



INDICATEURS



AU 31/12/2018

ca-des-savoie.fr



CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

1^{ER} BANQUIER ET ASSUREUR DES SAVOIE

709 199
clients

dont :

- 595 462** particuliers dont **55 502** frontaliers
- 54 174** professionnels
- 49 356** entreprises, collectivités locales et acteurs de l'immobilier
- 10 207** agriculteurs et coopératives



Partenaire historique de la montagne et de l'industrie des Savoie : le Crédit Agricole des Savoie est présent au capital de **plus de 110 sociétés en Savoie et Haute-Savoie** (15 nouvelles entreprises en 2018 : opérations réalisées par C2AD).



CRÉDITS

réalisations de crédits
3 440 M €

dont :

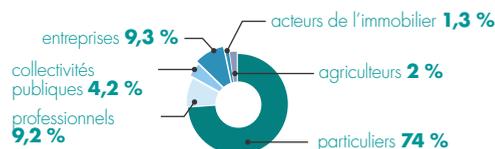
- 2 128 M €** crédits habitat dont **502 M €** crédits en CHF
- 266 M €** crédits consommation
- 60 M €** crédits trésorerie
- 986 M €** crédits investissement

Éco-prêt à taux zéro, Prêt Économie d'Énergie : **6,8 M d'€** de crédits accordés pour le financement des énergies renouvelables.



En 2018, lancement du projet CA AVANCE VERT : taux préférentiel pour le financement des véhicules verts (voitures et vélos électriques).

encours de crédits
17 168,1 M €
dont :



Part de marché crédits *



88 % de part de marché sur les installations de jeunes agriculteurs.

COLLECTE

548 082 comptes-chèques
724 499 livrets dont **36 959** livrets Sociétaires
5 111 dépôts à terme
214 884 plans et comptes épargne logement



encours de collecte
21 339,6 M €
(comptable fin de mois) dont
15 154,7 M € d'épargne bilan

Part de marché collecte bancaire *



* Sources Banque de France au 30/11/2018

CARTES



454 964 cartes bancaires dont :
163 946 cartes Sociétaires

ASSURANCES



1^{ER} bancassureur des Savoie

359 526 contrats d'assurance des biens
152 502 contrats d'assurance des personnes
394 817 assurances para-bancaires (souscrites avec un Compte à Composer)

INDICATEURS FINANCIERS

493,0 M € Produit Net Bancaire
269,1 M € charges de fonctionnement
2 249,4 M € fonds propres CRD* (soit un CRD de 19,66 % Norme Bâle 3 = 8 %)



Résultat net
141,9 M €

CONTRIBUTION LOCALE

6,5 M € Taxes locales et foncières
43 M € Investissements immobiliers et informatiques



La construction du nouveau siège de Chambéry a été confiée à l'entreprise savoyarde **Léon Grosse**.

* Capital Requirement Directive - Ratio de solvabilité bancaire.



Lancé en 2017 et basé sur le concept national, le Village by CA des Savoie est un écosystème créateur de valeur, en collaboration avec les acteurs économiques et Chambéry Grand-Lac Economie.

A la fin 2018 : **79** emplois dans les **12** startup installées (à terme, le Village pourra accueillir jusqu'à 30 startup).

L'effectif global dans les start-up a progressé de +58 % en 1 an. En moyenne, le chiffre d'affaires des start-up est de 300 000 €, en hausse de 75 % par rapport à 2017.

L'APPUI D'UN GROUPE MONDIAL

51 M de clients dans le monde
141 000 collaborateurs
+ de 10 M de sociétaires
+ de 30 000 administrateurs
Une présence dans **47** pays

1^{ER}

- bancassureur en Europe
- financier de l'économie française
- gestionnaire d'actifs européen

Pour en savoir plus :
credit-agricole.fr

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

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS LA RELATION

LES AGENCES

 **166** agences en Savoie et Haute Savoie

- dont :
- 3** agences entreprises
 - 143** agences permanentes
 - 79** en zone urbaine
 - 64** en zone rurale
 - 47** en zone montagne
 - 2** centres de décisions (Annecy et Chambéry)
 - 28** Points Verts chez les commerçants partenaires
 - 1** Centre de Relation Clients situé à Annecy-le-Vieux

 **04 50 68 73 74**

En 2018, transformation de l'agence en ligne qui devient un véritable Centre de Relation Clients avec **6 pôles spécialisés, plus de 100 conseillers** et des horaires étendus.



LES SERVICES EN LIGNE

 **654** automates dont **459** distributeurs et guichets automatiques de billets (DAB, GAB)

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

 **205 291** clients utilisateurs de Crédit Agricole en ligne

 **127 935** utilisateurs de l'appli « Ma Banque »

DES PÔLES D'EXPERTISES

-  **1** centre d'affaires du Patrimoine (et **10** espaces Banque Privée)
-  **1** centre d'affaires de l'Agriculture
-  **1** pôle Agroalimentaire
-  **1** pôle Immobilier
-  **1** pôle Développement International
-  **1** pôle Montagne et Territoire
-  **1** pôle Santé

Lancement de l'appli MON CHANGE en novembre 2018

Pour rester informé en temps réel de l'évolution des cours des devises, simuler du change ou recevoir des alertes sur les cours. Disponible sur smartphone et sur ordinateur, elle permet aussi aux clients du Crédit Agricole des Savoie, d'effectuer, à cours connu, l'ensemble de leurs opérations (achats et ventes) vers et depuis 17 devises. Ce dispositif est principalement destiné aux frontaliers qui se rendent en Suisse. A fin décembre, l'appli a été téléchargée par **+ de 5 000** personnes.



CONSEILLERS EN AGENCES ET RÉSEAUX DÉDIÉS

 **2 478** collaborateurs dont **2 313** en CDI

 **1 700** collaborateurs en agences

 **68,6 %** de l'effectif au contact de la clientèle

 **231** embauches (en CDI) en 2018

- 131** Assistants et attachés de clientèle
- 739** Conseillers de clientèle particuliers
- 313** Conseillers de clientèle professionnels et correspondants
- 23** Chargés d'entreprises agricoles
- 48** Spécialistes entreprises et collectivités locales
- 105** Conseillers en gestion de patrimoine
- 105** Conseillers Centre de Relation Clients



En 2018 création d'une **équipe de 7 conseillers** professionnels dédiés aux professionnels de santé.

LA FORMATION

 **15 494** jours de formation

- 5,5** jours de formation en moyenne par collaborateur
- 75** collaborateurs en formation par alternance
- 38** stagiaires écoles
- 211** auxiliaires vacances

LES FILIALES

 **SQUARE HABITAT** CRÉDIT AGRICOLE

70 collaborateurs
10 agences immobilières sur les deux départements
1 agence « Square Habitat Neuf » commercialisant 100 programmes labélisés dont le programme Anney Trésums



 **next bank** CRÉDIT AGRICOLE

10 agences en Suisse (dont 3 à Genève)
1 agence en ligne
1 « On the road », agence itinérante
202 collaborateurs, dont 41 nouvelles embauches (CDI) en 2018
47 641 clients



 **CRÉDIT AGRICOLE ALPES DÉVELOPPEMENT**

C2AD - Filiale dédiée au capital investissement sur le territoire
39 opérations d'investissement sur l'Arc Alpin en 2018 (pour un montant de 18,5 M €) dont **15 sur les Savoie** pour un montant de **8,5 M €**.



ERRITOIRE



UTUALISME

tous-acteurs-des-savoie.coop

AUX CÔTÉS DE NOS CLIENTS ET SOCIÉTAIRES

UNE ORGANISATION MUTUALISTE

STRUCTURE BANCAIRE



STRUCTURE MUTUALISTE



PRINCIPE MUTUALISTE
« 1 HOMME
1 VOIX »

NOS ENGAGEMENTS RELATIONNELS

-  **Relations clients**
Chaque client dispose d'un interlocuteur dédié. Les conseillers n'ont pas d'incitation financière et s'engagent à proposer des solutions en réponse aux besoins des clients.
-  **Reconnaissance de la fidélité**
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.
-  **Transparence des offres**
Le Crédit Agricole propose des solutions modulables et personnalisées pour répondre aux besoins de ses clients.
-  **Service après-vente**
Le Crédit Agricole s'engage à la transparence (fiche mémo, info tarification préalable,...). Les clients disposent d'un délai de rétractation de 30 jours.
-  **Indice de recommandation**
Le Crédit Agricole s'engage à améliorer la satisfaction de ses clients et à les interroger sur la qualité des services et des offres.

135 369
clients et sociétaires
bénéficiaires du **programme de fidélité** en 2018

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.

ACCOMPAGNER LES CRÉATEURS D'ENTREPRISES

Partenaire depuis de nombreuses années de grands réseaux de soutien à la création d'entreprise :



31 prêts Tremplin,
prêts d'honneur à 0 %
pour **399 250 €**

ACCOMPAGNER LES CLIENTS FRAGILES

› Le Point Passerelle

Destiné à venir en aide aux clients et sociétaires fragilisés par les accidents de la vie (décès, chômage, divorce...).



3 conseillers « Passerelle »,
avec l'appui de **23 accompagnants bénévoles**



75 % de clients
« remis en selle »
sur les **2 départements**



225 nouveaux dossiers
étudiés en 2018

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.



Lancement de l'association « Ma chance moi aussi » à Chambéry

Le Crédit Agricole des Savoie et la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement ont souhaité soutenir l'association sur Chambéry à hauteur de **60 000 €**.

L'association apporte un suivi pédagogique et éducatif aux enfants fragilisés, issus de parents en difficultés éducatives dans les quartiers prioritaires. Elle œuvre pour que chaque enfant, en particulier les plus vulnérables, reçoive une éducation qui lui permette de se construire un avenir.

ENCOURAGER L'INSERTION SOCIO-ÉCONOMIQUE

En collaboration avec la **Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement** qui mène des actions en faveur de l'autonomie socio-économique des personnes en France, le Crédit Agricole des Savoie soutient des projets importants.



› Aux côtés des Banques Alimentaires 73 et 74

Participation à la grande **Collecte Nationale des Banques Alimentaires** qui a lieu chaque dernier weekend de novembre. Élus et salariés sont présents sur le terrain aux côtés des « gilets oranges ». La communication pour soutenir les dons est relayée dans toutes les agences des 2 départements. En 2018, en plus, ce sont **35 000 €** qui ont été versés pour participer à l'aménagement des nouveaux locaux de la Banque Alimentaire de Savoie.

› L'insertion par le logement

Le Crédit Agricole des Savoie s'engage depuis plusieurs années aux côtés de :

l'association Habitat et Humanisme

qui agit, depuis plus de 25 ans, en faveur du logement et de l'insertion des familles et personnes seules en difficulté.

Les Petites Pierres

Plateforme participative, initiée par la Fondation Somfy, qui a pour but de favoriser l'accès à un habitat décent.



Soutien à la cantine savoyarde

Le Crédit Agricole des Savoie s'est associé au projet d'installation d'une climatisation dans la cuisine de La Cantine Savoyarde, association qui distribue des repas chauds 365 jours par an aux plus démunis. Via son partenariat avec la plateforme des Petites Pierres, la Caisse Régionale a doublé les dons effectués par les internautes, soit un total de **9 500 €** versés à l'association.

UNE BANQUE ENGAGÉE AU COEUR DES DEUX SAVOIE

APPUYER LES INITIATIVES LOCALES ET SOLIDAIRES

Le Crédit Agricole des Savoie est un partenaire et mécène actif du monde associatif. Ses interventions sont variées (subventions, dons en nature, fabrication de supports de communication...) et concernent divers domaines.



74 projets reçus, retenus et financés sous forme de dons en 2018

70 905 € collectés

959 € montant moyen versé aux porteurs de projets

50% des dons se situent entre 10 et 50 €

254 nombre total de donateurs

3,43 nombre moyen de donateurs par projet

958 € Montant moyen des dons par prêteur

Solidarité incendie de Faverges

Suite à l'incendie de Faverges (74) en juillet 2018, et sous l'impulsion de la Caisse Locale, une association a été créée : « Solidarité incendie Faverges ».

L'aide financière récoltée via la plateforme Tous acteurs a permis d'aider 27 personnes sinistrées.



En montagne

• Partenaire de nombreux réseaux professionnels (Ecoles de Ski Français, Domaines Skiables Français, Guides de Haute Montagne, Outdoor Sport Valley, ...).

• Soutien de manifestations sportives ou culturelles (High Five Festival, Tous en piste à Val Cenis, festival du Grand Bivouac...) ou encore de manifestations solidaires, comme Glisse en Cœur. Partenaire de ce rendez-vous incontournable de l'hiver au Grand-



Bornand (74) depuis sa création, les équipes Crédit Agricole des Savoie se sont mobilisées en 2018 au profit de l'association « Thelma for Anna » (aides aux familles avec enfants porteurs de troubles du spectre autistique).

Le sport comme école de la vie

Judo

- Soutien aux 2 comités départementaux de Judo (73 et 74).
- Accompagnement du club de la Motte Servolex (73).
- Participation d'un jeune savoyard à l'Académie Teddy Riner.



Foot

- Partenaire de tous les footballs : accompagnement de nombreux licenciés et clubs amateurs.
- Organisation de 8 journées Festifoot pour les enfants de 6 à 8 ans.

Courses à pied

Partenaire de courses emblématiques : l'Ancilevienne, la Nivolet Revard et l'Agglo City Run et participation à « Anney / Chambéry court pour Handisport ».

PROMOUVOIR L'EXCELLENCE TERRITORIALE

- Organisation du concours Talents Gourmands, en partenariat avec le Bottin Gourmand, auprès de 3 catégories de professionnels : les agriculteurs, les artisans des métiers de bouche, les restaurateurs. En 2018, le président du jury du concours Talents Gourmands des Savoie était Pierre Marin, chef étoilé du Restaurant Lamartine au Bourget du Lac.
- Partenaire majeur du concours « Un des Meilleurs Ouvriers de France ».



VALORISER LE PATRIMOINE



Le Crédit Agricole des Savoie dans le cadre de sa commission Patrimoine participe à la préservation du patrimoine, en lien avec la Fondation Crédit Agricole Pays de France.



Le bureau-bibliothèque de l'artiste Michel BUTOR à Lucinges (74).

Ce bureau qui fut la maison de l'artiste deviendra en 2019 un lieu de visite et d'exposition sur le thème des livres d'artistes. Ce sont 15 000 € qui ont été versés, afin de préserver et rendre accessibles les œuvres de cet artiste à la renommée internationale, véritable pan de notre patrimoine culturel.

FAVORISER LA CULTURE MUSICALE

Muzik' Casting

Tremplin musical organisé avec la Fédération Rhône-Alpes du Crédit Agricole. En 2018, la 8^{ème} édition a permis au groupe DUB SILENCE, de jouer en 1^{ère} partie de Hoshi devant plus de 2 900 personnes.



Orchestre des Pays de Savoie

Le Crédit Agricole des Savoie est mécène privilégié de l'orchestre depuis 2014.

Musilac

Le Crédit Agricole des Savoie est le partenaire bancaire exclusif de Musilac. Accompagnement du plus grand événement poprock de la région Auvergne Rhône-Alpes, qui s'est déroulé en 2018 à la fois à Chamonix (en avril) et à Aix-Les-Bains (en juillet). Places offertes, jeux concours, invitations, cadeaux et challenges internes furent au programme.



DE NOMBREUX AVANTAGES AVEC LA CARTE SOCIÉTAIRE



Au total 58 réductions ou offres sont reliées à la carte Sociététaire. Randonnées en motoneige, magasins de produits locaux, musées ou monuments, remises sur des skis...

Pour les découvrir, rendez-vous sur : tous-acteurs-des-savoie.coop/avantages

AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT

- Rénovation des agences et des sites administratifs.
- Actions pour diminuer les déplacements des collaborateurs.
- Réduction et recyclage du papier.
- Réduction des déchets.
- Recyclage des cartes bancaires.
- Financement des énergies renouvelables auprès des particuliers, professionnels ou collectivités locales.



100 % de l'électricité consommée en agence est issue de sources renouvelables



97 482 cartes bancaires périmées recyclées (soit 507 kg)



451 980 clients détenteurs des e-documents

Pour en savoir plus, consultez notre rapport DPEF (Déclaration Performance Extra-Financière) sur notre site : ca-des-savoie.fr > rubrique Votre Caisse Régionale.