %
Renforcement des fonds propres pour la poursuite de l'action du Crédit Agricole	25 %	27 %
Impôts	16 %	8 %
Divers, dont paiement des intérêts des parts sociales et rémunérations CCA	2 %	1 %
Coût du risque	9 %	9 %

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

	2017
Fonds propres (CRD)*	2 095 M€
Ratio CRD Bâle III*	19,35 %
Total provisions / toutes créances	2,27 %

\* 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.

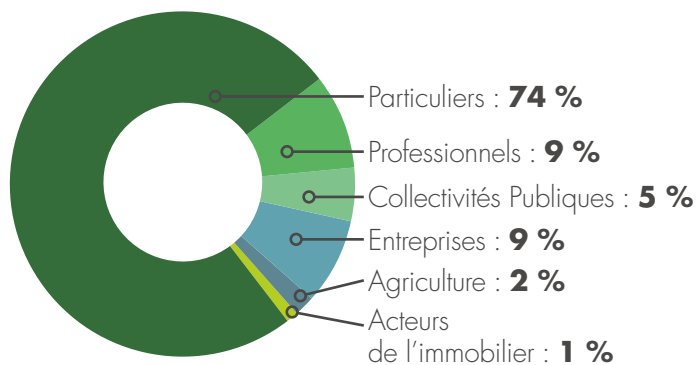
Pour plus d'informations sur la gestion des risques, voir la partie 2.4.3 de notre rapport de gestion, disponible sur notre site : [ca-des-savoie.fr](http://ca-des-savoie.fr) / Votre Caisse Régionale.

# 2 ÊTRE UN FINANCEUR DE TOUS LES PROJETS ET BESOINS

L'organisation, la gouvernance et la solidité financière de la Caisse Régionale lui permettent d'orienter son action vers le financement de l'économie locale.

Particuliers, professionnels, entreprises, agriculteurs, collectivités publiques et associations peuvent être accompagnés par la banque de proximité.

## Encours de crédits en 2017



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.



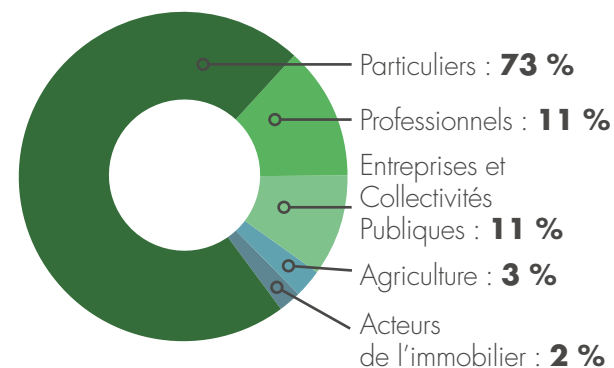
Part de Marché crédits  
**35,98 %**  
(Source BDF au 30/11/17)

Encours crédits  
**15 963 M€**  
(encours comptables de fin de période)

Les réalisations de crédits en 2017 :  
**3 563 M€**  
(2016 > 2017 : +21,5 %)  
Il s'agit du plus fort montant enregistré depuis 10 ans

Dont crédits habitat  
**2 360 M€**  
(2016 > 2017 : + 23,4 %).  
1<sup>ère</sup> banque en crédits habitat en Savoie et Haute-Savoie

Les réalisations crédits se répartissent comme suit :



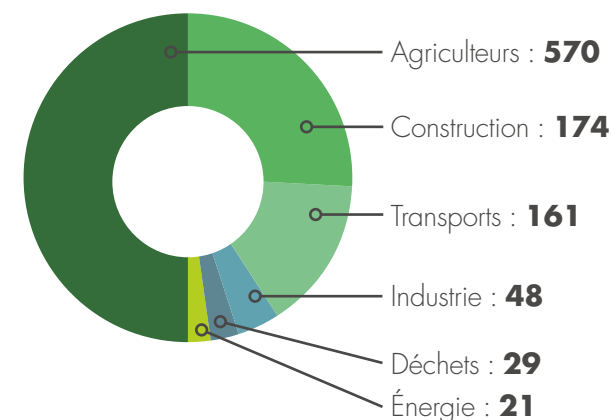
## Estimation des émissions CO2 liées aux financements du CA des Savoie

En application de l'article 173 de la loi sur la « Transition Energétique et Croissance Verte », la Caisse Régionale publie une 1<sup>ère</sup> mesure des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) relatives au financement des activités de ses clientèles, sur la base des encours de crédits qui leur sont octroyés.

L'estimation des GES s'appuie sur la méthodologie PX9CA développée par la chaire « Finances Développement Durable » de l'université Paris Dauphine et publiée dans un guide méthodologique de l'Ademe.

Les encours de crédits sont inventoriés en 23 filières d'activité regroupées au sein de 9 macro-secteurs auxquels est attribué un facteur d'émission exprimé en kilo tonnes CO2.

Sur la base des encours au 31 décembre 2016, les estimations d'émission de GES ressortent à 1002 kt eq CO2 selon la répartition ci-dessous :

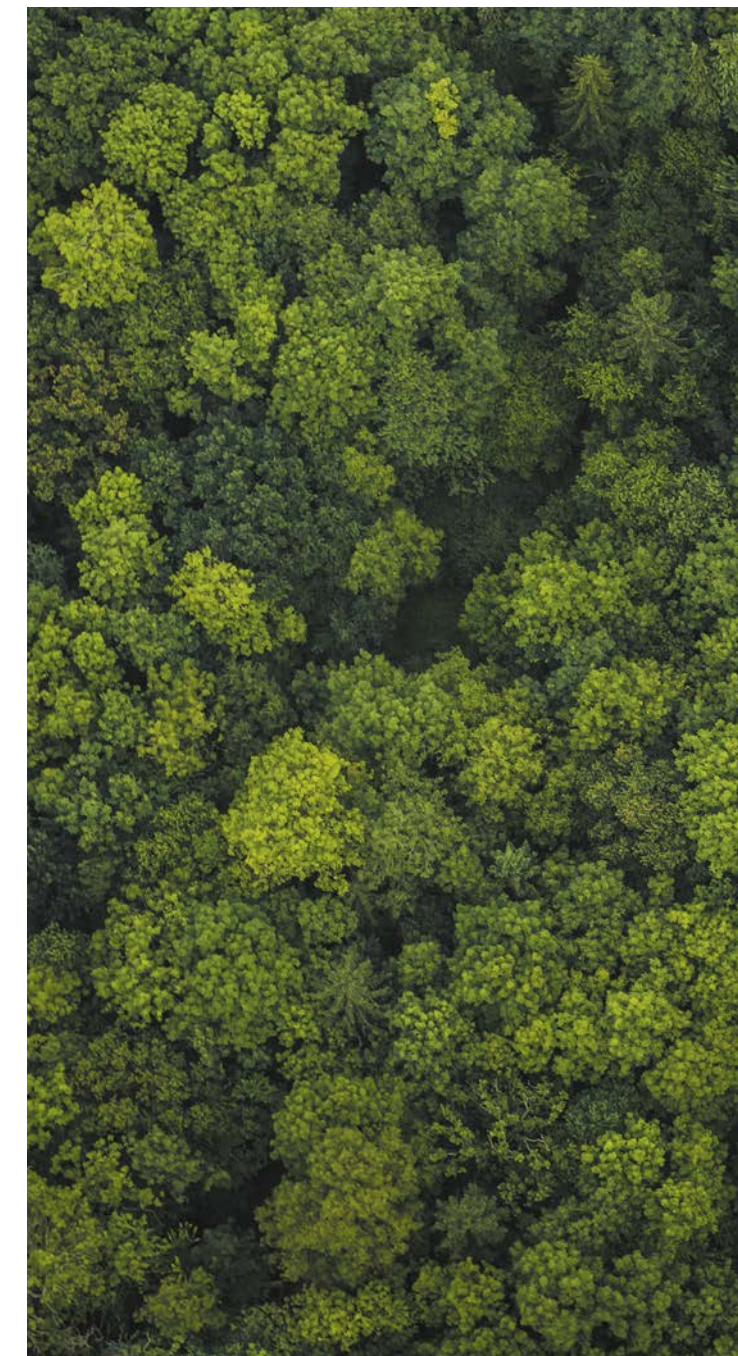


Services, Administrations, Autres : 0

Par convention, la méthodologie retenue ne prend pas en compte les émissions relatives aux consommations et aux usages, la totalité des émissions de GES étant ainsi affectée à la production. De fait, les encours de la clientèle des administrations et services sont considérées comme non émissives.

La répartition par macro-secteur permet d'identifier les domaines financés les plus émissifs.

PX9CA ne constituant pas une méthodologie unique, la Caisse Régionale attire l'attention du lecteur sur les difficultés de comparaison avec des publications analogues basées sur une méthodologie différente.



# 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 leur création, la Caisse Régionale met en œuvre des dispositifs spécifiques (prêts bonifiés, ou 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 €, 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 :



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 ».

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

Parmi les nouveautés 2017 : **le prêt express pro-agri !** Il facilite la vie des clients et leur permet d'obtenir un crédit (jusqu'à 50 000 € pour le moyen terme et 10 000 € pour le court terme) avec accord immédiat en ligne grâce à un processus 100 % dématérialisé. Les fonds sont débloqués sous 48h après réception des justificatifs.



**103** prêts Lanceur Pro accordés en 2017

**16** prêts Tremplin accordés en 2017 pour un montant total de **223 000 €**

**65** prêts express pro-agri

**410 M€** de crédits réalisés en 2017 (marché professionnels).



### LE CA DES SAVOIE SIGNE UN NOUVEAU PARTENARIAT AVEC LE SITE ÉCONOMIQUE DES LACS

Le Crédit Agricole des Savoie a signé une convention de partenariat avec le Site Économique des Lacs situé à Thyez (74) et devient ainsi le partenaire bancaire exclusif du site. Le Site Économique héberge une couveuse, une pépinière et un incubateur d'entreprises. Le CA des Savoie est un partenaire fidèle des Plateformes d'Initiatives Locales (Réseau Initiative décliné sur les deux départements, Réseau Entreprendre 73 et 74) qui soutiennent et financent les créateurs et repreneurs sur le territoire en octroyant des prêts d'honneur, en garantissant leurs prêts (ADISES ACTIVE) et assurent un accompagnement. Ces PFIL sont sur l'ensemble du territoire aux côtés des conseillers pro et intervenants sur le marché des professionnels.





## LE VILLAGE BY CA DES SAVOIE : COOPÉRER POUR INNOVER

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 Village by CA sur les Savoie a été lancé fin 2016. Le Village by CA des Savoie est un écosystème créateur de valeur et une pépinière de start-up qui soutient des projets à fort potentiel. Ce village rassemble start-up, entreprises et partenaires dans un même lieu et pourra à terme accueillir jusqu'à 30 entreprises.

Les start-up bénéficient de l'expertise, du réseau et de la bienveillance des partenaires comme : Folliet, Philips, AlpenTech, Audrex, Fidal, Axeleo, Mazars, le Réseau Savoie Entreprendre et French Tech In The Alps-Chambéry.

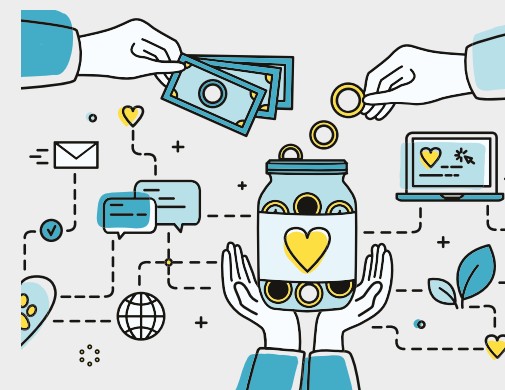
Ces entreprises s'engagent auprès des jeunes entrepreneurs : elles fournissent une aide directe à l'installation dans Le Village, participent à la sélection des start-up, accompagnent les projets de développement, grâce à leur expérience et à leurs expertises, et se retrouvent ainsi dans une dynamique d'innovation permanente.

### INAUGURATION DU VILLAGE BY CA DES SAVOIE À SAVOIE TECHNOLOGIE !

Jeudi 23 novembre, Jean-Yves Barnavon, Directeur Général, et Jean-Pierre Paviet, Président de la Caisse Régionale, ont inauguré Le Village by CA des Savoie, en présence de Xavier Dullin, Président du syndicat Chambéry Grand Lac Économie, Luc Berthoud, Maire de la Motte-Servolex et de Romain Adam, le « Maire » du Village.

Le CA des Savoie et l'Incubateur de Savoie Technolac, expert dans l'accompagnement de start-up depuis 30 ans, coopèrent en créant un Village de l'innovation à Savoie Technolac. 6 start-up ont intégré les locaux fin octobre 2017.

Le Village by CADS accueille les start-up en phase d'accélération, après un passage potentiel par l'Incubateur de Savoie Technolac. Les dispositifs sont complémentaires, le Village apportant notamment des mises en relation avec les partenaires du Village by CA et le réseau du Crédit Agricole. Le prochain appel à candidature des start-up se fera début 2018 !



### INCIT'FINANCEMENT : UN SOUTIEN AUX ENTREPRISES PROMETTEUSES DE LA RÉGION

Désormais, en Auvergne-Rhône-Alpes, les particuliers ont la possibilité d'entrer directement au capital d'entreprises prometteuses grâce au lancement courant octobre 2017 d'une plateforme régionale de capital investissement et de financement participatifs. Le CA des Savoie, le CA Sud Rhône Alpes et Centre Est soutiennent le projet aux côtés d'acteurs du financement régional réunis en un partenariat public-privé. La plateforme Incit'financement a publié une première sélection de projets innovants, portés par les entreprises les plus prometteuses d'Auvergne-Rhône-Alpes.

## 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).

Crédit Agricole Alpes Développement intervient dans les opérations « Haut de bilan » en investissant dans le capital des entreprises pour le développement, la transmission, la création ou l'innovation. Cette structure issue de la coopération des 2 Caisses Régionales, Crédit Agricole des Savoie et Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes, couvre cinq départements.

Son équipe, composée aujourd'hui de 8 personnes, accompagne des PME, Start Up, ETI ou autres, aux univers variés comme le décolletage, l'agroalimentaire, l'hôtellerie de montagne et la santé notamment, ou sur des domaines d'innovation et de recherche.

Acteur de référence pour le développement des territoires, C2AD dispose depuis 2017 d'un site internet dédié pour présenter son action et optimiser son rayonnement sur l'Arc Alpin : <https://www.ca-alpes-developpement.fr/>

Ainsi en 2017, C2AD a réalisé 29 opérations d'investissement sur l'arc alpin dont 14 sur les Savoie. 12 nouvelles entreprises ont accueilli CADS Capital dans leur capital :

- Groupe Alpentech
- Baiko France
- Pan Européenne
- Energy Pool
- Klockers
- Cimehotel
- Alphi
- Financiere SAF
- Moreau SAS
- Diabeloop
- Exiativ
- Skiplly



Montant investi par CADS Capital en 2017 :

**5,1 M€**

dans le capital de 14 entreprises savoyardes.

**Investissements dans plus de 110 entreprises depuis sa création.**



### ENERGYPOOL : CONSOMMER MOINS ET PRODUIRE MIEUX

Energy Pool combine croissance et sobriété en proposant aux gestionnaires de réseaux d'équilibrer consommation et production d'énergie. La PME savoyarde en passe de devenir une belle ETI avec des perspectives de développement importantes en France mais aussi à l'export, notamment au Japon, en Turquie, en Pologne ou encore en Suisse, a ouvert son capital au CA des Savoie.

Si les pouvoirs publics promeuvent la sobriété énergétique, via notamment le plan de rénovation énergétique de 500 000 logements par an, l'industrie n'est pas en reste. Certaines entreprises entendent, en effet, être plus frugales et elles peuvent pour cela compter sur l'aide d'Energy Pool.

Il s'agit par exemple de couper la climatisation pendant quelques heures ou de stopper la congélation grâce à une surcongélation préalable. Cela permet de lisser pics et creux, d'équilibrer consommation et production. En échange, ces gros consommateurs sont rémunérés pour la flexibilité de leur consommation. C'est Energy Pool qui pilote ces arbitrages grâce à un logiciel maison, en prenant soin bien sûr d'en avvertir ses clients.



### KLOK-08 : UN FINANCEMENT PARTICIPATIF EXCEPTIONNEL !

Concepteur de montres « Fashion Tech », Klockers a lancé début novembre 2017, sur Kickstarter, plateforme de crowdfunding, sa nouvelle montre KLOK-08. Contre une participation de 149 € au lieu de 379 €, il est possible d'acquérir le modèle, livrable à partir de septembre 2018.

La société franco-suisse créée en 2014 à Annecy conçoit des montres accessibles au design singulier, de qualité Swiss made. Le Crédit Agricole des Savoie est partenaire historique de la marque.

Déjà commercialisées aux États-Unis, en Asie et en Europe, les montres Klockers rencontrent un succès exponentiel. La société a ainsi bénéficié en avril dernier d'une levée de fonds de 3 millions d'€ afin d'accélérer son développement commercial, marketing et industriel. La Caisse Régionale de Crédit Agricole des Savoie, déjà partenaire historique, a figuré au tour de table via son fonds d'investissement régional Crédit Agricole développement. Un accompagnement entrepreneurial et financier stratégique pour Klockers.

# 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 ». Des centres d'affaires, pôles d'expertise ont été ainsi créés pour répondre aux attentes particulières des domaines d'excellence des Savoie, véritables relais de croissance et apporter toute l'expertise de la Caisse Régionale pour : l'agriculture, l'agroalimentaire, la montagne, l'immobilier/ logement, la santé et l'international.

### AGRICULTURE

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

Le conseil et l'expertise en matière d'installation et d'exploitation agricole sont assurés par un réseau de 24 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, voire tout autre personne physique qui souhaiterait accompagner l'Agriculture ; d'économiser sur un livret, pour que le jeune puisse financer à taux attractif son projet d'installation agricole. Ce produit innovant 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, Fête des fromages, Retour des Alpagnes, Journée Bienvenue à la Ferme, etc.



<b>4 615</b>	<b>96 M€</b>	<b>86 %</b>
exploitations agricoles clientes	de crédits réalisés en 2017	de part de marché sur les installations de jeunes agriculteurs

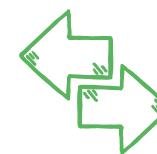
### AGROALIMENTAIRE

Les acteurs de l'agroalimentaire sur les Savoie réalisent près de 5 milliards d'€ de chiffre d'affaires et participent à la dynamique et au rayonnement des Savoie.

Lancé en mars 2014, le centre d'affaires agroalimentaire du Crédit Agricole des Savoie, composé d'un directeur et de 3 chargés d'affaires, a pour mission d'accompagner près de 200 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. Le Centre d'Affaires Agroalimentaire travaille également en lien étroit avec le pôle agroalimentaire du Groupe et les différentes filières spécialisées.

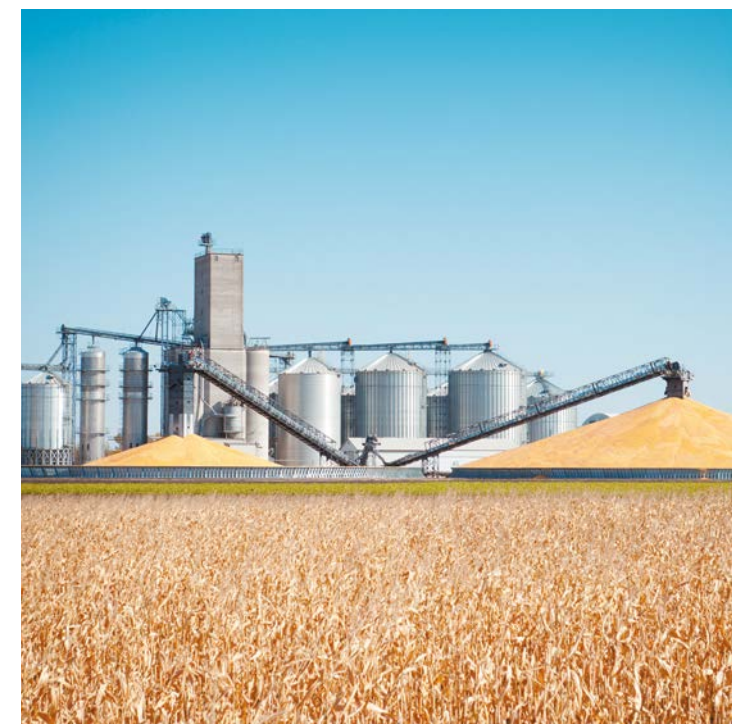
De plus, le Crédit Agricole des Savoie est membre de l'Association de l'agroalimentaire des pays de Savoie depuis sa création, et en est la seule banque partenaire.



**57 %**  
de taux de pénétration commerciale

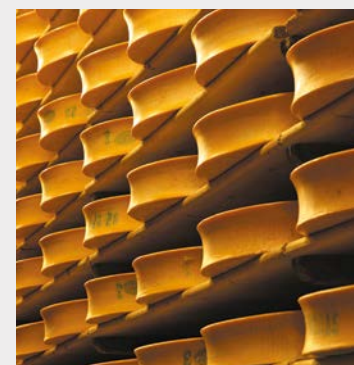
**30 M€**  
de crédits (agroalimentaire) réalisés en 2017.  
dont 50 % des coopératives et 50 % entreprises,  
les secteurs d'activité concernés :  
lait et fromages, vins, viandes, céréales,  
fruits et boissons non alcoolisées.

50 % de capacité de production nouvelles ou renouvelées et  
50 % de points de vente et distribution.



#### CONCOURS NATIONAL DES PRODUCTEURS DE CRÉMANT

Le territoire de la Caisse Régionale a accueilli en 2017, le concours national des Crémants de France. Ce concours très attendu des professionnels a permis au Crémant de Savoie, toute jeune AOP Crémant (la huitième en France) de faire découvrir son terroir et les spécificités de sa production. Une belle reconnaissance pour l'ensemble des viticulteurs des Pays de Savoie. Et une opportunité pour conquérir de nouveaux marchés à l'étranger. Le Crédit Agricole des Savoie a soutenu l'événement et a tenu à faire partie du jury qui décerna les lauréats de cette édition 2017.



#### LA COOPÉRATIVE LAITIÈRE DU BEAUFORT S'OFFRE UN NOUVEL ATELIER DE FABRICATION

Depuis septembre 2017, la coopérative laitière du Beaufort refait entièrement la salle de fabrication. Les cuves ont été remplacées, la chaîne de production automatisée, pour plus d'efficacité et moins de pénibilité. Un chantier colossal de 7 millions d'€ financés grâce à des emprunts obtenus auprès du Crédit Agricole des Savoie. Cet investissement offre la possibilité d'augmenter la production journalière dans le futur : jusqu'à 192 fromages, contre 140 actuellement. De quoi bien démarrer l'année 2018, qui sera l'année du Beaufort avec l'anniversaire des 50 ans de l'appellation.

## 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.

Le Crédit Agricole des Savoie est un acteur majeur du financement des professionnels de l'immobilier, avec notamment le financement d'environ 1300 lots en collectif neufs en 2017. Avec Crédit Agricole Immobilier, un des 1ers acteurs de la promotion immobilière, la Caisse Régionale complète son action sur ce secteur avec la création de logements neufs dans les Savoie. La filiale Square Habitat du CA des Savoie commercialise ces biens, les gère lorsqu'il s'agit d'investissements locatifs, et le réseau d'agences CA des Savoie les finance et les assure.

Chaque année, de nouveaux programmes de promotion immobilière voient le jour, pour répondre aux demandes croissantes des particuliers et aux nouveaux arrivants dans les Savoie (estimés à près de 12 000 personnes / an) attirés par un territoire dynamique et un pouvoir d'achat attractif avec un marché de l'emploi toujours aussi important en Suisse, surtout dans le canton Genevois. Les frontaliers exercent d'ailleurs un poids très fort sur le marché de l'habitat : 44 % du marché de l'habitat des Savoie est porté par les cantons frontaliers (source : Insee).

Enfin, concernant les logements sociaux, le Crédit Agricole des Savoie est l'intermédiaire de la Caisse des dépôts auprès des bailleurs sociaux pour les prêts locatifs sociaux (prêts pour le financement de logements ordinaires ou résidences ou foyers). Ces opérations sont pilotées et gérées par le Pôle Santé & Social. En 2017, 204 logements ont été financés par le biais des prêts locatifs sociaux et environ 60 logements destinés à l'accession sociale ont été financés par des prêts Sociaux Location Accession.



**2 360 M€**

de crédits habitat pour les particuliers réalisés en 2017

**33 163** demandes via E-immo enregistrées en 2017

**37,40 %** de part de marché (Source BDF au 31/11/17)



**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. Il contribue aussi au bien-vieillir des personnes en finançant des structures d'accueil.

Via le pôle Santé Social Institutionnels, le CA des Savoie est également mécène, partenaire d'associations qui agissent pour la santé et le mieux vieillir. Parmi les soutiens historiques, celui pour les centres de Beauté CEW France qui conçoivent, équipent et financent des programmes de soins esthétiques gratuits en milieu hospitalier. Une action plébiscitée par le corps médical et un accompagnement qui est aujourd'hui reconnu comme partie intégrante des soins de support pour une prise en charge globale et plus humaine des patients.



**39,2 M€**

de crédits octroyés en 2017

**43 %**

de part de marché

## 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 Le Vieux 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 apportent l'intégralité des compétences et expertises nécessaires : opérations de flux, opérations documentaires, garanties, financements, traitement des opérations de change, sécurisation des flux financiers sur les transactions étrangères...

- Et grâce 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, événements, conférences pour informer ses clients des nouveautés réglementaires, des évolutions des marchés, etc.



**1,4 Mds€**

ont été échangés à l'international par les entreprises via le Crédit Agricole des Savoie

**1 300**

entreprises font confiance au centre d'affaire international du CA des Savoie

**750** opérations de change ont été réalisées par le Crédit Agricole des Savoie pour le compte de ses clients entreprises, pour un montant total d'une valeur de 87 M€

**340** opérations liées à l'activité commerciale (opérations documentaires, garanties et financement) ont été traitées pour un montant total de 35 M€



### NOUVELLE CAMPAGNE SQUARE HABITAT : BIENVENUE À ADÈLE !

La filiale Square Habitat du CA des Savoie a lancé début d'année 2017 une campagne de communication régionale pour améliorer sa notoriété et rendre « la marque » plus « vivante ». Pour véhiculer cette image, Square Habitat a choisi une égérie « Adèle » qui accompagne toutes les déclinaisons de cette communication. Le nom de l'égérie a été choisi par les collaborateurs à la suite d'un vote.



### OPÉRATION « CHEF DE CŒUR »

Pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, un repas solidaire concocté par des grands chefs régionaux était organisé par la Banque Alimentaire 73 dans ses locaux. Parmi les chefs étoilés, Julien Machet, chef du restaurant Le Farçon est à l'origine de l'opération. Ce festin solidaire organisé au printemps 2017, était proposé au grand public moyennant 120 € pour 6 plats, les participants pouvaient réserver leur repas en ligne. 180 places étaient proposées. 100 % des fonds étaient reversés à la Banque Alimentaire Savoyarde. Le CA Des Savoie est mécène de l'opération depuis 3 ans.

## MONTAGNE

Le chiffre d'affaire des entreprises de l'économie de la montagne représente 50 % du PIB annuel des Savoie. Les Savoie sont l'une des premières destinations de sports d'hiver et 4 stations de notre territoire sont dans le top 10 mondial. Pour tenir ce rang, des investissements permanents doivent être engagés.

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 (logements qui sont rarement occupés par leurs propriétaires, qui ne sont pas proposés à la location, ou, quand ils le sont, ne trouvent pas de locataires)...

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 **Centre d'Affaires Montagne et Territoire**.

Composé de 8 experts basés à Chambéry, Annecy et Albertville, ce Centre d'Affaires prend en charge les différents projets et apportent 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 Centre d'Affaires Montagne et Territoire et des participations financières, la Caisse Régionale a noué plusieurs partenariats :

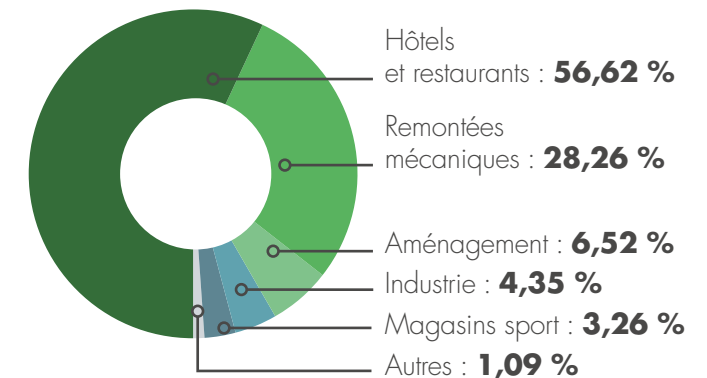
- Avec le **Cluster Montagne** : la Caisse Régionale est aux côtés de l'association depuis plusieurs années. Le Cluster a pour mission d'accompagner et promouvoir, en France et dans le Monde, les acteurs français de l'aménagement en montagne.
- Avec les **Écoles de Ski Français** : les moniteurs de ski bénéficient de conditions préférentielles sur les crédits à la consommation et les services de banque au quotidien.
- Avec les **Domaines Skiables de France** : les salariés des domaines skiables, dont les saisonniers, disposent de conditions privilégiées pour l'ouverture de comptes et les crédits.
- 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 bien immobilier 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.

De nouveaux partenariats en 2017 ont été signés, dont OSV (Outdoor Sports Valley) qui ouvre notre soutien au monde de l'outdoor grâce à un partenariat qui portera sur l'accompagnement des entreprises du secteur à l'international, à l'innovation et au financement de leur développement. Les salariés des entreprises adhérentes à OSV bénéficieront également de conditions privilégiées.

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.

Répartition des financements Moyen Terme sur le secteur Montagne par le Centre d'Affaires Montagne et Territoire :



*Nos montagnes, c'est notre capital !*



### LA MONTAGNE À TARIF RÉDUIT !

La carte « Passe Montagne » créée par la startup Peak-up offre des réductions aux 12-30 ans : sur des forfaits de ski (dans plus de 100 stations des principaux massifs), sur la location de ski ou d'autres activités sportives. La carte est rechargeable en ligne. Le CA des Savoie est aux côtés de la startup depuis ses débuts et offre depuis 2017 la carte Passe Montagne à ses clients. 1 172 cartes ont ainsi été distribuées en 2017 aux clients du CA des Savoie. À fin 2017, la carte Passe Montagne comptait plus de 4 000 adhérents.

## ÉCONOMIE 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 leur habitation ou leurs 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.

	2015		2016		2017	
	Nb	Montant	Nb	Montant	Nb	Montant
Eco PTZ	107	1 975 958 €	109	2 189 829 €	98	2 116 319 €
PEE	312	5 651 245 €	233	4 193 596 €	128	6 226 162 €

Poids PEE + Eco PTZ / Réal habitat total < 1 % (+0,02 %)



**226**

crédits habitat liés au financement des énergies renouvelables (dont les PEE et éco PTZ) pour un montant de **8.34 M€**.

### ● INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE (ISR)

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

Globalement, ce sont **32 M€** qui ont été collectés sur ces fonds en 2017, ce qui porte l'encours de fin d'année à **166,7 M€**.

Certains fonds sont sortis de la classification ISR du fait de la modification en cours d'année de leur stratégie de gestion ; leur encours représentait 76 M€ au 31/12/2016.

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

#### Amundi Valeurs Durables - 2017

Encours :	Performance :
6 125 104 €	+ 14,89 %

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.

#### Amundi AFD Avenirs Durables - 2017

Encours :	Performance :
92 816 €	+ 1,57 %

#### Autres fonds



**160 505 K€**

d'encours de fonds classifiés ISR en 2017, autres que les fonds Amundi Valeurs Durables et Amundi AFD



A group of people in a meeting or workshop. In the foreground, several people have their hands raised, indicating active participation. A woman with long dark hair is visible in the background, looking towards the camera. The scene is brightly lit, suggesting an indoor setting with large windows.

#3

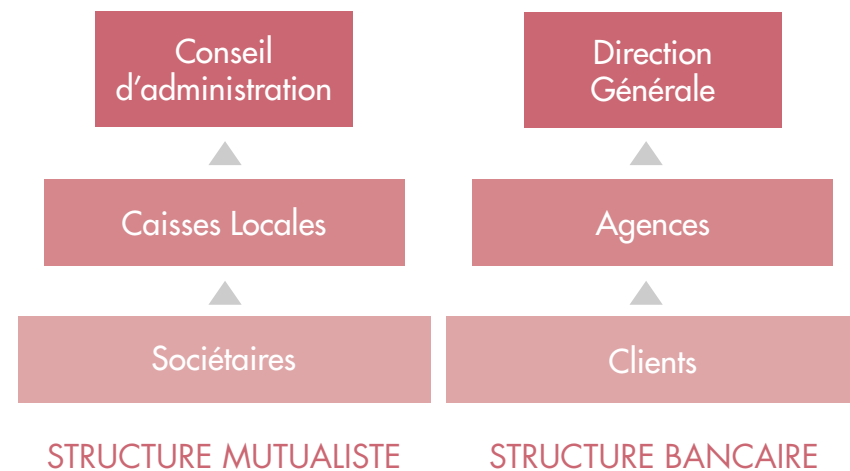
AFFIRMER  
NOTRE GOUVERNANCE  
**COOPÉRATIVE  
ET MUTUALISTE**

# NOS ENJEUX

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.



# 1 ÊTRE UNE ORGANISATION COOPÉRATIVE ET DÉMOCRATIQUE

## LES SOCIÉTAIRES

Être sociétaire, c'est être plus qu'un client. C'est être coopérateur et acteur de sa banque. Pour le CA des Savoie, il est primordial d'avoir chaque année de nouveaux clients sociétaires afin de pérenniser le modèle coopératif et mutualiste.

Pour mieux sensibiliser le futur sociétaire au modèle de banque coopérative et mutualiste dès l'entrée en relation, le conseiller lui présente un diaporama sur tablette pour présenter et partager les valeurs mutualistes du Crédit Agricole et les actions concrètes engagées dans les Savoie.

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

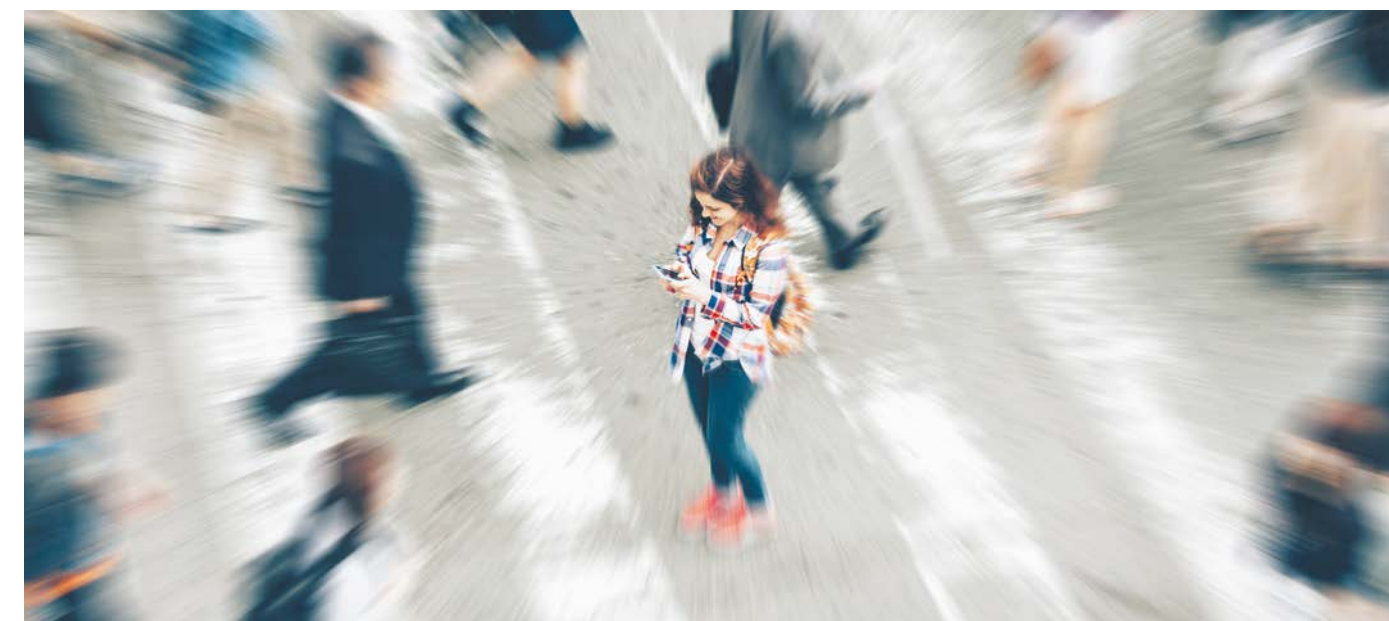
Chaque année le sociétaire est convoqué à l'Assemblée Générale de sa Caisse Locale pour : approuver les comptes de sa Caisse Locale, voter les résolutions et désigner les administrateurs pour une durée de 3 ans.

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.



	2016 <small>(versée en 2017)</small>	2017 <small>(versée en 2018)</small>
Nombre de sociétaires	292 216	300 028
% de clients sociétaires	41,1 %	43 %





## 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.

À 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 son 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.



Nombre de participants présents aux Assemblées Générales des Caisses Locales

Rémunération des parts sociales\*

	2016	2017
Nombre de participants présents aux Assemblées Générales des Caisses Locales	14 040 dont 10 342 sociétaires	13 180 dont 9 026 sociétaires
Rémunération des parts sociales*	0,42 € par part	0,54 € par part

\* versée par la Caisse Régionale auprès des Caisses Locales.

## 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.

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



Les Caisses Locales à l'issue des Assemblées Générales 2017

**64**

Caisses Locales couvrent le territoire des Savoie

**866**

administrateurs

**311**

femmes administratrices (36 %) et 13 femmes Présidentes (20,3 %)

Activité des administrateurs :

**286**

salariés (33 %)

**165**

agriculteurs (19 %)

**148**

autres professions et retraités (16,40 %)

**125**

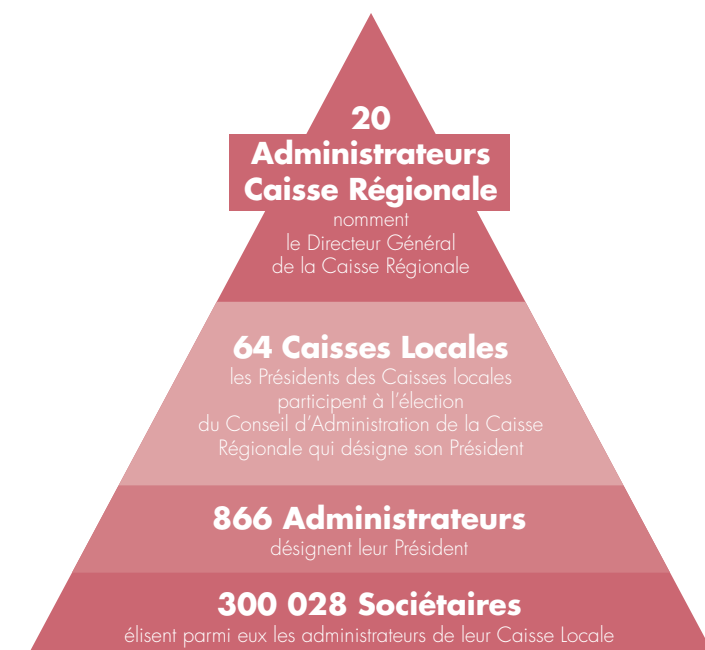
chefs d'entreprise et professions libérales (14,5 %)

**142**

artisans commerçants (17,10 %)

**53 ANS**

âge moyen des administrateurs



## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration, composé de 20 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.



Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale en 2017

**20**

administrateurs dont 4 femmes :

dont 6 agriculteurs  
dont 5 salariés  
dont 5 chefs d'entreprise  
dont 2 professions libérales  
dont 2 retraités

pour une moyenne d'âge de 54 ans



## RÔLE D'UN ADMINISTRATEUR DE LA CAISSE RÉGIONALE

Les administrateurs de la Caisse Régionale sont élus lors de l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale.

Ils sont garants de la bonne application de la stratégie de la Caisse Régionale.

Ils élisent chaque année les membres du bureau du Conseil d'Administration et le Président de la Caisse Régionale.

Ils se réunissent chaque mois en Conseil d'Administration.



## LES INSTANCES DÉCISIONNELLES DE LA CAISSE RÉGIONALE

Le Directeur Général est assisté de 2 Directeurs Généraux Adjointes et d'une équipe de 9 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).



## 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.

À titre d'exemple, en 2017, les programmes de formation suivants ont été délivrés :

- **Nouveaux administrateurs** de caisses locales (1j)
- **Nouveaux présidents** de caisses locales (1j)
- **Prise de parole** en public (1j)
- **Préparer son assemblée générale** de caisse locale (1j)
- **Nouvel administrateur** de Caisse Régionale (4j)

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

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.



81

administrateurs (administrateurs Caisses Locales, Présidents Caisses Locales, dont administrateurs CR) ont suivi une ou plusieurs formations en 2017

Un espace dédié aux élus de Caisses Locales est accessible sur le site :

[tous-acteurs-des-savoie.coop](http://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 :

« **Écoute administrateurs** ».

## 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
- le site internet : [tous-acteurs-des-savoie.coop](http://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](http://tous-acteurs-des-savoie.coop)
- [ca-des-savoie.fr](http://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.
- Lors des actions de développement et de solidarité développées par la Caisse Locale.



## DES PRODUITS ET SERVICES RÉSERVÉS

Être 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 normale, elle matérialise les valeurs mutualistes de la banque.

À chaque utilisation de la carte sociétaire, le Crédit Agricole des Savoie verse 2 centimes d'euros au Fonds d'Intervention Mutualiste destiné au fonctionnement du Point Passerelle. (cf page 84).

Les détenteurs de carte sociétaire bénéficient également de tarifs préférentiels ou des avantages exclusifs auprès de partenaires culturels, sportifs, locaux, etc.



**153 741**

cartes sociétaires en 2017.

Montant versé au Fonds d'Intervention Mutualiste en 2017 : **727 100 €**

### • 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.



**34 064**

livrets sociétaires pour un encours de **607 millions €**

**2 914**

ont été souscrits en 2017, pour un accroissement d'encours de **93,6 millions €**

**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](http://tous-acteurs-des-savoie.coop) et sa e-lettre mensuelle qui récapitule l'ensemble des actualités parues sur le site internet et les événements locaux soutenus par le CA des Savoie.
- les réseaux sociaux (page Facebook, Twitter)
- la Lettre aux sociétaires annuelle

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 Crédit Agricole des Savoie sur le territoire.



**37 689**

visiteurs uniques pour l'année 2017, soit **3 141** visiteurs uniques par mois avec 71 % de nouveaux visiteurs sur le site [tous-acteurs-des-savoie.coop](http://tous-acteurs-des-savoie.coop)

**94 190**

abonnés à la newsletter mensuelle, taux d'ouverture de 23 % (soit 21 664 lecteurs).



### UNE PLATEFORME DE CROWDFUNDING LANCÉE SUR LE SITE [tous-acteurs-des-savoie.coop](http://tous-acteurs-des-savoie.coop)

En septembre 2017, le CA des Savoie a lancé une plateforme de financement participatif intégrée au site [tous-acteurs-des-savoie.coop](http://tous-acteurs-des-savoie.coop). Ainsi, le Crédit Agricole des Savoie est la première banque immatriculée en tant qu'Intermédiaire en Financement Participatif à l'ORIAS. Le positionnement actuel de la plateforme est le soutien aux associations sous forme de dons et la promotion de la plateforme est assurée via les réseaux sociaux et la e-lettre mensuelle.



#4

PARTAGER

# DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES

AVEC NOS COLLABORATEURS

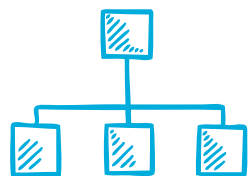
# NOS ENJEUX



**RECRUTER  
DE FAÇON PÉRENNE  
SUR LE TERRITOIRE**



MESURER  
**LA SATISFACTION  
ET L'ENGAGEMENT  
DES COLLABORATEURS**



ASSOCIER LES SALARIÉS  
**AUX ORIENTATIONS  
DE L'ENTREPRISE**



DÉVELOPPER  
**LA FORMATION  
ET LA PROMOTION  
INTERNE DES SALARIÉS**



PROMOUVOIR  
**LA DIVERSITÉ  
ET GARANTIR L'ÉQUITÉ**



AGIR  
**EN EMPLOYEUR  
RESPONSABLE**

# 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 2 450 collaborateurs répartis sur les 2 départements, le Crédit Agricole des Savoie est **un des tous premiers employeurs locaux**. Il confirme ainsi son rôle social essentiel sur ses territoires.

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

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

Effectifs inscrits au 31 décembre 2017\*

	CDI	CDD	Total
Réseau Agences Savoie	554	49	603
Réseau Agences Haute-Savoie	1 007	67	1 074
Site Annecy	352	21	373
Site Chambéry	381	19	400
<b>Total des collaborateurs</b>	<b>2 294</b>	<b>156</b>	<b>2 450</b>

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

Effectifs au 31 décembre 2017  
par tranches d'âges et sexe

	CDI	CDD	Total
< 30 ans hommes	121	29	150
< 30 ans femmes	261	81	342
≥ 30 ans et < 50 ans hommes	418	8	426
≥ 30 ans et < 50 ans femmes	880	27	907
≥ 50 ans hommes	222	0	222
≥ 50 ans femmes	392	11	403
<b>Total</b>	<b>2 294</b>	<b>156</b>	<b>2 450</b>

CDD au 31 décembre 2016

Remplacement de collaborateurs absents	33
Renfort ponctuel particulier	26 saisonniers 12 autres
En formation par alternance	85

## 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 84 % le réseau commercial, principalement sur les premiers métiers de conseil clientèle des particuliers.

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.

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

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



**198**

embauches en CDI, dont **166** dans les réseaux de proximité (84 %)

**45**

stagiaires école sur l'année

**81**

alternants promo 2017/2018

**34 %**

taux de conversion alternance/emploi en 2017

**4,40 %**

taux de conversion stage/emploi en 2017

Embauches en CDI			
	Hommes	Femmes	Total
2015	65	133	<b>198</b>
	Dont 9,6 % de cadres		
2016	53	119	<b>172</b>
	Dont 6,4 % de cadres		
2017	69	129	<b>198</b>
	Dont 6,5 % de cadres		

L'aide à la professionnalisation autre que CDI en 2017 (Nombre de contrats dans l'année)			
	Hommes	Femmes	Total
CDD	48	177	<b>225</b>
Contrats en formation par alternance	27	55	<b>81</b>
Stagiaires écoles	24	21	<b>45</b>
Auxiliaires vacances	82	128	<b>210</b>
Total	181	381	<b>562</b>

Taux d'absentéisme (données 2017)	<b>6 %</b>
2016 > 2017	<b>+ 0,7 %</b>

### 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.

## RECRECITER DE MANIÈRE INNOVANTE

À 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. Et les conseillers ressources humaines sont de plus en plus présents sur les forums des différents établissements supérieurs de la région.

Depuis 2016, des jobs dating spécial alternance sont réalisés annuellement pour recruter de futurs alternants, jeunes diplômés bac +2.

Les postulants sont reçus par un conseiller en ressources humaines pour exposer leurs motivations, puis les candidats retenus ont des mises en situation et un entretien collectif.

En 2017, **53 jeunes diplômés ont participé au job dating alternance. 44 jeunes ont ainsi pu intégrer en 2017 une alternance au Crédit Agricole des Savoie grâce à cette opération.**



# 2

## DÉVELOPPER LA FORMATION ET LA PROMOTION INTERNE DES SALARIÉS



### FORMER LES ÉQUIPES EN CONTINU

Véritable levier de performance et de développement pour la Caisse Régionale, la formation permet d'accroître en continu l'expertise, les compétences, l'efficacité professionnelle des collaborateurs et de s'adapter aux changements.

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

Concrètement, la Caisse Régionale déploie chaque année entre 10 000 et 15 000 jours de formation pour ses collaborateurs, soit un effort de plus de 6 % de la masse salariale. Cela représente en moyenne 5 jours de formation par collaborateur.

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

Ainsi, les collaborateurs de l'entreprise ont la possibilité de s'inscrire de façon autonome aux formations en e-learning disponibles sur la plateforme E Campus de l'IFCAM.

Par ailleurs, selon les sujets et l'importance des compétences à transmettre, la formation est dispensée à travers des MOOC, des e-learning, des classes virtuelles ou en présentiel.

En 2017, l'accompagnement des collaborateurs a surtout concerné l'intégration des nouveaux embauchés, le déploiement de l'intégration du multicanal dans la banque, l'épargne et l'habitat.

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

Ainsi chaque année, les conseillers suivent des formations de mise à niveau de leurs compétences. Par ailleurs, en 2017, une formation à l'habitat a été adaptée afin de répondre aux évolutions des métiers de conseillers PART dans le cadre du projet RIDER. Le déploiement de cette formation démarrée en novembre 2017 durera jusque mi 2018.

En 2017, la plateforme « E-Campus » de formation à distance a offert de nouvelles fonctionnalités aux collaborateurs : un nouvel accès direct au catalogue des E-Learning avec une recherche ciblée « par métier » (marché des particuliers, marché de la clientèle patrimoniale, marché des professionnels et des agriculteurs, marché des entreprises et de l'immobilier), sur les compétences transversales et compétences managériales.

La plateforme propose également un nouveau mode de consommation : l'auto-inscription.

Chaque collaborateur, en accord avec son manager, choisit ses formations parmi un choix de 150, s'auto-inscrit et peut les réaliser dès l'inscription pendant 60 jours. Cette plateforme est également enrichie d'univers d'apprentissage préconçus par l'IFCAM, dont des tutoriels destinés à faciliter la prise en main des fonctionnalités du poste de travail et l'accès DIGITALL qui propose un accès à des vidéos (10 heures de courtes vidéos) sur une multitude de sujets liés au digital afin de mieux connaître les enjeux de l'innovation et de la transformation digitale.

Plan de formation			
	2015	2016	2017
Nombre de jours	12 423	9 881	15 285
% masse salariale	7,21 %	6,6 %	8,1 %
Nombre de collaborateurs	2 429	2 698	2 790
Moins de 26 ans	244	499	490
- 26 à 44 ans	1 262	1 304	1 363
- 45 ans et plus	923	895	937



Répartition des heures de formation par thématique :

**41 %**

formations initiales métiers  
dont : nouveaux collaborateurs  
2 950 jours

**37 %**

formations de mises à niveau sur les métiers  
dont :

Épargne 880 jours      Assurances 520 jours

Habitat 750 jours      Réglementaire 650 jours

**22 %**

formations accompagnant les projets  
dont :

Banque multicanale de proximité  
2 690 jours

Évolution réseau  
610 jours





## DÉVELOPPER LA CULTURE DIGITALE

Même si les outils numériques jouent, depuis plusieurs années, un rôle important au sein de la relation client, le Crédit Agricole a décidé d'aller plus loin en devenant une banque 100 % humaine, 100 % digitale.

Cet enjeu passe en grande partie par la formation des collaborateurs.

Aussi, en 2017, le Crédit Agricole des Savoie a continué d'accompagner les managers et les collaborateurs dans le développement de leurs compétences et leurs pratiques des méthodes et outils digitaux.

Un état des lieux a été réalisé fin 2016 auprès de l'ensemble des collaborateurs (via le dispositif Scan'up). Tous les managers de proximité du réseau et les conseillers ont été inscrits à un programme de formation digital spécifique. Ainsi, toutes les agences ont été formées début 2017 par des coachs digitaux pour améliorer l'utilisation des outils digitaux et les démarches commerciales de vente à distance.

Les collaborateurs des sites ont également participé à une formation sur la Banque Multicanale de Proximité. Certains ont approfondi leur connaissance des applicatifs courants en participant à un atelier de pratique digitale.

## Formation BMDP siège.

La Banque Multicanale De Proximité doit faciliter l'accès à la banque, en favorisant l'autonomie des clients tout en étant disponible quand ils en ont besoin.

Durant 3 mois, toutes les unités des 2 sites administratifs : Annecy et Chambéry (soit plus 700 personnes) ont suivi une formation d'une demi-journée dans le cadre de l'un des 4 modules de la BMDP siège : le module « pour tous ». L'objectif du module « pour tous » est d'acculturer les collaborateurs à la Banque Multicanale De Proximité, de rappeler les actions de formations conduites dans le réseau et de présenter les démarches de transformation « digitales » mises en place au sein de la Caisse Régionale.

Durant ce module, les collaborateurs disposaient également de deux temps de réflexion et d'échanges leur permettant de faire des propositions de « bonnes pratiques » en répondant à 2 questions : « Comment être davantage au service de la BMDP dans notre unité ? Comment pouvons-nous améliorer nos processus et réduire notre consommation de papier ? », avec la volonté d'acter des changements dès la sortie de la formation.

Deux autres modules étaient proposés : un module réservé aux technico-commerciaux, un module « le multicanal en pratique » destiné aux collaborateurs des sites novices sur le sujet. Un autre module verra le jour en 2018, spécialement conçu pour la Direction Commerciale Entreprise & Internationale.



## L'ACADÉMIE DU DIGITAL

Créée fin 2016, l'académie du digital composée de 10 « coachs digitaux » a formé en 2017 l'ensemble des collaborateurs des agences et les a accompagnés dans la pratique de la vente à distance. Ce dispositif a été complété par d'autres formations : des accompagnements collectifs et individualisés en agence et la mise en place d'un training center.

Ce dernier permet au conseiller de s'entraîner depuis son lieu de travail sur la base de simulations clients dans un laps de temps optimisé (sessions individuelles d'une heure) et de monter en compétence via les jeux de rôle afin de déterminer les points forts et les axes d'amélioration, pour être plus à l'aise avec la vente à distance.



## CAFÉ TECH ET CONFÉRENCES INTERNES

Afin d'acculturer les collaborateurs aux nouvelles technologies et aux enjeux majeurs du secteur bancaire ou grands thèmes sociétaux, les services Organisation et Communication ont lancé en 2017 un cycle de conférences internes et café techs.

Ainsi 8 conférences ouvertes exclusivement aux collaborateurs ont été organisées en 2017 sur des thèmes variés : cyber sécurité, réseau social d'entreprise, crowdfunding, réchauffement climatique, l'impact pour nos montagnes... afin que tous les collaborateurs réseau et sièges puissent assister aux conférences, certaines étaient retransmises en simultané dans les agences et auditorium des sites. 9 « Café Tech » ont également été réalisés sur l'année 2017 sur les 2 sites administratifs. D'un format très court (45 min) et en petit groupe (15 pers), les Café Tech sont animés par des référents internes et visent à améliorer la connaissance de l'impact du digital sur le secteur bancaire. Les présentations sont suivies d'un échange avec les participants... et d'un café !

Suite au succès rencontré par ces 2 formats, ils seront reconduits en 2018 et certains Café Tech se tiendront dans des agences.

## AMÉLIORER L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX COLLABORATEURS

L'intégration des nouvelles recrues est une période charnière par son impact sur les clients et les équipes. Pour favoriser une montée en compétences efficace tout en maintenant la satisfaction clients, le Crédit Agricole des Savoie a lancé le 17 octobre la première « Équipe Relais », première promotion de nouveaux embauchés formés avant leur prise de poste : pendant 3 mois ils sont en sureffectif, leur permettant d'être pleinement en apprentissage théorique et pratique de leur métier de conseiller de clientèle particuliers.

L'équipe Formation et les collaborateurs des services concernés ont revu l'ensemble des contenus du dispositif d'intégration pour les adapter à ces nouvelles modalités. Elles permettent aux agences d'accueillir des collaborateurs rapidement opérationnels.

## FAVORISER LES ÉVOLUTIONS DE CARRIÈRE

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

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

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

Ces formations sont mises à jour chaque année et au fil de l'eau afin de répondre aux évolutions réglementaires, technologiques et fonctionnelles.



En 2017

89

attachés de clientèle ont été formés au cours de 6 promotions au métier de conseiller de clientèle particuliers

30

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

Le modèle social du Groupe Crédit Agricole repose sur la promotion interne.

Au Crédit Agricole des Savoie, cet ancrage constitue le socle de la relation entre les collaborateurs et l'entreprise.



6,82 %

turn-over hors retraite \*

41,6

âge moyen CDI

14,4 ANS

ancienneté moyenne CDI

\* Turn over = la demi-somme du nombre salariés CDI partis (hors retraite) + nombre de salariés CDI arrivés, le tout divisé par le nombre initial de salariés CDI en début de période.

	2015	2016	2017
Départs tous motifs	144	132	175
Dont départs à la retraite	53	42	63
Dont licenciements	11	8	10

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

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

En 2017, cela représente 570 mobilités, soit une moyenne de 3 mouvements de mobilité pour un départ, dont 220 promotions.

Elles sont complétées par 198 recrutements en contrat à durée indéterminée pour les besoins de renouvellements et pour couvrir les nouveaux postes créés sur les métiers des services supports et du réseau pour le développement au service des clients.

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



370

offres d'emploi publiées en interne en 2017

143

offres d'emploi publiées en externe en 2017



### ÉQUIPES RELAIS

20 nouveaux collaborateurs ont suivi un nouveau cursus d'intégration les préparant au métier de conseiller de clientèle particuliers. Ils ont bénéficié d'une formation intensive d'une durée de trois mois sur l'ensemble des univers de besoins pendant laquelle ils ont suivi en alternance des enseignements théoriques et des périodes de mises en pratique par binôme, au sein d'une agence « école » avec le soutien d'un tuteur expérimenté.

La première promotion de 10 collaborateurs s'apprête maintenant à renforcer une agence pendant 2 mois, avant leur affectation définitive.

Il est prévu 8 promotions par an permettant de couvrir les principaux besoins de l'entreprise.

Ce programme de formation a été conçu pour répondre à un enjeu majeur :

l'intégration de nouveaux collaborateurs formés avant leur prise de fonction effective pour un triptyque gagnant CLIENT – AGENCE – COLLABORATEUR.



### CONCOURS DE L'IDÉE : DEVENEZ INTRAPRENEUR !

Le CA des Savoie a lancé en septembre 2017, la 1ère édition du « Concours de l'idée, devenez intrapreneur » ouvert à tous les collaborateurs en CDI. Ce concours de l'Intrapreneuriat est l'un des 23 projets de Virtuose Mouvement 2 et une des propositions issue de l'Incubateur. Le concours était ouvert à tous les collaborateurs en CDI.

37 idées de projets ont été proposées et grâce aux votes des collaborateurs, 6 collaborateurs ont défendu leur projet devant le jury. Le Gagnant de la 1ère édition a été révélé lors de la Plénière de l'encadrement, le 15 décembre à Aix-les-Bains. Le projet retenu s'intitule « CA avance vert ! », qui propose autour du développement du Vélo à Assistance Electrique (VAE) une offre originale avec de nombreux avantages pour les clients et les collaborateurs du CA des Savoie. Bryan Claeys, gagnant du concours travaillera sur son projet début 2018 avec les équipes d'expert du siège et du réseau pour un lancement prévu courant 2018.



# 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 sur le niveau de formation.

## ÉGALITÉ 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) : métiers, niveau de formation, expérience professionnelle dans l'emploi, compétence et expertise.

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

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

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

La politique de rémunération et les promotions mises en œuvre se font dans le respect des règles d'équité et de non-discrimination entre les hommes et les femmes de l'entreprise.

À niveau de poste et d'ancienneté dans l'emploi comparables, les rémunérations entre les hommes et les femmes sont équivalentes.

Embauches en CDI en 2017			
	Hommes	Femmes	Total
Non cadre	61	124	185
Cadre	8	5	13
Total	69	129	198

Promotions en 2017				
Classe	Hommes	Femmes	Total promus	% de l'effectif
Agents d'application	0	1	1	0,5 %
Techniciens et Agents de Maîtrise	37	121	158	10,7 %
Cadres	25	36	61	11,4 %
Total	62	158	220	9,8 %

## LE CONTRAT DE GÉNÉRATION

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

Le contrat de génération, signé en 2013, reprend pour partie l'accord sénior déjà en place, 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'embauche devra être supérieur ou égal à 20 % de l'ensemble des recrutements réalisés sur les trois ans qui constituent la durée de l'accord.

- **La mise en place d'un «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.

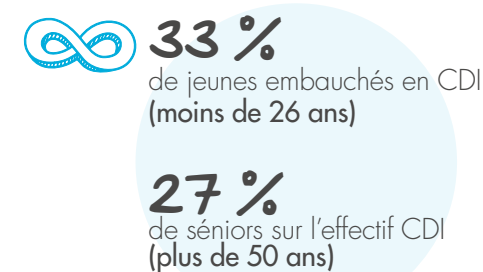
- **La mise en place** pour les collaborateurs de 50 ans et plus d'un entretien de projet professionnel. Cet entretien s'adresse aux personnes porteuses d'un projet d'évolution professionnelle.

- **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 % ou 80 %.

- **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.



## 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 2017, 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 (infirmiers en cardiologie et cardiologues, sophrologues). Programmés sur les sites administratifs sur le 1<sup>er</sup> semestre et en régions sur le second semestre, ces rendez-vous ont permis 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 les services concernés.

• **Un groupe spécifique sous Chatter** (voir page 74) intitulé « SAINTE AU TRAVAIL » a été créé et permet de diffuser régulièrement à ses membres (environ 200) des informations et préconisations relatives aux bonnes pratiques en matière de santé.

• **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 participé avec l'université de Savoie à la création d'un **Diplôme Universitaire d'Assistant de Clientèle**, en faveur des personnes handicapées pour les préparer aux métiers commerciaux.

En 2017, 6 contrats en alternance employés au Crédit Agricole des Savoie ont suivi ce cursus de formation et 1 d'entre eux a été titularisé.

La Caisse Régionale mène une réflexion en collaboration avec l'IUT d'ANNECY et le DIFCAM sur la nouvelle promotion d'alternants DU 2017-2018, visant à élargir les savoirs acquis et à développer les compétences nécessaires à l'évolution des postes commerciaux en agences.

Tous les managers tuteurs du réseau suivent une formation spécifique afin de faciliter l'intégration d'une personne en situation de handicap dans leurs équipes. Une nouvelle session de formation a été assurée auprès de 5 managers en septembre 2017.

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.

Depuis 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.



**5,72 %**

de travailleurs handicapés en 2017

**74**

alternants en situation de handicap, formés depuis 2007



### UNE CONFÉRENCE POUR FAIRE TOMBER LES PRÉJUGÉS !

Dans le cadre de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, la Direction des Ressources Humaines et de la Communication de la filiale CA Technologies, en collaboration avec le CA des Savoie, a organisé le 14 novembre 2017 au siège du CA des Savoie à Annecy, une conférence sur le handicap et les préjugés. Ryadh Sallem, athlète de haut niveau en natation, basket et rugby fauteuil, animait cette conférence pour vous faire partager son expérience et échanger sur le thème du handicap et de l'emploi.

# 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 12,5 % des effectifs CDI en 2017.

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

### LES RÉMUNÉRATIONS

Notre pratique de la rémunération vise deux équilibres :

**1/ Permettre à chaque collaborateur de bénéficier d'une rémunération** en phase avec le marché du travail et sa propre dynamique personnelle.

**2/ Promouvoir une démarche commerciale** en phase avec notre engagement relationnel n°1 : « le conseiller n'est pas intéressé à vendre un produit plutôt qu'un autre ».

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

S'agissant de la part propre à chacun, il est à noter que ce premier niveau conventionnel peut être complété par une somme mensuelle additionnelle directement en lien avec l'accroissement des compétences mises en œuvre par le collaborateur. Des dispositifs de gestion et de contrôle assurent la progression équitable de l'ensemble des collaborateurs selon les modalités retenues.

S'agissant de la part variable, un accord du Crédit Agricole des Savoie définit une partie variable de la rémunération. Elle 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.

Un accord de branche important va faire évoluer la structure de rétribution dans les Caisses Régionales, dont le CA des Savoie. L'objectif consiste à rééquilibrer la partie fixe et la partie variable, afin de renforcer le salaire de base, en transférant une partie de l'intéressement, par nature aléatoire et variable et en consolidant une partie de la REC. Ceci renforcera la part de rémunération variable qui donne lieu à cotisations sociales, répondant ainsi à l'enjeu de la préparation à la retraite.

Au CA des Savoie, la mise en œuvre s'est faite le 1<sup>er</sup> janvier 2018, grâce à la conclusion de 4 accords avec les organisations syndicales signataires.

Un dispositif complet de communication a été déployé pour informer les collaborateurs : vidéo pédagogique, kit/mémo collaborateurs, articles dans la newsletter interne hebdomadaire.

### 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 de tous les sujets qui concernent l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.

Le CHSCT (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 2 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 2017 :

- Accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et compétences
- Accord relatif au droit à la déconnexion
- Accord relatif à l'exercice du droit syndical
- Accord relatif à la rémunération extra-conventionnelle
- Avenant à l'accord relatif à la rémunération extra-conventionnelle
- Accord relatif à la reconnaissance des compétences, des expertises et des prises de responsabilités
- Accord relatif à l'intéressement collectif
- Accord relatif à la participation
- Accord relatif à la mise en place de la Rétribution Globale

L'entreprise n'a pas connu de mouvement social en lien avec son activité sur l'année 2017.



### LANCEMENT DE L'INDICE D'ENGAGEMENT & DE RECOMMANDATION (IER)

En 2017, la Caisse Régionale a recueilli l'expression des collaborateurs par le biais de l'enquête IER - Indice d'Engagement et de Recommandation - commun aux Caisses Régionales et filiales du groupe Crédit Agricole.

Avec 70 % de participation, les collaborateurs du Crédit Agricole des Savoie montrent dans cette première édition leur attachement à l'entreprise CA des Savoie. L'indice global de l'IER est de 72/100 et proche de celui observé pour les Caisses Régionales. Il est supérieur à celui des établissements financiers en France. Parmi les points de force :

« la fierté d'appartenance à l'entreprise », « la force de nos modes de fonctionnement et de coopération entre collaborateurs » et enfin, « un sentiment d'équilibre entre nos vies professionnelles et privées ». Ainsi, les résultats de l'étude renvoient à un réel sentiment d'accomplissement personnel au Crédit Agricole des Savoie.

## 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 des CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) et les Médecins du Travail.

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

En 2017, **42 accidents du travail** ont été déclarés (avec et sans arrêt de travail) dont 18 accidents de trajet domicile / travail, 1 incivilité, 7 chutes, 1 objet en mouvement (chute d'armoire) et 15 autres.

Aucune maladie professionnelle.

# 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 2<sup>ème</sup> 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...).



### LANCEMENT DU RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE

Déployé en 2016, le réseau social d'entreprise Chatter a été lancé à l'occasion des travaux collectifs de l'incubateur, pour construire le projet d'entreprise Virtuose Mouvement 2.

À partir d'avril 2017, Chatter a été redéployé et ouvert de façon pérenne à l'ensemble des collaborateurs (CDI et CDD) pour poursuivre les échanges, partager les informations et développer des modes de travail plus collaboratifs.

Chatter s'inscrit dans la transformation digitale du CA des Savoie et permet de faciliter la cohésion et la transmission de connaissances dans l'entreprise, en proposant une communication interne plus transversale, directe et instantanée.

À cette occasion des tutoriels vidéos ont été développés pour aider les personnes novices ou plus expérimentées sur les réseaux sociaux.



### LES OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE : CA PULSE !

La newsletter, le P'tit MAG, lancée en juin 2017, est envoyée tous les vendredis directement dans la boîte des collaborateurs (CDI et CDD). La 1<sup>ère</sup> rubrique du P'tit MAG est toujours consacrée aux projets de transformation menés dans le cadre du projet d'entreprise. Le P'tit MAG informe également les collaborateurs des grands événements passés ou à venir et des sujets majeurs de la Caisse sur des thèmes variés : RH, Marketing, Animation et Soutien au Réseau, mutualisme et les grands actualités groupes.

Cinq à six actualités sont présentées dans chaque newsletter en format court : vidéo ou article. Il suffit d'1 minute pour en prendre connaissance et ainsi améliorer sa connaissance de l'entreprise.

Ce dispositif a été complété en décembre 2017 d'un nouvel outil communication interne :

le P'tit MAG TV. Émission télé de 10 minutes, cet outil d'information est envoyé une fois par mois à tous les collaborateurs également.

Objectif de ce nouvel outil pédagogique : expliquer et donner du sens à la stratégie de l'entreprise et valoriser le travail des équipes.



#5

CULTIVER

# UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

## & ENVIRONNEMENTALE

FORTE SUR LES TERRITOIRES

# NOS ENJEUX



SOUTENIR  
**LES ASSOCIATIONS LOCALES**  
ET ANIMER  
LE TERRITOIRE



ACCOMPAGNER  
**LES CLIENTS  
ET PERSONNES  
FRAGILES**



ENCOURAGER  
**L'INSERTION SOCIO-ÉCONOMIQUE,**  
EN LUTTANT CONTRE  
LE SURENDETTEMENT EN FACILITANT  
L'INCLUSION BANCAIRE ET SOCIALE



VALORISER  
**LE PATRIMOINE  
ET LA CULTURE**  
DES TERRITOIRES



AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT,  
**EN LIMITANT  
NOTRE EMPREINTE  
CARBONE**

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.

En 2018, un **Congrès des administrateurs** se tiendra courant octobre en présence des 866 élus. Les travaux portant sur la modernisation des organisations des Caisses locales, l'optimisation de leurs actions pour mieux répondre aux attentes des sociétaires seront présentés à cette occasion. En amont et tout au long de l'année 2018, des travaux seront menés de manière participative avec les élus et également des collaborateurs.

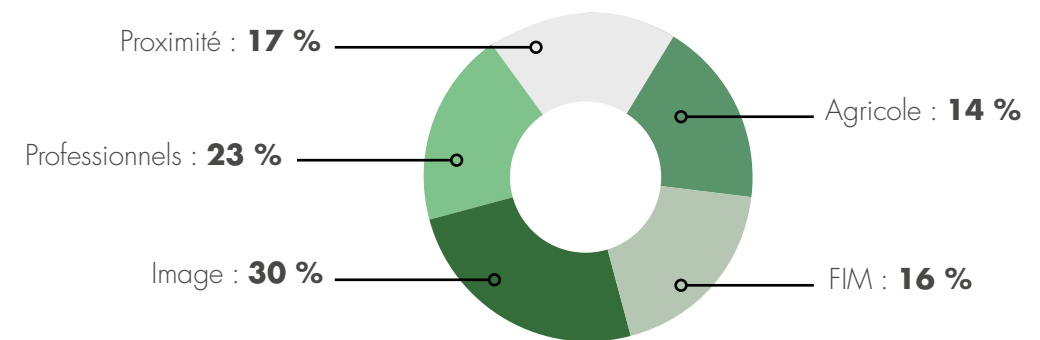
**Le rôle et les actions des 4 commissions :**

Chaque commission est composée de Présidents de Caisses Locales et est présidée par un administrateur de la Caisse Régionale.

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

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

Répartition par montant des partenariats & mécénats 2016



Évolution du budget partenariats et mécénats 2016 > 2017 : + 9,6 %



# 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.

	2015	2016	2017
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	19	28	35
Montant reversé aux associations (abondement livret Sociétaire)	30 000 €	30 000 €	37 000 €

### SPORTS

#### • FOOTBALL

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

#### • COURSES À PIED

Suite à l'arrêt du Crédit Agricole Nature Tour fin 2016, motivé par un recentrage des actions de soutien et d'accompagnement envers des événements à plus forte notoriété, le Crédit Agricole des Savoie est resté partenaire de courses emblématiques telles que l'Ancilevienne, la Nivolet Revard et l'Agglo City Run.

Sensibilisé au monde du Handicap, le Crédit Agricole des Savoie soutient financièrement Ancey court pour Handisport et mobilise plus de 80 collaborateurs pour aller courir sur cette course.



#### • 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. En 2017, le Crédit Agricole des Savoie a soutenu financièrement et accompagné le Dojo de Judo de Chambéry pour la réfection des tatamis en proposant le projet à la plateforme de financement participatif Fosburit.

#### • 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

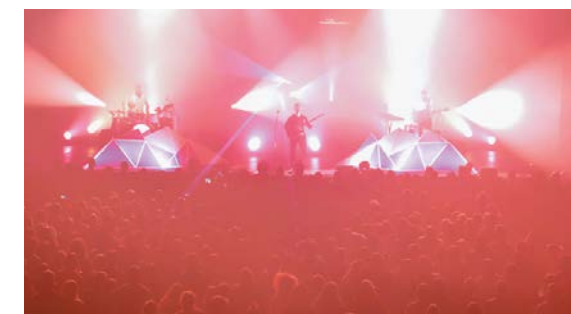
#### • ORCHESTRE DES PAYS DE SAVOIE

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.

#### • 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 1ère partie d'un groupe ou artiste de renom.

En 2017, la 7ème édition a permis à la jeune chanteuse Marjorie Lantz de jouer en 1ère partie de Broken Back, révélation de la scène indie folk-électro française devant plus de 1 800 personnes.



### MUSILAC & CA DES SAVOIE : UN PARTENARIAT MAJEUR VA ÊTRE DÉPLOYÉ !

Décembre 2017, l'annonce est tombée : le CA des Savoie devient le partenaire majeur de Musilac et partenaire bancaire exclusif ! Le Crédit Agricole des Savoie s'engage aux côtés de Musilac dans un partenariat d'envergure, pour porter le plus grand événement pop-rock de la région Auvergne Rhône-Alpes.

Présent chaque année depuis 2002 sur l'esplanade du Lac du Bourget, Musilac se dédouble, en avril 2018, d'une édition montagnarde à Chamonix. 1ère banque locale, le Crédit Agricole des Savoie accompagne ces 2 événements qui retentissent culturellement et économiquement sur les territoires savoyards. Avec 166 agences sur les Savoie, plus de 710 000 clients, le Crédit Agricole des Savoie, partenaire bancaire exclusif, sera pour le festival un véritable relais médiatique local. Parallèlement, Musilac permettra à la banque d'embarquer clients, sociétaires et collaborateurs : animations, jeux concours clients, invitations clients, cadeaux clients et challenges internes... Tout un dispositif de communication sera déployé en 2018 pour faire profiter les clients CA des Savoie du plus grand événement musical de la région !



## MONTAGNE

Très actif sur le secteur de montagne, le CA des Savoie a noué de nombreux partenariats, en faveur des réseaux professionnels (cf page 40) 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, événement caritatif incontournable, organisé par l'office de tourisme du Grand Bornand. Le Crédit Agricole des Savoie est partenaire de cet événement depuis sa création et chaque année, les équipes de notre Caisse se mobilisent et skient pour une association.

En 2017, ce fut pour l'association « ELA », association qui vise à aider et soutenir les familles concernées par une leucodystrophie avec un record de 311 000 € de dons au terme des 24h de ski.



# 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 2017, **5 projets** pour un montant de **61 000 €** :

### • THÉÂTRE DULLIN À CHAMBÉRY (73)

Après avoir mené une souscription publique pour la restauration du magnifique rideau de scène peint, l'Académie des Sciences, Belles lettres et Arts de Savoie avait besoin d'un soutien pour la restauration des décors peints du Grand Salon du théâtre à Chambéry. Ce chef d'œuvre est en effet en péril et nécessite d'importantes restaurations pour pouvoir à nouveau accueillir le public. C'est dans ce contexte que l'Académie a fait appel au Crédit Agricole des Savoie, par l'intermédiaire de la Caisse Locale de Chambéry Sud qui a appuyé ce projet.

Pour ce projet, le Crédit Agricole des Savoie a fait appel pour la 1ère fois au mécénat participatif (crowdfunding) pour soutenir le patrimoine de son territoire. A cette occasion, un nouveau dispositif était lancé : « Je Donne, ÇA double ! ». Du 12 septembre au 12 novembre 2017, pour chaque euro versé au projet sur la plateforme partenaire Commeon, un euro supplémentaire était versé par le Crédit Agricole pour la restauration du théâtre.

Ainsi 33 726 € ont été recueillis pour le projet, dont 15 000 € versés par le Crédit Agricole.

Cette somme permettra de mener à bien la réfection des boiseries du Grand Salon et de restaurer les décors en stuc les plus abimés. L'Académie des Sciences, Belles-lettres et Arts de Savoie et le Crédit Agricole des Savoie remercient tous les donateurs qui ont permis ce succès.



### • LA MAISON DU FROMAGE À ABONDANCE (74)

Le 16 décembre dernier a été inaugurée la Maison du Fromage Abondance, dans la commune du même nom. Rénové et repensé avec le soutien du Crédit Agricole des Savoie, ce centre d'exposition a recentré son thème sur l'Abondance, race et fromage, avec une toute nouvelle scénographie qui fait la part belle aux 5 sens. La Caisse Régionale avec la Fondation Crédit Agricole Pays de France ont participé à hauteur de 15 000 € sur ce projet.

De nombreux lieux soutenus par le Crédit Agricole offrent désormais des réductions ou autres avantages aux porteurs de la carte Sociétaire (cf page 54).

 **42 projets** soutenus par la Fondation Pays de France sur les Savoie depuis 1995 pour un montant de **836 316 €**



### SALON ALPIPRO – PARTENAIRE DES ASSISES DE LA MONTAGNE

Le salon Alpipro c'est le rendez-vous business de fin de saison d'hiver : 200 exposants et marques, fournisseurs des stations de montagne, présentent à plus de 2 000 visiteurs, décideurs des domaines skiables et maires des stations de montagne leurs innovations, produits et services. Dans le cadre du salon, qui s'est déroulé les 20 et 21 avril 2017 à Chambéry, le CA des Savoie était partenaire des Assises de la montagne. Les Assises se positionnent comme une plateforme d'échange dont l'objectif est d'anticiper et de débattre autour des problématiques de l'aménagement et de l'économie durable des villes et territoires de montagne. La thématique de 2017 était : « La transformation digitale des stations de ski et du tourisme en montagne ».



### BIG UP & DOWN

Organisé dans la station des Arcs, le « Big Up & Down » est le rendez-vous incontournable des amoureux de ski de randonnée et de challenge... Mais pas que ! C'est aussi une belle occasion pour découvrir cette discipline. En 2017, 2 épreuves sportives aussi éprouvantes que passionnantes, attendaient les participants. Au programme également : un Village Test de matériel sur les 3 jours et une sortie en ski de randonnée en fin de journée le samedi. Les clients du pôle Montagne et Territoire étaient invités durant une journée pour une sortie freeski et rencontre avec des sportifs de renom dont Enak Gavaggio. Le CA des Savoie est un partenaire majeur de cet événement, reconduit en 2018 !

## 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 2017 : 289 300 €.

### ÉPAULER 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 événement 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.



### 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.

La Garantie Jeunes est un dispositif financé par l'État 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 2017, ce sont près de 291 jeunes qui ont bénéficié de cet atelier.



### UNE JOURNÉE POUR LES ENFANTS AVEC LE CA DES SAVOIE, AUTISME ÉVEIL ET AUTISME SAVOIE

Cette action organisée et co-construite par la Commission AVL et les associations était préparée de longue date, plusieurs réunions étant nécessaires pour tout caler et pour faire de cette journée du 16/09/2017 un moment inoubliable. Ces échanges ont aussi permis aux administrateurs et à l'équipe du service mutualisme de mieux connaître le quotidien des familles et leur difficultés.

Le jour J, tours du lac en bateau, balades en petit train, château gonflable, clowns, magie, promenade le long du lac en Rosalie, manèges... ces nombreuses activités ont enchanté les enfants.

« Ce sont des moments rares pour ces familles, souligne Olivier Reffay, président de l'association Autisme Eveil. L'accès aux loisirs pour les personnes touchées par l'autisme est peu fréquent, tout est plus compliqué à organiser. Cette journée permet aussi aux frères et sœurs de partager des instants de plaisir et de bonne humeur ». Les familles et les associations ont aussi longuement échangé avec les personnalités politiques présentes, Dominique Dord, maire d'Aix les Bains et Typhanie Degois, députée de la Première Circonscription de Savoie et les représentants du CA des Savoie.



### UNE BELLE HISTOIRE DE SYNERGIES : PASSERELLE & L'AGENCE D'AIX CLÉMENCEAU

Pour faciliter le retour à l'emploi d'une cliente qui n'avait pas de permis, ni de voiture, le CA des Savoie, grâce à l'aide allouée par la commission solidarité à hauteur de 1 500 €, a financé son permis de conduire. La cliente avait déjà des heures de conduite et pour lui redonner confiance en ses capacités pour passer le permis, la Chargée de développement à Passerelle du CA des Savoie et sa conseillère, l'ont dirigée vers la structure « Mobil emploi » avec laquelle Passerelle est partenaire. Mai 2017, le permis en poche, Passerelle finance l'achat d'un véhicule pour que la cliente puisse se rendre sur son lieu de travail, récemment trouvé, à Chambéry.

# 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.



### 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 est également partenaire, en collaboration avec la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement 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 30).



**93 500 €**

budget alloué en 2017 et 16 prêts Tremplin pour un montant de 223 000 €



### COLLECTE DES BANQUES ALIMENTAIRES 73 ET 74 : LE CA DES SAVOIE Y ÉTAIT !

La collecte nationale des Banques Alimentaires a eu lieu les 24 et 25 novembre 2017. Des collaborateurs et des élus du Crédit Agricole des Savoie étaient présents sur le terrain, aux côtés des « gilets oranges » pour participer à l'événement. Une action organisée sous 3 volets : un soutien financier pour la location de 2 camions, une communication relayée sur les écrans des agences Crédit Agricole des Savoie et un soutien humain avec la participation d'administrateurs et collaborateurs.



### UN PATIO POUR HANDICONSULT À ANNECY

Partenaire historique du fonds de dotation des Petites Pierres, le Crédit Agricole des Savoie a soutenu son 4<sup>ème</sup> projet : l'aménagement d'un patio pour Handiconsult à Annecy, projet porté par le fonds de dotation Initiatives Changes. Ce patio doit permettre d'accueillir les personnes lourdement handicapées, pour améliorer les conditions d'accueil et offrir un environnement apaisant pour les patients. En effet, les patients qui arrivent à l'hôpital avant une consultation ont besoin de se sentir rassurés et l'aménagement de cet espace permettra d'améliorer le bien-être des personnes accueillies. La campagne de dons a été une réussite et le projet financé à 100 %, soit 3 000 € grâce à la générosité de la communauté des Petites Pierres. Le CA des Savoie s'est associé au projet en doublant les dons des internautes (soit 3 000 € supplémentaires), participant ainsi au financement. Une belle réussite collective !

# 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 2e 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** liés 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.

Depuis 2017 ont également débuté les travaux de rénovation de notre site d'Annecy-le-Vieux et le début de la construction du site de Chambéry. Un guide de l'éco-mobilité a été également réalisé et 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 leur poste de travail (la Toile, espace RH / Administration RH).

## 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 et déploiement d'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 lors des missions a diminué en 2017 de plus de 1% par rapport à 2016.

Quant aux déplacements pour formation, ceux-ci ont augmenté avec l'accroissement du nombre de

jours de formation dispensés, le nombre important de recrutements dont les formations sont réalisées principalement en présentiel, et les projets de la Caisse Régionale en 2017 ; et ceci malgré une utilisation des formations à distance optimisée (formations décentralisées, classes virtuelles, e-learning).

Des navettes intersites journalières sont mises en place depuis plusieurs années pour favoriser le déplacement collectif des collaborateurs qui doivent se rendre d'un site administratif à l'autre. 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-le-Vieux. La même démarche a été effectuée avec Chambéry Métropole pour le site administratif de Chambéry.

Km parcourus	2012 (année de référence)	2016	2017	Évolution de km parcourus 2017 / 2012	Émissions de gaz à effet de serre (en TéquCO2)
Formation (véhicule perso)	562 436	430 732	691 419	+ 22,9 %	-
Mission (véhicule perso)	2 121 280	2 203 716	2 180 286	+ 2,78 %	-
Déplacement en véhicule de location	-	160 622	124 539		
<b>Total déplacement professionnels</b>	<b>2 683 716</b>	<b>2 634 448</b>	<b>2 996 244</b>	<b>+ 11,65 %</b>	<b>74 906,1</b>
Mobilité	711 161	749 734	790 510	+ 11,6 %	19 762,7



### CONFÉRENCE INTERNE SUR LE « RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE : QUEL IMPACT POUR LES MONTAGNES DES SAVOIE ? »

Cette conférence organisée en octobre, avec l'intervention d'un géomorphologue au CNRS / Université Savoie Mont Blanc, a réuni plus de 200 personnes sur les 2 sites et en agences, grâce à une retransmission en live. L'objectif de cette conférence ? Sensibiliser les collaborateurs au réchauffement climatique dans notre région et leur rappeler que le CA des Savoie a mis en place plan d'action Bilan Carbone® et que des mesures sont mises en place par le CA des Savoie pour encourager et développer les déplacements écoresponsables des collaborateurs.



### MOBILITÉ & NOMADISME : OÙ COMMENT CONJUGUER PERFORMANCE & BIEN-ÊTRE

Issu du projet d'entreprise Virtuouse Mouvement 2 (Incubateur) et du Bilan Carbone®, le projet « Mobilité et Nomadisme » a effectué une phase de test en 2017 au CA des Savoie. Dix collaborateurs de métiers et de statuts différents ont testé pendant quatre mois, le nomadisme version CA des Savoie. Le CADS offre la possibilité aux collaborateurs qui réalisent des distances importantes domicile / travail de travailler, quelques jours par semaine, dans le bureau le plus proche de son domicile. Cette phase pilote doit valider la faisabilité du projet en évaluant différents critères : la compatibilité avec l'activité de la personne, la capacité d'accueil du lieu de travail déplacé, l'impact par rapport à l'activité (manager et équipe) et la logistique offerte sur place.

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 vélo électrique 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-le-Vieux, 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, complétés par des ateliers de réparation et marquage des vélos.

En 2017 une Zoé était à disposition des salariés entre midi et 14h. C'était également la première année où le challenge était ouvert à nos collègues du réseau, 8 agences ont joué le jeu et l'une d'entre elles a même gagné un vélo électrique.



**26 441 km**

en vélo réalisés pour les déplacements domicile travail avec bénéfice de l'indemnité kilométrique vélo

**35**

collaborateurs ont bénéficié de la carte carburant pour le covoiturage

**95**

collaborateurs ont bénéficié en 2017 d'une subvention pour l'abonnement au transport en commun, représentant 27 701 €

## ÉNERGIE

Le déploiement des agences en concept CASSIOPÉE a été poursuivi en 2017 : 26 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. Concernant Chambéry, le site sera entièrement reconstruit. Pour le site d'Annecy plus récent, il sera rénové et agrandi pour accueillir l'ensemble des activités avec une qualité de service équivalente entre les 2 sites.

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.



**100 %**

d'électricité consommée en 2017 est issue de sources renouvelables

**12 716 m3**

consommation d'eau 2017

## PAPIER

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

- **Développement du « e-relevé »** : **366 153 clients** en 2017 soit 41% de nos clients.
- **Signature électronique 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. 132 tonnes en 2017, soit une baisse de 10 % par rapport à 2016 = la baisse est enclenchée et la démarche de dématérialisation de nos process va s'accélérer.
- **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 2017** sur la consommation d'imprimés 2016 s'élève à : **9 879 € TTC €** pour 145 tonnes d'imprimés déclarés contre 156 tonnes en 2015.



**55 kg**

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

## CARTES BANCAIRES

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.

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 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.



**93 269**

cartes bancaires recyclées en 2017 (485 kg), soit une hausse de 23% par rapport à 2016

# 6 ÊTRE UN CLIENT DES FOURNISSEURS LOCAUX

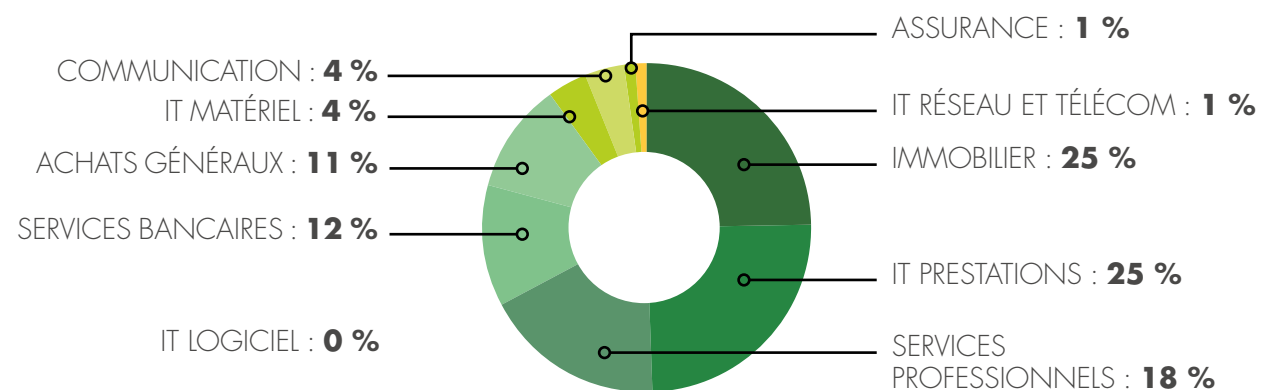
Pour ses investissements et ses achats, la Caisse Régionale continue de privilégier les relations commerciales avec les fournisseurs de son territoire, contribuant ainsi au développement économique de la région. Le Crédit Agricole des Savoie applique une charte Achats pour normaliser des pratiques d'achats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

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

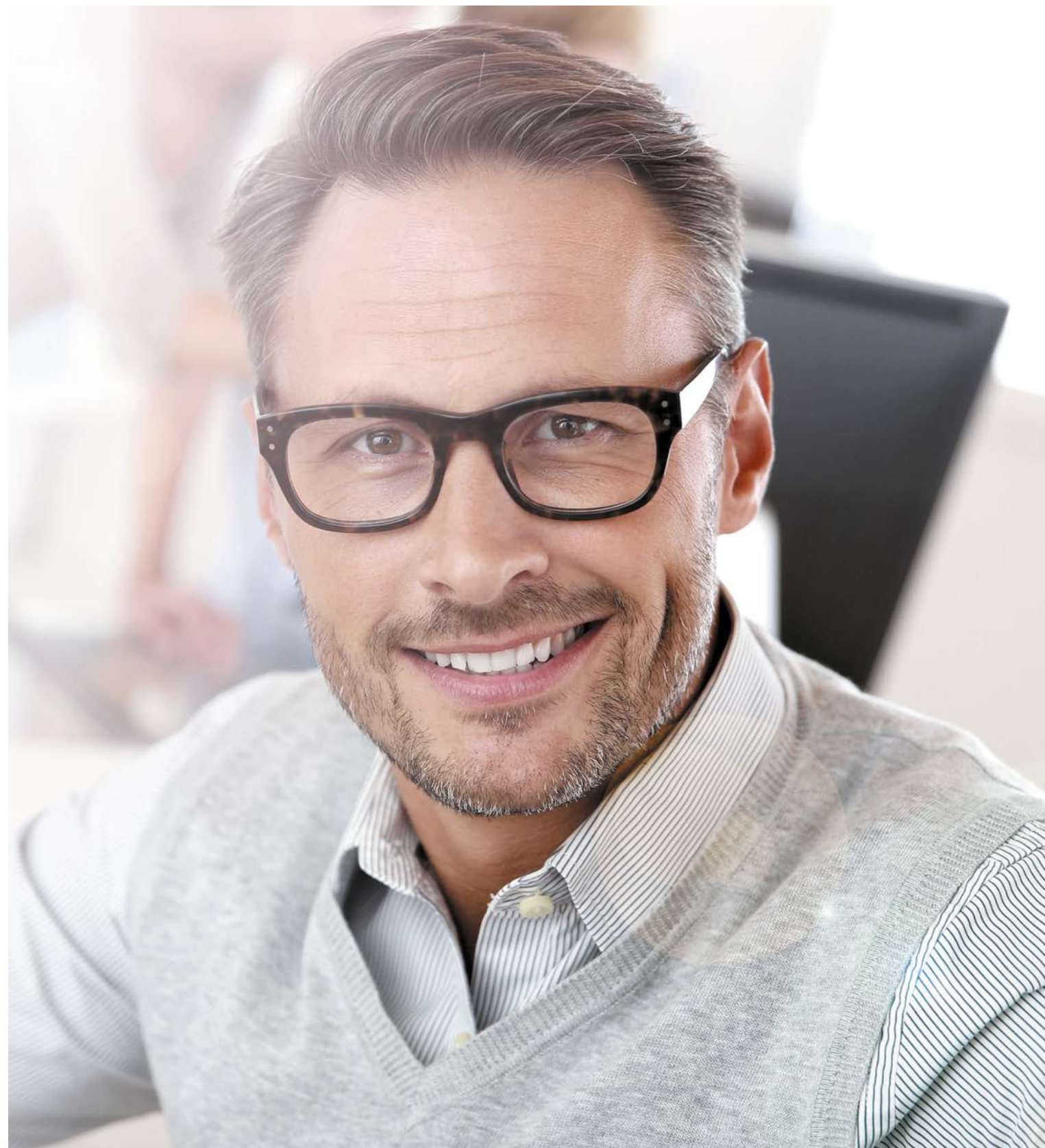
Les principales activités sous-traitées au Crédit Agricole des Savoie portent sur : le transport de fonds et la caisse centrale, le nettoyage des locaux, les travaux de reprographie, d'édition et de routage, la gestion des archives, de l'économat.

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.

Enfin, pour la rénovation de 2 sites administratifs à Annecy-le-Vieux et à Chambéry, la Caisse Régionale fait appel à des entreprises locales pour réaliser les travaux, comme par exemple l'entreprise Léon Grosse comme maître d'œuvre pour le site de Chambéry.



Source : cartographie des achats base 2016 restituée par la FNCA





#6

ZOOM SUR  
**LA FILIALE**  
**CA NEXT BANK :**  
L'EXPERTISE TRANSFRONTALIÈRE



Crédit Agricole next bank 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.

### CA FINANCEMENTS (SUISSE) CHANGE DE NOM ET DEVIENT CRÉDIT AGRICOLE NEXT BANK

Ce changement de marque fin novembre 2017 a été jugé nécessaire pour poursuivre le développement de la filiale helvétique. L'ancienne appellation, mettant en évidence le terme de financements, pouvait générer un certain nombre d'incompréhensions.

Quant au terme «next bank», qui fait référence aux nouvelles technologies, il traduit les notions de proximité et de modernité, voulues par la filiale.



#### Répartition de la clientèle CA next bank

**43 423**

clients en 2017, dont

20,6 % de clients « Haut de gamme »

45,9 % de clients « Intermédiaire »

33,5 % de clients « Grand Public »

Croissance nette du nombre de clients en 2017 : + 5 104

### ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOTRE RELATION AVEC LES CLIENTS

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

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

La banque compte aujourd'hui 9 agences en Suisse Romande et Alémanique : Lausanne, Fribourg, Bâle, Zürich, Yverdon, La Chaux-de-Fonds, dont 3 agences à Genève ; auxquelles s'ajoutent : l'agence online répartie entre 2 pôles à Genève et Bâle et l'agence « On the road », banque itinérante, inaugurée en Juillet 2015.

15 « bancomats » sont également à disposition des clients et près de 100 000 visites par mois sont comptabilisées sur son site internet [www.ca-nextbank.ch](http://www.ca-nextbank.ch)

Crédit Agricole next bank 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 de vos 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.



#### Données financières 2017

**69,7 M CHF**

PNB

**22,2 M CHF**

Résultat Brut d'exploitation

**12,7 M CHF**

Résultat net

**389 481 K CHF**

Capitaux propres consolidés Bâle III

**5 024,3 M CHF**

Encours de crédits (dont 187,8 millions CHF à travers un véhicule de titrisation détenu à 94,5 %)

**1 183,6 M CHF**

Encours collecte

**47,79 M CHF**

CFN (charge de fonctionnement nette)

**70,37 %**

Coefficient d'exploitation

**16,70 % (Bâle III)**

Ratio de solvabilité

Le PNB est utilisé de la manière suivante :	2017
Salaires	40 %
Investissements sur le territoire, achats et autres charges	
Renforcement des fonds propres pour la poursuite de l'action du Crédit Agricole	18 %
Impôts	8 %
Coût du risque	-1 %

#### Données CA next bank / multicanal



L'application M-Banking, lancée en 2014, représente 6 493 connectés mensuels soit 15 % des clients. Les e-relevés sont utilisés par environ 35 661 clients.

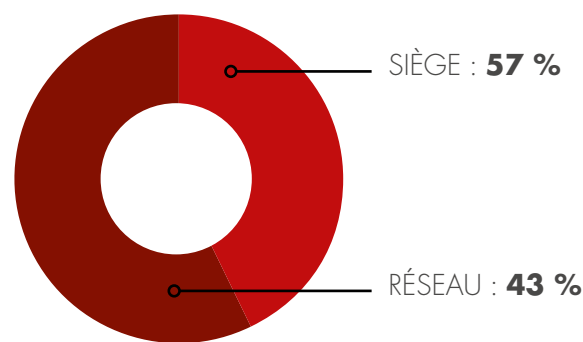


## PARTAGER DES PRATIQUES SOCIALES RESPONSABLES

Crédit Agricole next bank a intégré **40 nouvelles personnes en CDI et 12 personnes en CDD** en 2017 (16 départs pour tous motifs en 2017). 65 % des recrutements sont des profils avec expérience en Suisse.

La banque emploie **202 personnes dont 15 CDD**, soit une hausse de ses effectifs de 12 % par rapport à 2016.

La répartition des effectifs siège / réseau est la suivante :



La répartition par âge est à la suivante :

< 30 ans :  
26 Hommes et 19 Femmes ;

≥ 30 ans et < 50 ans :  
61 Hommes et 65 Femmes ;

≥ 50 ans :  
19 Hommes et 12 Femmes.

Les femmes représentent en moyenne **46 %** des effectifs CDI et CDD confondus

2017 a été l'année de lancement du nouveau projet d'entreprise CA next bank, baptisé « **C@ps100** ». Il associe les collaborateurs aux orientations de l'entreprise, avec notamment un projet stratégique RH : « Talents, Expertise et Renouveau social ».

Ce projet RH est ambitieux et a pour objectif de « développer le capital humain de la banque pour fidéliser et créer la préférence auprès des collaborateurs, candidats et clients ».

Il est structuré autour de 5 axes :

- Assurer la bonne allocation des ressources humaines en qualité et en quantité
- Favoriser la montée en compétences de tous 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 RH en étant garant de l'équité
- Fidéliser et faire évoluer les collaborateurs par une gestion prévisionnelle proactive

Les actions en lien avec la politique RH seront poursuivies en 2018, à savoir :

- La création d'une dizaine de postes supplémentaires, principalement dans le réseau
- La pérennisation de notre programme relationnel RH (80 à 100 entretiens RH prévus avec les collaborateurs de la banque)
- La poursuite de la montée en compétences des collaborateurs de notre réseau commercial avec le passeport crédits, le passeport planification patrimoniale, le passeport frontaliers et l'accompagnement dans le cadre du lancement des fonds de placements

## DÉMARCHE ENVIRONNEMENT

Dans le cadre de ses objectifs en matière de développement durable et en phase avec ses valeurs, CA next bank a obtenu en 2014 l'Eco-Label « global », certification donnée par un organisme de contrôle officiel et ce, pour l'ensemble des sites de CA next bank.

Cet Eco-Label global se traduit par des actions en matière de tri, d'économie d'énergie, de mobilité. Ceci se matérialise par un certain nombre d'actions qui ont eu lieu en 2017 parmi lesquelles une opération en lien avec l'association Terre des hommes en mars 2017 qui a consisté en l'achat de cartons d'oranges redistribuées gratuitement aux clients et collaborateurs.

La banque a également 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 SOCIÉTALE FORTE

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

Parmi les partenariats emblématiques, CA next bank participe chaque année à la Course de l'Escalade à Genève et soutient l'association « Rêves Suisse ». En effet, depuis 2012, CA next bank porte 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 2017, grâce à la participation des collaborateurs CA next bank et des collaborateurs des Caisses Régionales actionnaires, 7 100 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 quatrième rapport RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) sur la base de l'exercice clos au 31/12/2017.

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 next bank SA (anciennement nommée CA Financements (Suisse)) représente 8,24 % 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 next bank 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, le mécénat / partenariat.

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

# 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

**Bâle 3** : Nouvelle évolution des standards prudentiels bancaires qui se substitue aux précédents accords de Bâle 2, en renforçant la qualité et la quantité de fonds propres minimaux que les établissements doivent détenir. Ces standards mettent également en œuvre des exigences minimales en termes de gestion du risque de liquidité, renforcent les exigences relatives aux établissements considérés comme systémiques.

**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.

**Café Tech** : Traite de sujets digitaux actuels en petit comité, entre 15 et 20 personnes, autour d'un café et de viennoiseries et le tout dans un format réduit : 45 minutes d'intervention et d'échanges. Les « café tech » participent à l'acculturation du digital au sein du CA des Savoie et sont à destination des collaborateurs du CA des Savoie.

**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.

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.

## F

**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.

**FIDES** : Dénommé FIDES, le programme de Conformité du groupe Crédit Agricole S.A. s'appuie sur trois piliers : une organisation axée autour d'un Comité de management de la Conformité, un recueil de procédures et un plan de sensibilisation formation. Fides est un mot latin qui recouvre tout ce qui est lié à la confiance. L'une de ses composantes essentielles est le respect des dispositions législatives et réglementaires, des normes et usages professionnels et déontologiques et des instructions et codes de conduite interne.

**FNCA** : Fédération Nationale du Crédit Agricole.

## 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

**Intrapreneuriat** : L'Intrapreneuriat permet aux salariés d'une entreprise de mener un projet innovant de bout en bout en leur sein tout en gardant leur statut.

**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, permettant 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.

**RIDER** : Réorganisation et Innovation sur la Distribution au service de l'Efficacité Relationnelle avec nos clients. Projet issu du projet d'entreprise Virtuose Mouvement 2. Le projet a pour objectif de mieux accompagner les moments de vie des clients, développer la capacité de conseil et habitat en augmentant le nombre de Conseillers Clientèle Particuliers.

**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 59
2	Social	I	a	Emploi	les embauches et les licenciements #4 – 4.1 – p 60 4.2 – p 67
3	Social	I	a	Emploi	les rémunérations et leur évolution #4 – 4.4 – p 72 et 73
4	Social	I	b	Organisation du travail	l'organisation du temps de travail #4 – 4.4 – p 72
5	Social	I	b	Organisation du travail	l'absentéisme #4 – 4.1 – p 60
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 73
7	Social	I	c	Relations sociales	bilan des accords collectifs #4 – 4.4 – p 73
8	Social	I	d	Santé et sécurité	les conditions de santé et de sécurité au travail #4 – 4.4 – p 74
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 74
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 74
11	Social	I	e	Formation	les politiques mises en œuvre en matière de formation #4 – 4.2 – p 62 à 67
12	Social	I	e	Formation	le nombre total d'heures de formation #4 – 4.2 – p 62
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 68
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 70 et 71
15	Social	I	f	Egalité de traitement	la politique de lutte contre les discriminations #4 – 4.3 – p 68 à 71
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 72 à 74 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. #4 – 4.3 – p 68 à 71
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 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

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 88
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 88 à 91
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 88 à 91
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 Non significatif, compte tenu des activités de la Caisse Régionale des Savoie.
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 ; Non significatif, compte tenu des activités de la Caisse Régionale des Savoie.
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 88 à 91
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 90
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 #2 – 2.2 – p 29 #5 – 5.5 – p 89
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 – 1.2 – p 11 à 13 #2 – 2.1 – p 25 à 27 2.2 – p 28 et 2.4 – p 36 à 43
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 11 à 13 #2 – 2.1 – p 25 à 27 2.2 – p 28 et 2.3 et 2.4 – p 30 à 43

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	#5 – 5.6 – p 92
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 – 5.1, 5.2, 5.3 et 5.4 – p 80 à 87
39	Sociétal	III	c	Sous-traitance et fournisseurs	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	#5 – 5.6 – p 9
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	#5 – 5.6 – p 92
41	Sociétal	III	d	Loyauté des pratiques	les actions engagées pour prévenir la corruption	#1 – 1.4 – p 17 et p 19 à 21
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 14 à 16 #1 – 1.4 – p 17 à 21
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.

Sources : chiffres CADS et CASA au 31/12/2017.

Mars 2018 - Conception et réalisation : Crédit Agricole des Savoie.

Crédits Photos : Gilles Piel, K. Pauli, CADS, Fotolia, iStock, Les Petites Pierres Fondation Somfy, Banque alimentaire 74, Pict' Your Company (Aurélié Follain).

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



Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social est situé à Annecy - PAE Les Glaisins - 4 avenue du Pré Félin - Annecy le Vieux - 74985 Annecy cedex 9 - 302 958 491 RCS Annecy - code APE 6419 Z.

Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des Assurances.

Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 022 417.

Crédits photo: CADS, istock, G.Piel

Sous réserve d'erreurs typographiques.



**DES SAVOIE**  
**Toute une banque**  
**pour vous**

