

# INFORMATIONS SUR LES PROCÉDURES DE CONTRÔLE INTERNE, LES FACTEURS DE RISQUES ET LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

## du Crédit Agricole des Savoie

Exercice 2013

(Code monétaire et financier, art. L. 621-18-3 ; Code de commerce, art. L. 225-37)




*Mesdames, Messieurs les sociétaires,*

*en complément du rapport de gestion établi par le Conseil d'administration, je vous rends compte, dans le présent rapport annexe, des conditions de préparation et d'organisation des travaux de ce dernier ainsi que des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Savoie.*

*Il est précisé que le présent rapport a été établi sur la base, notamment, des travaux des responsables du Contrôle périodique, du Contrôle permanent, du Contrôle de la conformité, de la Filière « risques », de la Direction financière.*

*Il a été finalisé sur la base de la documentation et des reportings disponibles au sein de la Caisse régionale au titre du dispositif réglementaire de contrôle interne. En outre, des échanges réguliers portant sur le contrôle interne et les risques de la Caisse régionale, sont intervenus en cours d'exercice, entre le Président du Conseil d'administration, le Directeur Général et les responsables des fonctions de contrôle, notamment au sein du Conseil d'administration (en particulier au moyen des présentations semestrielle et annuelle sur le contrôle interne et les risques).*



## Définition du dispositif de contrôle interne

Le dispositif de contrôle interne est défini, au sein du Groupe Crédit Agricole, comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des activités et des risques de toute nature et permettant d'assurer la régularité, la sécurité et l'efficacité des opérations, conformément aux références présentées au point 1 ci-après.

Ce dispositif et ces procédures comportent toutefois des limites inhérentes à tout dispositif de contrôle interne, du fait notamment de défaillances techniques ou humaines.

Il se caractérise par les objectifs qui lui sont assignés :

- application des instructions et orientations fixées par la Direction Générale ;
- performance financière, par l'utilisation efficace et adéquate des actifs et ressources du Groupe ainsi que la protection contre les risques de pertes ;
- connaissance exhaustive, précise et régulière des données nécessaires à la prise de décision et à la gestion des risques ;
- conformité aux lois et règlements et aux normes internes ;
- prévention et détection des fraudes et erreurs ;
- exactitude, exhaustivité des enregistrements comptables et établissement en temps voulu d'informations comptables et financières fiables.

Les dispositifs mis en œuvre dans cet environnement normatif procurent un certain nombre de moyens, d'outils et de reportings au Conseil, à la Direction Générale et au management notamment, permettant une évaluation de la qualité des dispositifs de contrôle interne mis en œuvre et de leur adéquation (dispositif de contrôle permanent siège, réseaux et filiales ; missions du contrôle périodique ; rapports sur la mesure et la surveillance des risques ; plans d'actions correctrices, ...).

Les effectifs des fonctions de contrôle s'élèvent à 36,50 au 31/12/2013.

- Le Responsable du Contrôle Permanent et des Risques auquel sont rattachés les domaines :
  - Le contrôle permanent des risques avec 13,6 ETP
  - La sécurité financière et la fraude avec 5,9 ETP
  - La conformité avec 3 ETP.
- Le Responsable du Contrôle périodique auquel sont rattachés 14 ETP dédiés aux missions d'audit.

Il est rappelé que le dispositif de contrôle interne mis en œuvre par la Caisse régionale des Savoie, s'inscrit dans un cadre de normes et de principes rappelés ci-dessous et déclinés d'une façon adaptée aux différents niveaux du Groupe Crédit Agricole afin de répondre au mieux aux obligations réglementaires propres aux activités bancaires.

## 1. TEXTES DE REFERENCE EN MATIERE DE CONTROLE INTERNE

### Références internationales, émises notamment par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire

### Références légales et réglementaires

Code monétaire et financier, règlement 97-02 modifié relatif au contrôle interne des établissements de crédit et des entreprises d'investissement ; recueil des textes réglementaires relatif à l'exercice des activités bancaires et financières (établi par la Banque de France et le CCLRF) ; règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers.

### Références propres au Crédit Agricole

- Recommandations du Comité Plénier de Contrôle Interne des Caisses régionales ;
- Corpus et procédures relatives notamment à la comptabilité (plan comptable du Crédit Agricole), à la gestion financière, aux risques et aux contrôles permanents ;
- Charte de déontologie du Groupe Crédit Agricole.

### Références internes à la Caisse régionale de Savoie

- Charte de contrôle interne actualisée en 2010 et présentée au Comité de Contrôle Interne ;
- Charte de Contrôle Comptable actualisée en 2010 ;
- Corps de procédures adopté dès 1995 et régulièrement révisé ;
- Charte de déontologie et des ressources informatiques actualisée en 2013.

## 2. PRINCIPES D'ORGANISATION DU DISPOSITIF DE CONTROLE INTERNE

### Principes fondamentaux

Les principes d'organisation et les composantes du dispositif de contrôle interne de la Caisse régionale de Savoie et communs à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole recouvrent des obligations en matière :

- d'information de l'organe délibérant (stratégies risques, limites fixées aux prises de risques et utilisation de ces limites, activité et résultats du contrôle interne) ;
- d'implication directe de l'organe exécutif dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne ;
- de couverture exhaustive des activités et des risques, de responsabilité de l'ensemble des acteurs ;
- de définition claire des tâches, de séparation effective des fonctions d'engagement et de contrôle, de délégations formalisées et à jour ;
- de normes et procédures, notamment en matière comptable, formalisées et à jour.

Ces principes sont complétés par :

- des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques : de crédit, de marché, de liquidité, financiers opérationnels ou comptables (traitements opérationnels, qualité de l'information financière et comptable, processus informatiques), risques de non-conformité et risques juridiques ;
- un système de contrôle, s'inscrivant dans un processus dynamique et correctif, comprenant des contrôles permanents réalisés par les unités opérationnelles ou par des collaborateurs dédiés, et des contrôles périodiques.

## Pilotage du dispositif

Afin de veiller à la cohérence et à l'efficacité du dispositif de contrôle interne et au respect des principes énoncés ci-dessus sur l'ensemble du périmètre de contrôle interne de la Caisse régionale de Savoie, trois responsables distincts du Contrôle périodique (Audit-Inspection), du Contrôle permanent et du Contrôle de la conformité ont été désignés. Les Responsables du Contrôle Périodique et du Contrôle permanent sont directement rattachés au Directeur Général de la Caisse régionale et rapportent notamment à son Conseil d'administration.

Par ailleurs, conformément à l'arrêté du 19/01/2010 modifiant le règlement 97-02, un responsable de la filière « risques » a été désigné. Il s'agit pour la Caisse régionale des Savoie du Responsable du Contrôle Permanent et des Risques.

Il a notamment vocation à alerter les organes exécutif et délibérant de toute situation pouvant avoir un impact significatif sur la maîtrise des risques.

L'organisation de la filière risques au sein de la Caisse Régionale répond au principe général adopté et proposé par le groupe CASA. En ce sens la responsabilité de cette filière a été confiée au RCPR dès le 4<sup>ème</sup> trimestre 2010. Les moyens dont il dispose sont répartis sur plusieurs unités rattachées au service Contrôle Permanent et Risques, dont il assure la responsabilité. Ainsi un effectif de 22,5 ETP lui est directement rattaché afin de permettre à cette filière risques d'assurer son devoir d'alerte auprès de l'organe exécutif, de formuler des avis risque indépendant sur toute opération le nécessitant et rendre compte de l'exercice de ses missions à l'organe délibérant.

Le RCPR participe à différentes instances dirigeantes qui lui permettent d'assurer ses missions :

- participation ponctuelle au comité de direction
- membre permanent du comité de la gestion financière
- pilotage et membre permanent des comités de contrôle interne, du comité risques de la CR, du comité opérationnel crédit et de la commission conformité.
- participation au comité d'investissement créé en 2013 et dédié aux prises de participations dans le cadre de sa stratégie de croissance externe et/ou affectation de fonds propres.

En outre il est destinataire de l'ensemble des ordres du jour et des comptes-rendus de différents comités de pilotage de la caisse régionale dont le comité de développement, le comité de la relation client, le comité de la compétitivité et des process.

Ainsi, avec les éléments à sa disposition, la filière risque a toute faculté à émettre des avis risques indépendants sur l'ensemble des activités de la CR.

## Rôle de l'organe délibérant : Conseil d'administration

L'organe délibérant est informé de l'organisation, de l'activité et des résultats du contrôle interne. Il est impliqué dans la compréhension des principaux risques encourus par l'entreprise. A ce titre, il est régulièrement informé des limites globales fixées en tant que niveaux acceptables de ces risques. Les niveaux d'utilisation de ces limites lui sont également communiqués.

En cas d'incidents significatifs, l'organe délibérant en est informé à partir du moment où les seuils ou critères définis sont atteints.

Il approuve l'organisation générale de l'entreprise ainsi que celle de son dispositif de contrôle interne. En outre, il est informé, au moins deux fois par an de l'activité et des résultats du contrôle interne.

Le dispositif de surveillance par l'organe délibérant est le suivant (conformément au règlement 97-02) :

- Principe de reporting auprès des organes de gouvernance sur l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que sur les incidents révélés par ces systèmes (Cf. arrêté du 14/01/09 modifiant le 97-02)
- En cas de survenance d'incidents significatifs (au sens des articles 17-ter et 38.1), des modalités d'information ont été mises en place pour assurer l'information des organes exécutifs et délibérants. Ces modalités sont fixées dans une procédure.

Outre les informations qui lui sont régulièrement transmises, il dispose du rapport annuel sur le contrôle interne qui lui est systématiquement communiqué, conformément à la réglementation bancaire et aux principes du groupe Crédit Agricole. Le Bureau du Conseil se réunit spécifiquement afin d'assister l'organe délibérant dans l'exercice de sa mission. Des réunions du Comité d'audit ont été notamment consacrées au contrôle interne, à la mesure des risques, à l'activité de l'audit.

Sur 2013, les thèmes suivants ont été présentés :

**Comité d'audit du 17 janvier 2013 :**

- Synthèse de l'activité 2012 et plan d'audit du contrôle périodique pour 2013.
- Présentation du plan de contrôle comptable et financier pour l'année 2013.

**Comité d'audit du 11 avril 2013 :**

- Présentation du rapport annuel de contrôle interne 2012.
- Présentation des résultats de contrôle interne du 2<sup>ème</sup> semestre 2012.
- Situation des recommandations d'audit au 31 mars 2013 et déroulement du plan d'audit.

**Comité d'audit du 11 juillet 2013 :**

- Situation des recommandations d'audit en retard et bilan intermédiaire d'activité.
- Questionnaire ACP / protection de la clientèle.
- Adéquation du capital interne pilier 2 Bâle 2 et Usages Bâle 2.

**Comité d'audit du 9 octobre 2013 :**

- Présentation des résultats de contrôle interne du 1<sup>er</sup> semestre 2013.
- Situation des recommandations d'audit en retard à fin août et actualisation des plans d'audit.

Les résultats de contrôle interne du 2<sup>ème</sup> semestre 2013 seront présentés en Comité d'audit du 14 avril 2014.

Le rapport annuel sur le contrôle interne relatif à l'exercice 2013 sera présenté au Conseil d'administration du 25 avril 2014 et sera transmis aux Commissaires aux comptes.

## Rôle de l'organe exécutif

Le Directeur Général est directement impliqué dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne. Il s'assure que les stratégies et limites de risques sont compatibles avec la situation financière (niveaux des fonds propres, résultats) et les stratégies arrêtées par l'organe délibérant.

Le Directeur Général définit l'organisation générale de l'entreprise et s'assure de sa mise en œuvre efficiente par des personnes compétentes. En particulier, il fixe clairement les rôles et responsabilités en matière de contrôle interne et lui attribue les moyens adéquats.

Il veille à ce que des systèmes d'identification et de mesure des risques, adaptés aux activités et à l'organisation de l'entreprise, soient adoptés. Il veille également à ce que les principales informations issues de ces systèmes lui soient régulièrement reportées.

Il s'assure que le dispositif de contrôle interne fait l'objet d'un suivi permanent, destiné à vérifier son adéquation et son efficacité. Il est informé des principaux dysfonctionnements que le dispositif de contrôle interne permet d'identifier et des mesures correctrices proposées, notamment dans le cadre du Comité de Contrôle Interne qui se réunit trimestriellement sous la présidence du Directeur Général.

## Contrôle interne consolidé : Caisses locales et filiales

Conformément aux principes du Groupe, le dispositif de contrôle interne de la Caisse régionale de Savoie s'applique sur un périmètre large visant à l'encadrement et à la maîtrise des activités et à la mesure et à la surveillance des risques sur base consolidée.

La Caisse régionale de Savoie s'assure de l'existence d'un dispositif adéquat au sein de chacune de ses filiales porteuses de risques, notamment Crédit Agricole Financement Suisse et Square Habitat, afin de permettre une identification et une surveillance consolidée des activités, des risques et de la qualité des contrôles au sein de ces filiales, notamment en ce qui concerne les informations comptables et financières.

La Caisse Régionale des Savoie s'assure régulièrement de la qualité du dispositif au sein de ses filiales, notamment Crédit Agricole Financement Suisse et Square Habitat :

- Présence en tant que membres permanents des responsables du contrôle permanent et du contrôle périodique au Comité des fonctions de contrôles de Crédit Agricole Financement Suisse,
- Présentation des résultats semestriels du contrôle interne de Crédit Agricole Financement Suisse et Square Habitat lors des Comités de contrôle interne de la Caisse Régionale des Savoie
- Rattachement de l'activité de contrôle périodique de Crédit Agricole Financement Suisse sous la responsabilité du service contrôle périodique de la Caisse Régionale des Savoie depuis janvier 2011.

Le périmètre de contrôle interne comprend également l'ensemble des Caisses locales affiliées (cf. liste nominative en annexe au présent rapport), pour lesquelles des diligences analogues sont réalisées. L'organisation et le fonctionnement des Caisses locales sont étroitement liés à la Caisse régionale et contrôlés par celle-ci. L'ensemble constitué de la Caisse régionale et des Caisses locales affiliées bénéficie d'un agrément collectif en tant qu'établissement de crédit.



## 3. DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DU DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE ET DE MAÎTRISE DES RISQUES AUXQUELS EST SOUMIS L'ENTREPRISE

### a) Mesure et surveillance des risques

La Caisse régionale de Savoie met en œuvre des processus et dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise de ses risques (risques de contrepartie, de marché, de placement et d'investissement, de taux d'intérêt global, de liquidité, opérationnels, comptables) adaptés à ses activités, ses moyens et à son organisation et intégrés au dispositif de contrôle interne.

Ces dispositifs ont fait l'objet d'un renforcement dans le cadre de la démarche du groupe Crédit Agricole sur le ratio international de solvabilité « Bâle II ».

Les principaux facteurs de risques auxquels est exposé la Caisse régionale de Savoie, à savoir le risque de crédit, le risque de marché, le risque opérationnel ainsi que le risque de liquidité, font l'objet d'un suivi particulier. En outre, les principales expositions en matière de risques de crédit bénéficient d'un mécanisme de contre-garantie interne au Groupe.

Pour les principaux facteurs de risque mentionnés ci-dessus, la Caisse régionale de Savoie a défini de façon précise et revoit au minimum chaque année les limites et procédures lui permettant d'encadrer, de sélectionner a priori, de mesurer, surveiller et maîtriser les risques.

Ainsi, pour ces principaux facteurs de risque, il existe un dispositif de limites qui comporte :

- des limites globales, des règles de division des risques, d'engagements par filière, par pays, par facteur de risque de marché, etc., formalisées sous la forme de Politique Risque. Ces limites, établies en référence aux fonds propres et/ou aux résultats de la Caisse régionale de Savoie ont été validées par l'organe exécutif et présentées à l'organe délibérant ;
- des limites opérationnelles (contreparties / groupe de contreparties, tables, opérateurs) cohérentes avec les précédentes, accordées dans le cadre de procédures strictes : décisions sur la base d'analyses formalisées, notations, délégations, double regard (double lecture et double signature) lorsqu'elles atteignent des montants ou des niveaux de risque le justifiant, etc.

La Caisse régionale de Savoie mesure ses risques de manière exhaustive et précise, c'est-à-dire en intégrant l'ensemble des catégories d'engagements (bilan, hors-bilan) et des positions, en consolidant les engagements sur les sociétés appartenant à un même groupe, en agrégeant l'ensemble des portefeuilles et en distinguant les niveaux de risques.

Ces mesures sont complétées d'une évaluation régulière basée sur des « scénarios catastrophes », appliqués aux expositions réelles et aux limites.

Les méthodologies de mesure sont documentées et justifiées. Elles sont soumises à un réexamen périodique afin de vérifier leur pertinence et leur adaptation aux risques encourus.

La Caisse régionale de Savoie assure la maîtrise des risques engagés. Cette surveillance passe par un suivi permanent des dépassements de limites et de leur régularisation, du fonctionnement des comptes, par une revue périodique / trimestrielle des principaux risques et portefeuilles, portant en particulier sur les « affaires sensibles », et par une révision au moins annuelle de tous les autres. La correcte classification des créances fait l'objet d'un examen mensuel au regard de la réglementation en vigueur (créances douteuses notamment). L'adéquation du niveau de provisionnement aux niveaux de risques est mesurée à intervalles réguliers par le Comité des risques.



# PROCÉDURES DE CONTRÔLE INTERNE ET DE GESTION DES RISQUES

Les anomalies identifiées, les classifications comptables non conformes ainsi que les cas de non respect des limites globales ou des équilibres géographiques et sectoriels sont rapportés aux niveaux hiérarchiques appropriés.

Enfin, (comme spécifié dans l'arrêté du 14 janvier 2009 modifiant le règlement 97-02), le système de contrôle des opérations et des procédures internes a également pour objet :

- de vérifier l'exécution dans des délais raisonnables des mesures correctrices décidées. Ainsi le contrôle périodique réalise le suivi contrôlé des recommandations qu'il émet à 6 mois et à 12 mois.
- de vérifier l'adéquation entre la politique de rémunération et les objectifs de maîtrise des risques, notamment en ce qui concerne les opérateurs de marché, en conformité avec les dispositions de l'arrêté du 3 novembre 2009 modifiant le règlement 97-02.

Par ailleurs, la Caisse régionale de Savoie identifie, conformément au règlement 97-02 (Cf. article 17 ter), les incidents significatifs en fonction :

- des critères et seuils définis dans les procédures régissant les dispositifs de limites dans le domaine des risques de crédit ;
- des critères et seuils qui ont été fixés afin d'identifier comme significatifs les incidents révélés par les procédures de contrôle interne et leurs modalités de mise en œuvre.

Le risque de liquidité à court terme fait l'objet de prévisions ainsi que d'un calcul mensuel (coefficient de liquidité). Les déclarations correspondantes sont envoyées trimestriellement à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolutions via CASA.

Le suivi du risque de liquidité à court terme consiste à s'assurer que la consommation de liquidité de durée initiale inférieure à un an ne dépasse pas la limite déterminée par CASA.

L'exposition au risque de liquidité moyen long terme est définie dans une convention interne au groupe CASA.

Par ailleurs, afin de répondre à la réglementation issue de Bâle 3, un Comité de pilotage du LCR (Liquidity Coverage Ratio) a été institué.

## b) Dispositif de Contrôle permanent

Le dispositif de contrôles permanents s'appuie sur un socle de contrôles opérationnels et de contrôles spécialisés effectués par des agents exclusivement dédiés.

Au sein des services / unités / directions / métiers, des manuels de procédures décrivent les traitements à réaliser ainsi que les contrôles permanents opérationnels afférents ; ils portent notamment sur le respect des limites, de la stratégie « risque », règles de délégation, sur la validation des opérations, leur correct dénouement, etc. Toutes les entités opérationnelles sont couvertes par un référentiel de contrôles actualisé au fil de l'eau. Dans le cadre de la démarche Groupe, le plan d'action visant à renforcer le dispositif de contrôles permanents de la Caisse régionale a été mis en œuvre.

Dans le cadre de la mise en œuvre des modifications du règlement 97-02 sur le contrôle interne, des unités spécialisées de Contrôle permanent de dernier niveau, indépendantes des unités opérationnelles, intervenant sur les principales familles de risques encourus par l'entité, sont regroupées sous l'autorité du Responsable des Risques et Contrôles permanents. Un Responsable du Contrôle de la Conformité est rattaché à celui-ci.

Le plan de contrôles permanents, mis en œuvre sur le périmètre de contrôle interne, est élaboré, formalisé, mis à jour régulièrement sous la responsabilité de l'équipe Risques et Contrôles permanents, en collaboration avec les experts métiers.

Lorsqu'ils n'ont pas été intégrés dans les systèmes automatisés de traitement des opérations (blocages de saisies, contrôles de cohérence, ...), les points à contrôler ont été exhaustivement recensés et sont régulièrement actualisés, en s'appuyant notamment sur la cartographie des risques opérationnels.

Les résultats des contrôles sont formalisés, tracés par le biais de fiches de contrôle et font l'objet d'un reporting de synthèse périodique au niveau hiérarchique adéquat (Directeurs de région, Responsables de services, Responsables d'unité, Directeurs de filiale, Directeurs d'agence entreprises, comité dédié, etc). Les responsables des fonctions de contrôle sont également destinataires des principaux reportings et il en est fait un compte rendu dans le rapport de contrôle interne destiné au Conseil d'administration, à Crédit Agricole S.A., aux Commissaires aux comptes et à l'Autorité de Contrôle Prudential. Les anomalies détectées par ces moyens font l'objet de plans d'actions correctrices.

Les procédures et les contrôles portent également sur les Caisses locales affiliées, dans le cadre du pouvoir général de tutelle exercé par la Caisse régionale sur leur administration et leur gestion, en ce qui concerne : la distribution de crédits, l'activité de cautionnement, le fonctionnement statutaire de la Caisse locale, l'animation de la vie locale, la souscription de parts sociales. Les contrôles de premier degré sont assurés par le Directeur d'agence concerné, en qualité de Secrétaire de la Caisse locale du ressort de l'agence. Les contrôles de deuxième degré sont réalisés par les services compétents de la Caisse régionale.

## c) Dispositif de contrôle des risques de non conformité

Ce dispositif vise à se prémunir contre les risques de non-conformité aux lois, règlements et normes internes relatives notamment aux activités de services d'investissement, à la prévention du blanchiment de capitaux et la lutte contre le financement du terrorisme et la prévention et lutte contre la fraude externe et interne. Des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont mis en œuvre : formation du personnel, adoption de règles écrites internes, accomplissement des obligations déclaratives vis-à-vis des autorités de tutelle, etc.

Pour l'année 2013, le Crédit Agricole des Savoie a maintenu son niveau de veille réglementaire notamment sur le thème de la protection de la clientèle et renforcé certains dispositifs existants.

La veille réglementaire est assurée au travers de la tenue d'une Commission Conformité chargée d'examiner les lois et réglementations ayant un impact sur les procédures et normes professionnelles à appliquer.

Les axes d'améliorations mentionnés dans le rapport 2012 ont fait l'objet d'un plan de mise en conformité démarré sur 2013 et qui se poursuivra sur 2014. Par ailleurs, ils ont été complétés des constats émis par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolutions lors de sa mission réalisée fin 2012.

Les actions majeures ont porté principalement sur :

- le respect de la réglementation relative au droit au compte (révision des procédures internes, formation des collaborateurs, renforcement du dispositif de contrôle interne),
- le suivi et le traitement des réclamations (information clientèle sur les modalités de traitement des réclamations notamment sur les délais, modification d'alimentation de l'outil de gestion, diffusion et rappel des procédures concernant les réclamations l'ensemble des collaborateurs en septembre 2013, renforcement du dispositif de contrôle interne),
- un dossier concernant la clientèle fragile a été intégré dans le nouveau projet d'entreprise lancé en 2013 afin de mieux cerner les attentes de cette clientèle et de mettre en place des dispositifs efficaces et adaptés,
- le maintien des conditions et dispositions relatives à la mobilité bancaire,
- un contrôle de la conformité du dossier conditions tarifaires portant sur la prise en compte des différentes modifications réglementaires intervenues en 2013,
- la mise à jour des dossiers clients professionnels,
- le renforcement des dispositifs relatifs au devoir de conseil,
- le renforcement du dispositif de veille réglementaire par le service juridique applicable à la communication client et du plan de contrôle en référence.

Concernant le périmètre Lutte Anti-Blanchiment et prévention de la Fraude, le CADS a, sur 2013, renforcé ses dispositifs notamment par :

- La mise en œuvre de nouveaux scénarii de détection d'opérations à analyser.
- La poursuite de la sensibilisation et de la formation de ses collaborateurs.
- La mise à disposition de ses Réseaux d'un outil de contrôle des pièces d'identité et autres documents.

## d) Des dispositifs de contrôle particuliers recouvrent :

- Les systèmes d'informations, pour lesquels des procédures et contrôles visent à assurer un niveau de sécurité satisfaisant. Une mesure du niveau de sécurité est réalisée annuellement et les insuffisances relevées font l'objet de plans d'améliorations.
- Le projet NICE (informatique des Caisses régionales), dont la mise en œuvre de la première phase s'est terminée fin 2013 par la bascule de l'ensemble des CR sur le même socle applicatif, doit être source de rationalisation des infrastructures techniques et applicatives actuelles en apportant, notamment, une meilleure maîtrise des risques informatiques associés.
- Le déploiement et le test de plans de continuité d'activités, intégrant les plans de replis utilisateurs et plans secours informatiques.
- Le dispositif national de gestion de crise (auquel est associé la Caisse régionale par l'intermédiaire de ses correspondants désignés) et qui est testé chaque trimestre.
- Les « Lignes métiers » : afin d'éviter l'effet « cloisonnement » lors d'un sinistre affectant une de ses entités, le Groupe a mis en place depuis plusieurs années une démarche de plans de continuité d'activités par « Ligne métier ». En 2013 les lignes métiers « Assurances », « Moyens de paiements », et « Titres retail » ont fait l'objet de tests transverses.

## e) Dispositif de contrôle interne de l'information comptable et financière

### Rôles et responsabilités dans l'élaboration et le traitement de l'information comptable et financière

La Direction comptable et financière de la Caisse régionale assure la responsabilité de l'élaboration de ses états financiers (comptes individuels et comptes consolidés) et de la transmission à Crédit Agricole S.A. des données collectées, nécessaires à l'élaboration des comptes consolidés du Groupe Crédit Agricole.

La Caisse régionale se dote, conformément aux recommandations du Groupe, en matière de Contrôle permanent de l'information comptable et financière, des moyens de s'assurer de la qualité des données comptables et de gestion transmises au Groupe pour les besoins de la consolidation, notamment sur les aspects suivants : conformité aux normes applicables, concordance avec les comptes individuels arrêtés par son organe délibérant, réconciliation des résultats comptables et de gestion.

Le Contrôle permanent de l'information comptable et financière (contrôle 2<sup>ème</sup> degré 2<sup>nd</sup> niveau) est assuré par une équipe dédiée, rattachée hiérarchiquement au Responsable du Contrôle permanent de la Caisse régionale.

Une charte du contrôle comptable, adoptée le 04/10/2004 et révisée en novembre 2010 (quelques petites mises à jour annuelles depuis) définit notamment : le périmètre de couverture des contrôles, les rôles et responsabilités au sein de la Caisse régionale (Direction financière, Comptabilité générale, unités comptables décentralisées, filiales), les procédures d'organisation et de fonctionnement des contrôles comptables (niveaux de contrôle, contenu et périodicité des reportings, relations avec les autres fonctions de contrôle)...

Le dispositif de contrôle permanent de l'information comptable et financière est complété par l'approbation des comptes des Caisses régionales réalisée par Crédit Agricole S.A. en application de l'article R 512-11 du Code monétaire et financier préalablement à leur Assemblée générale ainsi que par les contrôles de cohérence réalisés dans le cadre du processus de consolidation.

## Procédures d'élaboration et de traitement de l'information comptable et financière

La documentation de l'organisation des procédures et des systèmes d'information concourant à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière est assurée par le livre des procédures comptables de la Caisse régionale et par la cartographie des processus concourant à la production et au contrôle de l'information comptable et financière. La formalisation des procédures relatives à la piste d'audit est également réalisée.

**L'information financière publiée par la Caisse régionale s'appuie pour l'essentiel sur les données comptables mais également sur des données de gestion.**

### Données comptables

La Caisse régionale établit des comptes individuels et consolidés selon les normes comptables du Groupe Crédit Agricole, diffusées par la Direction de la Comptabilité et de la Consolidation de Crédit Agricole S.A.

La Caisse régionale met en œuvre les systèmes d'information comptable, dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par Crédit Agricole S.A., lui permettant d'élaborer les données dans les conditions de sécurité satisfaisantes.

### Données de gestion

Lorsque les données publiées ne sont pas directement extraites des informations comptables, il est fait généralement mention des sources et de la définition des modes de calcul afin d'en faciliter la compréhension.

Les données de gestion publiées par la Caisse régionale de Savoie font l'objet de la mise en œuvre de contrôles (notamment pour celles relevant de l'application de la norme comptable IFRS 7) permettant de s'assurer de la qualité de la réconciliation avec les données comptables, de la conformité aux normes de gestion fixées par l'organe exécutif et de la fiabilité du calcul de l'information de gestion.

Les données de gestion sont établies selon des méthodes et des modes de calcul permettant d'assurer la comparabilité dans le temps des données chiffrées.

### Description du dispositif de Contrôle permanent de l'information comptable et financière

Les objectifs du Contrôle permanent de l'information comptable et financière visent à s'assurer de la couverture adéquate des risques comptables majeurs, susceptibles d'altérer la qualité de l'information comptable et financière en termes de :

- conformité des données au regard des dispositions légales et réglementaires et des normes du Groupe Crédit Agricole,
- fiabilité et sincérité des données, permettant de donner une image fidèle des résultats et de la situation financière de la Caisse régionale et des entités intégrées dans son périmètre de consolidation,
- sécurité des processus d'élaboration et de traitement des données, limitant les risques opérationnels, au regard de l'engagement de la Caisse sur l'information publiée,
- prévention des risques de fraude et d'irrégularités comptables.

Pour répondre à ces objectifs, la Caisse régionale a décliné les recommandations générales de déploiement du Contrôle permanent dans le domaine du contrôle de l'information comptable et financière notamment cartographie des risques opérationnels étendue aux processus comptables et couvrant les risques de fraudes, déploiement de plans de contrôles comptables dans les services opérationnels (Unités comptables décentralisées, direction comptable et financière et filiales...), mise en place d'une communication transverse via un Comité comptable, déploiement du Guide du contrôle comptable, déclinaison du dispositif de rapprochement comptabilité-risques selon la procédure définie par le groupe Crédit Agricole]

Le Contrôle permanent de l'information comptable et financière s'appuie sur l'évaluation des risques et des contrôles des processus comptables gérés par les services opérationnels :

- contrôles comptables de 1<sup>er</sup> degré assurés par les unités comptables décentralisées, rattachés aux Directions / Métiers de la Caisse ;
- contrôles de 2<sup>ème</sup> degré 1<sup>er</sup> niveau exercés par la Direction comptable et financière.

Cette évaluation doit permettre au Contrôleur permanent de l'information comptable et financière de la Caisse régionale, de définir un plan de contrôles et la mise en place d'actions correctives, afin de renforcer, si besoin, le dispositif d'élaboration et de traitement de l'information comptable et financière.

Le Contrôleur permanent de l'information comptable et financière rend compte périodiquement au Directeur Général de la Caisse régionale des travaux du Contrôle permanent de l'information comptable et financière et de l'évaluation de ce dispositif de Contrôle permanent mis en place dans la Caisse régionale.

## Relations avec les Commissaires aux comptes

Conformément aux normes professionnelles en vigueur, les Commissaires aux comptes mettent en œuvre les diligences qu'ils jugent appropriées sur l'information comptable et financière publiée :

- audit des comptes individuels et des comptes consolidés ;
- examen limité des comptes consolidés semestriels ;
- lecture d'ensemble des supports de présentation de l'information financière publiée.

Dans le cadre de leur mission légale, les Commissaires aux comptes présentent au Conseil d'administration de la Caisse régionale les conclusions de leurs travaux.

## f) Contrôle périodique (Inspection Générale / Audit)

Le service Inspection Générale / Audit, exerçant exclusivement son rôle de contrôle périodique (3<sup>ème</sup> degré), en application du règlement 97-02 modifié, et indépendant des unités opérationnelles, intervient sur la Caisse régionale (siège et réseaux) mais aussi sur toute entité relevant de son périmètre de contrôle interne, en France comme à l'étranger.

Les missions d'audit sont réalisées par des équipes dédiées, selon des méthodologies formalisées, conformément à un plan annuel validé par la Direction générale.

Les missions visent à s'assurer du respect des règles externes et internes, de la maîtrise des risques, de la fiabilité et l'exhaustivité des informations et des systèmes de mesure des risques. Elles portent en particulier sur les dispositifs de Contrôle permanent et de contrôle de la conformité.

Le plan annuel d'audit s'inscrit dans un cycle pluriannuel, visant à l'audit régulier et selon une périodicité aussi rapprochée que possible, de toutes les activités et entités du périmètre de contrôle interne.

L'activité du service Audit Inspection de la Caisse régionale s'effectue dans le cadre de l'Animation Audit Inspection exercée par l'Inspection Générale Groupe (IGL). De fait, les plans annuels et pluriannuels, comme la cartographie des risques auditables de la Caisse régionale, sont réalisés sur la base de référentiels nationaux et l'audit de la Caisse régionale bénéficie des outils méthodologiques mis à disposition par IGL (guides d'audit, formations, encadrement de missions transverses, outils d'analyse de données, outil de gestion des missions et des suivis des recommandations).

Les missions réalisées par le service Inspection Générale / Audit, ainsi que par l'Inspection Générale Groupe ou tout audit externe (autorités de tutelle, cabinets externes) font l'objet d'un dispositif formalisé de suivi. Pour chacune des recommandations formulées à l'issue de ces missions, ce dispositif permet de s'assurer de l'avancement des actions correctrices programmées dans des délais raisonnables, mises en œuvre selon un calendrier précis, en fonction de leur niveau de priorité et au Responsable du service Audit-Inspection d'effectuer les retours nécessaires aux organes exécutif et délibérant.



## PROCÉDURES DE CONTRÔLE INTERNE ET DE GESTION DES RISQUES

Conformément aux modalités d'organisation communes aux entités du Groupe Crédit Agricole, décrites ci-avant, et aux dispositifs et procédures existants au sein de la Caisse régionale des Savoie, le Conseil d'administration, la Direction Générale et les composantes concernées de l'entreprise sont tenus informés avec précision du contrôle interne et du niveau d'exposition aux risques, ainsi que des éventuels axes de progrès enregistrés en la matière, et de l'avancement des mesures correctrices adoptées, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Cette information est retranscrite notamment au moyen du rapport annuel sur le contrôle interne et sur la mesure et la surveillance des risques, mais aussi par des reportings réguliers d'activité, des risques et de contrôles.

*Le Président du Conseil d'administration.*

# LISTE DES CAISSES LOCALES AFFILIÉES À LA CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE DES SAVOIE

Nom de la Caisse locale	Siège social : adresse	Code postal - commune
AIGUEBELLE	Rue Principale	73220 AIGUEBELLE
AIME	1000, avenue de Tarentaise - BP 6	73212 AIME Cedex
AIX-LES-BAINS	31, place Georges Clémenceau	73100 AIX-LES-BAINS
ALBENS	Place de l'Eglise - BP 2	73410 ALBENS
ALBERTVILLE	10, rue Gambetta	73200 ALBERTVILLE
ALBY-SUR-CHERAN	Chef lieu	74540 ALBY-SUR-CHERAN
ANNECY-LE-VIEUX	3, rue des Ecoles	74940 ANNECY-LE-VIEUX
ANNECY-LES-FINS	53, avenue de Genève	74000 ANNECY
ANNECY PARMELAN	2, avenue du Parmelan	74000 ANNECY
ANNECY ST-FRANCOIS	9, rue Saint-François de Sales	74000 ANNECY
ANNEMASSE	15, rue de la Gare	74103 ANNEMASSE Cedex
BARBERAZ	27, route d'Aprémont	73000 BARBERAZ
BASSENS	218, rue Jean Perrier-Gustin	73000 BASSENS
BEAUFORT	Immeuble « Le Roselend », place Frison Roche	73270 BEAUFORT-SUR-DORON
BOEGE	Rue de la Vallée Verte	74420 BOEGE
BONNEVILLE	236, place de l'Hotel de Ville - BP 38	74131 BONNEVILLE Cedex
BORNE ET ARAVIS	Immeuble « La Forclaz » - BP 1	74450 LE GRAND BORNAND Cedex
BOURG-ST-MAURICE	Immeuble « Le Centenaire » - BP 97	73708 BOURG -SAINT-MAURICE Cedex
BOZEL	Avenue Jean Jaurès	73350 BOZEL
CANTON DE DOUVAINE	Centre Commercial Domino	74140 DOUVAINE
CHALLES-LES-EAUX	« Les Terrasses de Challes » 1308 avenue de Chambéry	73190 CHALLES-LES-EAUX
CHAMBERY NORD	294, avenue du Comte-Vert	73000 CHAMBERY
CHAMBERY SUD	2, place du Château	73000 CHAMBERY
CHAMONIX	152, avenue Michel Croz - BP 103	74400 CHAMONIX MONT BLANC
CHAMOUX	Place des Ecoles	73390 CHAMOUX-SUR-GELON Cedex
CLUSES	4, place des Allobroges	74300 CLUSES
COGNIN	Centre Commercial de l'Epine - BP 13	73160 COGNIN Cedex
CRUSEILLES	15, place de la Fontaine	74350 CRUSEILLES
EVIAN-LES-BAINS	68, quai Charles Albert Besson	74500 EVIAN-LES-BAINS
FAVERGES	236, rue de la République	74210 FAVERGES
FRANGY	100, place Centrale - BP 6	74270 FRANGY Cedex
GAILLARD	2, rue de Moëllesulaz	74240 GAILLARD
GENEVOIS	2, place de la Libération	74160 ST-JULIEN-EN-GENEVOIS
HAUT VAL D'ARLY MEGEVE	36, rue Général Muffat de St Amour	74120 MEGEVE
MODANE HAUTE-MAURIENNE	9, rue de la Concorde	73500 MODANE FOURNEAUX
LA CHAMBRE	Place Mairie - BP 3	73130 LA CHAMBRE Cedex
LA CHAUTAGNE	30, rue Perron - BP 4	73310 CHINDRIEUX
LA MOTTE SERVOLEX	114, rue des Allobroges	73290 LA MOTTE SERVOLEX
LA ROCHE SUR FORON	2, place Grenette	74800 LA ROCHE SUR FORON
LA ROCHETTE	Rue de Schweighouse Moder - BP10	73110 LA ROCHETTE Cedex

## LISTE DES CAISSES LOCALES AFFILIÉES À LA CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE DES SAVOIE

Nom de la Caisse locale	Siège social : adresse	Code postal - commune
LES BAUGES	Rue Amédée V - BP 21	73630 LE CHATELARD
LES ECHELLES	124 rue de l'Hôtel de ville	73360 LES ECHELLES
MEYTHET	3, route de Frangy	74960 MEYTHET
MONT BLANC	103, place Grenette	74700 SALLANCHES
MONTMELIAN	Résidence «Le Catinat»	73800 MONTMELIAN
MOUTIERS	99, Square de la Liberté	73604 MOUTIERS Cedex
NOVALAISE	Route du Lac - BP 4	73470 NOVALAISE Cedex
PONT-DE-BEAUVOISIN	2, rue des Etrets - BP 7	73330 PONT-DE-BEAUVOISIN Cedex
REIGNIER	171, Grande Rue	74930 REIGNIER
RUMILLY	Place d'Armes - Immeuble Le Sévigné - BP50	74150 RUMILLY
SAINT-GENIX-SUR-GUIERS	Rue du Couvent	73240 SAINT-GENIX-SUR-GUIERS Cedex
SEYNOD	4, place Saint-Jean - BP 4	74601 SEYNOD Cedex
SEYSSEL	26, place de l'Orme	74910 SEYSSEL
ST-JEAN-DE-MAURIENNE	Rue Ramassot Immeuble « Saint Ayrald » BP92	73302 ST -JEAN-DE -MAURIENNE Cedex
ST-MICHEL-DE-MAURIENNE	2, rue Léon Richard	73140 ST MICHEL DE MAURIENNE
ST-PIERRE-D'ALBIGNY	Place Dubettier - BP 12	73250 ST PIERRE D ALBIGNY Cedex
THONES	10, rue des Portiques	74230 THONES
THONON-LES-BAINS	Immeuble « Le Concorde » 10 place Jules Mercier	74202 THONON-LES-BAINS
UGINE	Les Campanules - BP15	73401 UGINE Cedex
VALLEE D'ABONDANCE	Place du Champ de Foire - BP 4	74360 ABONDANCE
VALLEE D'AULPS	44 route de la Combe à Zore	74110 MORZINE
VALLEE DU GIFFRE	Les Arcades Centrales	74440 TANINGES
VIUZ EN SALLAZ	Rue de la Paix	74250 VIUZ-EN -SALLAZ
YENNE	279, rue Antoine Laurent - BP 5	73170 YENNE Cedex