

HORIZON BANCAIRE

Zoom sur une année d'activités et de résultats

PANORAMA AU 31 DÉCEMBRE 2013

ACTEUR DE L'ÉCONOMIE LOCALE

1^{ER} BANQUIER ET ASSUREUR DES SAVOIE

705 791 clients dont :
41 133 clients professionnels
et entreprises
4 768 clients agriculteurs
49 714 clients frontaliers

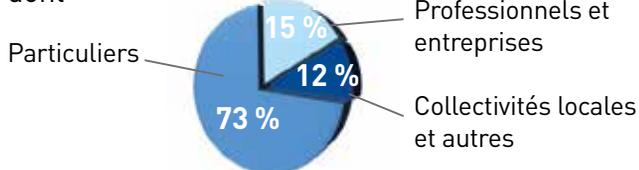
Partenaire historique de la montagne et de l'industrie des Savoie : **53** participations dans des sociétés de remontées mécaniques et **35** participations dans des entreprises industrielles.

CRÉDITS

Réalisations de crédits
dont crédits habitat **1 920** millions d'€
dont crédits en CHF **1 162** millions d'€
Crédits consommation **384** millions d'€
Crédits de trésorerie **168** millions d'€
Crédits investissements **56** millions d'€
534 millions d'€

Encours de crédits **14,3** milliards d'€

dont



Financement d'1 crédit habitat sur **3**,
76 % des installations de jeunes agriculteurs
+ de 31 % des professionnels et entreprises

Une réponse éclair ?
e-immobilier.credit-agricole.fr

Part de marché* crédit



COLLECTE

Comptes-chèques **534 916**
Livrets **734 190**
dont livrets Sociétaires **16 123**
Dépôts à terme **25 892**
Plans et Comptes Épargne Logement **212 772**

Encours de collecte (comptable fin de mois)

Épargne bilan **12,3** milliards d'€
Assurance vie **4 850** millions d'€
Titres **715** millions d'€

Nos clients témoignent :
maviemonepargne.fr

Part de marché* collecte bancaire



CARTES

Cartes bancaires **418 512**
dont cartes sociétaires **131 622**

ASSURANCES

Contrats d'assurance des biens **150 460**
Contrats d'assurance de personnes **262 352**

UNE BANQUE SOLIDE

INDICATEURS FINANCIERS

Indicateurs financiers

Produit Net Bancaire	494 millions d'€
Charges de fonctionnement	242 millions d'€
Fonds propres CRD* <i>(soit un CRD de 21 % - Norme Bâle 2 = 8 %)</i>	2 001 millions d'€
Résultat net	132 millions d'€
Fiscalité locale	8,4 millions d'€
Investissements immobiliers et informatiques	15,8 millions d'€

*CRD : Capital Requirements Directive



Le rapport financier complet
est disponible
sur notre site
ca-des-savoie.fr
rubrique
Votre Caisse Régionale



LE CRÉDIT AGRICOLE, UN GROUPE BANCAIRE DE RÉFÉRENCE

49 millions de clients dans le monde
Une présence mondiale dans près de **60** pays
150 000 collaborateurs
1^{er} financeur de l'économie française

Pour en savoir plus : www.credit-agricole.fr

DES COLLABORATEURS EXPERTS

2 231
collaborateurs
dont
1 519
en agences

158 embauches en 2013

Conseillers en agences et réseaux dédiés

Assistants et attachés de clientèle	497
Conseillers de clientèle particuliers	401
Conseillers de clientèle professionnels et correspondants	257
Conseillers entreprises agricoles	24
Spécialistes entreprises et collectivités locales	37
Conseillers en gestion de patrimoine	87
Conseillers agence en ligne	67



LA FORMATION

Nombre de jours <i>Soit 6,79 % de la masse salariale (= 4,2 jours par an par collaborateur en moyenne)</i>	9 317
Personnes formées	2 207
Collaborateurs en formation par alternance	43
Stagiaires écoles	21
Auxiliaires vacances	212

525 collaborateurs ont bénéficié du programme « **Passeport Épargne** » : formation dédiée et innovante.

DES STRUCTURES DE PROXIMITÉ

LES AGENCES

165 agences
dont
3
agences entreprises



28 points verts
chez des
commerçants
partenaires



Ouverture de **2 nouvelles agences** :
Albertville Chiriac et Seynod Périaz.

5 agences rénovées et réouvertes selon
le concept « Cassiopée » :
Saint-Jean-de-Maurienne, Thônes,
Cluses, Aix Clémenceau, Passy.

14 agences saisonnières

64 agences en zone rurale

78 agences en zone urbaine

46 agences en zone de montagne

41 agences en zone frontalière
(avec la Suisse)

1 centre d'affaires du patrimoine

3 espaces banque privée

1 centre d'affaires de l'immobilier
et du développement local

1 agence en ligne située à Annecy-le-Vieux
0 825 00 73 74*

1 agence à distance



LES FILIALES



18 agences immobilières
sur les 2 départements

1 agence Square Habitat neuf

70 collaborateurs



10 agences en Suisse (dont **3** à Genève)

142 collaborateurs

25 000 clients

C2AD

Crédit Agricole Alpes Développement

Filiale conseil aux entreprises
(capital investissement de proximité
et transmission d'entreprises)

LES SERVICES EN LIGNE

767 automates

dont **431** distributeurs de billets

18 distributeurs de francs suisses

ca-des-savoie.fr

1,9 millions de visiteurs uniques par mois

Près de **50 %** des clients accèdent
à leurs comptes via internet

28 000 clients

utilisent

l'application

Smartphone

« Mon budget »



* 0,15 €/ mn depuis un poste fixe
en France Métropolitaine,
hors surcoût éventuel selon opérateur.

HORIZON SOLIDAIRE

Zoom sur une année d'engagements à vos côtés

PANORAMA AU 31 DÉCEMBRE 2013

UNE BANQUE À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

NOS ENGAGEMENTS RELATIONNELS

Le Crédit Agricole des Savoie a mis en œuvre des engagements afin de mieux servir ses clients.

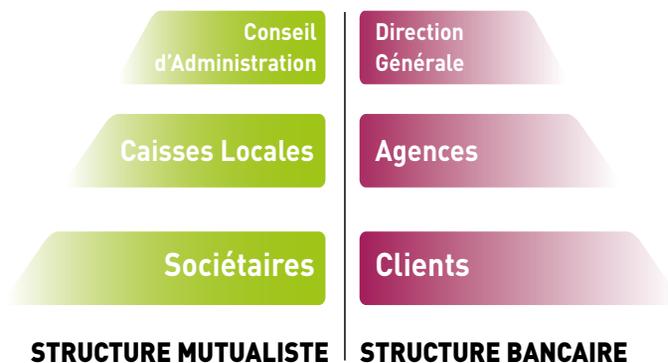
- › **Un conseil objectif** : les conseillers n'ont pas d'incitation financière à proposer un produit ou un service plutôt qu'un autre.
- › **Une information claire et transparente** : à l'issue de chaque vente, le conseiller remet un MEMO, fiche synthétique et explicative du produit souscrit.
- › **30 jours pour changer d'avis** : les clients disposent d'un délai de rétractation après l'achat d'un produit ou service.
- › **Vous avez la parole** : le Crédit Agricole s'engage à interroger ses clients régulièrement au travers d'enquêtes, avec pour objectif d'améliorer la satisfaction clients et la qualité des services.

76 % des répondants déclarent être satisfaits de leur agence.

Plus de **150 000** clients interrogés.

17 000 clients ont donné leur avis.

UNE ENTREPRISE COOPÉRATIVE



261 618 sociétaires

13 489 participants aux Assemblées Générales de Caisses Locales

64 Caisses Locales

885 administrateurs

22 administrateurs Caisse Régionale

Principe mutualiste :
« **Un homme, une voix** ».

UNE BANQUE CITOYENNE, RESPONSABLE

DES OFFRES RESPONSABLES

16 123 Livrets Sociétaires

126 éco-prêts à taux zéro (Éco PTZ)

360 prêts Économie d'Énergie
pour un total de plus de **10** millions d'€

Arrivée de **ZOÉ**, véhicule 100 %
électrique pour les déplacements
périurbains du service logistique.



Les valeurs mutualistes : proximité,
responsabilité et solidarité définissent le
socle de notre Responsabilité Sociétale
d'Entreprise (RSE).



Pour en savoir plus,
consultez
notre premier rapport RSE
(Responsabilité Sociétale d'Entreprise)
sur ca-des-savoie.fr
rubrique Votre Caisse Régionale



web

DES ACTIONS



- › Partenariat avec l'**ONG Prioriterre**
- › Participation à la 5^{ème} édition du **nettoyage des berges** du Lac d'Annecy
- › Engagement aux côtés du **SM3A** (Syndicat mixte d'aménagement de l'Arve et ses abords) pour la création du Fonds Air Bois, pour lutter contre la pollution de l'air. Ce fonds est ainsi destiné à aider financièrement les particuliers à remplacer leurs cheminées ouvertes ou anciens appareils de chauffage au bois par des appareils performants.



UNE POLITIQUE VOLONTAIRE EN FAVEUR DU HANDICAP

2007, création avec l'université de Savoie d'un Diplôme Universitaire en faveur des personnes handicapées pour les préparer aux métiers commerciaux.

En 2013, **7 apprentis** en alternance au Crédit Agricole des Savoie ont suivi ce cursus ; soit **53** personnes formées depuis la création de cette formation.

Accessibilité de nos agences

Près de **95 %** des travaux engagés, pour rendre accessibles aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite (PMR) toutes nos agences, distributeurs et sites, sont réalisés et seront terminés d'ici fin 2014, soit 6 mois avant l'échéance réglementaire.



ACCOMPAGNER LES CLIENTS FRAGILES



› Le dispositif **Passerelle** destiné à venir en aide aux clients et sociétaires fragilisés par les accidents de la vie (décès, chômage, divorce...).

3 collaborateurs dédiés, avec l'appui de **26** accompagnants bénévoles (anciens administrateurs et collaborateurs).

63 % de clients « remis en selle »

148 nouveaux dossiers étudiés

› Banque des jours difficiles

Démarche mise en place en complément du dispositif Passerelle : elle permet de proposer un meilleur accompagnement des clients en difficulté financière afin d'éviter une fragilisation plus grande.

Testé en 2013 dans les agences de la région Anney Aravis, le dispositif sera déployé à toutes les agences Crédit Agricole des Savoie en 2014.

+ **partenariat** avec **EDF** pour aider les personnes dans les moments difficiles et les accompagner pour faire des économies d'énergie.

EN FAVEUR DU LOGEMENT

› Soutien à Habitat et Humanisme :



Aide de **75 000 €** en faveur du logement social, qui a contribué à la construction de **7** logements à Bonneville et **3** à Aix-les-Bains.

› Signature d'un partenariat avec la Fondation SOMFY « Les Petites Pierres »



La plateforme participative www.lespetitespierres.org permet de favoriser l'accès à un habitat décent et met à disposition d'associations, comme par exemple Emmaüs, un outil moderne pour mettre en lumière leur action et fédérer des donateurs souhaitant soutenir leur projet. La plateforme permet également de recevoir les dons offerts par les internautes. Le Crédit Agricole des Savoie gère les sommes perçues et s'engage à rétrocéder au fonds de dotation des Petites Pierres l'intégralité des frais de commission.

AUPRÈS DES JEUNES



› Action en faveur de jeunes défavorisés

Une journée sportive et ludique destinée à des jeunes confiés à des M.E.C.S (Maisons d'Enfance à Caractère Social) : **30** jeunes ont ainsi pu découvrir le canal de Savières, déjeuner à Chanaz et pratiquer le VTT en compagnie de champions de VTT trial.

› Muzik'CASTING

3^{ème} édition de ce tremplin musical permettant à un artiste savoyard sélectionné par les internautes de faire la 1^{ère} partie d'un concert d'un groupe musical renommé.



Cette année le groupe « Los Cobras » en 1^{ère} partie des BB Brunes !



AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES

- › **Partenariat avec les Réseaux Entreprendre Savoie et Haute-Savoie** pour aider les créateurs et repreneurs d'entreprises.
- › Partenaire historique de la **Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Savoie (CMA 73)**



Attribution de prêts Tremplin,
prêts d'honneur à taux zéro
destinés à financer
des projets de création.

› **Partenariat avec le Groupement Transfrontalier Européen (GTE)**

Le Crédit Agricole des Savoie est ainsi le référent bancaire unique sur les questions liées à la retraite. Organisation de conférences sur ce sujet.



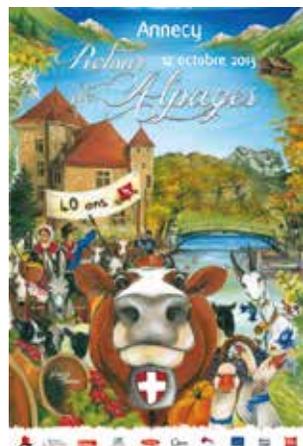
› **Partenariat avec le SYANE** (Syndicat des Énergies et de l'Aménagement Numérique de la Haute-Savoie) pour un projet de réseau très haut débit en fibre optique, d'initiative publique.

AVEC LES ASSOCIATIONS

- › **Restauration du patrimoine** : Avec la Fondation du Crédit Agricole-Pays de France, participation à hauteur de **11 000 €** à la **restauration du télégraphe Chappe** situé dans la commune de Sollières-Sardières (73) et à hauteur de **22 000 €** pour l'**aménagement d'un sentier thématique le « Sentier des Contrebandiers »** à Châtel (74).



- › **Une dotation de 30 000 €** pour une vingtaine d'associations de nos 2 départements. Choies pour leur engagement, elles sont récompensées par un soutien du Crédit Agricole des Savoie mais aussi grâce à ses clients sociétaires qui ont fait le choix d'investir dans le **livret Sociétaires**.



› **Le Retour des Alpagnes**

Fête automnale incontournable d'Annecy. Le Crédit Agricole des Savoie est aux côtés d'Annecy Tradition depuis 40 ans.

Près de **250 000 €** versés en 2013 aux associations du territoire.

Du 4 au 7 juin 2013 : une semaine dédiée aux associations, dans toutes les agences Crédit Agricole des Savoie.