



DÉCLARATION DE
PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE
2019

 CRÉDIT AGRICOLE
DES SAVOIE

SOMMAIRE

Édito.....	P3
Notre modèle d'affaires 2018	P 4
Modèle coopératif.....	P 6
Organisation du Groupe.....	P 7
Déclaration de Performance Extra-Financière.....	P 8
Note méthodologique.....	P 9
1. Atteindre l'excellence dans nos relations avec nos sociétaires et clients.....	P 17
1.1. Affirmer notre modèle de banque universelle de proximité.....	P 18
1.2. Être une banque multicanale de proximité.....	P 20
1.3. Être la banque partenaire de nos clients.....	P 24
1.4. Placer l'éthique au cœur de notre relation client.....	P 30
2. Contribuer au développement économique des territoires et à l'environnement	P 39
2.1. Créer de la valeur au bénéfice des territoires	P 40
2.2. Faire grandir les projets locaux	P 43
2.3. Soutenir la création et le développement des entreprises.....	P 44
2.4. Investir dans nos domaines d'excellence.....	P 49
3. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste	P 61
3.1. Être une organisation coopérative et mutualiste.....	P 62
3.2. Des élus formés et compétents.....	P 68
3.3. Valoriser les clients sociétaires.....	P 69
3.4. Communiquer sur nos actions coopératives et mutualistes.....	P 71
4. Partager des pratiques sociales responsables avec nos collaborateurs.....	P 73
4.1. Recruter de façon pérenne sur le territoire et conserver les talents.....	P 74
4.2. Développer la formation	P 81
4.3. Promouvoir la diversité.....	P 83
4.4. Agir en employeur responsable	P 87
5. Cultiver une responsabilité sociétale et environnementale forte sur les territoires.....	P 93
5.1. Être utile aux territoires.....	P 95
5.2. Accompagner les clients et personnes en difficulté	P 100
5.3. Encourager l'insertion socio-économique	P 102
5.4. Agir pour l'environnement	P 104
6. Zoom sur la filiale CA next bank : l'expertise transfrontalière.....	P 111



EDITO



« Nous avons le plaisir de vous présenter notre première « Déclaration Performance Extra-financière » (DPEF). Le choix des mots a son importance. Il ne s'agit plus de couvrir une liste d'informations imposées par le législateur mais d'expliquer comment notre entreprise répond aux risques extra-financiers auxquels elle est confrontée. C'est assez naturel pour notre entreprise, car la notion de responsabilité est ancrée depuis longtemps dans la stratégie même du Crédit Agricole des Savoie. Cette synthèse privilégie les informations relatives au modèle économique de l'entreprise, aux valeurs qui l'animent, à la gouvernance et à sa contribution au développement économique durable à moyen et à long terme. La DPEF renseigne également le lecteur sur les grandes évolutions de l'écosystème dans lequel le Groupe agit et sur son appétence aux risques. »

Eric Vial

Président du Crédit Agricole des Savoie



« La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) est un document majeur pour le Crédit Agricole des Savoie. Il doit être un levier d'innovation et un guide au service de la stratégie qui positionne la Caisse Régionale comme un acteur engagé en faveur des territoires, en agissant au cœur de l'économie des Savoie comme une banque responsable. C'est selon cette ligne directrice que le Crédit Agricole des Savoie accompagne depuis toujours l'ensemble de ses parties prenantes, clients particuliers, professionnels, collectivités, mais aussi fournisseurs et partenaires, et sur l'ensemble de ses métiers : collecte et gestion de l'épargne, financement et investissement, assurances, immobilier. Il entend continuer à le faire de manière durable, en soutenant tous les projets à impact positif, car c'est l'intérêt du territoire et des femmes et des hommes qui le font vivre. »

Laurent Bennet

Directeur Général du Crédit Agricole des Savoie

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2018



NOS VALEURS guident nos actions vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement au quotidien.

PROXIMITÉ • RESPONSABILITÉ • SOLIDARITÉ

NOS RESSOURCES



DES FEMMES ET DES HOMMES

2 478 collaborateurs et **864** administrateurs au service du territoire et de ses acteurs



NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

- **64** caisses locales
- **2** centres de décisions
- **166** agences
- **1** Centre de Relation Clients à distance
- **654** automates dont 459 distributeurs et guichets automatiques de billets (DAB et GAB)
- **28** Points Verts
- **1** Point Passerelle
- **1** Village by CA des Savoie



NOTRE CAPITAL FINANCIER

2 249,4 M€ fonds propres



NOS PÔLES D'EXPERTISE

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



NOS FILIALES

- Square Habitat
- CA Next Bank
- Crédit Agricole Alpes Développement

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

ÊTRE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS

Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quels que soient leurs projets, leur localisation, leur situation.

Banque de la relation client, nous accompagnons tous les clients dans la durée, de façon globale et personnalisée.

709 199 clients dont **315 300** sont sociétaires

- **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.

NOS DOMAINES D'ACTIVITÉS CLÉS

• **Banque** • **Assurance** • **Immobilier**

NOS PRODUITS ET SERVICES

- Épargne
- Crédits
- Services bancaires
- Assurances de biens et de personnes
- Assurance-vie et prévoyance
- Promotion immobilière
- Financements spécialisés

NOS FORCES

- Nous sommes une entreprise solide financièrement avec **89,90 % des résultats conservés au service de l'économie de notre territoire.**
- Notre **gouvernance**, qui s'appuie sur des administrateurs élus par nos sociétaires.

NOS MISSIONS

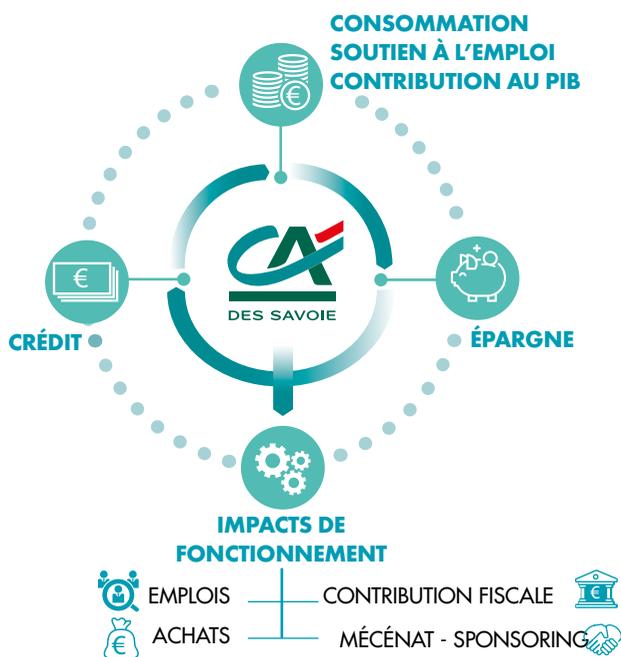


- accompagner nos clients dans la réussite de leurs projets de vie,
- contribuer au développement socio-économique de notre territoire,
- affirmer notre modèle de banque coopérative, qui repose sur le principe de vote démocratique : **une personne = une voix.**

NOS RÉSULTATS

Un modèle de distribution permettant une relation 100 % HUMAINE ET 100 % DIGITALE

Banque multicanale de proximité, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100 % à distance et/ou accès physique, pour une expérience optimale.



- **70 %** des clients interrogés déclarent être satisfaits des services des agences
- **39 %** des clients recommandent le Crédit Agricole
- **205 291** utilisateurs de Crédit Agricole en Ligne
- **127 935** utilisateurs de l'appli Ma Banque

• **70/100** : IER collaborateurs
(Indice d'Engagement et de Recommandation)

- **493,0 M€** de PNB (Produit Net Bancaire)
- **141,9 M€** de résultat net
- **89,9 %** des résultats conservés localement

1^{er} bancassureur des Savoie

- avec **512 028** contrats en assurance des biens et des personnes
- **17 168,1 M€** d'encours de crédit
- **21 339,6 M€** d'encours d'épargne
- **687,3 M€** d'encours livret sociétaire
- **1 141 M€** investis en mécénat sponsoring

12 start-up hébergées au Village by CA des Savoie au 31/12/18 soit **6 de +** par rapport au 31/12/17

- Nous plaçons **les femmes et les hommes au cœur** de nos finalités.
- Notre **vision à long terme.**
- Notre **proximité relationnelle.**

- Notre **implication** au plus près des territoires pour faire grandir les **projets locaux** (décisions locales, investissements dans des projets locaux...)
- Notre **soutien à l'innovation** en créant des liens sur les territoires et en **accompagnant les transitions économiques et sociétales.**

MODÈLE COOPÉRATIF

STRUCTURE COOPÉRATIVE

10 M
de sociétaires



30 060
administrateurs



2 406
Caisses Locales



CONSEIL D'ADMINISTRATION
de la Caisse Régionale



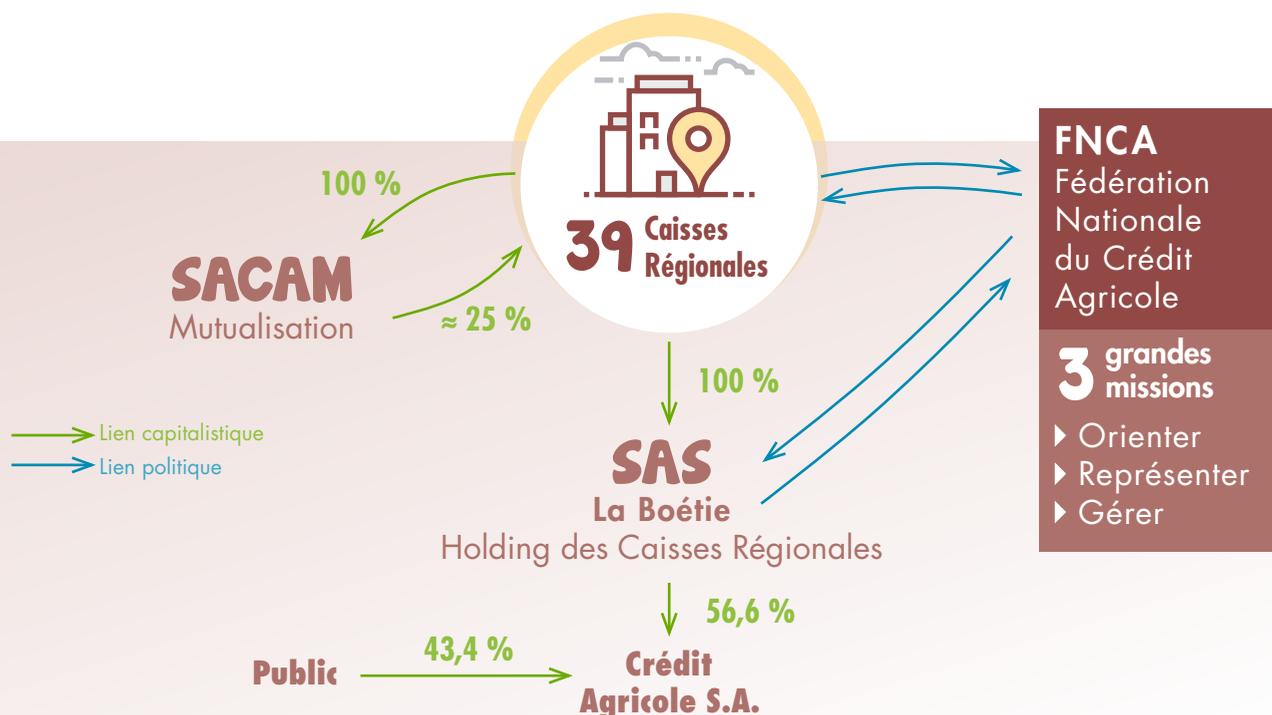
STRUCTURE COMMERCIALE

24 M
de clients

72 928
collaborateurs

7 000
agences

DIRECTION
de la Caisse Régionale



Source : "Pacte coopératif et territorial" Rapport de responsabilité sociale des Caisses Régionales du Crédit Agricole

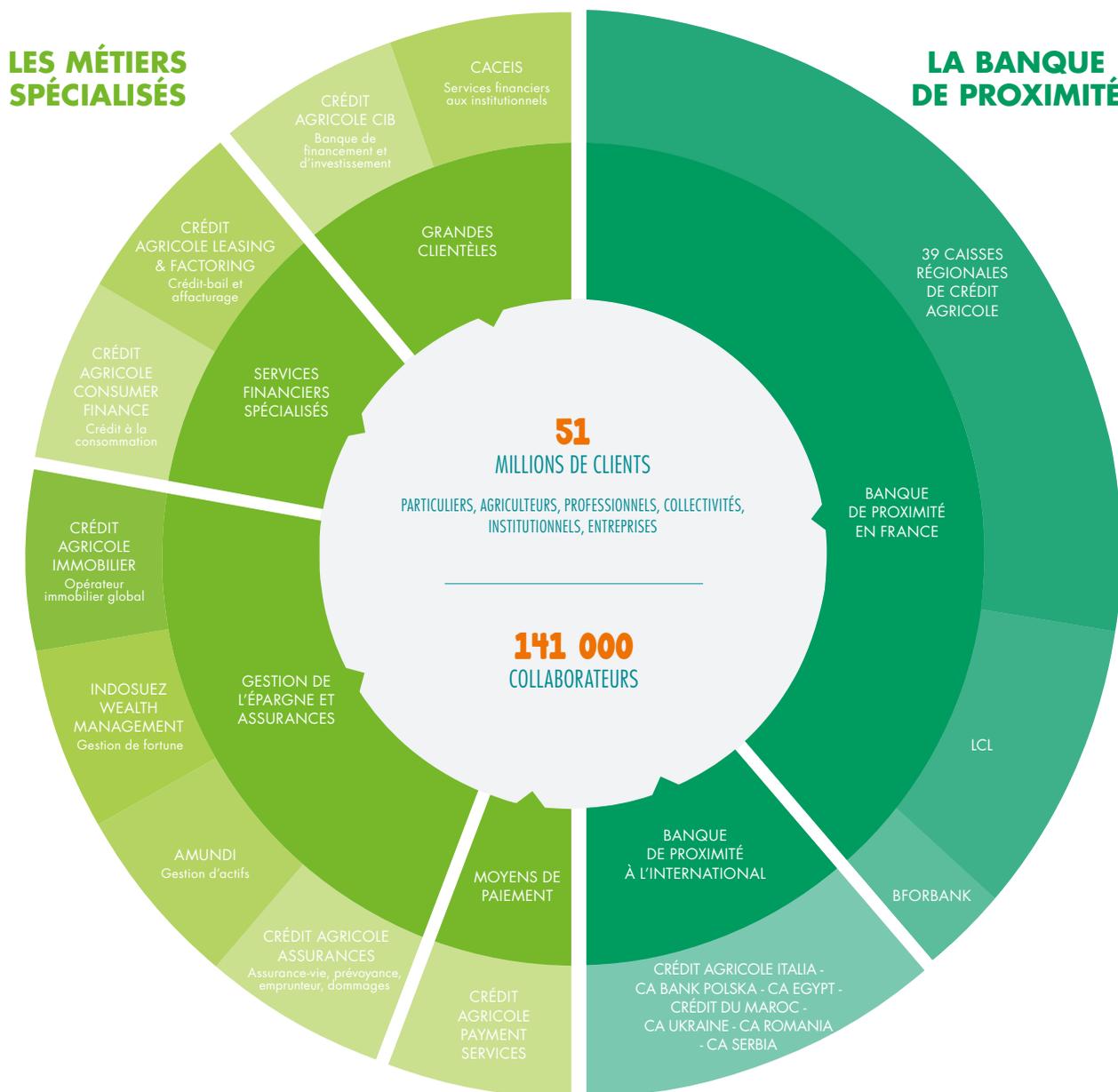
ORGANISATION DU GROUPE

Plus de **10 millions de sociétaires** sont à la base de l'organisation coopérative du Crédit Agricole. Ils détiennent sous forme de parts sociales le capital de plus de **2 400 Caisses Locales** et désignent chaque année leurs représentants : plus de **30 000 administrateurs** qui portent leurs attentes au cœur du Groupe.

Les Caisses Locales détiennent l'essentiel du capital des **39 Caisses Régionales**.

Les Caisses Régionales sont des banques régionales coopératives qui offrent à leurs clients une gamme complète de produits et services. L'organe de réflexion des Caisses Régionales est la Fédération Nationale du Crédit Agricole, lieu où sont débattues les grandes orientations du Groupe.

À travers **SAS Rue La Boétie**, les Caisses Régionales sont l'actionnaire majoritaire à 56,3 % de **Crédit Agricole S.A.** qui coordonne, en liaison avec ses filiales spécialisées, les stratégies des différents métiers en France et à l'international.



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

La Directive européenne du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières transposée par ordonnance du 19 juillet 2017 et décret du 9 août 2017 induit un changement profond de la communication extra-financière. L'exercice de reporting réalisé jusqu'alors, qui consistait en la fourniture d'une liste d'informations données, se transforme en véritable Déclaration de Performance Extra-Financière.

Cette nouvelle réglementation impose désormais à tous les établissements respectant certains critères (*), d'identifier les risques significatifs suscités par leur activité en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, puis de fournir des informations concernant les politiques mises en place pour prévenir ces risques majeurs et atténuer leur survenance.

Le Crédit Agricole des Savoie a choisi de présenter sa Déclaration de Performance Extra-Financière en l'intégrant dans les 5 engagements de son Pacte Coopératif et Territorial. Le chapitre 6 consacré à la filiale CA next bank ne rentre pas dans ce cadre. Bien qu'étant partie intégrante du périmètre financier consolidé du Crédit Agricole des Savoie, la filiale Crédit Agricole next bank n'est pas représentée dans les indicateurs de la Caisse Régionale des Savoie, exception faite de l'indicateur CRD. L'ensemble du chapitre 6 est donc exclu de la Déclaration de Performance Extra-Financière du Crédit Agricole des Savoie.



(*) Sont concernées par cette réglementation :

- Les sociétés cotées ayant un total bilan supérieur à 20 M€ ou un chiffre d'affaires net supérieur à 40 M€ avec un nombre moyen de salariés permanents supérieurs à 500.
- Les sociétés non cotées ayant un total bilan supérieur à 100 M€ ou un chiffre d'affaires net supérieur à 100 M€ avec un nombre moyen de salariés permanents supérieurs à 500.



NOTE MÉTHODOLOGIQUE

La Déclaration de Performance Extra-Financière a été réalisée en 4 temps :

Définition de l'univers des risques associés à la Responsabilité Sociale/Sociétale de l'Entreprise

La Déclaration de Performance Extra-Financière se structure autour de 4 thématiques :

Social, sociétal
Environnement
Lutte contre la corruption
Droits de l'homme

Les problématiques associées au gaspillage alimentaire, à l'alimentation responsable, au respect du bien-être animal ainsi qu'à l'économie circulaire n'étant pas directement liées aux activités du Crédit Agricole des Savoie, ces sujets ont été exclus du périmètre de la Déclaration de Performance Extra-Financière de la Caisse Régionale.

Ensuite, afin de pouvoir identifier les risques matériels associés aux thématiques précitées en lien plus spécifiquement avec l'activité de la Caisse Régionale des Savoie, **plusieurs sources** ont été utilisées :

- **Le document «ateliers démarche RSE» fourni par Crédit Agricole SA** : des questionnaires ont été administrés au printemps 2017 auprès d'échantillons constitués d'individus issus du grand public, de collaborateurs de diverses filiales du Groupe mais aussi de personnes travaillant pour les partenaires d'affaires du Groupe (fournisseurs,...) en vue d'identifier les grands risques RSE du secteur financier. Les résultats obtenus ont été pondérés selon un baromètre interne et externe d'importance pour les parties prenantes versus importance pour le Groupe. Une première matrice a ainsi émergé faisant ressortir une dizaine d'enjeux prioritaires avec des risques rattachés.

- **Les pactes Coopératifs et Territoriaux** du Crédit Agricole des Savoie des éditions précédentes présentent les actions de la Caisse Régionale menées chaque année sur le terrain: ils permettent ainsi de mettre en lumière là où il est important d'être présent pour soutenir le territoire et donc potentiellement les risques contre lesquels le Crédit Agricole des Savoie s'efforce déjà de lutter depuis plusieurs exercices.

- **Le document d'aide à la Déclaration de Performance Extra-Financière fourni par Crédit Agricole SA et la Fédération Nationale du Crédit Agricole** a permis de positionner les risques identifiés lors des ateliers démarche RSE organisés par Crédit Agricole SA autour des 5 enjeux des Pactes Coopératifs et Territoriaux réalisés par les Caisses Régionales.

- **Le projet d'entreprise Virtuose Acte II** du Crédit Agricole des Savoie projette la Caisse Régionale dans l'avenir et permet ainsi d'appréhender les risques et opportunités associés à son environnement.

Ces 4 sources ont permis d'établir une première liste comprenant un peu moins de 25 risques matériels principaux relatifs à l'activité de la Caisse Régionale sur le territoire des Savoie en lien avec la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Hiérarchisation des risques

En vue d'établir une hiérarchie parmi la vingtaine de risques identifiés, **deux variables ont été confrontées** : la gravité et la probabilité d'occurrence du risque brut concerné, c'est-à-dire sans tenir compte du niveau de maîtrise du risque au niveau de la Caisse Régionale. Le risque brut fait donc référence au risque attendu avant mise en place de toute politique ou action pour lutter contre.

- La dimension « **gravité** » a été appréhendée à travers 4 types d'impacts possibles : impact sur l'image/la réputation, impact sur la perte d'activité, impact en termes de sanction réglementaire et impact en termes de sanction pénale. Pour chaque type d'impact, une échelle de 1 à 4 a été définie allant de :

1. Faible ou inexistant,
2. Significatif,
3. Fort,
4. Majeur.

Pour chaque type d'impact, des « échelles » précisant spécifiquement ce à quoi correspondent les niveaux 1, 2, 3 et 4 ont été déterminées.

- La **probabilité** d'occurrence a également été appréhendée sur une échelle de 1 à 4 allant de :
1. Rare (moins d'un cas tous les 5 ans),
 2. Faible (moins d'un cas tous les 3 ans à un cas tous les 5 ans),
 3. Occasionnelle (moins d'un cas par an à un cas tous les 3 ans),
 4. Fréquente (plusieurs cas par an à un cas par an).

La liste de risques établie en étape 1 a été soumise à des **interlocuteurs internes identifiés comme spécialisés dans leur domaine afin qu'ils puissent juger de la « gravité » et de la « probabilité d'occurrence » pour chacun des risques bruts les concernant**. Les personnes ayant participé à la cotation effectuée sont par ordre alphabétique :

- **Romain ADAM**, Maire du Village by CA des Savoie
- **Anne-Marie BOSSAY**, Chargée d'activités Epargne et Flux
- **Paul BRION**, Responsable du Service Statistiques et Contrôle de Gestion
- **François CHAPSAL**, Responsable du Service Trésorerie Finances
- **Audrey DURAND**, Responsable de l'Unité Gestion et Pilotage des Ressources Humaines
- **Jean-Paul DRIVON**, Chargé de mission Ressources Humaines, correspondant Diversité et Ergonomie, Handicap & Emploi (HECA)
- **Manuel GAUDRY**, Responsable du Service Engagements spécialisés
- **Jean-Marie GRANDCHAMP**, Chargé Instruction Crédits aux Particuliers
- **Denis GUIGLIO**, Responsable du Service Conformité, sécurité financière
- **Catherine GUINET**, Responsable de l'Unité Formation
- **Claire LEMOT**, Responsable de l'Unité Relations et parcours client
- **Yves MARTIN**, Responsable du Service Animation du Mutualisme
- **Sylvie MOTTE**, Acheteuse

Une fois les notes attribuées par les spécialistes pour chacun des risques, la règle dite du « maillon faible » a été appliquée à la variable « Gravité ». Cela signifie que par défaut, a été retenue, la valeur la plus élevée attribuée parmi les 4 types d'impacts possibles. Cette valeur la plus forte a ensuite été multipliée à la cotation obtenue au niveau de la probabilité d'occurrence et une note finale a ainsi pu être établie pour chacun des risques identifiés en étape 1.

Evaluation du risque résiduel

10 risques bruts principaux en lien avec notre Responsabilité Sociale/Sociétale d'Entreprise ont ainsi pu être dégagés :

1 principal avec la note de 16 :

- L'absence ou dégradation de l'écoute clients

8 secondaires avec la note de 12 :

- La discrimination de la clientèle au regard de son âge, sa catégorie socioprofessionnelle ou encore son patrimoine
- La non-intégration du virage digital
- L'absence d'éthique et de déontologie
- La non-adéquation des produits aux conséquences du changement climatique
- Le manque d'attractivité et de rétention des talents en interne
- L'absence de promotion interne des salariés
- La discrimination en interne
- La mauvaise qualité de vie au travail

1 tertiaire avec la note de 9 :

- L'absence de formation aux salariés

Définition des politiques et plans d'actions

I. L'absence ou la dégradation d'écoute clients : l'écoute est considérée comme un élément-clé de la relation clients. Son absence peut entraîner une fuite des clients vers des solutions concurrentes. L'opportunité associée consiste à **écouter les clients pour mieux les satisfaire.**

Pour lutter contre ce risque au niveau de la Caisse Régionale, des actions au fil de l'eau de **rappel de 100 % des clients détracteurs** (mécontents) sont effectuées en vue de limiter les impacts en termes d'attrition (perte d'activité) et d'image. Le **traitement des réclamations** est effectué en identifiant les motifs d'insatisfaction des clients pour pouvoir en tenir compte dans la réponse apportée et ainsi améliorer la qualité de service. En parallèle, des **plans d'action qualité sont déployés sur l'ensemble des marchés suite aux mesures effectuées au niveau des IRC** (Indice de Recommandation Client).

Des indicateurs chiffrés associés au délai moyen de traitement des réclamations, au pourcentage des réclamations traitées en moins de 10 jours et à nos IRC, sont présentés en paragraphe 1-4.

II. La discrimination de la clientèle au regard de son âge, sa catégorie socioprofessionnelle ou son patrimoine renvoie à la volonté de l'établissement de ne proposer ses produits et services qu'à une certaine typologie de clients présentant des critères définis, sous-entendu à ne pas servir l'ensemble de la population et donc à contribuer à une exclusion, à un isolement d'une frange de personnes. L'opportunité associée consiste à **affirmer notre modèle de banque universelle de proximité.**

Pour cela, la Caisse Régionale souhaite suivre et apporter un niveau optimum de couverture à ses clients et profils de clients les moins contactés. Le dispositif sera encore amélioré en 2019 avec la mise en place d'un outil permettant d'une part, un suivi en temps réel et d'autre part, un partage plus efficace aux parties-prenantes. Des plans d'action à destination des clients les moins contactés/vus consistent en la mise en place de solutions de relance et d'amélioration de la prise en charge des besoins clients.

Au-delà des clients peu vus ou contactés, il existe déjà depuis plusieurs années au sein de notre Caisse Régionale deux dispositifs réservés aux personnes en difficulté :

- la « **banque des jours difficiles** » s'adresse à la clientèle identifiée comme « fragile ». Davantage d'informations concernant cette offre est disponible en paragraphe 1-3.
- **Passerelle** concerne plus spécifiquement les personnes ayant subi un accident de la vie.

Les indicateurs concernant le nombre de dossiers Passerelle et le nombre de sorties favorables sont consultables en paragraphe 5-2.

III. La non-intégration du virage digital.

Dans une économie qui s'accélère et se mondialise, les entreprises ont besoin d'adopter une organisation plus agile. La digitalisation est devenue un passage obligé pour rester compétitif, conserver voire développer ses parts de marché en s'adressant à la population la plus large possible. L'opportunité associée dans notre secteur consiste donc en la mise en place d'un **modèle de distribution 100 % digital et 100 % humain**.

Pour cela, le Crédit Agricole des Savoie veille à l'amélioration et la fluidification du parcours omnicanal de ses clients. En 2019, une interface collaborateur facilitant la vision multicanale sera mise en place. Les niveaux de performance des actions marketing sont suivis par canal de contact (physique versus digital) et des campagnes d'information au profit des clients visent à mieux faire connaître les avantages proposés par les outils digitaux développés par la Caisse Régionale.

IV. L'absence d'éthique et de déontologie.

Ce risque fait référence au non-respect de la charte éthique et règles de déontologie régissant la profession. Cela concerne par exemple la non-prise en compte des besoins des clients, le défaut de conseil ou simplement le manquement d'informations concernant les produits commercialisés. Ce risque renvoie également au non-respect de la réglementation associée à la lutte contre la corruption, contre le blanchiment et le financement du terrorisme ou encore au non-respect de la réglementation sur les sanctions internationales. Plus récemment, le débat autour de l'absence de protection des données personnelles des clients a été au cœur du sujet. Le non-respect de ces obligations, règles peut entraîner non seulement des sanctions financières pour l'entreprise concernée mais ce sont également son image et en conséquent son niveau d'activité qui risquent d'en pâtir. L'opportunité associée consiste à **placer la conformité au cœur de notre relation clients pour une meilleure qualité de services**.

Pour cela, un dispositif de contrôles internes permanents permet de veiller à l'application des obligations professionnelles existantes. En parallèle, les collaborateurs sont régulièrement formés aux dispositifs de prévention en matière de bonnes pratiques commerciales.

Les indicateurs relatifs aux nombres et pourcentage de salariés formés au dispositif de prévention et lutte contre la fraude sont disponibles en paragraphe 1-4.

V. La non-adéquation des produits aux conséquences du changement climatique

concerne tous les marchés (particuliers, professionnels, agriculteurs). A la fois complexe et globale, la lutte contre le changement climatique est résolument l'un des défis majeurs du XXI^{ème} siècle et les conséquences se feront ressentir à travers des prismes multiples : scientifique avec la recherche de solutions nouvelles, politique avec l'application de nouvelles décisions et obligations et nécessairement économique puisque la résultante finale des deux prismes

précédents sera l'incitation à opter pour des biens et services « climat » compatibles. L'opportunité associée consiste à **accompagner les transitions énergétiques des territoires en développant et proposant des offres et produits pour lutter contre le changement climatique**, de type offres vertes, Investissement Socialement Responsable ou autre épargne à impact positif.

Au Crédit Agricole des Savoie, en matière d'épargne, ce risque est en partie couvert par les fonds ISR proposés par Amundi, dont les objectifs sont :

- investir dans des entreprises œuvrant dans la thématique environnementale (énergies renouvelables, gestion de l'eau, etc.)
- investir dans des projets sociétaux
- contribuer à l'aide aux pays en développement sur des projets écologiques, économiques et sociaux.

Les principaux fonds proposés dans ce domaine sont Amundi Valeurs Durables et Amundi AFD Avenirs Durables. Des indicateurs concernant le volume distribué en euros en matière de fonds ISR sont consultables en paragraphe 2-4.

En matière de crédit aux particuliers, la Caisse Régionale distribue des Prêts Economie d'Energie (PEE) ainsi que des Eco Prêts à Taux Zéro (Eco PTZ).

Les nombres de dossiers et montants financés en énergies renouvelables sont présentés en paragraphe 2-4.

Enfin, depuis 2018, le Crédit Agricole propose des prêts à la consommation destinés plus spécifiquement au financement de véhicules verts.

VI. Le manque d'attractivité et de rétention des talents en interne fait référence à la difficulté pour une entreprise de recruter et conserver le personnel nécessaire à son bon développement. L'humain représente l'un des facteurs clé de réussite de l'entreprise. L'opportunité associée consiste à effectuer un **recrutement de manière pérenne sur le territoire**.

Pour cela, le Crédit Agricole des Savoie a mis en place une politique responsable de l'emploi et s'efforce de recruter de manière innovante via par exemple des jobs dating, de la cooptation.

Plus d'informations avec notamment la présentation d'indicateurs relatifs au nombre d'employés embauchés sur l'année et au nombre de départs volontaires sont développés en paragraphe 4-1

VII. L'absence de promotion interne des salariés peut avoir des conséquences en termes de démotivation du personnel et pour aller plus loin en termes de mobilisation dans l'atteinte des objectifs fixés par une entreprise. L'opportunité associée consiste donc naturellement en la valorisation et le **développement de la promotion interne**.

Pour cela, des entretiens sont régulièrement planifiés tout au long de la carrière de chaque collaborateur : les entretiens professionnels permettent ainsi aux salariés de faire part à leur hiérarchie de leurs souhaits en termes de projets professionnels et les revues d'effectifs sont l'occasion d'identifier les personnes pouvant correspondre à une opportunité en matière de Ressources Humaines.

VIII. La discrimination en interne peut prendre plusieurs formes : l'origine, la nationalité, le sexe, l'âge des collaborateurs... Elle peut aussi s'exercer au niveau du handicap, de la santé. L'opportunité associée consiste en la **promotion de la diversité et la garantie de l'équité**.

En matière de santé et handicap, le Crédit Agricole des Savoie donne **priorité aux compétences** : les sessions de recrutement sont ouvertes à tous et aucune question en matière de handicap n'est abordée.

Un **diplôme universitaire avec l'IUT d'Annecy-le-Vieux ouvert aux personnes en situation de handicap**, avec signature d'un contrat de professionnalisation permet de former chaque année entre 5 et 8 alternants.

Un groupe en vue de sensibiliser tous les collaborateurs aux aspects Ergonomie et Santé est régulièrement animé et alimenté sous notre réseau social d'entreprise Chatter.

Enfin, des animations sous forme de **rendez-vous santé** sont organisées plusieurs fois par an avec en 2018, un focus sur les thèmes relatifs à l'audition et à la nutrition.

Des indicateurs chiffrés correspondant au taux de salariés handicapés, au nombre de contrats de professionnalisation sont développés en paragraphe 4-3.

En matière de lutte pour l'égalité hommes/femmes, des accords concernant l'égalité professionnelle hommes / femmes ont été ratifiés par la Caisse Régionale. Des indicateurs relatifs aux nombres de femmes cadres et dans les postes d'emploi supérieurs sont présentés en paragraphe 4-1.

IX. La mauvaise qualité de vie au travail a un réel impact sur la performance de l'entreprise en générant une atmosphère pesante et n'incitant pas les salariés à communiquer et à s'investir. Un **mauvais climat social** témoigne d'un profond malaise au sein de l'entreprise et perturbe la communication interne. Or, une entreprise peut difficilement fonctionner si la communication horizontale ou verticale n'est pas effective. L'opportunité associée consiste à **se comporter en employeur responsable** sur les questions de la santé et sécurité de ses salariés et pour aller plus loin à mesurer la satisfaction et l'engagement des collaborateurs pour en tenir compte dans une démarche d'amélioration continue.

Le Crédit Agricole des Savoie mesure ainsi depuis 2017 l'Indice d'Engagement et de Recommandation de ses collaborateurs.

Pour les collaborateurs travaillant en lien avec la clientèle, des formulaires ont été mis en place en vue de recenser les incivilités dont ils ont été victimes et un rendez-vous avec un médecin est organisé si nécessaire. A la demande des

personnes travaillant en contact direct avec la clientèle, un système de télésurveillance peut facilement être déclenché en cas de problèmes. Enfin, afin de contribuer au bien-être de ses collaborateurs de manière plus générale, le Crédit Agricole des Savoie est investi dans une démarche de rénovation de ses locaux aussi bien au niveau des agences que des sites administratifs sièges.

L'indicateur associé à l'Indice d'Engagement et de Recommandation des collaborateurs est présenté en paragraphe 4-4.

X. L'absence de formation des salariés peut avoir de graves répercussions en matière de non-adaptation des compétences du personnel aux besoins stratégiques de l'entreprise. Pour aller plus loin, la Cour de cassation considère que le défaut de formation constitue un manquement aux obligations d'adaptation et de maintien dans l'emploi qui ouvre droit à des dommages et intérêts et ce, même si les salariés n'ont jamais pris l'initiative de demander une formation. De plus, face à l'évolution permanente des métiers et des besoins des clients, le **développement de la formation** s'impose comme une véritable opportunité.

Au Crédit Agricole des Savoie, les formations sont construites avec les services concernés par le sujet pour couvrir les besoins de compétences et les obligations réglementaires. Un suivi trimestriel des formations réglementaires est assuré.

Les indicateurs concernant le nombre total de collaborateurs formés, leur répartition par âge et sexe ainsi que le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation sont développés en paragraphe 4-2.



▼ Risque

▲ Opportunité





ATTEINDRE L'EXCELLENCE
DANS NOS RELATIONS
AVEC NOS SOCIÉTAIRES
ET CLIENTS

1.1 - AFFIRMER NOTRE MODÈLE DE BANQUE UNIVERSELLE DE PROXIMITÉ

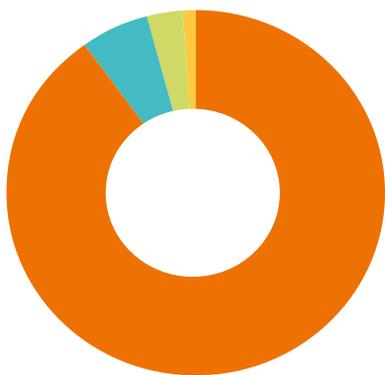
Servir tous nos clients et les acteurs du territoire

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 quel que soit l'âge, la catégorie socio-professionnelle ou le patrimoine.



709 199
clients

Répartition de la clientèle de la Caisse Régionale



- Particuliers : **595 462** (84 %)
- Professionnels : **54 174** (7,6 %)
- Agriculteurs et coopératives : **10 207** (1,4 %)
- Entreprises et collectivités locales et acteurs de l'immobilier : **49 356** (7 %)

Dont Frontaliers : **55 502**



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** : **933** assistants et conseillers de clientèle particuliers sont disponibles en agences.

Pour les **professionnels** : **313** conseillers de clientèle professionnels, directeurs de groupe d'agences et responsables d'agences, complétés depuis cette année par des conseillers dédiés plus spécifiquement aux professions libérales de santé.

Pour les **agriculteurs** : **23** chargés d'entreprises agricoles.

Pour les **entreprises** : en plus des **3 agences dédiées existantes**, le Crédit Agricole des Savoie a créé **6 centres d'affaires** destinés à accompagner des filières de pointe : agroalimentaire, agriculture, immobilier, international, montagne et territoire, santé.

Enfin, le réseau Banque Privée, avec **96** conseillers en gestion de patrimoine, intervient aux côtés de la clientèle patrimoniale, lui offrant une expertise et des services de haut niveau.



68,6 %

Effectif moyen au contact de la clientèle

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

Des web-conférences sont ainsi organisées régulièrement pour les clients sur des thématiques telles que la fiscalité, le logement, le transport...

Des nouveaux conseillers dédiés plus spécifiquement aux professions libérales de santé

Le projet d'entreprise de Réorganisation et d'Innovation sur la Distribution au service de l'Efficacité Relationnelle avec nos clients (RIDER), déployé dans toutes les agences Crédit Agricole des Savoie le 9 janvier 2018 avait, entre autres, pour objectifs de mieux accompagner les moments de vie des clients et développer la capacité de conseil de chaque collaborateur. Pour cela, 7 conseillers spécialisés plus spécifiquement pour répondre aux attentes de la clientèle professions libérales de santé sont venus renforcer les équipes dédiées au marché des professionnels.





1.2 - ÊTRE UNE BANQUE MULTICANALE DE PROXIMITÉ

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 en zone urbaine
- 64 en zone rurale

28

Points Verts

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, 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 2018, **18 agences ont été rénovées selon le concept « Cassiopée »** et ré-ouvertes à la clientèle portant le nombre total d'agences rénovées à 97 depuis le déploiement du concept en 2011.

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.

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.

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 clients 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 de plus en plus notre site internet, mais également les applications **Ma Banque et Ma Carte**, qui s'enrichissent régulièrement. Des applications nouvelles voient le jour pour répondre aux évolutions des besoins des clients comme l'application Mon Change ou encore l'application CA Bourse qui concerne les clients de l'ensemble des Caisses Régionales.

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**.



Le pôle d'expertises et conseils e-Savoie a intégré début 2018 le **Centre de Relation Clients**. Ce dernier propose un service étendu 6 jours sur 7 de 8h30 à 18h30. Ce Centre s'adresse aux clients de la Caisse Régionale mais il répond également aux interrogations émanant de non clients souhaitant avoir des informations, conseils concernant les produits commercialisés par le Crédit Agricole des Savoie. Ce centre fait intervenir 105 collaborateurs répartis en pôles spécialisés : les événements de vie, les assurances et l'habitat, les frontaliers et le crédit à la consommation. Le centre de Relation Clients intègre aussi une Agence En Ligne pour les professionnels et agriculteurs ainsi qu'une Agence En Ligne dédiée à la banque privée et au patrimoine.

Au fil des ans, la Caisse Régionale des Savoie poursuit donc son développement multicanal. 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, puis l'entrée en relation avec un nouveau client dématérialisée, il est désormais possible de signer électroniquement et à distance ses offres de prêt habitat.

À fin 2018,

281 291

utilisateurs des services Crédit Agricole en Ligne
(Appli Ma Banque et/ou BAM = espace sécurisé
Crédit Agricole en Ligne)

205 291

utilisateurs de la BAM

127 935

utilisateurs de l'appli Ma Banque*

2 650 produits souscrits en autonomie

dont **655** contrats d'assurance
et **1 038** produits d'épargne

41% des entrées en relation sont réalisées
de manière dématérialisée sur tablette.



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

L'application Mon Change gagne le prix du concours de l'innovation

Le Crédit Agricole des Savoie a remporté avec l'application Mon Change le prix de l'innovation dans la catégorie Caisses Régionales lors de la 9^{ème} journée de l'Innovation du Crédit Agricole qui a eu lieu le 26 novembre 2018 et qui faisait intervenir des Innov'acteurs de l'ensemble du Groupe (Caisses Régionales, filiales...). Mon Change permet de suivre l'évolution en temps réel du cours de change de 16 devises, d'effectuer des simulations de change ou encore recevoir des alertes sur les cours. L'utilisateur a le choix entre une connexion sans identification pour un accès aux cours de change, simulations de change ou a contrario, une connexion en mode client avec un accès à toutes les fonctionnalités de consultation de ses comptes. Cette application, disponible depuis novembre pour les clients du Crédit Agricole des Savoie sur Smartphone, tablette et ordinateur, a été déployée depuis lors à d'autres Caisses Régionales comme Centre-Est, Alsace Vosges ou encore Franche-Comté.

Le Crédit Agricole est ainsi devenu la seule banque à proposer la réalisation d'opérations d'achats ou de ventes de devises avec un cours connu, 24 heures sur 24 et 5 jours sur 7 du lundi au vendredi.



1.3 - 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 dans ses décisions.

La Caisse Régionale a adopté la nouvelle signature du Groupe « Toute une banque pour vous » qui exprime bien cette volonté de nous différencier par la relation clients et d'être considérée par nos clients comme un vrai partenaire.

Simplifier la vie et les projets de nos clients

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

Pour les clients particuliers :

Le service « Facilit », 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, propose une version dématérialisée du constat amiable papier,

l'offre EKO, permet aux clients souhaitant maîtriser leur budget de bénéficier de « l'essentiel de la banque » au juste prix et sans engagement : les souscripteurs disposent d'un compte et d'une carte internationale et ils gèrent leur argent en ligne via une application.



955

prêts Express PRO-AGRI en 2018 contre 65 en 2017, année de lancement de l'offre

200

offres Cash-in-Time mises en place en 2018





Pour les clients professionnels :

Le **Smart TPE**, permet d'encaisser rapidement et facilement des paiements par carte depuis un smartphone ou une tablette, à un prix nettement plus attractif qu'un TPE classique.

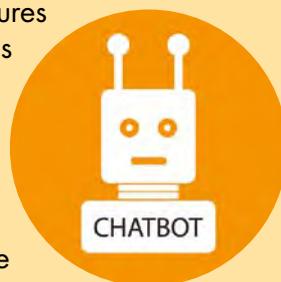
Le **Smart TPE Magasin** accompagne les clients professionnels dans la mise aux normes de leur système d'encaissement et la dématérialisation de leur activité. Ce service « **tout en un** » est composé d'un **TPE dernière génération**, d'une application de logiciel de caisse **assortie d'un matériel de caisse** mais il inclut aussi des prestations à valeur ajoutée permettant aux commerçants d'effectuer des actions de reporting, pilotage, comptabilité, gestion de stock, ou encore de mise en place de programmes de fidélité ou promotions.

Le **prêt Express PRO-AGRI** permet à la clientèle professionnelle d'obtenir un crédit (jusqu'à 100 000€ pour le moyen terme et 10 000€ pour le court terme) avec un accord immédiat en ligne grâce un processus 100% dématérialisé côté client de la souscription à la réalisation.

Enfin, l'offre **Cash-in-Time** répond aux besoins de trésorerie des clients professionnels. Ces derniers cèdent leurs factures en ligne et bénéficient de 3 services : le financement sans recours sous 24h et sans compte de garantie, la gestion du poste client via la relance des factures non payées et la garantie contre l'insolvabilité des débiteurs.

Les Chatbots CARL et CARO ou l'intelligence artificielle au service de la relation client

CARO, robot de tchat ou « Chatbot » oriente les visiteurs sur notre site, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en les accompagnant par exemple dans leurs simulations de crédit à la consommation. CARL, collaborateur virtuel spécialisé en crédits habitat, s'adresse lui aux conseillers en agence et répond à leurs questions en direct pendant leurs rendez-vous clients. Ainsi, 7 mois après son lancement, CARL avait déjà répondu à plus de 10 000 questions et depuis lors, ses connaissances se sont encore enrichies : elles ont par exemple été élargies au domaine des remboursements anticipés. Cette expérience réussie a été étendue à la Caisse Régionale de Sud Rhône-Alpes.



Accompagner chaque client dans tous les événements de vie

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

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

La banque des jours difficiles : une démarche relationnelle adaptée aux clients en difficulté financière.

Créé en 2013, ce dispositif « Banque des jours difficiles » est destiné aux clients qui rencontrent des difficultés financières conjoncturelles.

Cette démarche spécifique vient en complément du dispositif « Point Passerelle » (cf paragraphe 5.2) 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.



14 290

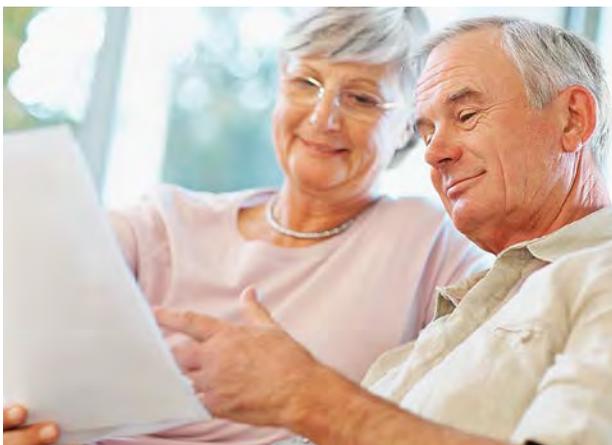
clients détectés, contactés par courriers et mails



Pour cela, des critères de détection de fragilité financière tels que le surendettement, l'interdiction bancaire, des frais de dysfonctionnement dépassant certaines normes ont été identifiés et 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. La détection d'un client en situation de fragilité financière peut également résulter des échanges qu'il a eus avec son conseiller.

Dans ce cadre, des offres adaptées sont proposées comme par exemple :

Le module « budget protégé » : il permet de disposer des services bancaires essentiels à la vie quotidienne et de limiter les frais bancaires. Pour 1 € par mois, cette offre inclut notamment la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) « L'Autre Carte » mais aussi le plafonnement des frais relatifs aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement de compte à 1 € par mois. (La réglementation prévoit un plafond de 20 € par mois et 200 € par année civile). **568** modules « budget protégé » ont été souscrits en 2018. Au total, **1 415** clients bénéficient de cette offre à fin 2018.





Etre présent auprès des bacheliers et des étudiants :

- Pour les **bacheliers**, une animation avec la création d'un filtre Snapchat spécial pour l'occasion, a pris place devant 20 lycées de la région le jour des résultats du BAC. **80€ de bons d'achat Isilis** ont été offerts aux diplômés ayant ouvert un compte (dépôt à vue ou épargne).
- Pour les **étudiants**, l'offre « **Etudes à l'étranger** » leur offre la gratuité des frais associés à leurs opérations de change (virements internationaux, retraits ou paiements carte à l'international) dans le cadre de leur scolarité ou stage réalisés à l'étranger.

Accompagner nos jeunes clients

Etre partenaire, c'est aussi répondre aux attentes des plus jeunes. Le Crédit Agricole propose différentes solutions et les enrichit régulièrement avec des initiatives qui sortent de l'univers bancaire traditionnel.

Du prêt étudiant, au prêt permis à 1€ par jour, en passant par la nouvelle « Avance Jeunes », le Crédit Agricole des Savoie a la volonté d'accompagner tous ses jeunes clients au cours de leurs différentes étapes de vie.

L' **Avance Jeunes pour les 18-30 ans** lancée en mars 2018 consiste ainsi en un crédit à la consommation de 1 500€ à 3 000€ sans frais de dossier. Elle s'adresse à tous les jeunes du territoire, clients et non clients, quel que soit leur statut (CDD, intérim...).

Autre exemple de cet engagement sur 2018, au niveau local, plus de **2 900** cartes Passe Montagne ont été offertes à nos clients âgés de 12 à 30 ans, leur permettant d'accéder aux stations de ski à tarif réduit.



Études à l'étranger : nos conseillers rencontrent des jeunes pour tout leur expliquer !

Afin d'encore mieux accompagner les étudiants dans leurs démarches, une conférence sur le thème « Partir à l'étranger » en partenariat avec l'Université de Savoie Mont Blanc a été organisée pour la première fois cet automne au profit des jeunes intéressés. En parallèle, le Crédit Agricole des Savoie a développé un « Carnet de voyage » répertoriant tous les bons conseils pour réaliser ses études à l'étranger afin que chaque jeune puisse préparer son séjour le plus sereinement possible. Enfin, une offre « santé à l'étranger » vient compléter le dispositif.

777

clients bacheliers ont bénéficié des 80 € de bons d'achat Isilis

1 245

jeunes ont profité de l'offre « Etudes à l'étranger »

Donner l'envie d'entreprendre aux jeunes et faire découvrir le monde de l'entreprise :

- Une journée en partenariat avec **Innov'EPA (Entreprendre Pour Apprendre)** a permis à deux classes de BTS de leur faire découvrir leur potentiel entrepreneurial, le monde de l'entreprise, et plus spécifiquement celui de la banque.
- **Le challenge de l'idée** est un concours organisé chaque année par l'Université de Savoie Mont Blanc : il invite les étudiants à proposer des idées innovantes dans le cadre d'une création d'entreprise. La remise des prix a eu lieu pour la première fois au Village by CA, accélérateur de start-up du Crédit Agricole des Savoie. Depuis 5 ans, le Crédit Agricole des Savoie, aux côtés des jeunes et de l'innovation, est partenaire du challenge de l'idée.

Accompagner les jeunes dans la recherche d'emploi

Le Crédit Agricole des Savoie organise des Job Dating pour dynamiser l'emploi des jeunes sur son territoire et aider ses entreprises clientes à recruter. Des Job Dating sont ainsi réalisés en partenariat avec Wizbii, première plateforme professionnelle dédiée aux 18-30 ans. Le Job Dating du 20 mars 2018 a ainsi réuni une dizaine d'entreprises recruteuses de la région et une soixantaine de candidats.





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.

Depuis cette année, **Trajectoires Patrimoine** rend les clients encore plus acteurs de leurs choix. Cet outil permet aux clients de co-construire sur tablette avec l'aide de leur conseiller en agence, une solution personnalisée pour constituer, protéger ou encore optimiser son patrimoine en fonction de ses projets. Il s'agit d'une démarche globale reprenant les finances personnelles, les placements, l'immobilier du client mais également la protection, la prévoyance... L'objectif est d'améliorer la vision qu'ont les clients de leur budget et leur patrimoine pour les aider à se projeter dans l'avenir en vue de réaliser leurs projets.



« Booster » la fidélité !

L'outil Booster'Com permet à tous les conseillers depuis le 9 janvier 2018 d'offrir des places à leurs clients à des événements de nos territoires : cela va du sport (matches de football, de handball, de hockey sur glace, Tour de France...), à la musique (Pharaonic, Musilac, Muzik' Casting...), en passant par des spectacles (avant-premières de cinéma, théâtre...).

1.4 - PLACER L'ÉTHIQUE AU CŒUR DE NOTRE RELATION CLIENT

Charte éthique

Le Crédit Agricole s'est doté 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 les 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 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

Dans le cadre de la lutte contre le risque d'absence ou de dégradation de l'écoute clients et afin d'améliorer leur niveau de satisfaction globale, le Crédit Agricole des Savoie effectue régulièrement des enquêtes de satisfaction et dispose d'un service de traitement 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 et mesure ainsi leur attachement et leur fidélité à la banque.

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. Au Crédit Agricole des Savoie, 5 marqueurs correspondant aux attentes clés de nos clients en matière de posture de service vont ainsi être priorités avec en 2019 des attentes clients plus prégnantes sur les services clients fondamentaux et la culture de service comme la joignabilité, la réactivité ou encore la disponibilité des offres et des conseillers.

Des plans d'actions ont été construits et mis en œuvre ou en cours de mise en œuvre à différents niveaux : au niveau de la Caisse Régionale, des chantiers transverses par direction sont en cours de mise en application, au niveau des unités du siège et des agences dans le réseau, des plans d'actions de proximité ont été menés fin 2018 et début 2019 et vont être suivis trimestriellement.

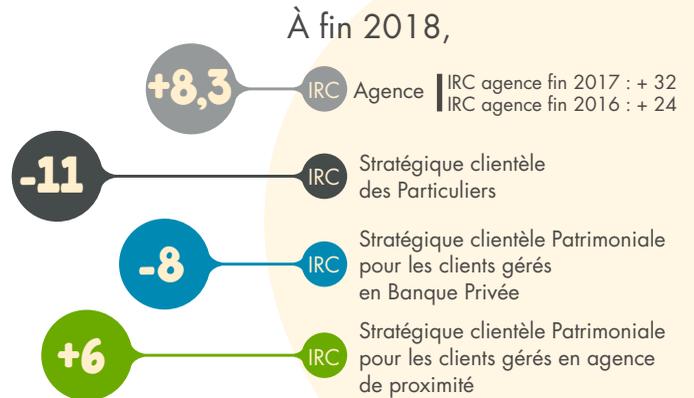
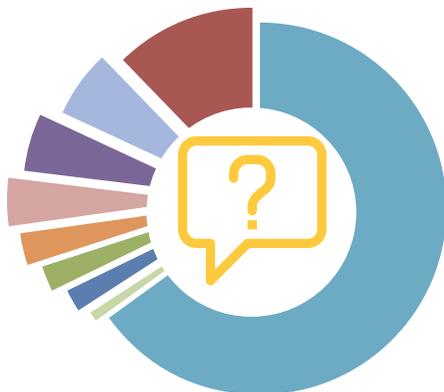
L'écoute et le traitement des réclamations

Partie intégrante de la relation clients et de la démarche qualité mise en œuvre au Crédit Agricole des Savoie, le traitement des réclamations a été identifié comme processus prioritaire à améliorer à l'issue des enquêtes IRC et groupes de travail menés en interne.

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 et sont mis à jour régulièrement pour permettre à chaque direction, filières de renforcer le dispositif existant. Ces « contrats de service » permettent de normaliser les réponses afin d'améliorer la clarté et la compréhension des messages délivrés. Un objectif de délai de réponse a été défini pour le traitement des réclamations par les agences et les filières siège : il est de 10 jours ouvrés pour a minima 80 % des réclamations reçues.

Répartition des réclamations 2018 par typologie



En 2018,



- Moyens de paiement : **65 %**
- Assurances : **12 %**
- Fonctionnement de compte : **6 %**
- Crédits : **5 %**
- Services : **4 %**
- Épargne : **3 %**
- Réclamations prioritaires : **2 %**
- Relation clients : **2 %**
- Recouvrement - contentieux : **1 %**

Veiller aux intérêts de nos clients

La garantie d'un conseil objectif et désintéressé : 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. Ces engagements réaffirment 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.

A fin 2018,

22 jours

Délai moyen de traitement des réclamations

contre 20 en 2017 et 20 en 2016.



38 % des réclamations traitées en moins de 10 jours contre 53 % en 2017 et 50 % en 2016.



Charte des
DONNEES
PERSONNELLES



Votre fidélité est
RECOMPENSEE



Un conseil
OBJECTIF



Un conseil
CLAIR



Un conseil qui
vous laisse
LE TEMPS



SOS Carte

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 portefeuilles. 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.



Être transparent et clair dans la relation bancaire

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

En matière d'assurance vie plus spécifiquement, la Directive sur la Distribution d'Assurance entrée en vigueur le 1er octobre 2018, réaffirme l'obligation de fournir une information complète au client avant la souscription d'un contrat. Pour cela, un Document d'Informations Clés contenant des renseignements normalisés sur le contrat proposé (durée, fiscalité, frais) est systématiquement remis au client pour lui permettre de comparer les différents produits existants sur le marché.

Les tarifs sont mis à jour chaque année et envoyés à l'ensemble de la clientèle, soit sous format papier (avec les relevés de comptes) soit en version dématérialisée pour les clients ayant souscrits aux e-documents. Les conditions tarifaires sont également affichées dans toutes les agences et sur le site internet : ca-des-savoie.fr

Le Crédit Agricole des Savoie veille à proposer des tarifs en phase avec le marché, combinant les intérêts clients et les impératifs de fonctionnement de l'entreprise.

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. La lutte contre la fraude comporte plusieurs thématiques comme la lutte contre l'évasion fiscale, la lutte contre le blanchiment des capitaux, la lutte contre la corruption et le respect des dispositifs inhérents aux sanctions Internationales.

Pour faire face à la complexification des modes opératoires (ex : cybercriminalité), la Caisse Régionale investit régulièrement pour lutter contre la fraude, et notamment contre la fraude aux moyens de paiement et aux virements frauduleux.

Les collaborateurs sont ainsi formés et régulièrement sensibilisés sur le sujet de la fraude. Ces formations permettent de développer leur vigilance à l'égard d'opérations atypiques et favoriser l'acquisition de réflexes adaptés à chaque situation. Le corps managérial est également partie prenante de ce dispositif et bénéficie régulièrement de formation de mise à niveau. Son accompagnement bienveillant des collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions permet d'apporter un double regard d'expert et facilite la prise de décision au plus proche des clients.

Le Groupe Crédit Agricole a obtenu la certification internationale ISO 37001 pour son dispositif anti-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.



Taux de conformité sur les formations « Lutte contre la corruption » à fin décembre 2018 :

97,30 %

La Caisse Régionale a appliqué dès fin 2018 les dispositions réglementaires édictées par le législateur et recommandées par le Groupe. Les premiers travaux engagés au Crédit Agricole des Savoie ont permis de mettre en œuvre une évaluation précise de ses risques de corruption au travers d'une cartographie spécifiquement dédiée à cette thématique. En parallèle, la Caisse Régionale a revu son dispositif de communication interne et externe afin de s'appuyer sur la notion de « tolérance Zéro » prônée par le Groupe. Enfin, la révision du corps procédural et la nomination d'un référent Caisse Régionale anticorruption permettra de finaliser les actions en cours en 2019 et tout particulièrement l'intégration du dispositif « Lanceur d'Alerte ».

La conformité pour une meilleure qualité de service

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

Conformité des produits

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

Conformité et déontologie

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

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

Les actes de gestion au quotidien, la relation de confiance avec les clients sont ainsi conditionnés par des valeurs universelles telles que l'intégrité, la loyauté, la solidarité, le professionnalisme et des valeurs propres au secteur bancaire telles que la confidentialité et la transparence.

Chaque année, les managers réalisent un rappel de la charte de déontologie auprès de leur équipe. L'ensemble des collaborateurs du Crédit Agricole des Savoie en agence et sur les sites sont formés régulièrement à ce thème avec en 2018 un nouveau module, la conformité au quotidien qui rappelle de façon pédagogique et pragmatique les enjeux, les définitions et les règles concernant la conformité.



97 %

Taux de conformité sur les formations « Conformité au quotidien » à fin décembre 2018

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.

Une attention particulière est portée aux Personnes Politiquement Exposées (PPE) ainsi qu'aux Bénéficiaires Effectifs (BE).

En cas de soupçon, la Caisse Régionale dispose d'outils tels que NORKOM (un moteur d'analyse des opérations financières réalisées par les clients).



99,50 %

Taux de conformité sur les formations « Lutte anti-blanchiment » à fin décembre 2018

versus 96% en 2017
et 95,3% en 2016

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.

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 administrateurs de la Caisse Régionale. Les métiers les plus exposés suivent des modules spécifiques complémentaires tous les deux ans.



99,80 %

Taux de conformité sur les formations
« Sanctions internationales »
à fin décembre 2018
versus 96% en 2017 et 99,4% en 2016
(formation OFAC)



Protection des données personnelles

Au Crédit Agricole, nous sommes soucieux de la protection des données personnelles de nos clients. Leur sécurité et leur confidentialité sont indissociables de notre métier de banquier. Nous veillons donc au respect du Règlement Général pour la Protection Des Données dit règlement RGPD, entré en vigueur le 25 mai 2018.

Pour protéger les données personnelles de nos clients en accord avec nos valeurs et en réponse aux obligations légales, nous avons pris des engagements publics au sein de la « Charte des données personnelles » du Crédit Agricole.

Voici les 5 principes qui soutiennent toutes nos actions :

- Sécurité des données : la sécurisation des données reste notre priorité.
- Utilité et loyauté : nous nous engageons à utiliser les données dans l'intérêt de nos clients.
- Ethique : nous nous engageons à agir avec éthique et responsabilité en matière de données personnelles.
- Transparence et pédagogie : nous nous engageons à la transparence et à la pédagogie envers nos clients.
- Maîtrise des clients : nous nous engageons à laisser la maîtrise à nos clients sur leurs données et l'utilisation qui en est faite.

Conformément à la réglementation, un délégué à la protection des données (DPO) a été nommé afin de s'assurer que tout a été mis en œuvre dans l'entreprise pour garantir la conformité.



99 %

Taux de suivi des
formations RGPD





2

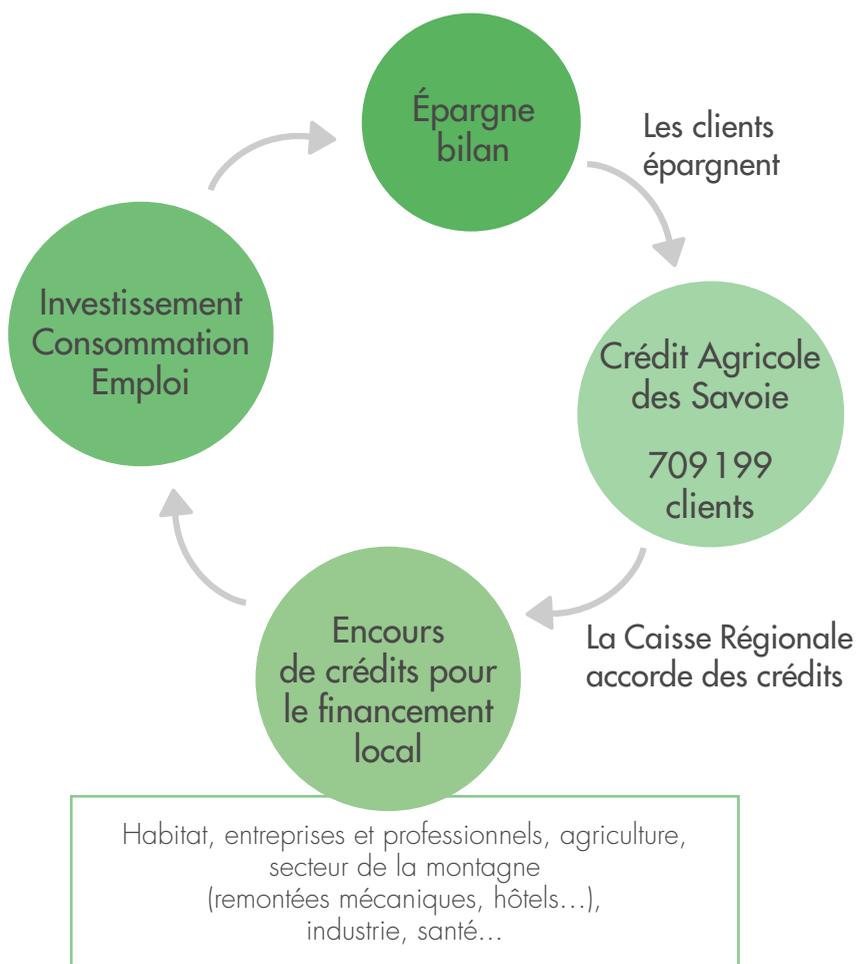
**CONTRIBUER AU
DÉVELOPPEMENT
ÉCONOMIQUE
DES TERRITOIRES ET À
L'ENVIRONNEMENT**

Financier 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 par la Caisse Régionale de toutes les forces économiques du territoire est une priorité pour soutenir la vitalité de nos régions.

2.1 - CRÉER DE LA VALEUR AU BÉNÉFICE DES TERRITOIRES

Grâce à sa gestion rigoureuse et porté par un marché dynamique, le Crédit Agricole des Savoie a dégagé un résultat solide en 2018, dont **89,90 %** 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.



EMPLOIS
2478
Collaborateurs
dont charges de personnel
en 2018

CONTRIBUTION FISCALE
dont la taxe d'apprentissage

ACHATS
réalisés auprès d'entreprises
des Savoie

MÉCÉNAT SPONSORING
Plus de 1,1 M €
pour des projets réalisés
dans les Savoie

PNB Total :

493,0M€

= une bonne solidité financière
(454,3 M€ en 2017 et 498M€ en 2016)

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

427,8M€

(376,1M€ en 2017 et 424M€ en 2016)
Le Produit Net Bancaire d'activité est la somme de la Marge d'Intermédiation Globale et des Commissions Clientèle.

Résultat Brut d'Exploitation

223,8M€

(192,1 M€ en 2017 et 245 M€ en 2016)

Résultat net individuel

141,9M€ (+ 2,7 %)

(138,2 M€ en 2017 et 138 M€ en 2016)

Coefficient d'exploitation

54,6 % contre 57,7 % en 2017 et 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.



Encours collecte totale

21 339,6 M€ versus 20 602,6 M€ en 2017
et 19 808 M€ en 2016

dont Collecte bilan : **15 154,8 M€** versus
14 444,1 M€ en 2017 et **13 785 M€** en 2016

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

37,51% (Source BDF au 30/11/18) versus
37,43% (Source BDF au 30/11/17) et **37,06%**
(Source BDF au 31/12/16).

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

Le PNB est utilisé de la manière suivante :

	2016	2017	2018
Frais de personnel, intéressement et participation	30 %	33 %	31 %
Investissements, achats et autres charges	18 %	22 %	22 %
Renforcement des fonds propres pour la poursuite de l'action du Crédit Agricole	25 %	27 %	26 %
Impôts	16 %	8 %	11 %
Divers, dont paiement des intérêts des parts sociales et rémunérations CCA	2 %	1 %	-8 %
Coût du risque	9 %	9 %	18 %

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

	2018
Fonds propres (CRD)*	2249,35 M€
Ratio CRD Bâle III*	19,66 %
Total provisions / toutes créances	3,30 %

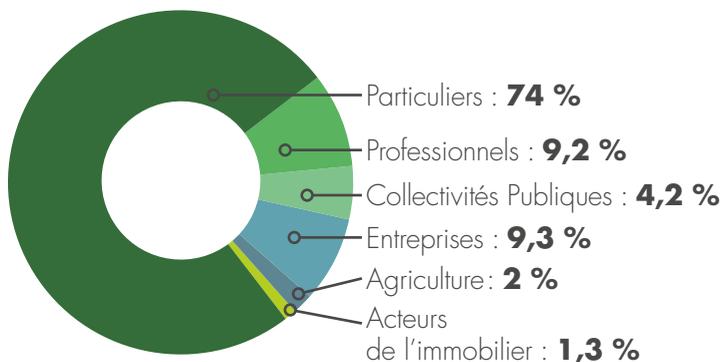
* Capital Requirement Directive - Ratio de solvabilité bancaire
Les données CRD sont des données consolidées.
Elles correspondent aux nouvelles données réglementaires Bale III.

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

2.2 - FAIRE GRANDIR LES PROJETS LOCAUX

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 sont accompagnés par la banque de proximité.



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

Les professionnels sont gérés par le réseau de proximité et les entreprises par le réseau entreprises.

Part de marché crédits

37,09% (Source BDF au 30/11/18)
contre 35,98 % (Source BDF au 30/11/2017) et 36,17 % (Source BDF au 31/12/16) les années précédentes.



Encours crédits

17 168,1 M€ (encours comptables de fin de période y compris crédits titrisés),
versus 15 963 M€ en 2017 et 15 215 M€ en 2016

Les réalisations de crédits en 2018

3 440 M€ versus 3 563 M€ en 2017
et 2 932 M€ en 2016

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

2.3 - SOUTENIR LA CRÉATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES

Partenaire quotidien des entreprises

Le Crédit Agricole des Savoie place l'accompagnement des professionnels, TPE, PME et PMI au cœur de ses priorités. Pour être présente à chaque étape de vie d'une entreprise, et notamment au moment de 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.

A titre d'exemple, la convention de partenariat liant le Crédit Agricole des Savoie à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat 74 prévoit notamment l'organisation de la manifestation

« Bravo les Artisans ». Cette dernière permet à une centaine de collégiens de se familiariser avec les métiers de l'artisanat en découvrant de manière concrète les entreprises et les métiers. Deux élèves par classe effectuent un stage de découverte dans l'entreprise artisanale de leur choix. Cette action amène les jeunes à prendre conscience que travailler dans l'artisanat, c'est avant tout posséder un savoir-faire et l'exercer avec passion.

En 2018, le Crédit Agricole des Savoie et le pôle de compétitivité Auvergne-Rhône-Alpes Industrie 4.0, (fruit de la fusion entre le Pôle Mont-Blanc Industries et le E-cluster Auvergne Efficience Industrielle) ont renouvelé pour 5 ans leur partenariat en faveur des entreprises innovantes de la filière du décolletage. Ce rapprochement est stratégique pour faire face aux enjeux d'amélioration de la productivité et d'adaptabilité des entreprises du territoire à travers la transition numérique notamment.



STRADEC pour STRATEGIE DÉCOLLETAGE

STRADEC, démarche transversale, prospective et sans hiérarchie initiée en juin 2017, présentée aux industriels de la Vallée de l'Arve le 20 septembre dernier, est le fruit d'une collaboration inédite entre les banques (*) et les principaux acteurs de la filière du décolletage et de l'usinage (**). Un plan stratégique sur deux ans a été défini pour répondre aux défis à venir pour les industries mécaniques, et en particulier le décolletage dont la forte concentration dans la vallée de l'Arve est unique au monde. STRADEC fédère l'écosystème de la filière autour de huit actions spécifiques, à la fois indépendantes et transversales. L'objectif n'est pas de faire de l'ingérence au sein des industries mais bien de leur apporter les outils financiers et juridiques pertinents pour se développer et gagner en compétitivité, notamment sur la scène internationale.



(*) Crédit Agricole des Savoie, Amundi, Banque Populaire AURA, Bpifrance.

(**) SNDEC, CCI Haute-Savoie, Pôle Mont Blanc Industries, Chambre Syndicale de la Métallurgie, Stäubli avec le concours d'ExStrAPol et DS Développement.

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

Le Crédit Agricole des Savoie est engagé depuis plusieurs années auprès des grands réseaux de soutien à la création d'entreprises et plateformes d'Initiatives locales (PIL) que sont :

- Initiative France, réseau décliné sur les deux départements



- Le Réseau Entreprendre 73 et 74



- France Active



- Savoie Mont Blanc Angels



Les entreprises accompagnées par ces réseaux bénéficient d'une pérennité à 3 ans de 80 % à 90 % contre 53 % pour les entreprises non accompagnées. Ces dispositifs permettent aux créateurs ou repreneurs d'entreprises de bénéficier d'un accompagnement humain structuré au-delà du simple levier financier souvent matérialisé par un prêt d'honneur ou des garanties.

Dans le prolongement de ces partenariats et en vue de participer activement au développement économique des départements savoyards, le Crédit Agricole des Savoie apporte sa contribution pour soutenir la création et la reprise d'entreprises en accordant des prêts « Tremplin » via son fonds d'intervention mutualiste (cf 5.1). Le prêt Tremplin est un prêt d'honneur, à taux zéro, sans garantie, remboursable sur 7 ans maximum, accordé à titre personnel au dirigeant.

Pour optimiser les meilleures chances de réussite aux créateurs et repreneurs d'entreprises, le Crédit Agricole des Savoie a mis en place en parallèle depuis mars 2015, le prêt « Lanceur Pro ». Son principe : les fonds propres du créateur d'entreprise sont doublés, dans la limite de 20 000 € pour les artisans et commerçants et 50 000 € pour les professions libérales, à un taux bonifié de 1 % et sans garantie.



31 prêts Tremplin accordés en 2018 pour un montant total de **399 250 €**

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

et **41** prêts Tremplin en 2016 pour un montant total de **513 683 €**

464 M€ de crédits réalisés en 2018 (marché professionnels) soit + 13 % par rapport à 2017 (**410 M€** de crédits réalisés en 2017 versus **364 M€** en 2016)



En plus d'être un partenaire fidèle des plateformes d'initiatives locales, le Crédit Agricole des Savoie s'engage auprès des incubateurs d'entreprises de la région.

La Caisse Régionale a ainsi signé une convention de partenariat avec le Site Economique des Lacs situé à Thyez (74) et est devenu en 2017 le partenaire bancaire exclusif du site. Le Site Economique héberge une couveuse, une pépinière et un espace de coworking. Ce partenariat intervient ainsi à plusieurs niveaux :

- Au niveau de la « couveuse », la présence sur le site de représentants locaux du Crédit Agricole des Savoie (conseillers pour les professionnels ou directeur de groupe d'agences) lors des comités d'accompagnement des nouveaux créateurs permet aux professionnels non immatriculés de « tester » leur projet professionnel.

- Au niveau de la « pépinière », cette permanence lors des comités permet cette fois-ci aux professionnels déjà en activité qui utilisent les moyens du site, d'évoquer plus spécifiquement les problématiques associées à leurs besoins en trésorerie et Fonds de Roulement quand il s'agit de développer leur entreprise. Une intervention en capital investissement via la filiale dédiée du Crédit Agricole peut aussi être envisagée pour les start-up.

Le Crédit Agricole des Savoie a la vocation de soutenir de telles initiatives locales avec l'ambition commune de rassembler les acteurs de l'écosystème et d'organiser l'interface entre le créateur, son projet et l'environnement industriel et économique de la Vallée de l'Arve.



Le Crédit Agricole des Savoie signe un nouveau partenariat en octobre 2018 avec InnoVales



InnoVales est un pôle territorial de coopération économique qui œuvre depuis 2013 dans le domaine du développement durable et de l'économie sociale et solidaire sur le Genevois français et la Haute-Savoie.

En s'associant avec InnoVales, le Crédit Agricole des Savoie vient soutenir leur mission d'accompagnement des projets économiques à fort impact social et environnemental basés sur les coopérations entre entreprises, associations et citoyens avec une volonté commune : agir ensemble pour accélérer la transition économique, écologique et sociale.

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 connaître et progresser au bénéfice des territoires. Ainsi, au-delà de son soutien aux initiatives locales existantes, le Crédit Agricole a voulu accélérer sa contribution à la création d'emplois sur les territoires en créant ses propres pépinières.

Basé sur le concept national des Villages by CA, le Village by CA des Savoie a ouvert ses portes en octobre 2017 au cœur de Savoie Technolac. Le Village By CA des Savoie est un écosystème créateur de valeur et un accélérateur 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 : Cafés Folliet, Alpen'Tech, SETAM (Val Thorens), Philips Lighting, Audrex, Mazars, Fidal, Axeleo, le Réseau Savoie Entreprendre et French Tech In The Alps-Chambéry.



79 A fin 2018, il y avait
emplois dans les 12 start-up

L'effectif global a progressé de

+58%
en un an

Les start-up génèrent en moyenne
un chiffre d'affaires de 300 k€,
en hausse de

+75% par rapport à 2017

Aucune start-up
n'a fait faillite à 15 mois

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 (C2AD) intervient dans les opérations « Haut de bilan » (*) en investissant dans le capital des entreprises pour le développement, la transmission, la création ou l'innovation. C2AD investit dans tous les secteurs sans distinction avec un seul objectif : être le partenaire des entreprises dans leurs projets de croissance. Plus qu'un investisseur, C2AD participe à la création de richesse et d'emplois sur le territoire.

Cette structure issue de la coopération des 2 Caisses Régionales, Crédit Agricole des Savoie et Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes, couvre aujourd'hui cinq départements. Son équipe, composée de 9 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, un site internet a été créé pour mieux présenter la filiale et la faire rayonner sur l'arc alpin : ca-alpes-developpement.fr

En 2018, C2AD a réalisé 39 opérations d'investissement sur l'arc alpin dont 15 sur les Savoie. 12 nouvelles entreprises ont accueilli CADS Capital dans leur capital :

- Symbiosis
- Bionnassay
- Potpotam
 - Ameca
 - Nivéales
- Auto Industrie
 - Raffin
- MB Collection
 - Apex
- Morphosense
- Coworkees

Montant investi par
CADS Capital en 2018 :
18,5 millions d'euros

dont **8,5M€** dans le capital
de **15** entreprises savoyardes

**Investissement dans
plus de 125 entreprises
depuis sa création**

(*) Le haut de bilan désigne la partie supérieure de l'actif et la partie supérieure du passif d'un bilan. Il correspond donc aux postes liés au financement « long terme » des entreprises et comprend les ressources et emplois durables de l'entreprise comme les fonds propres et l'endettement supérieur à un an au passif et les immobilisations incorporelles, corporelles et financières à l'actif.



Engagement volontariste dans la reprise de 2 sociétés du groupe MAIKE AUTOMOTIVE



Les sociétés Alpen'Tech, Kartesis et MGI Coutier, trois équipementiers automobile à dimension internationale et le Crédit Agricole des Savoie se sont engagés dans la reprise des actifs de deux filiales du Groupe Maïke Automotive qui a connu un redressement judiciaire. Le Crédit Agricole des Savoie est intervenu ici en coactionnaire via sa structure dédiée aux investissements locaux en fonds

propres CADS Capital. Cette opération vise à maintenir une entité de 600 emplois en Haute-Savoie et à préserver notre territoire d'une délocalisation. Cette opération a aussi permis d'aider un groupe leader à se redresser industriellement et à conserver une filière d'excellence de la mécanique automobile sur notre territoire.

2.4 - INVESTIR DANS NOS DOMAINES D'EXCELLENCE

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

Ces orientations ont ainsi été définies dès 2013 dans son projet d'entreprise appelé « Virtuose ». Des centres d'affaires, pôles d'expertises ont été ainsi créés pour répondre aux attentes particulières des domaines d'excellence des Savoie, véritables relais de croissance et ainsi apporter toute l'expertise de la Caisse Régionale pour : l'agriculture, l'agroalimentaire, la montagne, l'immobilier/ logement, la santé et l'international.

Agriculture

Acteur historique sur l'agriculture, le Crédit Agricole des Savoie accompagne depuis de longues années l'installation et le développement des exploitations agricoles, mais sait également

être présent pour les périodes difficiles. Pour exemple, la Caisse Régionale a mis en place l'automne dernier, des mesures spécifiques pour soutenir les exploitations qui ont dû acheter du fourrage suite à la période de sécheresse observée sur nos deux départements.

Le conseil et l'expertise en matière d'installation et d'exploitation agricole sont assurés par un réseau de **23** 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** : rémunéré comme un compte sur livret classique, le Compte sur Livret Projet Agri permet de générer des droits à prêts pour compléter le financement d'un projet d'installation agricole avec un taux attractif. L'épargnant peut choisir d'utiliser



Projet Vitivalo ou comment transformer un déchet en ressource ?

Le brûlage des déchets viticoles participe aux épisodes de pollution atmosphérique à particules fines pendant la période hivernale. Le projet Vitivalo, en partenariat avec la Fondation de l'Université Savoie Mont-Blanc, a pour objectif de chercher à limiter l'impact environnemental de la filière viticole sur la qualité de l'air en développant de nouvelles solutions de valorisation de ces déchets. Ce projet, reconnu d'utilité publique, est une réponse aux préoccupations environnementales et sociétales du territoire savoyard. Le Crédit Agricole des Savoie apporte son soutien à la démarche en doublant le montant des dons effectués au profit du projet sur sa plateforme de financement participatif tous-acteurs-des-savoie.coop.



Les dons effectués financent non seulement les actions des équipes de recherche impliquées au sein de laboratoires du territoire, favorisant l'innovation savoyarde et l'emploi de chercheurs et futurs chercheurs (stagiaires, ingénieurs, chercheurs) mais ils contribuent également à la mise en place d'actions de communication et de sensibilisation auprès des professionnels, des élus et des habitants pour les inciter aux changements de pratiques.



ces droits pour lui-même, les céder à un membre de son entourage ou encore en faire bénéficier le repreneur de son exploitation dans le cas d'une transmission. Ce produit innovant a été co-construit avec les jeunes agriculteurs.

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

La Caisse Régionale participe aussi à de très nombreux événements agricoles sur les Savoie : Salon de l'agriculture de montagne, Fête des fromages, Retour des Alpages, Journée Bienvenue à la Ferme, Fête de la Terre, Printemps du Reblochon ou encore Terres Gourmandes, etc. Cette forte présence sur le terrain trouve tout son sens dans le rôle joué par le Crédit Agricole des Savoie en tant que première banque des agriculteurs.

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

96M€ de crédits réalisés en 2018



Les énergies renouvelables, une opportunité pour l'agriculture des Savoie

Le Crédit Agricole des Savoie a organisé le 12 octobre dernier une conférence sur l'actualité et la dynamique de la filière Energies Renouvelables (EnR). L'objectif était d'informer les exploitants agricoles ainsi que les conseillers, des évolutions et enjeux des énergies vertes sur la filière agricole. Les 80 personnes présentes ont ainsi profité de témoignages concernant des expériences menées sur le territoire. L'organisation de cette conférence par le pôle Agriculture du Crédit Agricole des Savoie a été motivée non seulement par le nombre important de dossiers de financements dans les EnR, mais également par la volonté de la Caisse Régionale d'intégrer les exploitants agricoles de nos deux départements, dans une dynamique innovante et porteuse d'avenir pour l'agriculture, que constitue la filière des énergies renouvelables.

Agroalimentaire

Sur nos deux départements, le secteur agroalimentaire représente près de 300 acteurs et 5 Mds de Chiffre d'Affaires : il participe donc activement à la dynamique et au rayonnement des Savoie.

Lancé en 2015, 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. Dans ce cadre, et pour mieux accompagner ses clients dans un environnement en perpétuel changement, le pôle agroalimentaire du Crédit Agricole des Savoie organise régulièrement des rencontres et visites sur le terrain autour de grands thèmes actuels (internationalisation, robotisation, digital...).

59% de taux de pénétration commerciale

50 M€ de crédits (agroalimentaire) réalisés en 2018 avec une progression de 66 % sur un an

Les secteurs d'activité concernés : lait fromages, vins, viandes, céréales, fruits et boissons non alcoolisées



Lancement d'un programme de formation au profit des administrateurs de coopératives agricoles

Le pôle Agroalimentaire du Crédit Agricole des Savoie a mis en place un programme annuel de formation de 4 jours à l'attention des administrateurs de coopératives agricoles. Ce programme, développé avec plusieurs partenaires (commissaire aux comptes, juriste, consultant) est porté par l'IFCAM (organisme de formation agréé du Groupe Crédit Agricole). Il répond au besoin exprimé sur le terrain par les dirigeants de coopératives agricoles, de monter en compétences sur divers sujets afin de mieux orienter leurs choix stratégiques.

L'objectif de cette initiative est de proposer une formation transversale, balayant des sujets aussi variés que l'évolution des contextes juridiques, comptables, réglementaires, que des problématiques associées aux ressources humaines, au Droit du Travail ou encore de gouvernance. La première session qui s'est achevée fin 2018, sera reconduite avec l'ambition de former une majorité d'administrateurs d'ici 4 à 5 ans.





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 essentiellement 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 2018. Avec Crédit Agricole Immobilier, un des 1^{ers} 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 Crédit Agricole des Savoie commercialise ces biens, les gère lorsqu'il s'agit d'investissements locatifs, et le réseau d'agences Crédit Agricole des Savoie les finance et les assure.

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).



2 128 M€

de crédits habitat pour les particuliers réalisés en 2018



Chiffres-clés de Square Habitat :

10 agences immobilières
sur les 2 départements

1 agence
Square habitat
Neuf
commercialisant
100 programmes
labélisés

70
collaborateurs





Pour devenir un acteur référent en matière de santé, 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, la Caisse Régionale soutient les projets des acteurs de la santé sur son territoire afin de répondre à la nécessité d'augmenter l'offre de soins. Il contribue ainsi au bien-vieillir des personnes en finançant des structures d'accueil.

Depuis le mois de janvier 2018, une équipe de conseillers dédiés pour répondre aux besoins spécifiques des professions libérales de santé a été déployée afin d'apporter une expertise de proximité sur un périmètre le plus large possible au sein de nos deux départements.

Via le pôle santé, le Crédit Agricole des Savoie est également mécène et partenaire d'associations qui agissent pour la santé et le mieux vieillir. Parmi les soutiens historiques, on peut compter celui auprès des centres de Beauté CEW de nos deux départements qui conçoivent, équipent et financent des programmes de soins esthétiques gratuits en milieu hospitalier au profit de personnes en traitements anti cancéreux.

En devenant un partenaire engagé de l'Institut du sein (émanation associative du Médipôle de Savoie), le Crédit Agricole des Savoie a participé en 2018 à l'organisation de plusieurs manifestations permettant aux patients, professionnels de santé et accompagnants d'échanger et d'apporter un soutien. La Caisse Régionale a notamment accueilli dans son siège de la Motte-Servolex deux conférences pour aborder le sujet de la sensibilisation et la prévention contre le cancer du sein.



Réalisation d'un espace d'attente dédié aux personnes handicapées au sein du CHANGE

Partenaire historique du fonds de dotation des Petites Pierres, le Crédit Agricole des Savoie a soutenu l'aménagement d'un patio pour Handiconsult, service qui accueille les patients en situation de handicap au sein du CHANGE (Centre Hospitalier d'Annecy Genevois).

L'aménagement du patio a permis d'améliorer les conditions d'accueil et d'offrir un environnement apaisant aux



patients en situation de handicap qui se rendent à l'hôpital pour une consultation. Le Crédit Agricole des Savoie s'est associé au projet en doublant les dons effectués par les internautes.

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.

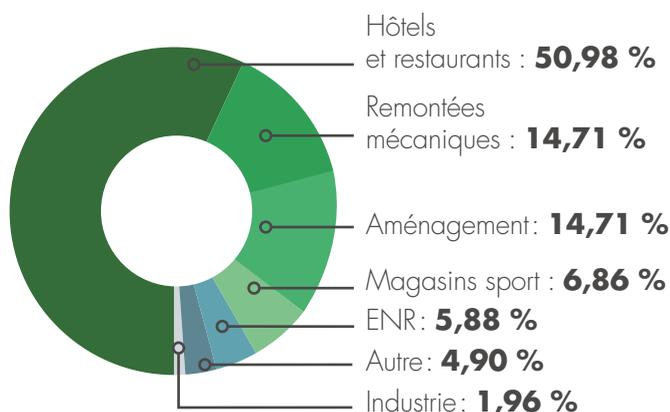
Au-delà des activités du centre d'affaires Montagne et Territoire et des participations financières, la Caisse Régionale a noué plusieurs partenariats :

- 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.

- Avec **les Domaines Skiabiles de France** : les salariés des domaines skiabiles 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.

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



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

185 crédits habitat liés au financement de l'efficacité énergétique des habitats (PEE et éco PTZ) pour un montant de **6 806 880 €**



	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).

ENVIE D'UN VÉLO, AVEC OU SANS ASSISTANCE ÉLECTRIQUE ?

0,99 %
TAEG fixe sur 12 à 60 mois.
De 1 000 à 10 000 €. Sans frais de dossier.

CA avance VERT

CRÉDIT CONSO

CA DES SAVOIE
Tous vos besoins
pour tout.

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) fixe de 0,99 % - mensualité de 79,54 € - Montant total dû par l'emprunteur de 2 540,34 € -

● 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 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 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 Valeurs Durables

Encours 2018 :

8 935 577 €

Amundi AFD Avenirs 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.



DES SAVOIE
Toute une banque
pour vous

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.

ca-des-savoie.fr





3

**AFFIRMER NOTRE
GOUVERNANCE**
COOPÉRATIVE ET
MUTUALISTE

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

	2017 (versée en 2018)	2018 (versée en 2019)
Nombre de participants présents aux Assemblées Générales des Caisses Locales	13 180 dont 9 026 sociétaires	12 836 dont 8 609 sociétaires
Rémunération des parts sociales*	0,54 € par part	0,52 € 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 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 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. Le Comité de Direction de la Caisse Régionale vient leur présenter les évolutions du Crédit Agricole des Savoie.

Les Caisses Locales à l'issue des Assemblées Générales 2018

64 Caisses 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 %)



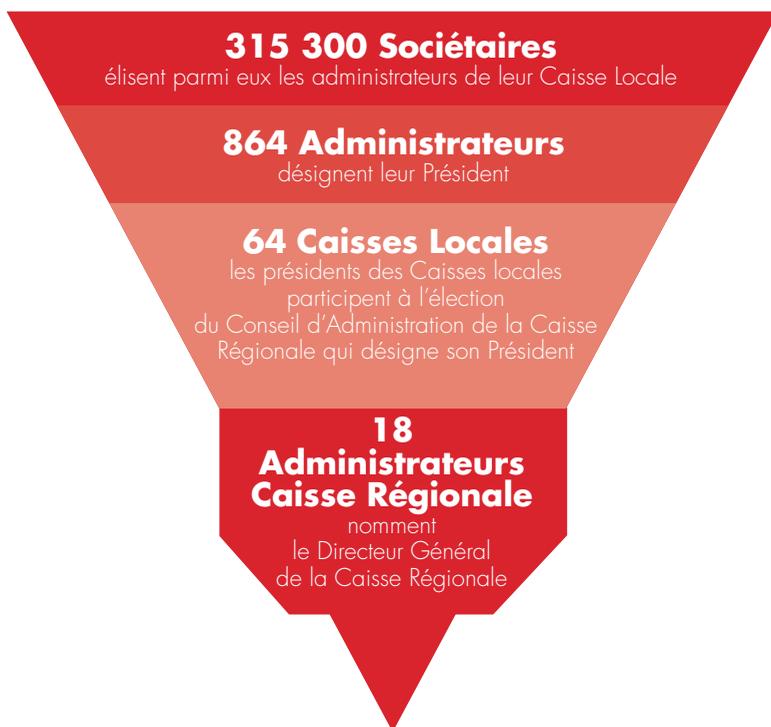
137 chefs d'entreprise et professions libérales (16 %)



140 artisans et commerçants (16 %)



108 autres professions et retraités (13 %)



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

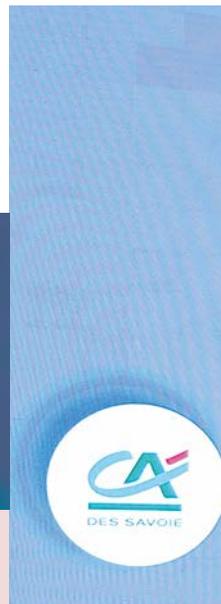
Les administrateurs de la Caisse Régionale sont élus lors de l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale.

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
privilegiées

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€

**PARTEZ
À LA DÉCOUVERTE
DE VOTRE
RÉGION**

Avec votre carte Sociétaire,
bénéficiez de réductions auprès
de **58 partenaires**
en Savoie et Haute-Savoie.

Dans les domaines :

- du patrimoine et de la culture
- des loisirs
- et des productions locales

Retrouvez tous vos avantages sur
tous-acteurs-des-savoie.coop

**CA
DES SAVOIE**
Banque pour tous
pour vous

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.

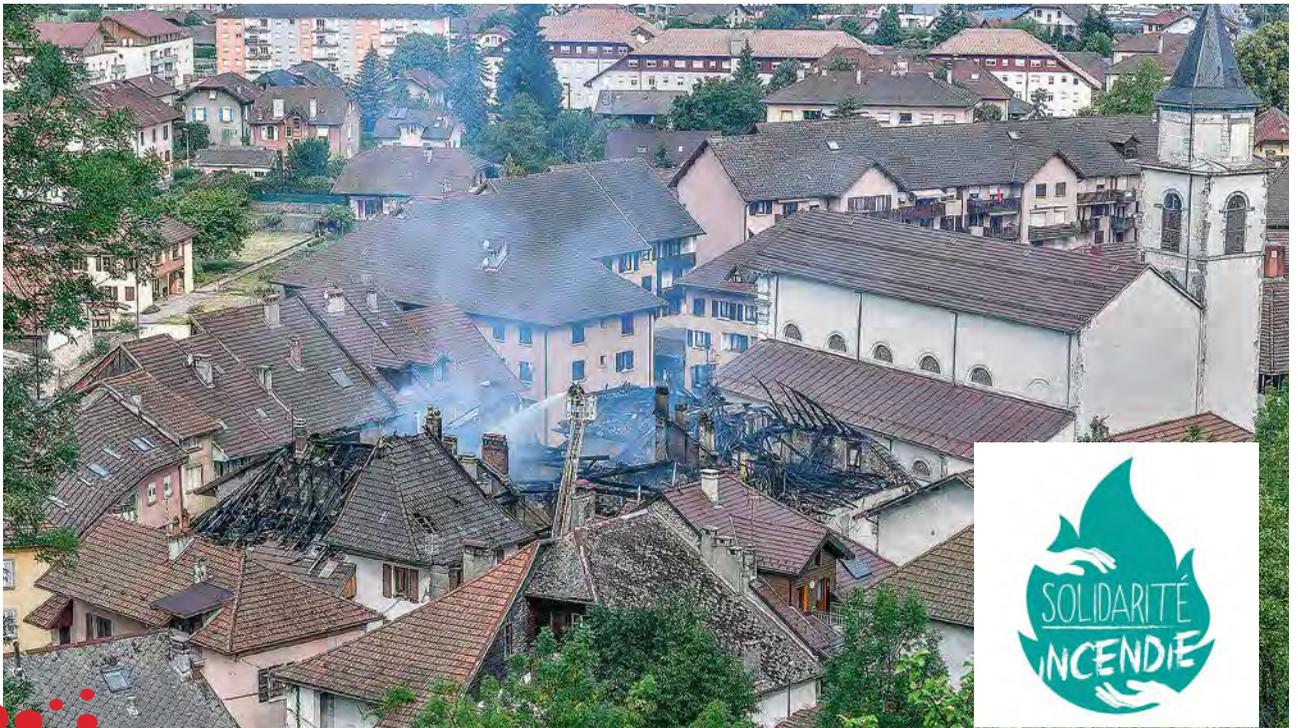
3.4 COMMUNIQUER SUR NOS ACTIONS COOPÉRATIVES ET MUTUALISTES

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	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 ans)

Ancienneté moyenne CDI

14 ans

(2017 : 14,44 ans)

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](https://www.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

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-learning, 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

Plan de formation			
	2016	2017	2018
Nombre de jours	9 881	15 285	15 494
% masse salariale	6,6 %	8,1 %	8,2 %
Nombre de collaborateurs	2 698	2 790	2 833
Moins de 26 ans	499	490	480
- 26 à 44 ans	1 304	1 363	1 426
- 45 ans et plus	895	937	927
Hommes	916	944	943
Femmes	1 782	1 846	1 890

choix de près de 250 e-learning pour se former. Il dispose ensuite d'un délai de 60 jours à compter de l'inscription pour les réaliser. 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 ou encore l'onglet 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.

L'évolution du nombre de collaborateurs formés s'explique à la fois par des créations d'emplois et la rotation sur les emplois. Concernant l'évolution du nombre de jours, elle s'explique, d'une part, par l'augmentation des recrutements sur ces deux dernières années et d'autre part, par l'accompagnement des différents projets de la Caisse Régionale.



Répartition des heures de formation par thématique (en %) :

- Formations initiales métiers

51 %

dont : nouveaux collaborateurs

5 654 J

- Formations de mises à niveau sur les métiers

24 %

dont :

Habitat

584 J

Assurances

215 J

Réglementaire

855 J



- Formations accompagnant les projets

25 %

dont :

RIDER

2 238 J

Amadeus Pegase (assurances)

872 J

Trajectoires Patrimoine

745 J

Développer la culture digitale

Les outils numériques jouent depuis plusieurs années un rôle important au sein de la relation clients. Le Crédit Agricole a décidé d'aller plus loin pour parvenir à un modèle de distribution 100% digital et 100% humain. Cet enjeu passe en grande partie par la formation continue des collaborateurs.

Ainsi, les cafés Tech menés sur les 2 sites administratifs en 2017 et consistant en une conférence suivie d'un échange autour d'un café sur l'impact du digital dans le secteur bancaire ont été étendus en 2018 aux collaborateurs du réseau afin que ces derniers puissent également participer à ces débats digitaux au sein de leurs agences et améliorer leurs connaissances sur le sujet.



4.3 PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

Tant au niveau de ses recrutements que des mécanismes de gestion des ressources humaines, le Crédit Agricole des Savoie reste vigilant à toute forme de discrimination (origine, nationalité, âge, sexe, etc.).

Les critères de recrutement sont équilibrés autant sur le sexe, que sur l'âge ou sur le niveau de formation.

Egalité de traitement

Dans le prolongement de l'accord national, un accord local a été signé avec les partenaires sociaux pour promouvoir l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise. L'égalité professionnelle au Crédit Agricole Des Savoie se traduit par la volonté de créer les conditions qui permettent à l'ensemble des collaborateurs de disposer des mêmes chances et des mêmes moyens d'évolution tout en respectant la liberté de choix de chacun.

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.

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

Embauches en Contrat à Durée Indéterminée

	2017	2018
 Non cadre	61	67
Cadre	8	4
TOTAL	69	71

	2017	2018
 Non cadre	124	155
Cadre	5	5
TOTAL	129	160

	2017	2018
 Non cadre	185	222
Cadre	13	9
TOTAL	198	231

	PROMOTIONS					
	Hommes 		Femmes 		Total promus % de l'effectif	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Agents d'application	0	3	1	22	1 0,5 %	25 1,1 %
Techniciens et Agents de Maitrise	37	131	121	391	158 10,7 %	522 23 %
Cadres	25	66	36	79	61 11,4 %	145 6,3 %
Total	62	200	158	492	220 9,8 %	692 30 %

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.

Ce contrat 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 Crédit Agricole 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 Crédit Agricole 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 2018, les actions se sont poursuivies selon 3 axes :

- **Sensibilisation et accompagnement des collaborateurs :**
- **Les rendez-vous Santé** : Dans le cadre de « Journée Nationale de l'Audition » au mois de mars, le Crédit Agricole des Savoie a proposé diverses animations (tests auditifs,



29 %
de jeunes embauchés
en CDI
(moins de 26 ans)
33 % en 2017

26 %
de séniors
sur l'effectif CDI
(plus de 50 ans)
27 % en 2017



questionnaire, visio-conférence) sur les sites administratifs et en régions à destination des collaborateurs mais aussi de leurs familles et proches. Sur le second semestre, la nutrition a été au cœur des animations menées sur les sites administratifs avec la participation d'une diététicienne nutritionniste. Ces rendez-vous permettent aux collaborateurs de connaître en toute confidentialité les moyens de prévention et les accompagnements possibles au Crédit Agricole des Savoie.

Environ 24% des collaborateurs ont participé au moins à un des « rendez-vous santé » mis en place en 2018.

- **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 intitulé « SANTÉ AU TRAVAIL »** a été créé et permet de diffuser régulièrement à ses membres (environ 300) des informations

et préconisations relatives aux bonnes pratiques en matière de santé.

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

•Recrutement :

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 avec une date d'expiration au 31/12/2020.

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 2018, 5 contrats en alternance employés au Crédit Agricole des Savoie ont suivi ce cursus de formation et 1 des alternants a été titularisé.

Tous les managers réseau tuteurs des alternants suivent une formation spécifique afin de faciliter l'intégration d'une personne en situation de handicap dans leurs équipes, soit : un premier module sous forme d'e-learning suivi d'une formation en présentiel animée par un intervenant IFCAM. La session concernant la promotion DU 2017/2018 a été assurée le 28/11/2017.

•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.

De même, les chantiers visant à la dématérialisation des documents en 2018 ont été confiés à plusieurs entreprises adaptées pour effectuer la numérisation.

5,72 %

de travailleurs handicapés en 2018

79

alternants en situation de handicap, formés depuis 2007 dont 5 en 2018



4.4 AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Organisation du travail

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

La première dimension « client & organisation » décline 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 12,2 % des effectifs CDI en 2018.

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 » : 92% des collaborateurs concernés sont des femmes contre 8 % d'hommes.



Le nomadisme arrive pour les collaborateurs des sites

Le nomadisme au travail est une forme de travail à distance. On peut le définir comme étant tout travail effectué depuis un lieu autre que le lieu habituel de travail du collaborateur.

Le Crédit Agricole a ainsi proposé à l'automne 2018 aux collaborateurs volontaires des sites administratifs de pouvoir travailler de manière ponctuelle et organisée dans une agence du réseau de proximité ayant des bureaux disponibles pendant une période de 6 mois. Au terme de cette période, ce dispositif issu du projet d'entreprise « Mobilité et Nomadisme » du mouvement Virtuose 2, sera renouvelé via une nouvelle session d'inscription pour les personnes intéressées ou souhaitant reconduire ce mode nomade.

Les rémunérations

Notre pratique de la rémunération vise deux équilibres :

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

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

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

S'agissant de la part variable, un accord du Crédit Agricole des Savoie définit une partie variable de la rémunération qui intègre des éléments quantitatifs et qualitatifs objectifs privilégiant la performance collective.

La part variable de la rémunération des collaborateurs représente environ 1,5 % 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 17 % de la rémunération globale.

Un accord de branche important a fait évoluer au 01.01.2018 la structure de rétribution au Crédit Agricole des Savoie. Cet accord visait 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 (Rémunération Extra-Conventionnelle). Cette disposition est venue renforcer la part de rémunération fixe qui donne lieu à cotisations sociales, répondant ainsi à l'enjeu de la préparation à la retraite et d'attractivité de l'entreprise.

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 CHST (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de travail) quant à lui se réunit tous les trimestres (hors sessions extraordinaires) : il est informé ou consulté sur les projets engagés au sein de l'entreprise qui ont un impact en matière de santé et

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.

À ce jour, la Caisse Régionale est riche de nombreux accords qui encadrent les relations professionnelles au sein de l'entreprise. Par exemple, ont déjà été cités en amont : l'accord sur la **Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences** (GPEC), l'accord sur l'**égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**, l'accord sur l'**emploi des personnes handicapées**. Peuvent également être mentionnés ici les accords sur l'**organisation du temps de travail** ou encore sur les **conditions de travail**, etc.

Ainsi, le **Droit à la déconnexion** a pour objet de préciser les principes qui permettent de définir un cadre d'utilisation conforme aux besoins de l'entreprise et respectueux de la sphère privée des salariés en relation avec les fonctionnalités propres aux outils numériques mis à leur disposition (agenda, messagerie, ressources informatiques serveur, accès internet...). A cet égard, la volonté du Crédit Agricole Des Savoie est de veiller à ce que ces outils numériques demeurent exclusivement dans le périmètre professionnel des personnes concernées.

L'accord CESU en faveur de l'aide à la garde d'enfants a lui été conclu dans le but d'aider les collaborateurs dans la prise en charge des frais de garde d'enfants en mettant à leur disposition les avantages du chèque emploi service universel préfinancé (CESU) afin de participer aux frais de garde assurée, hors du domicile du collaborateur, par une assistante agréée, une structure d'accueil ou une garderie périscolaire pour la garde des enfants de moins de trois ans. Les collaborateurs éligibles bénéficieront de CESU d'une valeur de 5 euros par jour effectivement travaillé, avec un plafond annuel de 1030 €, à raison de 206 jours travaillés.

L'accord relatif au **don de jours de repos aux salariés confrontés à une situation d'enfant ou de conjoint gravement malade** définit les modalités et les conditions selon lesquelles les collaborateurs du Crédit Agricole des Savoie peuvent céder des jours de congé à un autre salarié de l'entreprise afin que ce salarié puisse être présent aux côtés d'un enfant ou de son conjoint en cas de maladie grave de ces derniers.

Des accords d'entreprise importants ont été signés en 2018 :

- Accord relatif aux salariés « aidant » (*) au Crédit Agricole des Savoie
- Accord relatif à la gestion interne de la contribution dédiée au financement du Compte Personnel de Formation (CPF)

- Avenant à l'accord relatif à la durée et à l'organisation du temps de travail dans les points de vente du réseau de proximité
- Accord relatif au fonctionnement du Comité Social et Economique

L'accord relatif aux salariés « aidant » au Crédit Agricole des Savoie concerne les salariés titulaires dont la présence soutenue ou répétitive est indispensable auprès d'un de ses enfants ou de son conjoint marié, pacsé ou concubin. Pour aider les salariés se retrouvant dans cette situation, l'accord prévoit :

- L'attribution de CESU « aidant »
- Le bénéfice du congé non rémunéré pour convenance personnelle
- La possibilité de bénéficier d'un temps partiel pour accompagnement d'un parent
- La possibilité d'ajuster un temps partiel pour accompagnement d'un enfant ou conjoint
- La modulation du temps de travail pour les collaborateurs à temps plein
- Le bénéfice de l'accord don de congé
- Un appel de l'absence d'incidence sur le parcours professionnel du collaborateur aidant.

L'entreprise n'a pas connu de mouvement social en lien avec son activité sur l'année 2018.



(*) L'aidant est une personne qui n'est pas un professionnel du médico-social et qui accompagne quotidiennement un proche dépendant, âgé ou non.

Santé et sécurité

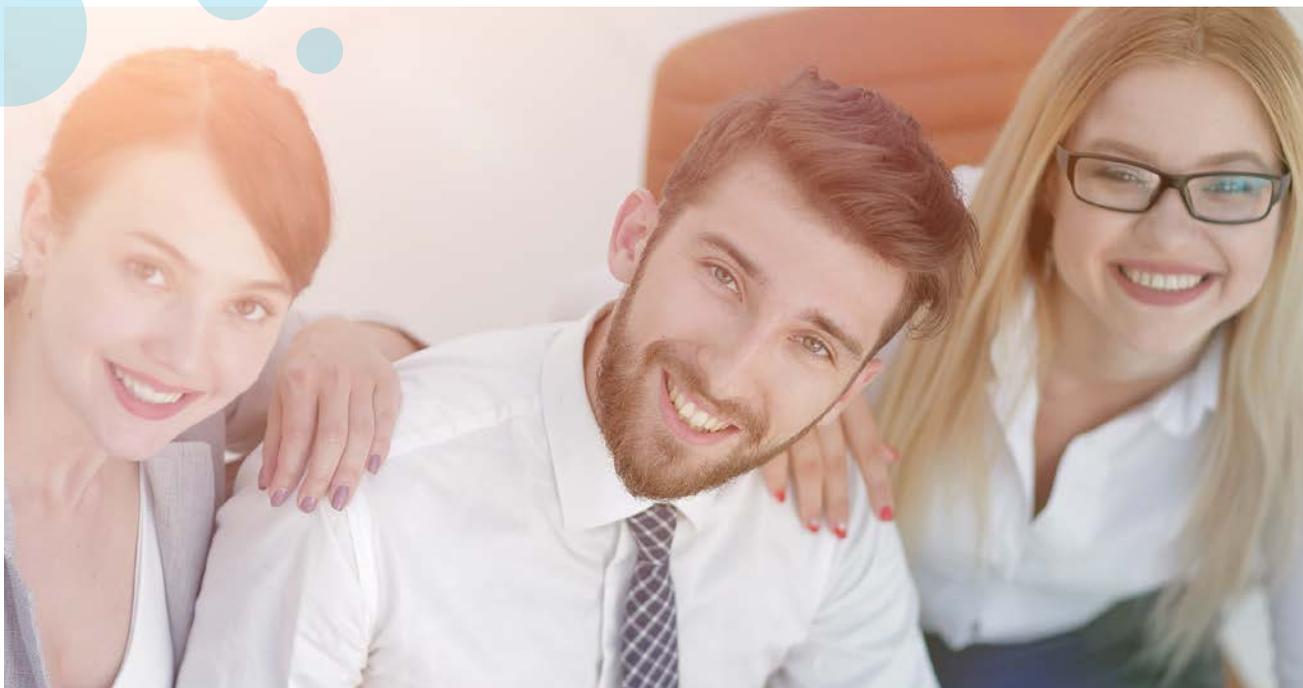
Le Crédit Agricole des Savoie souscrit et participe activement au projet national sur les conditions de travail, initié par l'Observatoire National sur les Conditions de travail, en collaboration avec l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT), dans la mise en œuvre des 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 2018, **38 accidents du travail** ont été déclarés (avec et sans arrêt de travail) dont 20 accidents de trajet domicile / travail, 2 incivilités, 6 chutes et 10 autres. Aucune maladie professionnelle.



Mesure de la satisfaction des collaborateurs

En 2017, la Caisse Régionale a recueilli pour la première fois 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 66 % de participation en 2018, les collaborateurs du Crédit Agricole des Savoie montrent leur attachement à l'entreprise. **L'indice global de l'IER est de 70/100**, soit un IER en recul de 2 points par rapport à 2017. Ce retrait entre 2017 et 2018 s'explique par le déploiement le 9 janvier 2018 du projet de Réorganisation et d'Innovation sur la Distribution au service de l'Efficacité

Relationnelle avec les clients (RIDER). Ce projet a en effet impliqué des changements de structure conséquents pour un certain nombre de collaborateurs. Pour pallier à cela, le Directeur des Ressources Humaines rencontre actuellement chacune des directions en vue d'élaborer des plans d'actions pour redresser cet IER.

Ces résultats sont relativement en phase avec ceux du Groupe Crédit Agricole et de la norme externe : ils font état de collaborateurs du réseau plus mobilisés sur la stratégie mais en perception de manque de moyens et de collaborateurs du siège qui décrochent en termes de mobilisation stratégique.



Le P'tit MAG TV pour mieux comprendre les orientations stratégiques de la Caisse Régionale

Le P'tit MAG TV envoyé par email une fois par mois a pour objectif de présenter aux collaborateurs un sujet de fond de la Caisse Régionale. Ainsi, l'automne dernier, une édition a par exemple été spécialement consacrée à l'IRC, l'Indice de Recommandation Client. Cet outil est particulièrement utile aux managers pour les aider à démultiplier les grands projets auprès de leurs équipes lors de leurs réunions, et ainsi faire passer les messages stratégiques de la Direction ou ouvrir le débat sur les sujets importants.





An aerial photograph of a large lake surrounded by mountains and a town. A paraglider is visible in the sky. The image is overlaid with a semi-transparent white circle containing text and a large number '5'.

5

**CULTIVER UNE
RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE &
ENVIRONNEMENTALE
FORTE SUR LES
TERRITOIRES**

Le Crédit Agricole des Savoie est une Caisse Régionale ancrée sur son territoire.

A ce titre, sa responsabilité est engagée sur le volet sociétal et environnemental.

Être responsable, c'est soutenir des initiatives locales, aux côtés des associations, au service de l'intérêt collectif ; valoriser le patrimoine et la culture ; accompagner les personnes en difficulté et encourager l'insertion socio-économique ou encore participer à la protection de l'environnement.

Pour répondre à ces enjeux, le Crédit Agricole des Savoie a structuré sa démarche et son engagement mutualiste sous la forme d'un **Fonds d'Intervention Mutualiste**.

Ce fonds est composé de 4 grandes familles d'actions: solidarité, économie, patrimoine régional, animation de la vie locale.

Les objectifs de ce Fonds d'Intervention Mutualiste sont:

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

La mise en œuvre du Fonds doit permettre:

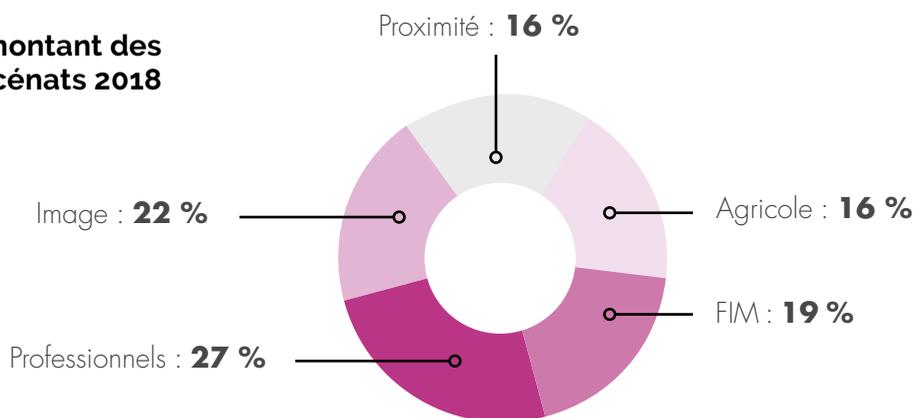
- d'identifier les actions mutualistes,
- d'organiser les actions menées sur le terrain,
- de fédérer les conseils d'administration de Caisses Locales autour de projets communs,
- d'affecter un budget dédié au mutualisme.

Le rôle et les actions des 4 commissions :

Chaque Commission est composée de présidents de Caisses Locales et est présidée par un administrateur de la Caisse Régionale. Les actions développées et soutenues par les commissions se distinguent très nettement du sponsoring et de la publicité. Chaque année plus d'une trentaine d'actions de proximité sont menées par les commissions. Elles sont la traduction concrète des valeurs mutualistes dans tous les domaines.

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

Répartition par montant des partenariats & mécénats 2018



5.1 - ÊTRE UTILE AUX TERRITOIRES

Appuyer les initiatives locales et solidaires

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.

	2017	2018
Nombre de projets de Caisses Locales soutenus par la Commission Animation de la Vie Locale (AVL)	22	28
Nombre d'associations soutenues par la Commission AVL	35	33
Montant reversé aux associations (abondement livret sociétaire)	37 000 €	41 000 €

La plateforme de financement participatif TOUS ACTEURS a permis d'amplifier les soutiens aux associations.



Créée en 2017, cette plateforme de financement participatif sous forme de dons sans contrepartie a pour but d'aider les associations à collecter des dons pour réaliser un projet. Ce soutien se fait exclusivement sous forme de dons sans contrepartie, à l'exclusion de toute forme de crédits ou de prêts.

Elle est ouverte à toutes les associations hors associations, à caractère religieux, politique, soutenant des projets à l'étranger, ayant une activité commerciale prépondérante, subventionnées par des organismes publics, les clubs sportifs professionnels et associations de consommateurs.

En 2018, elle a été également ouverte aux filières professionnelles, permettant ainsi aux donateurs de déduire de leurs impôts une partie des dons.

Chaque projet soumis doit recueillir l'accord du responsable d'agence et du président de la Caisse Locale. Celle-ci s'engage à donner au minimum 100 €.



Certains projets sont également validés par le service Animation du Mutualisme et le service Communication.

Les sommes collectées sont entièrement reversées aux porteurs de projets ; aucun frais n'est prélevé par le Crédit Agricole des Savoie. Pour les donateurs, le paiement se fait directement par E-transactions, notre système de paiement sécurisé par carte bancaire.

A noter que le Crédit Agricole des Savoie est la 1^{ère} banque française à intégrer une plateforme de financement participatif sur son site internet Tous acteurs des Savoie.coop.



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 préteur

• Très actif sur le secteur de montagne

Le Crédit Agricole des Savoie a noué de nombreux partenariats, en faveur des réseaux professionnels (cf chapitre 2) mais également avec des manifestations comme Tous en piste à Val Cenis, le High Five Festival à Annecy, le festival du Grand Bivouac à Albertville.

Le Crédit Agricole des Savoie est surtout partenaire de l'événement caritatif n°1 en montagne : **GLISSE EN CŒUR**, organisé par l'office de tourisme du Grand Bornand.

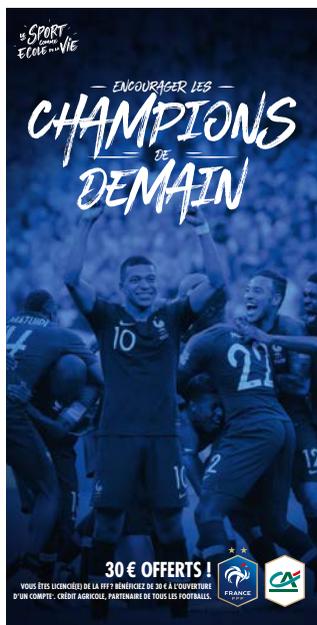
Depuis sa création et chaque année, les équipes de la Caisse Régionale et de la Caisse Locale se mobilisent et skient pour une association. En 2018, ce sont ainsi 408 816 € qui ont été récoltés pour l'association « Thelma for Anna », permettant ainsi d'offrir aux aidants et familles avec enfants porteurs de troubles du spectre autistique, plus de 11 670 heures de répit.



Soutenir le sport comme école de la vie

Pour le Crédit Agricole, le sport véhicule des valeurs en phase avec les siennes, comme le dépassement de soi, le respect et la solidarité.

Football



Cette année 2018 a vu l'équipe de France accéder à la plus haute marche de la Coupe du Monde. Le Crédit Agricole des Savoie a relayé cet événement phare et a poursuivi son soutien auprès des clubs amateurs de la région.

8 journées baptisées « Festifoot » sont organisées chaque année 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.

Course à pied

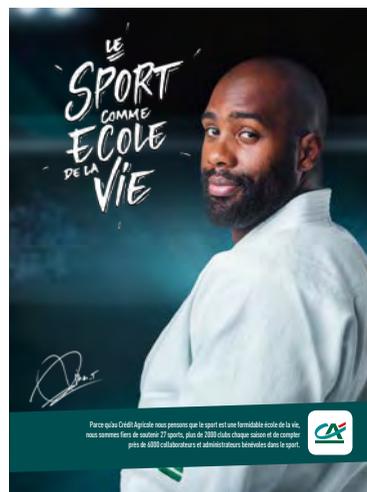
Le Crédit Agricole des Savoie est resté partenaire de courses emblématiques telles que l'Ancilevienne, la Nivolet Revard et l'Agglo City Run.

Sensibilisé au monde du Handicap, le Crédit Agricole des Savoie soutient également financièrement « Annecy court pour Handisport » et « Chambéry court pour Handisport », manifestations pour lesquelles de très nombreux collaborateurs se mobilisent également en courant.

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 le club de la Motte-Servolex (73).

En octobre 2018, le Crédit Agricole des Savoie a invité un jeune licencié savoyard à participer à l'**académie Teddy Riner**. Durant une semaine, des centaines d'enfants ont ainsi pu rencontrer le célèbre judoka, ambassadeur de l'engagement du Crédit Agricole dans le judo et dans le sport, et apprendre ses meilleures techniques, sa manière de vivre le judo et sa méthode pour réussir et gagner.



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.

Et, en 2018, profitant du passage du Tour de France sur son territoire, la Caisse Régionale a organisé des manifestations permettant à ses clients de voir les célèbres coureurs dans les meilleures conditions.

Promouvoir l'excellence territoriale

Mettre des métiers à l'honneur



Agriculteurs, artisans, commerçants, restaurateurs : ces métiers contribuent au rayonnement de nos territoires par la richesse de leur savoir-faire et l'excellence de leurs produits. Le Concours **Talents Gourmands**, organisé en partenariat avec le magazine Bottin Gourmand s'attache à les mettre en lumière. En 2018, 9 sont arrivés en finale et 3 lauréats ont reçu chacun un chèque de 3 000 euros. La finale a eu lieu au Lamartine, restaurant étoilé du chef Pierre Marin au Bourget du Lac (73) et président du jury.

Autre exemple de son engagement, le Crédit Agricole est partenaire majeur du **concours « Un des Meilleurs Ouvriers de France »**, dans toutes les épreuves. La finale de la catégorie Charpente / Construction bois a eu lieu à Rumilly (74), en novembre 2018.



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

Notre Caisse Régionale a soutenu en 2018 ce projet en collaboration avec la Fondation Crédit Agricole Pays de France.

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 ainsi 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.

Valoriser le patrimoine local

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 mise en valeur des richesses du patrimoine. Ces projets doivent ainsi renforcer l'activité économique, culturelle et touristique sur les territoires.



De nombreux lieux soutenus par le Crédit Agricole offrent des réductions ou autres avantages aux porteurs de la Carte Sociétaire (cf chapitre 3).



44 PROJETS

soutenus par
la Fondation Pays de France
sur les Savoie depuis 1995
pour un montant de **851 316 €**



Favoriser la culture musicale

Le tremplin musical **MUZIK' CASTING** organisé avec la Fédération Rhône-Alpes du Crédit Agricole offre la possibilité aux talents musicaux de la région de faire la 1^{ère} partie d'un groupe ou artiste de renom. Pour la 8^{ème} édition, en 2018, ce sont les membres du groupe **Dub Silence** qui ont eu la chance de jouer en 1^{ère} partie de la chanteuse Hoshi, devant plus de 2 900 personnes, à l'Arcadium à Annecy (74).



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.

En 2018, le Crédit Agricole des Savoie s'est associé au plus grand évènement pop-rock de la région Auvergne Rhône-Alpes : **Musilac**. Présent chaque année depuis 2002 sur l'esplanade du Lac du Bourget, Musilac s'est dédoublé, en avril 2018, d'une édition montagnarde à Chamonix : **Musilac Mont-Blanc**. Ces 2 événements ont permis à notre Caisse Régionale d'embarquer nos clients et sociétaires par le biais de jeux concours, invitations et cadeaux (places offertes) mais aussi nos collaborateurs avec des challenges internes.



5.2 - ACCOMPAGNER LES CLIENTS ET PERSONNES EN DIFFICULTÉ

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 2018 : **357 590 €**

Epauler et remettre en selle avec le Point Passerelle



Depuis 2010, le Crédit Agricole des Savoie a déployé le dispositif « Point Passerelle » dans le but d'accompagner bénévolement des personnes dont l'équilibre financier et social se trouve déstabilisé par un 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.

En 2018



75 % de clients « remis en selle » sur les deux départements de Savoie et Haute Savoie depuis la création du dispositif en 2010.

3 conseillers « Passerelle »
23 accompagnants bénévoles
225 nouveaux dossiers étudiés en 2018



Formation au dispositif Majeur Protégé

Les accompagnants du Point Passerelle sont régulièrement formés et informés lors de réunions d'échanges afin de parfaire leurs connaissances des dispositifs pouvant intervenir dans l'accompagnement des personnes en difficulté. En 2018, ils ont bénéficié de l'intervention du service majeur protégé de l'Association Tutélaire des Majeurs Protégés (ATMP) : présentation de l'association et des différentes modes de protection, et cas concrets furent au programme de cette journée. En effet, certains clients accompagnés par le Point Passerelle relèvent de ces mesures de protection complexes.



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'Etat et le Fonds Social Européen, visant à amener, de façon intensive, vers l'emploi et l'autonomie, des jeunes de 18 à 25 ans en grande précarité, qui ne sont ni scolarisés, ni en formation, ni employés. Ce dispositif, mis en place à titre expérimental en France depuis 2013, a été déployé en Haute Savoie au printemps 2015. Dans ce cadre, la Mission Locale du Genevois a sollicité l'appui du Point Passerelle du Crédit Agricole des Savoie, afin de bâtir un atelier budget adapté au public « Garantie Jeunes ». Ensemble, les conseillers 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 2018, ce sont près de 184 jeunes qui ont bénéficié de cet atelier.**



« J'invite un banquier dans ma classe ! »

Dans le cadre des cours d'économie et de gestion, Eric Pétralia, Directeur du groupe d'agences d'Albertville Gambetta est intervenu auprès d'une classe de seconde afin de leur donner une vision plus claire sur le fonctionnement d'une banque.

Mieux comprendre le monde qui les entoure est un plus pour des jeunes qui doivent faire des choix d'orientation. Cette intervention, riche d'enseignements, a permis aux élèves d'avoir une vision plus claire des objectifs, des enjeux et du fonctionnement d'une banque ainsi que des différents métiers pouvant y être exercés.



5.3 - 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 du Crédit Agricole sur leurs territoires respectifs. S'appuyant sur cette collaboration, le Crédit Agricole des Savoie soutient des projets importants.



La Caisse Régionale se mobilise ainsi lors de la **grande Collecte Nationale des Banques Alimentaires** qui a lieu chaque dernier week-end de novembre. Elus 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 euros** qui ont été versés pour participer à **l'aménagement des nouveaux locaux de la Banque Alimentaire 73**.

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 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, le Crédit Agricole des Savoie a doublé les dons effectués par les internautes. C'est donc un chèque de 4 588,50 € qui a été remis par la Caisse Régionale à la Cantine Savoyarde. Cette somme, associée à celle récoltée au cours d'une campagne de crowdfunding, a permis d'équiper et de climatiser l'espace cuisine et le local de « plonge » de la structure caritative chambérienne. Au total 9 500 € ont été remis à l'association.



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, INITIATIVE France et les Business Angels (cf. paragraphe 2.3).



Lancement de l'association « Ma Chance Moi aussi » à Chambéry

L'Association « Ma chance Moi Aussi » a été créée en 2014 par André Payerne, ancien industriel de Chambéry avec pour objectif la réussite éducative. L'association apporte un suivi pédagogique et éducatif aux enfants fragilisés, issus de parents en difficultés éducatives dans les quartiers prioritaires. L'association s'inscrit dans la prévention précoce et s'occupe d'enfants dès l'âge de 6 ans, après l'école, le mercredi et la moitié des vacances scolaires. Cette prise en charge est constante, globale et continue sur plusieurs années. C'est un accompagnement éducatif et pédagogique, dans une relation chaleureuse et coopérative avec les parents afin de partager la réussite de leurs enfants.

Le Crédit Agricole des Savoie et la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement ont souhaité soutenir le lancement et la mise en œuvre du projet sur Chambéry à hauteur de 60 000 € (30 000 € pour 2017 et 30 000 € en 2018).

Œuvrer pour que chaque enfant, en particulier les plus vulnérables, reçoive une éducation qui lui permette de se construire un avenir, correspond à nos valeurs mutualistes de solidarité et de responsabilité.



5.4 - 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 déposé auprès de la Préfecture.

En 2015, la Caisse Régionale a réalisé son 2^e Bilan Carbone® sur les données arrêtées de 2014. Cette démarche permet de définir les potentiels d'amélioration et d'élaborer un plan d'action pour réduire les émissions.

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

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

Les principaux axes de notre stratégie environnementale concernent donc :

- La réduction des émissions de gaz à effet de serre 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.

En 2018 se sont poursuivis les travaux de rénovation de notre site d'Annecy-le-Vieux et 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 l'intranet, 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 définit comme prioritaires : rénovation des agences et des sites administratifs et des actions pour diminuer le poste déplacement des collaborateurs (domicile / travail, trajets professionnels).

En parallèle, le Crédit Agricole 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

Km parcourus	2012 (année de référence)	2017	2018	Evolution de km parcours 2018/2012
Formation (véhicule perso)	562 436	681 419	796 980	+ 41,7 %
Mission (véhicule perso)	2 121 280	2 180 286	2 192 710	+ 3,37 %
Déplacement en véhicule de location	-	124 539	102 559	-
Total déplacement professionnel	2 683 716	2 996 244	3 092 249	+ 15,22 %
Mobilité	711 161	790 510	1 266 746	+ 78,12 %

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.

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole 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.



Des bornes électriques dans 4 agences

Dans le cadre du projet « ça avance vert » lancé en 2018 (cf Chapitre 2), le Crédit Agricole des Savoie a décidé de proposer une offre globale autour du vélo électrique, moyen de locomotion qui s'est fortement démocratisé.

La Caisse Régionale a installé des bornes électriques dans 5 agences sur les 2 départements (Annemasse Gare, Annecy Parmelan, Chambéry Château et Morzine). Ces bornes dernière génération permettent aux clients de charger la batterie de leur vélo à assistance électrique en temps record, lors de leurs rendez-vous bancaires.

Pour les collaborateurs, des partenariats locaux ont vu le jour pour donner la possibilité d'essayer ou acquérir un vélo électrique à des conditions préférentielles.



Energie

Le déploiement du concept « Cassiopée » permet la rénovation et livraison d'agences avec systèmes de chauffage et d'éclairage optimisés.

Par ailleurs, concernant les sites administratifs, comme cela avait été prévu : le site d'Annecy a été entièrement rénové et agrandi et celui de Chambéry reconstruit permettant ainsi d'optimiser et de réduire encore les postes de dépenses énergétiques. Les livraisons des bâtiments et le déménagement des collaborateurs seront effectifs lors du 1^{er} trimestre 2019.

Le Crédit Agricole des Savoie détient toujours 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.

Papier

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

- **Développement des « e-documents »** : **451 980** clients en 2018 soit 50 % de nos clients
- **Signature Electronique en Agence (SEA)** : déploiement en cours de généralisation sur l'ensemble des contrats.
- **Dans les agences** : suppression des affiches papier au profit d'écrans numériques.
- **Le papier utilisé par l'ensemble des collaborateurs (agences et sites)** est 100 % recyclé et issu de forêts gérées durablement, soit 123 tonnes en 2018 correspondant à une baisse de 7 %. Cette diminution est enclenchée et la démarche de dématérialisation de nos process va s'accélérer.

100 %

d'électricité consommée en 2018
est issue de sources renouvelables

19 384 M³

consommation d'eau 2018



Crédit habitat : zéro papier, 100 % conseil et respect de l'environnement

En 2018, une convention de dématérialisation a été signée entre la chambre des Notaires des Savoie et le Crédit Agricole des Savoie : c'est une étape supplémentaire vers la dématérialisation du process de souscription du crédit habitat. En effet, les crédits habitat génèrent un nombre important de documents papier et de temps administratif. Avec cette convention, l'objectif est d'arriver à zéro papier pour davantage de réactivité et de temps pour le conseil au service de nos clients et de respect pour l'environnement.

- **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 2018 sur la consommation d'imprimés 2017 s'élève à 9 096 € TTC euros pour 119 tonnes d'imprimés déclarés contre 145 tonnes en 2016.

51 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.



97 482

cartes bancaires recyclées en 2018
(soit 507 kg / 485 kg en 2017)

Un collecteur dédié aux cartes Crédit Agricole 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 Crédit Agricole sont désormais imprimés sur du papier certifié PEFC, pionnier de la certification forestière.

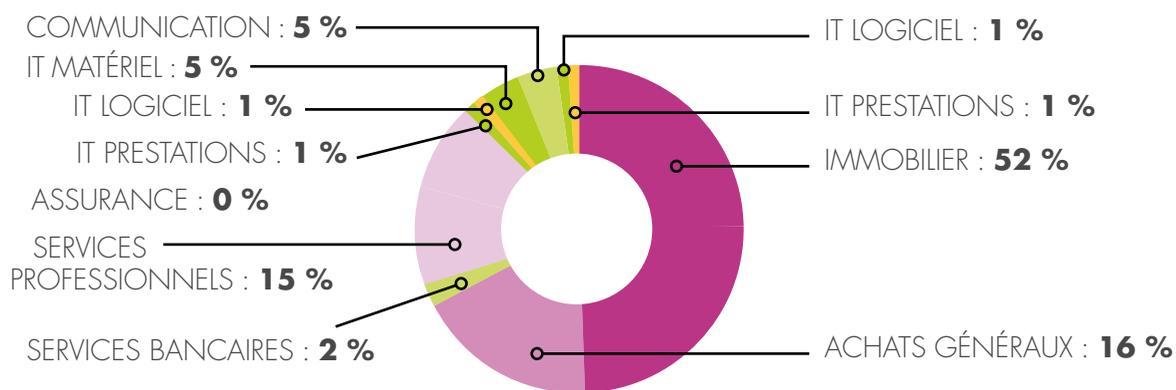
Etre un client des fournisseurs locaux

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. A 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 2017 restituée par la FNCA – dépenses externes







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

Crédit Agricole next bank SA est une banque de droit suisse installée depuis 18 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 Indosuez (Switzerland) SA.

Un nouveau nom porteur de sens

Crédit Agricole next bank a changé de nom fin novembre 2017 en vue de mieux traduire la notion de proximité et de modernité voulue par la filiale, le terme « next bank » faisant notamment référence aux nouvelles technologies.

Répartition de la clientèle CA next bank

47 641

clients en 2018, dont

17,1 % de clients « Haut de gamme »,

46,1% de clients « Intermédiaire » et

36,8 % de clients « Grand Public »

Croissance nette du nombre de clients en 2018 : + 4 218



Atteindre l'excellence dans notre relation avec les clients

A l'origine, spécialisée dans le prêt hypothécaire, la banque s'ouvre en 2009 à de nouveaux horizons et lance la banque de détail en proposant des produits et services bancaires utiles au quotidien de ses clients suisses et frontaliers.

Cette évolution tient 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 10 agences en Suisse Romande et Alémanique : Lausanne, Fribourg, Bâle, Yverdon, La Chaux-de-Fonds, Neuchâtel, Zürich, et 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 118 000 visites par mois sont comptabilisées sur son site internet ca-nextbank.ch

Données financières 2018 (comptes individuels normes suisses)

PNB : **65,2** millions CHF

Résultat Brut d'exploitation :
17,9 millions CHF

Résultat net : **11,6** millions CHF

Capitaux propres consolidés Bâle III :
402 934 K CHF

Encours crédit : **5 018,5** millions CHF
(dont 173,4 millions CHF à travers un véhicule de titrisation détenu à 94,5 %)

Encours collecte : **1 299,2** millions CHF

CFN (charge de fonctionnement nette) :
47,50 millions CHF

Coefficient d'exploitation : **71,66 %**

Ratio de solvabilité : **17,70 %** (Bâle III)

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 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.

Le PNB est utilisé de la manière suivante :

	2018
Salaires	43,3 %
Investissements sur le territoire, achats et autres charges	-
Renforcement des fonds propres pour la poursuite de l'action du Crédit Agricole	17,5 %
Impôts	7,2 %
Coût du risque	1,6 %

Données CA next bank / multicanal

L'application mobile banking, lancée en 2014,

représente **9 189** connectés mensuels

soit **30 %** des clients.

Les e-relevés sont utilisés par environ **43 458** clients.



Partager des pratiques sociales responsables

Crédit Agricole next bank a intégré **41 nouvelles personnes en CDI et 6 personnes en CDD** en 2018 (36 départs pour tous motifs en 2018). Quasiment trois quarts des recrutements sont des profils avec expérience en Suisse.

La banque emploie 202 personnes dont 7 CDD, soit une stabilisation des effectifs par rapport à 2017.

La répartition des effectifs siège / réseau est la suivante : 42 % en réseau et 58 % siège.

La répartition par âge est à la suivante :

< 30 ans : 26 hommes et 12 femmes ;

≥ 30 ans et < 50 ans : 65 hommes et 62 femmes ;

≥ 50 ans : 21 hommes et 16 femmes.

Les femmes représentent en moyenne 44,5 % des effectifs CDI et CDD confondus.

Le projet d'entreprise CA next bank, baptisé « **C@ps100** » lancé en 2017 associe les collaborateurs aux orientations de l'entreprise, avec notamment un projet stratégique ressources humaines : « Talents, Expertise et Renouveau social ».

Ce projet Ressources Humaines (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 se sont poursuivies en 2018, à savoir :

- La création de 8 postes supplémentaires, aussi bien dans le réseau commercial que sur des postes d'expertise au siège,
- La pérennisation du programme relationnel RH avec plus de 100 entretiens RH prévus avec les collaborateurs de la banque,
- La poursuite de la montée en compétence des collaborateurs du réseau commercial avec le passeport crédits (55 % des conseillers à la clientèle le détiennent), le passeport planification patrimoniale (32 % des conseillers à la clientèle le détiennent), le passeport frontalier lancé en 2018 (21 % des conseillers à la clientèle le détiennent) et l'accompagnement dans le cadre du lancement des fonds de placements (45 collaborateurs formés en 2018).



Deuxième observatoire des frontaliers : les frontaliers ne sont plus tout à fait les mêmes...

CA Next Bank, le Crédit Agricole des Savoie et le GTE (Groupement Transfrontalier Européen) ont initié en 2015 un premier observatoire des frontaliers visant à étudier les besoins quotidiens

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 2018 : la première avec l'association Terre des hommes en février 2018 qui a consisté en l'achat de cartons d'oranges redistribués gratuitement aux clients et collaborateurs. La seconde, au mois de juin 2018, avec l'association Partage qui a permis de récolter 13 kgs de produits de première nécessité à l'attention d'associations caritatives qui aident et nourrissent des personnes en difficulté.

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. Enfin, Crédit Agricole next bank en partenariat avec Amundi a lancé courant 2018 la commercialisation de 10 fonds de placement basés sur 3 thématiques. Celles-ci sont axées sur les mégatendances à venir telles que les changements démographiques, la

mondialisation et les mutations économiques, les innovations technologiques et les changements climatiques.

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 tee-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 2018, grâce la participation des collaborateurs CA next bank et des collaborateurs des Caisses Régionales actionnaires, 7 500 CHF ont été récoltés et remis à l'association.

En s'appuyant sur des valeurs fortes dont le dépassement de soi, Crédit Agricole next bank soutient depuis 2018 le Swiss Canyon Trail. Cet événement, niché au cœur du canton de Neuchâtel, permet à des coureurs venant de Suisse et d'Europe de découvrir la nature majestueuse du Val de Travers et ses multiples canyons.

de la population frontalière résidant en France. En 2018, il a semblé important à ces 3 protagonistes de réaliser une nouvelle étude pour suivre et comprendre les évolutions des besoins des frontaliers et ainsi leur proposer des solutions les plus adaptées. Les résultats de cette étude ont été présentés lors d'une conférence de presse à Genève le 5 décembre dernier faisant état de frontaliers moins qualifiés, de plus en plus éloignés de la frontière mais qui apprécient leur double vie.



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.

Sources : chiffres CADS et CASA au 31/12/2018

Mars 2019 – Conception et réalisation : Crédit Agricole des Savoie – GAP Éditions.

Crédits photos : Freepik, AdobeStock, Fotolia, iStock, Wilmotte Architecte, Gilles Piel, CADS, Pict'Your Company, Cantine Savoyarde.

Document non contractuel. Informations données sous réserve d'erreurs typographiques.

Imprimé par Gutenberg Imprimerie – 74960 Meythet.





tous-acteurs-des-savoie.coop

www.ca-des-savoie.fr

