

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 30 experts au service des entreprises, particuliers et frontaliers, 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 répondent à l'intégralité des compétences et expertises nécessaires : opérations de flux, crédits documentaires, remises de garanties, financements, traitement des opérations de change, sécurisation des flux financiers sur les transactions étrangères...



- Grâce à la force du groupe (50 000 collaborateurs répartis dans différentes filiales et délégations dans plus de 90 pays avec de multiples compétences parmi les filières spécialisées), les clients bénéficient d'offres adaptées à leur développement à l'international, d'un important dispositif d'accompagnement dans le monde et des points d'ancrage nécessaires à la conquête de nouveaux marchés.

Le service « Trade Club » mis en œuvre courant 2018 au sein de la Caisse Régionale permet ainsi aux clients de trouver en toute sécurité de nouveaux partenaires et se générer des opportunités d'affaires à l'étranger.

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. comme lors de l'International Business Day dont la seconde édition a été reconduite en juin 2018 à Annecy ou encore le tout premier International Business Day spécial Village by CA.



1,9 MDS ont été échangés à l'international par les entreprises via le Crédit Agricole des Savoie

1 275 entreprises font confiance au centre d'affaires international du Crédit Agricole des Savoie

726 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 89 M€

282 opérations liées à l'activité commerciale (opérations documentaires, garanties et financement) ont été traitées pour un montant total de 29,9 M€



Montagne

Le chiffre d'affaires des entreprises de l'économie de la montagne représente 50 % du PIB annuel des Savoie. Les Savoie sont l'une des premières destinations de sport d'hiver et 3 stations de notre territoire sont dans le Top 10 mondial des stations de ski alpin les plus fréquentées. 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 75 sociétés : remontées mécaniques, exploitation 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 apporte des solutions adaptées dans les domaines de l'hébergement, l'équipement des sociétés de remontées mécaniques, les énergies renouvelables, mais aussi pour répondre aux besoins de financement des investissements des opérateurs publics. Cette expertise est complétée par les ressources des filiales du Groupe Crédit Agricole. Depuis fin 2017, le Crédit Agricole des Savoie a par ailleurs noué une coopération avec le Crédit Agricole Sud-Rhône-Alpes pour développer les synergies entre les deux territoires alpins et financer des projets touristiques d'envergure à l'échelle des Alpes du Nord.

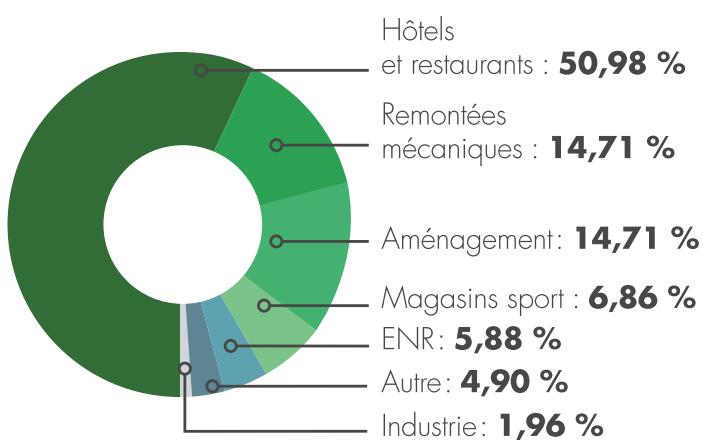
Le Crédit Agricole des Savoie est aussi associé à 4 autres partenaires bancaires au sein de la Foncière Hôtelière des Alpes. Cette structure a pour vocation de soutenir les exploitants

d'hôtels et de clubs-hôtels dans le financement de leurs projets de création et de réhabilitation. Près de 3 200 lits chauds ont ainsi été créés en 3 ans d'existence de la Foncière Hôtelière. Courant 2018, le Crédit Agricole des Savoie a participé via cette association au financement du Club Med Arc 1600 ou encore à la résidence de Tourisme MMV de Tignes.

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 **OSV (Outdoor Sports Valley)** : en vue de soutenir l'écosystème du tourisme hiver comme été, la Caisse Régionale a souhaité à travers ce partenariat mettre à la disposition des entreprises du monde de l'outdoor des moyens de communication et financiers, ainsi que son réseau de relations.
- Avec **les Ecoles de Ski Français** : les moniteurs de ski bénéficient de conditions préférentielles sur les crédits à la consommation et les services de banque au quotidien.

Répartition en % des financements Moyen Terme sur le secteur Montagne par le centre d'affaires Montagne et Territoire entre :



- 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 **le lycée des métiers de la montagne de Saint-Michel-de-Maurienne** : cette institution en Pays de Savoie propose des formations bi-qualifiantes : un métier sportif et un métier du bâtiment ou du commerce. Dans le cadre de son partenariat, le Crédit Agricole participe au financement des vestes techniques des élèves.
- 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.

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.

Economie de l'énergie et de l'environnement

Depuis quelques années, le Crédit Agricole des Savoie propose des solutions de crédit pour permettre aux particuliers et entreprises d'améliorer la performance énergétique de leur habitation ou locaux professionnels.

En terme d'épargne, une offre d'épargne verte et responsable est également disponible.

• Financements verts

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'Energie (PEE)** destinés à financer des travaux d'économie d'énergie.

	2016	2017	2018			
	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre	Montant
Eco PTZ	109	2 189 829 €	98	2 116 319 €	75	1 494 712 €
PEE	233	4 193 596 €	128	6 226 162 €	110	5 312 168 €

La baisse ces dernières années du nombre de PEE et Eco PTZ souscrits se justifie dans un contexte de taux bas. Les clients préfèrent en effet recourir à des prêts habitat « classiques » nécessitant des démarches administratives moins lourdes pour financer leurs travaux d'efficacité énergétique dans leurs habitations.

Par ailleurs, dans le cadre du Plan Relation Client 2019 – Crédit, la Caisse Régionale s'inscrit dans une démarche d'accompagnement de ses clients dans le financement de la transition énergétique en proposant une offre de crédit à la consommation pour aider ses clients à changer leur véhicule pour un moins polluant.



Des prêts à la consommation destinés aux financements de véhicules verts

Le concours de l’Intrapreneuriat ouvert fin 2017 à l’ensemble des collaborateurs avait récompensé le projet « Ça avance Vert » parmi 37 idées postées sur Chatter, le réseau social d’entreprise du Crédit Agricole des Savoie.

Ce projet avait pour vocation de faciliter l'accès au vélo à assistance électrique en développant une offre globale de financement, d'assurance, de distribution et de rechargement. Pour aller plus loin dans cette initiative verte, la Caisse Régionale a élargi le périmètre et lancé une offre destinée au financement à taux préférentiels de l'ensemble des véhicules verts (hybrides, électriques et gaz).



- **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 35 M€ qui ont été collectés sur ces fonds en 2018, ce qui porte l'encours de fin d'année à 198,8 M€.

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
Encours 2018 :
8 935 577 €

Amundi Valeurs Durables bénéficie de l'intérêt de la clientèle pour les fonds « responsables » : la progression d'encours affichée de 46 % en 2018 fait suite à une progression de 53 % en 2017. La collecte est particulièrement forte au sein des contrats d'assurance vie, dont notamment le contrat Vers l'Avenir puisque c'est la seule Unité de Compte éligible à ce contrat dédié aux mineurs.

Créé en partenariat avec l'Agence Française de Développement (AFD), le fonds **Amundi AFD Avenir Durables** permet aux clients de contribuer à l'aide aux pays en développement.

Ce fonds a vocation à financer et accompagner, à hauteur de 10 % maximum, des projets rigoureusement sélectionnés pour répondre aux défis écologiques, économiques et sociaux de notre planète. Ils concernent notamment le soutien à l'agriculture, l'appui au secteur privé, la réhabilitation de l'habitat, le développement du microcrédit ou la protection de l'environnement.

Amundi AFD Avenir Durables

Encours 2018 :

84 377 €

(- 9 % par rapport à 2017)

Autres fonds
190 195 K€ d'encours
de fonds classifiés ISR en 2018
(+18,5 % par rapport à 2017),
autres que les fonds Amundi Valeurs
Durables et Amundi AFD.



NOS MONTAGNES C'EST NOTRE CAPITAL !

Le Crédit Agricole des Savoie contribue au développement du secteur de la montagne et participe au dynamisme des territoires des pays de Savoie.



ca-des-savoie.fr

11/2018 - Crédit Agricole des Savoie - 302 958 491 RCS Annecy - ORIAS n°07 022 417.
Conception et réalisation : Crédit Agricole des Savoie - Crédit photo : iStock.





AFFIRMER NOTRE GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Le Crédit Agricole s'est construit de façon décentralisée sur un modèle coopératif et mutualiste qui favorise la proximité d'action. Les structures mutualistes et bancaires du Crédit Agricole des Savoie sont étroitement liées et partagent les mêmes valeurs : proximité, responsabilité et solidarité au service du développement des territoires et de ses habitants.

La Caisse Régionale a une gouvernance bicéphale avec un Conseil d'Administration élu parmi des représentants des Caisses Locales et un Directeur Général.

3.1 ÊTRE UNE ORGANISATION COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

Les sociétaires

Être sociétaire, c'est être plus qu'un client. C'est être coopérateur et acteur de sa banque. Pour le Crédit Agricole des Savoie, il est primordial d'avoir chaque année de nouveaux clients sociétaires afin de pérenniser le modèle coopératif et mutualiste. En 2018, le groupe a passé un cap avec 10 millions de sociétaires confirmant ainsi sa position de 1ère banque coopérative au monde. Pour les départements savoyards, ce sont plus de 315 000 clients qui ont choisi d'être sociétaires de leur banque.

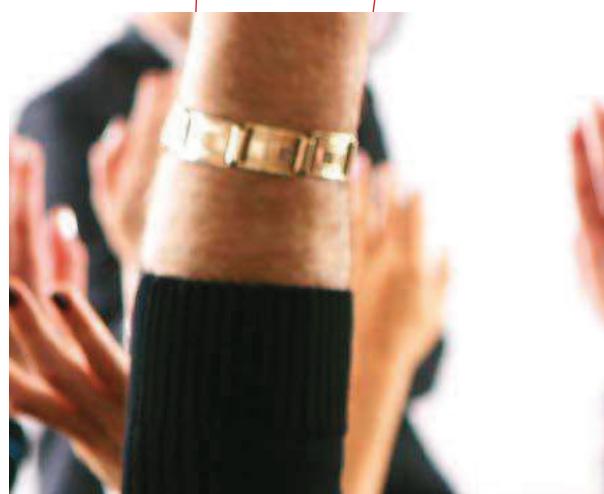
Dès l'entrée en relation, le conseiller va expliquer à son client en quoi le Crédit Agricole est différent des banques traditionnelles commerciales et ce que la qualité de sociétaire lui apportera, tant dans le fonctionnement au quotidien, que dans les avantages que cela lui procurera.

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 être informé sur le fonctionnement et les résultats de la Caisse Régionale, les actions locales réalisées et rencontrer les responsables de sa banque dans le cadre de rencontres privilégiées. Lors de ces rencontres, les parties statutaires de la banque coopérative sont également votées.

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.

	2017	2018
Nombre de sociétaires	300 028	315 300
% de clients sociétaires	43 %	44 %



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 des administrateurs et des 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 de questionner 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*

2017
(versée en 2018)

13 180
dont **9 026** sociétaires

0,54 € par part

2018
(versée en 2019)

12 836
dont **8 609** sociétaires

0,52 € par part

* versée par la Caisse Régionale auprès des Caisses Locales.



Les Caisse 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 de groupe d'agences dans la majorité des cas, 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 Caisse Locales se réunissent statutairement au minimum une fois par trimestre.

Les présidents des Caisse 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. Le Comité de Direction de la Caisse Régionale vient leur présenter les évolutions du Crédit Agricole des Savoie.

Les Caisse Locales à l'issue des Assemblées Générales 2018

64 Caisse Locales couvrent le territoire des Savoie

864 administrateurs

331 femmes administratrices (38 %)

15 femmes Présidentes (23,4 %)

Activité des administrateurs



311 salariés (36 %)



168 agriculteurs (19 %)



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



140 artisans et commerçants (16 %)



108 autres professions et retraités (13 %)

315 300 Sociétaires
élisent parmi eux les administrateurs de leur Caisse Locale

864 Administrateurs
désignent leur Président

64 Caisse Locales
les présidents des Caisse locales
participent à l'élection
du Conseil d'Administration de la Caisse
Régionale qui désigne son Président

**18 Administrateurs
Caisse Régionale**
nomment
le Directeur Général
de la Caisse Régionale



53 ANS
âge moyen
des administrateurs

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration, composé de 18 membres dont 5 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 Conseil d'Administration de la Caisse Régionale en 2018

18 administrateurs
dont **5** femmes

- **4** agriculteurs
- **3** salariés
- **8** chefs d'entreprise
- **1** profession libérale
- **2** retraités

pour une moyenne d'âge de **56** ans.

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 8 membres. 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.

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.

C'est ainsi que le 29 mars 2018, le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale a élu Eric Vial à la fonction de Président de la Caisse Régionale pour succéder à Jean-Pierre Paviet.



Congrès des administrateurs : l'ambition d'un mutualisme moderne

Depuis plusieurs mois, des présidents, secrétaires, administrateurs de Caisse Locale, des collaborateurs des sites siège et réseau se sont mobilisés au travers de groupes de travail pour réfléchir et imaginer un mutualisme plus moderne. Trois thématiques ont été dégagées et 10 projets d'actions ont ainsi été présentés le 19 octobre dernier à près de 650 administrateurs et cadres du Crédit Agricole des Savoie, réunis au Centre des Congrès d'Aix-les-Bains dans le cadre du Congrès « Ambition Mutualiste 2020 ».

Cet événement, dont la dernière édition remontait à 2008, incarne le lancement d'un projet ambitieux et le point de départ d'un mutualisme de terrain porté par les élus et les collaborateurs. Montrer l'attractivité du sociétariat à travers des avantages sociétaires extra-bancaires plus visibles et plus marquants ou encore affiner le recrutement des administrateurs avec le souci d'obtenir une représentation optimum du territoire font partie des exemples d'actions à déployer d'ici 2020.



Les instances décisionnelles de la Caisse Régionale

Le Directeur Général est assisté de 2 Directeurs Généraux Adjoints et d'une équipe de 10 Directeurs répartis sur les 2 départements.

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

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

- **le Comité stratégique** : Comité de Direction Générale.
- **les Comités opérationnels** : Comité de Développement, Comité de Développement Mutualiste, Comité Compétitivité & Process, Comité de Gestion Financière, Comité Ressources Humaines, Comité de la Relation Clients.
- **les Comités règlementaires** : Comité de Contrôle Interne, Comité des Risques, Comité NAP (Nouvelles Activités, nouveaux Produits).



3.2 DES ÉLUS FORMÉS ET COMPÉTENTS

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

Plusieurs programmes sont élaborés à destination des administrateurs nouvellement élus, aux présidents de Caisse Locale ainsi qu'aux administrateurs Caisse Régionale.

A titre d'exemple, en 2018, les programmes de formation suivants ont été délivrés :

- **Nouveaux administrateurs** de Caisses Locales (1 j)
- **Nouveaux présidents** de Caisses Locales (1 j)
- **Prise de parole** en public (1/2 j)
- **Préparer son Assemblée Générale** de Caisse Locale (1/2 j)
- **Nouvel administrateur** de Caisse Régionale (6 j)
- **Mise à jour des connaissances** à l'attention des administrateurs de Caisse Régionale (3,5 j)

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.

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

tous-acteurs-des-savoie.coop

au-delà des informations relatives aux actions de la Caisse Régionale, des informations plus spécifiques leur sont communiquées.

Les cafés sociétaires

Les administrateurs, ambassadeurs du sociétariat, proposent des réunions d'informations réservées exclusivement aux sociétaires. Ces réunions organisées localement ne sont pas liées à la présentation des produits bancaires ou l'activité commerciale du Crédit Agricole des Savoie mais concernent des sujets sociétaux, locaux ou économiques comme par exemple le « Management des associations » ou « Les bons réflexes contre les cambriolages expliqués par la gendarmerie », ou encore « La cybercriminalité ».



3.3 VALORISER LES CLIENTS SOCIÉTAIRES

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

1

Des solutions et services réservés

Des offres et des services exclusivement réservés aux sociétaires :

- La carte Sociétaire,
- Le livret Sociétaire.

2

Des infos sur nos actions locales

Vous bénéficiez d'une communication spécifique grâce à :

- la e-lettre mensuelle,
- le site internet : tous-acteurs-des-savoie.coop,
- l'affichage réalisé sur les écrans en agences.

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
- 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. Chapitre 5).

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



783 000 €

Montant versé
au Fonds d'Intervention
Mutualiste en 2018

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.

36 959

Livrets sociétaires
pour un encours de

687,26 M€



Des avantages extra-bancaires pour les sociétaires porteurs de la carte

Les porteurs de la carte sociétaire profitent également de tarifs préférentiels auprès d'une cinquantaine de partenaires, principalement dans les domaines des loisirs, des productions locales, de la culture et du patrimoine. Ainsi, en 2018, 4 nouveaux partenaires sont venus enrichir la liste existante.

3.4 COMMUNIQUER SUR NOS ACTIONS COOPÉRATIVES ET MUTUALISTES

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

Les actions réalisées sur le territoire sont relayées via :

- le site **tous-acteurs-des-savoie.coop** et sa e-lettre mensuelle qui récapitule l'ensemble des actualités parues sur le site internet et les événements locaux soutenus par le Crédit Agricole des Savoie.
- les réseaux sociaux (page Facebook, Twitter).
- l'affichage réalisé sur les écrans en agence.

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



« **Solidarité incendie Faverges** »,
l'agence et les administrateurs se mobilisent.

Le cœur de la commune de Faverges a été le théâtre d'un important incendie dans la nuit du 23 juillet dernier. Aucune victime n'est à déplorer mais le bilan fait état de dégâts matériels conséquents dans le quartier historique avec la destruction de 4 immeubles abritant 17 logements et un restaurant. Dès les jours suivants, les habitants et commerçants se mobilisent pour lancer une cagnotte. A l'agence de Faverges, sous l'impulsion de la Caisse Locale, une association est créée « Solidarité incendie Faverges », et une collecte de dons est mise en place sur la plateforme de financement participatif du Crédit Agricole des Savoie « tous-acteurs-des-savoie.coop ». L'aide financière récoltée a participé au rééquipement en matière de vêtements et mobiliers au profit des 27 personnes sinistrées.





**PARTAGER DES
PRATIQUES SOCIALES
RESPONSABLES
AVEC NOS
COLLABORATEURS**

4.1 RECRUTER DE FAÇON PÉRENNE SUR LE TERRITOIRE ET CONSERVER LES TALENTS

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 **2 478** 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*					
	CDI		CDD		TOTAL	
	Au 31/12/17	Au 31/12/18	Au 31/12/17	Au 31/12/18	Au 31/12/17	Au 31/12/18
Réseau Agences Savoie	554	532	49	53	603	585
Réseau Agences Haute-Savoie	1 007	1 049	67	66	1 074	1 115
Site Annecy	352	337	21	25	373	362
Site Chambéry	381	395	19	21	400	416
Total des collaborateurs	2 294	2 313	156	165	2 450	2 478

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



Effectifs par tranches d'âges et sexe

	CDI		CDD		TOTAL	
	Au 31/12/17	Au 31/12/18	Au 31/12/17	Au 31/12/18	Au 31/12/17	Au 31/12/18
 < 30 ans	121	118	29	38	150	156
 < 30 ans	261	268	81	67	342	335
 ≥ 30 ans et < 50 ans	418	419	8	7	426	426
 ≥ 30 ans et < 50 ans	880	912	27	40	907	952
 ≥ 50 ans	222	210	0	0	222	210
 ≥ 50 ans	392	386	11	13	403	399
Total	2 294	2 313	156	165	2 450	2 478

	Effectifs					
	Hommes		Femmes		TOTAL	
		Au 31/12/17		Au 31/12/18	Au 31/12/17	Au 31/12/18
Non cadre	509	504	1 395	1 408	1 904	1 912
Cadre dont cadre sup	289 10	288 11	257 4	278 4	546 14	566 15
Total	798	792	1 652	1 686	2 450	2 478

	CDD	
	Au 31/12/17	Au 31/12/18
Remplacement de collaborateurs absents	33	53
Renfort ponctuel particulier	26 saisonniers 12 autres	27 saisonniers 10 autres
En formation par alternance	85	75



Le recrutement

Les pratiques du recrutement visent à couvrir les besoins hors mobilités et promotions.

Cela concerne 150 à 250 recrutements par an, dont une centaine sur le flux naturel annuel.

Ainsi, en 2018, **231** embauches en CDI, concernant à 88% le réseau commercial et principalement les métiers de conseil clientèle des particuliers, ont été réalisées.

Le recrutement se fait principalement en CDI, pour autant l'entreprise développe l'alternance avec une possibilité d'embauche en CDI à terme.

Par ailleurs, 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.

Embauches en CDI			
	Hommes	Femmes	TOTAL
2018	71 (31 %)	160 (69 %)	231
Dont 3,9 % de cadres			
2017	69	129	198
Dont 6,5 % de cadres			
2016	53	119	172
Dont 6,4 % de cadres			

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.

L'aide à la professionnalisation autre que CDI (Nombre de contrats dans l'année)						
	Hommes		Femmes		TOTAL	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Contrat à Durée Déterminée	48	32	177	113	225	145
Contrat en formation par alternance	27	27	55	43	81	70
Stagiaires Ecoles	24	22	21	16	45	38
Auxiliaires vacances	82	77	128	134	210	211
Total	181	158	381	306	562	464

Recruter 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 2018, **125 jeunes diplômés ont participé au job dating alternance. 41 jeunes ont ainsi intégré en 2018 une alternance au Crédit Agricole des Savoie grâce à cette opération.**



La cooptation

En complément des réseaux sociaux (LinkedIn) ou des jobs dating, le Crédit Agricole des Savoie expérimente régulièrement des méthodes de recrutement novatrices. La cooptation, en place depuis 2017, permet à tous les collaborateurs de recommander une personne qui est en recherche d'emploi et qui pourrait correspondre aux besoins de la Caisse Régionale.

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 instauré en octobre 2017 la mise en place d'« Equipes Relais ». 9 promotions ont été accompagnées en 2018.

Ce cursus concerne les nouveaux collaborateurs se destinant au métier de conseiller clientèle des particuliers : pendant 3 mois avant leur prise effective de poste, ils sont placés en sureffectif au sein d'une agence « école » et alternent des enseignements théoriques et des périodes de mises en pratique par binôme, avec le soutien d'un tuteur expérimenté. Ce programme répond donc à un enjeu majeur : l'intégration de nouveaux collaborateurs rapidement opérationnels à l'issue d'une formation intensive pour un triptyque gagnant CLIENT – AGENCE – COLLABORATEUR.

En 2018,

77 nouveaux collaborateurs ont intégré le nouveau dispositif d'Équipe Relais avec **2600** jours de formation réalisés.

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, pour les conseillers de clientèle des particuliers souhaitant s'orienter vers le métier de conseiller clientèle des professionnels, le « **Passeport Métiers** » leur permet, depuis 2014, de se former progressivement aux compétences nécessaires avant d'être nommés sur un portefeuille de conseiller des professionnels. Le parcours se poursuit également après la prise de poste.

Ce cursus est composé de formations techniques et commerciales comprenant des mises en situation pratique, en binôme avec des conseillers référents, permettant aux futurs conseillers clientèle des professionnels d'être plus 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 2018,

25 conseillers de clientèle des particuliers ont été formés au métier de conseiller de clientèle des professionnels dans le cadre d'un passeport pour **308** jours de formation réalisés.

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.

La mobilité interne apporte un développement des compétences et un accès durable à la promotion.

En 2018, un nombre important de mobilités a été observé (1256 versus 570 en 2017)

dans le cadre du projet de Réorganisation et d'Innovation sur la Distribution au service de l'Efficacité Relationnelle avec nos clients (RIDER) déployé le 9 janvier 2018. L'objectif de RIDER est de mieux accompagner les moments de vie des clients notamment en termes de conseils et d'habitat. C'est la raison pour laquelle le nombre de conseillers des particuliers a significativement été développé.

Sur les 1 256 mobilités constatées en 2018, 692 correspondent à des promotions.

Inscrite 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. Cet accord affirme la volonté des parties signataires de mettre en œuvre, dans le cadre d'un dialogue social ouvert et constructif, un dispositif cohérent de gestion des Ressources Humaines qui accompagne les ambitions stratégiques de l'entreprise.

Pour préparer les 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.



Turn-over hors retraite*

8.26 %

(2017: 6,82 %)

Âge moyen CDI

41,4 ans

(2017 : 41.6 qns)

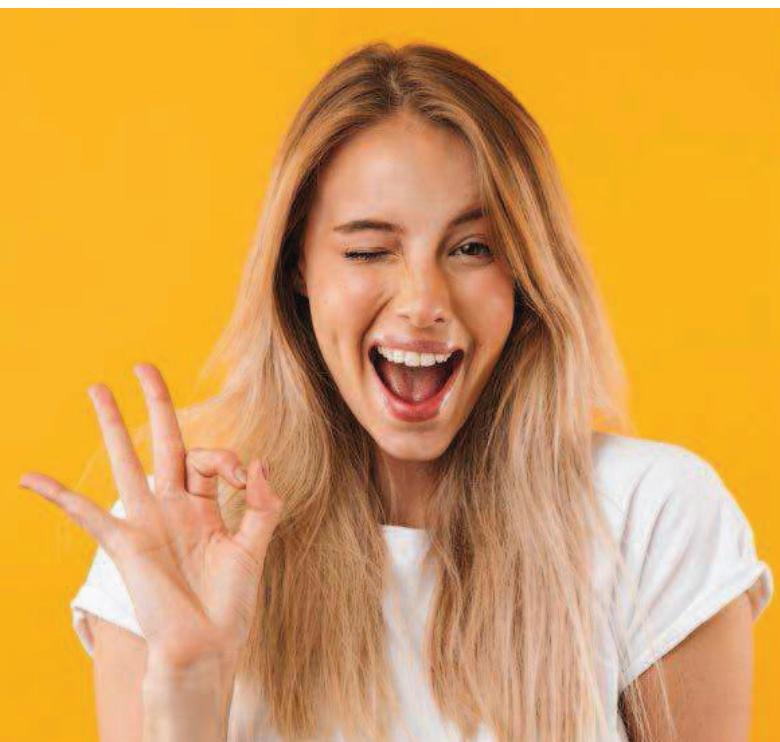
Ancienneté moyenne CDI

14 ans

(2017: 14.44 gns)

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.

	2016	2017	2018
Départs tous motifs	132	175	213
Dont départs à la retraite	42	63	54
Dont licenciements	8	10	17



Le Crédit Agricole des Savoie, une entreprise qui rend les stagiaires heureux !

Les « Echos Start » ont dévoilé le classement de choosemycompany.com/Happy Trainees des entreprises dans lesquelles les stagiaires et alternants sont les plus heureux. Le Crédit Agricole des Savoie est classé 15^{ème} au niveau national sur 199 entreprises qui ont reçu cette accréditation.

4.2 DÉVELOPPER LA FORMATION

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 12 000 et 15 000 jours de formation par année pour ses collaborateurs, soit un effort de plus de 7% de la masse salariale. Cela représente en moyenne 5 jours de formation par collaborateur par an.

S'agissant des modalités utilisées, l'entreprise intègre les nouvelles technologies pour délivrer des formations individualisées en s'appuyant notamment sur des quiz de compétences permettant de cibler les besoins de formation à pousser. Par ailleurs, en fonction du poste et des besoins exprimés par les collaborateurs, notamment lors des entretiens professionnels avec leur manager, des formations individuelles peuvent être proposées. Selon les sujets et l'importance

Plan de formation

des compétences à transmettre, la formation est dispensée à travers des MOOC (Massive Open Online Course ou formation à distance pouvant accueillir un grand nombre de participants), des e-learnings, des classes virtuelles ou en présentiel. Les formations en présentiel font l'objet d'un questionnaire individuel de satisfaction permettant ainsi d'adapter les contenus selon les remarques formulées.

En 2018, l'accompagnement des collaborateurs a surtout concerné l'intégration des nouveaux embauchés et l'accompagnement de la nouvelle organisation distributive du réseau, les compétences en assurances, épargne et habitat.

L'ensemble des collaborateurs a bénéficié de formations, chacun selon ses 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 exemple, dans le cadre du projet RIDER, une formation à l'habitat a été mise en place afin de répondre aux évolutions des métiers de conseillers aux particuliers. Ce déploiement démarré en novembre 2017 s'est prolongé jusqu'à mi 2018. Les conseillers aux particuliers expérimentés ont bénéficié de formation en épargne dans le cadre du projet national TRAJECTOIRES PATRIMOINE.

En parallèle, la **plateforme « E-Campus » de formation à distance** offre la possibilité aux collaborateurs de s'inscrire de façon autonome aux formations disponibles en ligne via un accès direct au catalogue des E-Learning de l'IFCAM. Les collaborateurs peuvent effectuer une recherche de formation « par métier » (marché des particuliers, marché de la clientèle patrimoniale, marché des professionnels et des agriculteurs, marché des entreprises et de l'immobilier), mais aussi par compétences (transversales ou managériales) ou plus globalement par thèmes. En accord avec son manager, chaque collaborateur, peut ainsi sélectionner ses formations parmi un

ERROR: undefinedfilename
OFFENDING COMMAND: findfont

STACK:

/
/KUSDPC+