Caisse régionale de Crédit Agricole du Finistère

RAPPORT DE GESTION

Exercice 2014

SOMMAIRE

I – CONTEXTE ECONOMIQUE ET FINANCIER 1

II – ACTIVITES ET RESULTATS COMMERCIAUX 2

III – RAPPORT FINANCIER 5

IV – GESTION DES RISQUES 25

V – AUTRES INFORMATIONS REGLEMENTAIRES 57

VI – RAPPORT DE RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE 60

FINISTÈRE
BANQUE ET ASSURANCES
Le bon sens a de l'avenir

RAPPORT DE GESTION

Exercice 2014

PARTIE I – CONTEXTE ECONOMIQUE ET FINANCIER

A l'image des années précédentes, l'année 2014 s'est déroulée dans un contexte économique défavorable.

En effet, bien que la croissance mondiale soit attendue au-dessus de 3% globalement, l'économie française ne parvient pas à redémarrer. L'évolution du Produit Intérieur Brut français serait même négative en 2014 selon plusieurs prévisions économiques.

Pourtant, depuis trois années, le contexte financier est favorable à la reprise des investissements. En 2014, les taux ont même atteint des nouveaux planchers, les taux courts étant désormais proches de 0%. Mais cela ne suffit pas à redonner confiance et visibilité aux investisseurs français.

Ainsi, par exemple, le secteur de l'immobilier est en récession importante, avec une production de logements neufs au plus bas depuis 1997. Et plus généralement, c'est toute la consommation qui s'est ralentie au cours des derniers mois.

Sur le plan des exportations, la France reste aussi pénalisée par un déficit important de compétitivité, comme en témoigne les exportations françaises dans la zone euro, qui ont reculé de plus de 10% en 2014.

Au final, les difficultés des entreprises françaises se traduisent une nouvelle fois par une hausse du chômage : le nombre de demandeurs d'emplois bondit de 189.000 en 2014, pour atteindre le triste record de 3,5 millions. Le taux de chômage atteint reste supérieure à 10%, soit le double du niveau observé en Allemagne.

Bien évidemment, ce contexte économique français défavorable pèse directement sur l'activité du département. Aussi, la Coopérative de Crédit Agricole du Finistère n'a pas hésité à renforcer ses moyens pour accompagner au mieux ses clients. Elle a également adapté ses conditions financières pour soutenir tous les projets porteurs au service de notre Territoire.

RAPPORT DE GESTION

Exercice 2014

PARTIE II – ACTIVITES ET RESULTATS COMMERCIAUX

Fidèle à ses valeurs mutualistes, la Caisse régionale du Finistère s'est engagée tout au long de l'année 2014 pour développer ses activités commerciales au service de l'économie du département et des patrimoines de tous les Finistériens.

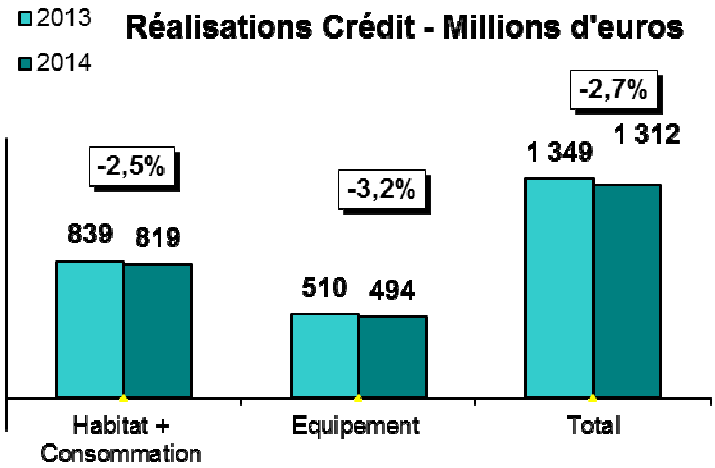
1. En crédits

Une nouvelle fois, le contexte économique n'a pas favorisé les investissements des entrepreneurs et des ménages. Malgré un contexte de taux historiquement bas, la demande de crédit n'a pas progressé et de nombreux projets restent en attente de perspectives économiques meilleures.

Pour autant, la Caisse Régionale du Finistère est restée présente, et elle a de nouveau accordé plus de 1,3 milliard de nouveaux crédits, soit un niveau d'activité comparable à celui de l'année dernière.

Pour les ménages, ce sont plus de 819 millions d'euros engagés dans les crédits à l'habitat et à la consommation. Cette activité soutenue est en repli limité par rapport à 2013 (-2,5%), et se traduit par des parts de marché renforcées.

Pour les acteurs économiques – *agriculteurs, professionnels, entreprises, collectivités* – la Caisse régionale a accordé des nouveaux financements à hauteur de 494 millions d'euros. Là aussi, cela témoigne de l'engagement quotidien du Crédit Agricole du Finistère pour soutenir l'économie du département.



Au total, forte de ces réalisations, la Caisse régionale consolide son encours de crédits à l'économie du département à 8,5 milliards d'euros, en hausse de 1,2% par rapport à l'année passée. L'encours Habitat s'établit à 4,7 milliards d'euros, en progression de +2,6% sur un an.

2. En Collecte

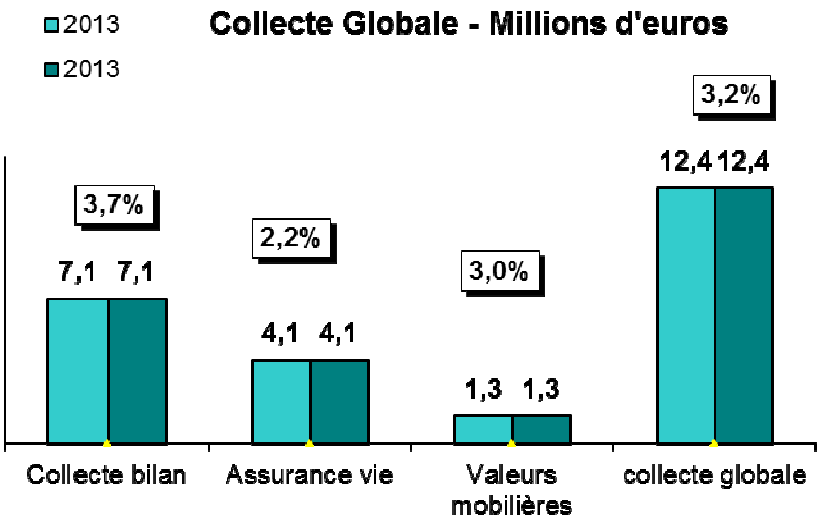
Au 31 décembre 2014, l'encours de collecte globale de la Caisse régionale atteint 12,7 milliards d'euros, en progression de +2,3% par rapport à l'année passée.

La collecte Bilan progresse globalement de 2,9%. Elle enregistre des évolutions contrastées selon les produits :

- la collecte monétaire augmente fortement, de 5,7%. A l'inverse des années passées, la collecte sous forme de dépôts à terme ralentie, ces produits étant devenus moins attractifs en termes de rémunération et de fiscalité. Ainsi, la collecte monétaire est principalement portée par les encours de dépôts à vue, notamment ceux issus des Entreprises.
- la collecte des livrets enregistre également une rupture par rapport aux années passées. Le rythme de progression se ralentit fortement, à +0,4% seulement. Cela s'explique par la baisse des rémunérations qui se traduit par la réallocation d'une partie de leur épargne par les ménages.
- L'épargne logement est le premier support qui bénéficie de cette réallocation, avec un encours en hausse de 5,1% sur l'année.

L'assurance vie est le second support privilégié par les ménages, avec un encours qui dépasse désormais 4,2 milliards d'euros, en hausse de 2,9%. La production brute, qui avait déjà progressé de 33% en 2013, s'affiche à nouveau en hausse de 8% en 2014.

Enfin, **les valeurs mobilières** reculent légèrement à 1,3 milliard d'euros. Le contexte boursier défavorable sur les derniers mois de l'année a pénalisé l'évolution de ces encours au cours de l'exercice écoulé.



3. En Services bancaires et en assurances

Au-delà des activités traditionnelles de crédit et de collecte, le Crédit Agricole du Finistère continue de développer ses services bancaires et sa gamme d'assurances des biens et des personnes.

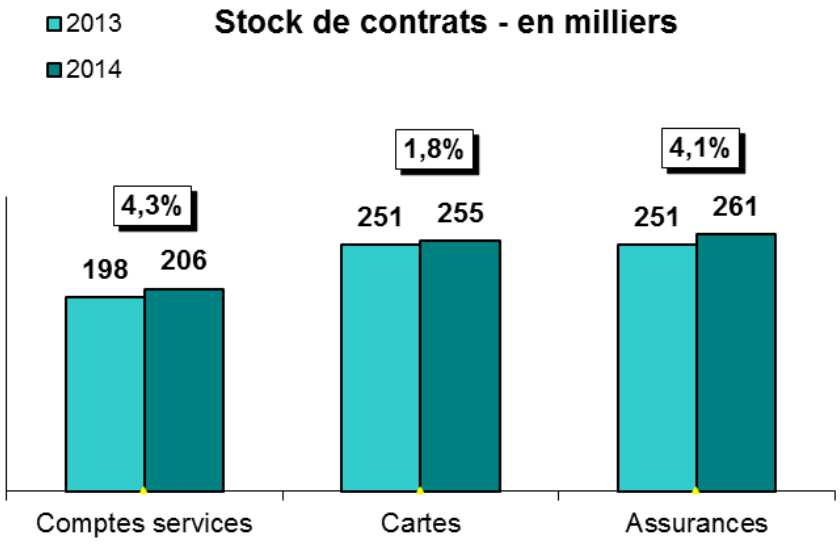
Au cours des derniers mois, la Caisse régionale a enrichi ses **offres de services bancaires**.

Elle propose par exemple une nouvelle gamme de comptes services, permettant à chaque client de choisir les services qui répondent le mieux à ses attentes. Elle a également innové dans le domaine des cartes bancaires, en développant de nouvelles fonctionnalités de paiement sans contact.

Ces offres adaptées aux besoins de clients se traduisent par de nouvelles progressions d'équipement.

- les comptes services commercialisés dépassent désormais la barre des 206.000 contrats, en hausse de plus de 8.000 contrats sur la seule année 2014.
- Les cartes bancaires progressent également fortement sur l'année, de +4.400 contrats, portant le stock à plus de 255.000 contrats.

En termes d'assurances **des biens et des personnes**, la Caisse régionale répond là aussi aux besoins de ses clients particuliers et professionnels. Une nouvelle fois, l'activité a été soutenue, avec au final sur l'année 2014 une progression nette de plus de 10.000 contrats. Désormais, le stock de contrats souscrits par les clients approche le niveau des 261.000.



En synthèse, en dépit d'un contexte économique peu porteur, le Crédit Agricole du Finistère a poursuivi le développement de ses activités commerciales au cours de l'année 2014. Cela est le résultat d'un engagement toujours plus fort de la Caisse régionale au service de tous ses clients, pour à la fois financer les projets, valoriser les patrimoines, et assurer les biens et les personnes.

PARTIE III – RAPPORT FINANCIER

Les états financiers de la Caisse régionale de Crédit Agricole du Finistère sont établis dans le respect des principes comptables applicables aux établissements bancaires et conformément aux règles définies par Crédit Agricole S.A., agissant en tant qu'Organe Central et chargé d'adapter les principes généraux aux spécificités du groupe Crédit Agricole. Ces principes et méthodes comptables, ainsi que les faits marquants ayant eu des incidences sur les comptes de l'exercice, sont précisés dans les notes annexes de ce Rapport.

Faits marquants et événements postérieurs à la clôture

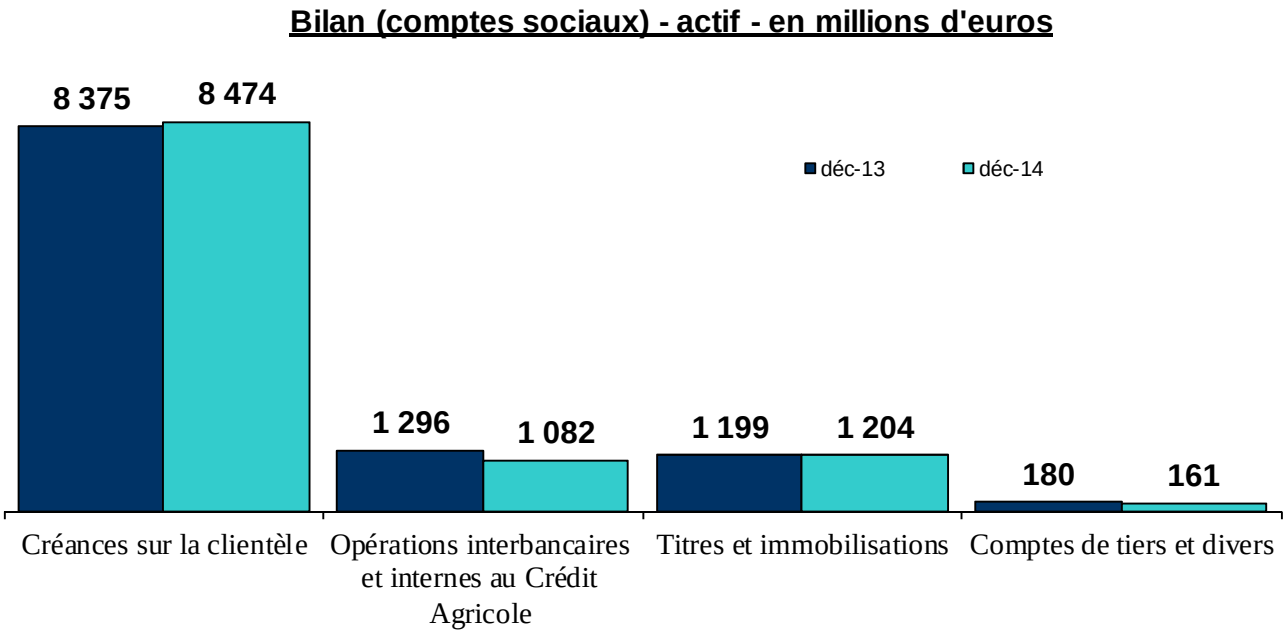
Les faits marquants de l'exercice sont détaillés en première partie des annexes aux comptes individuels et consolidés ; la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère n'a pas connu d'événement significatif postérieur à la clôture.

1. COMPTES SOCIAUX

Le total du Bilan social arrêté au 31 décembre 2014 s'établit à 10.921 millions d'euros, en repli de 1,2% par rapport à fin décembre 2013.

Bilan – Actif social

A l'actif, plus de 77% du bilan est constitué des **créances sur la clientèle**. Ce poste progresse de 1,2% par rapport à l'année précédente, en relation directe avec les évolutions de l'activité crédit commentées précédemment.
Aussi, la baisse du total bilan à l'actif se situe principalement au niveau des **opérations interbancaires et internes au Crédit Agricole**. Ce poste diminue de 214 millions d'euros après avoir progressé de 775 millions d'euros l'année passée. En effet, en 2013, la Caisse Régionale avait accru son refinancement à moyen long terme afin de réduire son exposition aux risques de liquidité. Cette politique prudente s'était traduite par des excédents de trésorerie plus importants au 31 décembre 2013, et cet excédent s'est réduit au cours de l'année 2014.
Par ailleurs, les « **titres et immobilisations** » sont globalement stables (baisse de l'ordre de 5 millions d'euros) et intègrent les montants affectées aux réserves LCR sous forme de titres éligibles.
Au sein de ce poste, la participation de la Caisse régionale du Finistère dans la SAS rue de La Boétie est de 403,1 millions d'euros contre 392 millions d'euros fin 2013. La hausse correspond à la capitalisation du dividende perçu au cours de l'exercice.



Bilan – Passif social

Au passif, deux agrégats permettent d'assurer le refinancement des créances à la clientèle.

En premier lieu, les **opérations interbancaires et internes au Crédit Agricole**, à hauteur de 6,2 milliards d'euros. Cet agrégat regroupe à la fois :

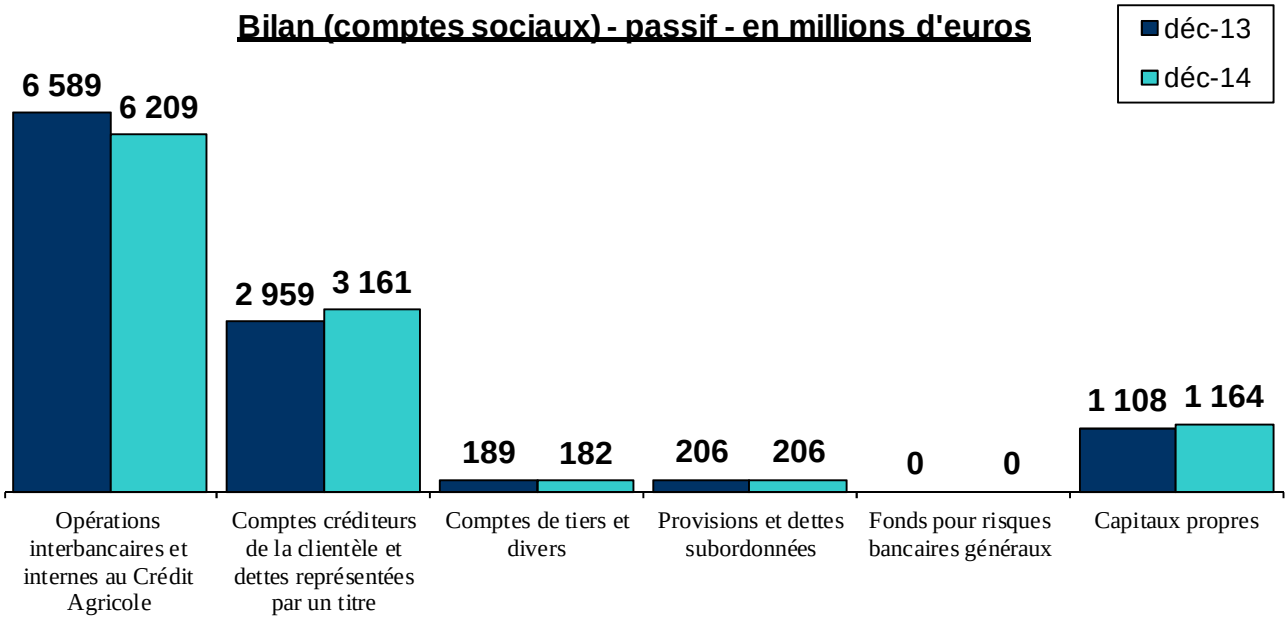
- ⇨ les « avances miroirs », qui représentent 50 % des ressources d'épargne collectées par la Caisse Régionale et remontées à Crédit Agricole S.A. Malgré la hausse de la collecte bilan, ce poste est stable car une part croissante des encours est centralisée auprès de la Caisse des Dépôts et Consignation.
- ⇨ Les « avances traditionnelles » qui représentent 50 % des prêts sur avances antérieurs au 1er janvier 2004 ; cet encours diminue au rythme de l'amortissement des crédits correspondants.
- ⇨ les « avances globales », que la Caisse régionale peut solliciter auprès de Crédit Agricole S.A. depuis le 1er janvier 2004, à hauteur maximale de 50 % des nouvelles réalisations de crédits amortissables de 24 mois ou plus.
- ⇨ des avances « spécifiques » mises en œuvre dans le cadre des mesures qui ont suivi la crise financière de 2008 (SFEF, CA COVERED BONDS, …),
- ⇨ et enfin les ressources de marchés acquises auprès de Crédit Agricole SA.

Cet agrégat diminue de 5,8% en 2014, après une progression de 22% l'année passée. Cette évolution est en lien avec la politique de refinancement de la Caisse régionale telle qu'évoquée précédemment.

En second lieu, les **comptes créditeurs de la clientèle et dettes représentées par un titre**. Cet agrégat augmente de 6,8%. Cela s'explique à la fois :

- ⇨ Par la hausse des comptes créditeurs de la clientèle de +5,2%. Il s'agit là de la collecte conservée à 100% par la Caisse régionale dans son bilan. Cela traduit les évolutions d'activités sur la collecte monétaire qui ont été commentées dans la première partie.
- ⇨ Par la hausse également des dettes représentées par un titre de +14,1%. Cette variation est à mettre en rapport avec le refinancement à court terme de la Caisse Régionale (CDN notamment).

L'autre poste important au passif correspond aux **capitaux propres**, qui progressent de 5,1% à 1,164 millions d'euros sous les effets de la mise en réserve du résultat conservé de 2013 et du résultat 2014 en attente d'affectation.



Compte de Résultat social

Le produit net bancaire atteint 260,1 millions d'euros au 31 décembre 2014, soit une baisse de 5% par rapport à l'année précédente.

Ce repli du PNB provient essentiellement des « **produits nets d'intérêts et revenus assimilés** », en baisse de 11 millions d'euros, à 132,2 millions d'euros.
Les produits d'intérêts et assimilés baissent de 7 millions d'euros. Comme l'année passée, cela provient essentiellement de la baisse du taux moyen de rendement des crédits, impactée à la fois par la baisse des taux des réalisations des crédits, et par les fortes activités en 2014 en termes de réaménagements et de remboursements anticipés des crédits.
A l'inverse, les charges d'intérêts et assimilées augmentent de 3,8 millions d'euros.

- ⇨ Cette hausse s'explique par des opérations de remboursements anticipés d'avances globales et par l'adaptation des couvertures de la Caisse Régionale. Ces opérations pèsent sur les charges à hauteur de 14 millions d'euros.
- ⇨ Ainsi, en dehors de ces opérations de gestion destinées à sécuriser la marge d'intermédiation dans la durée, les charges d'intérêts s'affichent en repli comme les produits des prêts, et traduisent à la fois la baisse des rémunérations de l'épargne clientèle et le recul des taux de refinancement sur les marchés financiers.

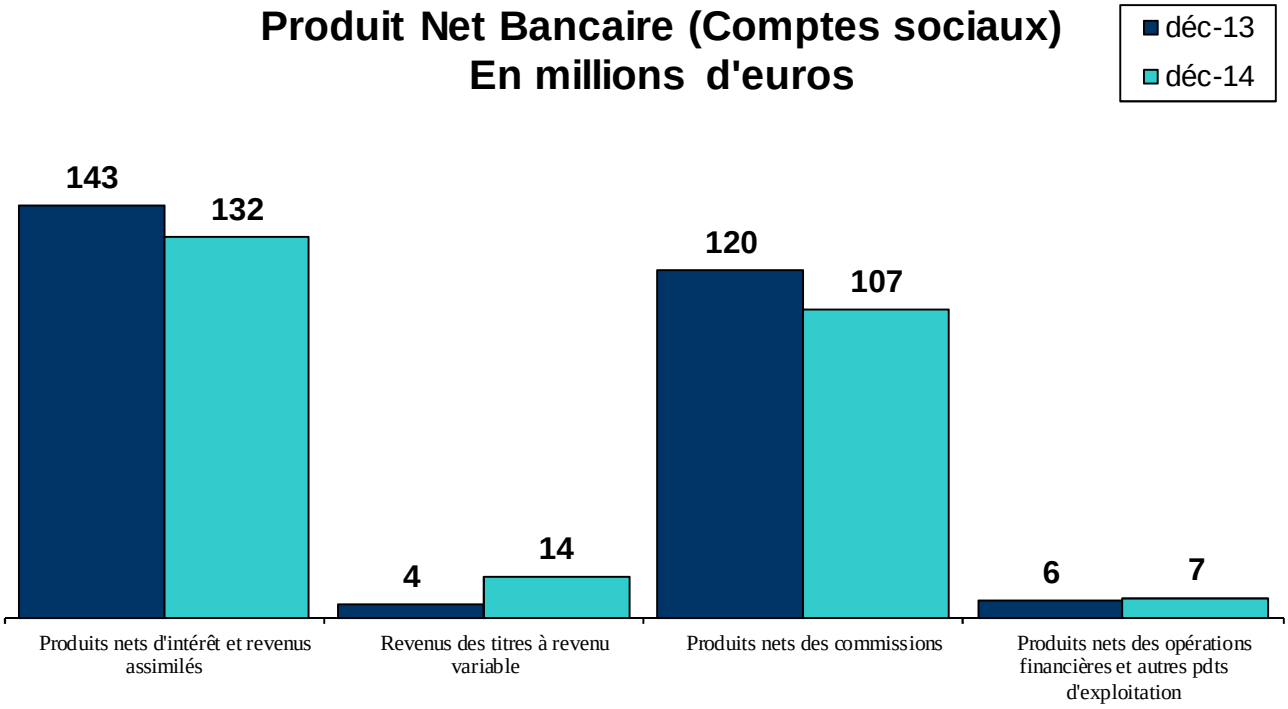
La baisse des intérêts nets est compensée par la progression des **« revenus des titres à revenu variable ».** Ce poste passe en effet de 4,4 à 14 millions d'euros, sous l'effet du retour à la perception d'un dividende issu de la participation de la Caisse régionale dans la SAS La Boétie.

Les **« produits nets des commissions »** baissent de 11%, à 107,1 millions d'euros. Ce repli s'explique par quatre éléments principaux :

- ⇨ En premier lieu, les commissions liées à la collecte non conservée au bilan : elles sont impactées défavorablement par la baisse des taux des marché financiers, partiellement répercutés seulement dans les taux règlementés de l'épargne sur les livrets.
- ⇨ En second lieu, les commissions liées à la gestion des comptes et des opérations bancaires : elles sont orientées à la baisse par l'évolution des réglementations et des systèmes interbancaires de paiement (SEPA).
- ⇨ L'étalement des frais de dossiers intervenus progressivement pèse également sur les commissions comptabilisées
- ⇨ Enfin, les commissions d'assurance 2013 bénéficiaient d'une régularisation favorable du résultat au titre de l'exercice précédent, qui ne se retrouve pas dans les commissions de 2014.

Les hausses d'activité commentées en première partie permettent d'accroître le Produit Net Bancaire sans compenser totalement les impacts défavorables ci-dessus.

Enfin concernant le produit net bancaire, nous noterons la hausse des « **produits nets sur opérations financières et autres produits d'exploitations**». En effet, dans la cadre de la constitution des réserves LCR, la Caisse Régionale a cédé des placements, se traduisant par une hausse des plus-values latentes externalisées dans le Produit Net Bancaire.



<u>Les charges d'exploitation (yc amortissement)</u> s'établissent à 153,1 millions d'euro à fin 2014 en très légère progression de 0,4% seulement.

Les **« frais de personnel »** progressent de 1%, à 90 millions d'euros. Cette évolution s'explique par les divers éléments de la rétribution des salariés (rémunérations, intéressement et participation). Elle est atténuée à hauteur de 0,7 million d'euros par la hausse du montant perçu dans le cadre du dispositif CICE.

Les **« autres frais administratifs »** baissent de 0,6%, à 57,5 millions d'euros. Ce recul global doit s'analyser en distinguant quelques éléments particuliers :

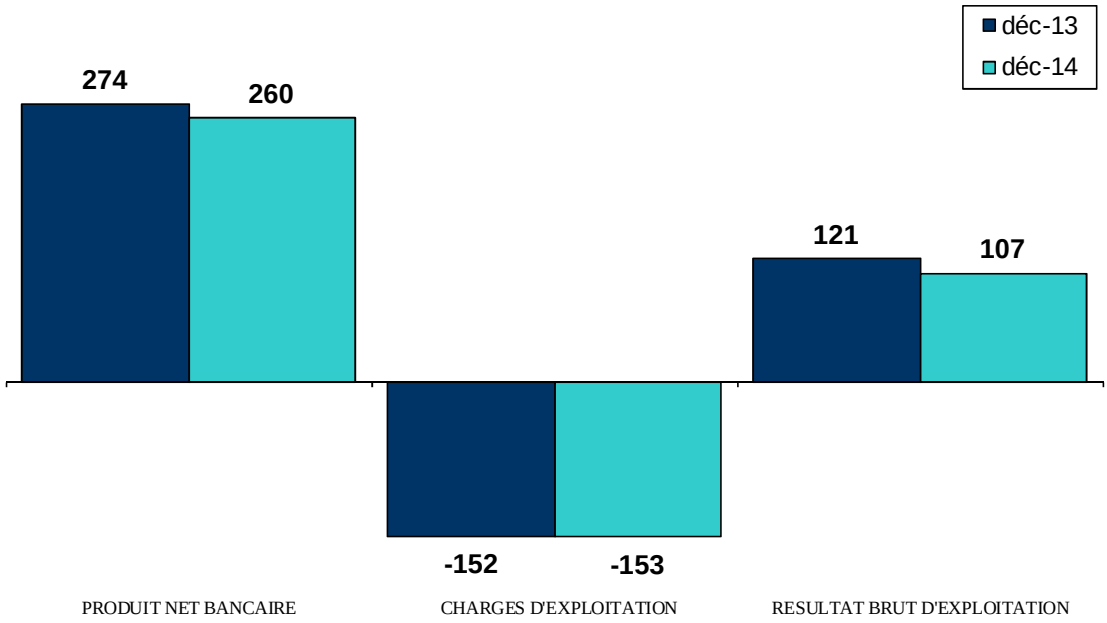
- ⇨ la poursuite de la baisse des charges informatiques est favorable à hauteur de 4 millions d'euros. C'est le résultat des investissements passés dans le système d'information NICE, commun à l'ensemble des Caisses Régionales
- ⇨ à l'inverse, l'évolution des charges est pénalisée en 2014 à hauteur de 2,2 millions d'euros, correspondant au complément de refacturation lié aux coopérations Bretonnes. En effet, l'année 2014 est marquée par l'extension de ces coopérations, dans le cadre du projet « Nouvel Elan » qui concerne désormais également les activités de collecte et de crédit.
- ⇨ notons aussi que l'exercice 2013 enregistrait une quote part de résultat non bancaire de 1,5 millions d'euros, dans le cadre du dénouement du GIE Fleur de Canne (ce produit de 1,5 millions d'euros trouve sa contrepartie en charge fiscale par intégration de la quote part de résultat fiscal bénéficiaire du GIE).

En dehors de trois éléments – *charges informatiques, charges de coopération Bretonne et quote part de résultat fiscal,* - les autres frais administratifs baissent de 0,3%, et traduisent la bonne maîtrise globale des dépenses.

Enfin, les **« dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles »** progressent de 0,8%, en lien avec la politique d'investissement de la Caisse régionale au service de l'activité clientèle.

La baisse importante du Produit Net Bancaire – *compte tenu des opérations de gestion évoquées* - conduit à une détérioration du coefficient d'exploitation, qui passe de 55,68% fin 2013 à 58,85% fin 2014.

Le Résultat Brut d'Exploitation ressort à 107 millions d'euros, contre 121,4 millions d'euro fin 2013. Hors impacts des remboursements d'avances et des netting de swaps, le RBE serait pratiquement stable par rapport à l'année passée.



Quatre éléments principaux affectent ensuite l'évolution du Résultat :

La reprise de Fonds pour Risques Bancaires Généraux pour 21,8 millions d'euros.
En 2011, l'analyse du coût du risque crédit sur longue période avait mis en évidence le caractère exceptionnel du niveau de la charge comptabilisée en coût du risque individualisé. Ainsi, l'analyse sur longue

période avait conduit à assurer un niveau global de provisionnement des créances de 3,15%, et s'était traduite par un complément de provisions sous forme de F.R.B.G. de 19,6 millions d'euro, porté à 21,8 millions d'euros en 2013.
En 2013, l'évolution de la situation économique en Finistère avait conduit la Caisse Régionale à revoir son approche de couverture de ses grands risques crédits. Ainsi, la provision sous forme de F.R.B.G. avait été intégralement reprise en 2013. Cet agrégat apparaît donc en forte baisse entre 2013 et 2014

Dans le même temps, le coût du risque baisse fortement, de 41 à 15 millions d'euros. Ce recul important provient de deux éléments principaux :

- ⇨ En 2013, le coût du risque intégrait la création de la nouvelle provision « filière » sur les grands risques de la Caisse Régionale, dotée à hauteur de 21,9 millions d'euros. Une telle dotation ne se retrouve pas en 2014, et explique l'essentiel de la baisse du coût du risque.
- ⇨ En 2014, la Caisse Régionale bénéficie d'une reprise exceptionnelle de 7 M€ de provisions qui avaient été constituées dans le cadre de risques opérationnels finalement non avérés, et dont les procédures sont désormais closes.

Concernant les provisions crédits collectives et sectorielles, il convient également de noter les éléments particuliers suivants :

- ⇨ La mise en œuvre de la règlementation sur la convergence CDL / Défaut se traduit par une reprise de provisions collectives à hauteur de 10,3 millions d'euros environ
- ⇨ L'application des nouvelles règles en matière de crédits réaménagés (non exclusion des crédits à moins d'un an) joue à l'inverse, et se traduit par une dotation supplémentaire de 6 millions d'euros environ.
- ⇨ De même, l'anticipation des premières estimations de la règlementation forbearance entraîne un provisionnement supplémentaire de 4 millions d'euros.

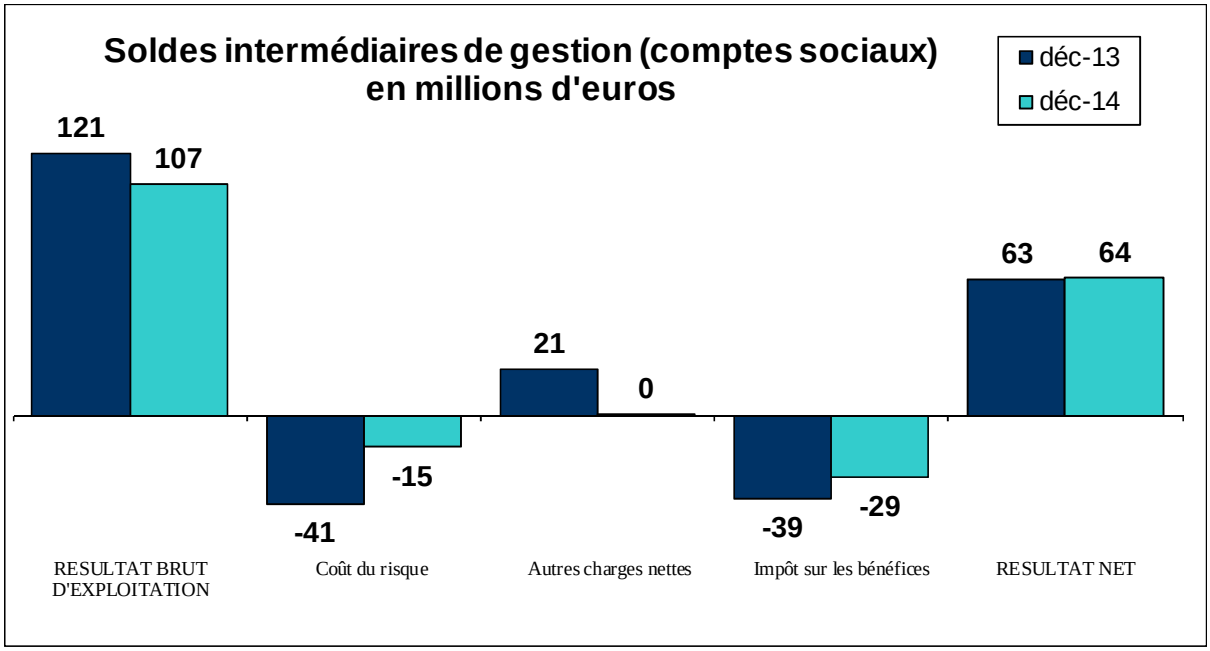
Concernant les provisions crédits individuelles, nous avons deux éléments particuliers :

- ⇨ La reprise de 3,5 millions d'euros de provisions relatives à des dossiers cautionnés (ajustements des provisions en fonction des risques réels de non recouvrement)
- ⇨ L'impact de la règlementation convergence CDL / Défaut, qui correspond cette fois à une dotation d'environ 2,5 millions d'euros (provisionnement en risque individuel des dossiers en défaut qui n'étaient pas jusqu'à présent comptabilisés en CDL)

Au total, le coût du risque individuel progresse de 12,8 à 17,5 millions d'euros, en rapport avec le contexte économique plus difficile ; ainsi, le taux de créances douteuses et litigieuses (en capital) passe de 2,92% fin 2013 à 3,17% fin 2014 (et 3,01% en excluant les éléments particuliers évoqués précédemment)
Dans le même temps, le taux de couverture de ces créances en capital recule de 63,9% à 60,9%. (en excluant les éléments particuliers évoqués précédemment, la Caisse régionale accroît la couverture de ses créances douteuses et litigieuses à 64,5%).

Le résultat net sur actifs immobilisés est pratiquement nul en 2014. Les différents éléments en produits et en charges se compensent globalement.

La charge fiscale passe de 38,6 à 28,7 millions d'euros. Cette baisse s'explique par le recul de la base imposable : repli du RBE hors dividende, hausse du coût du risque crédit individuel, et baisse du coût du risque crédit collectif.
Après prise en compte de ces éléments, le résultat net de 2014 est de 63,7 millions d'euros, en hausse de 0,9% par rapport à 2013.



Le total Bilan diminue à 10,9 milliards d'euros (-1,2%), et les capitaux propres (hors résultat de l'année en cours et report à nouveau) augmentent de 5,3 %. Avec un résultat en hausse de 0,9% ces évolutions se traduisent par une baisse du « ROE » et une légère hausse du « ROA ».

	2012	2013	2014
ROE (Ratio de rentabilité des fonds propres)	6,21%	6,05%	5,79%
ROA (Ratio de rentabilité du total bilan)	0,61%	0,57%	0,58%

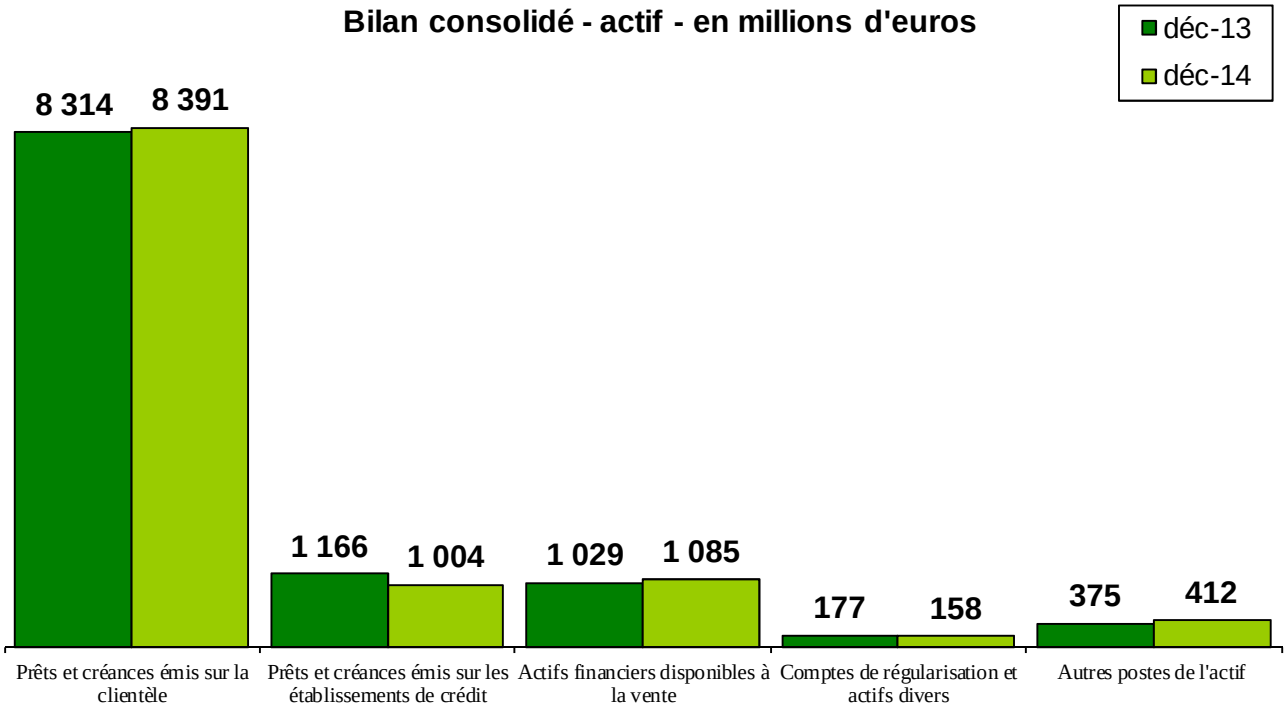
Sur base sociale

2. COMPTES CONSOLIDES

Le total du Bilan consolidé arrêté au 31 décembre 2014 s'établit à 11.050 millions d'euros, en baisse de 0,1 % par rapport à décembre 2013. Il est supérieur au bilan social de 0,1 millions d'euros seulement, si bien que les commentaires apportés dans la partie « comptes sociaux » du rapport financier s'appliquent aussi au bilan consolidé.

Bilan – Actif Consolidé

A l'actif, nous retrouvons la part prépondérante des prêts et créances émis sur la clientèle, qui représentent près de 76% du total bilan. Ce poste progresse de 0,9% en relation avec l'activité commerciale présentée précédemment.
Nous retrouvons également la baisse des prêts et créances émis sur les établissements de crédits, tandis que les actifs financiers disponibles à la vente progressent légèrement dans le cadre de la constitution des réserves LCR. A noter également l'amélioration globale des valeurs de marché sur le stock de titres en portefeuille.



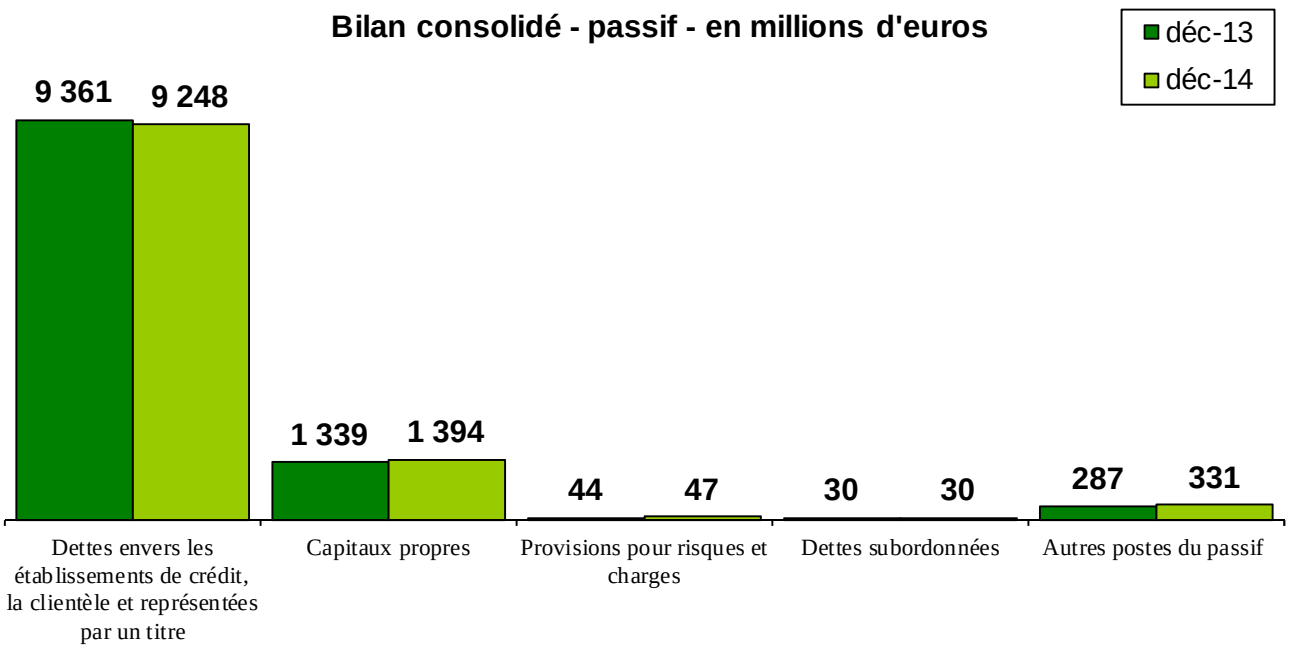
Bilan – Passif Consolidé

Au passif, nous retrouvons pour près de 9,2 milliards d'euros les différentes dettes (interbancaires ou clientèles) qui financent les crédits, et qui ont été commentées dans les comptes sociaux.

Par ailleurs, le poste « capitaux propres » progresse de 56 millions d'euros, avec principalement

- la mise en réserve du résultat non distribué de l'année précédente, pour 43 millions d'euros
- la hausse du résultat de l'exercice de 16 millions d'euros.

A l'inverse, le capital des Caisses Locales diminue de 4,1 millions d'euros environ



Compte de Résultat Consolidé

Le résultat net consolidé ressort à 69 millions d'euros, soit un niveau supérieur au résultat social (écart de 5,2 millions d'euros).

Parmi les écarts de consolidation au niveau des différents Soldes Intermédiaires de Gestion, il convient de signaler :

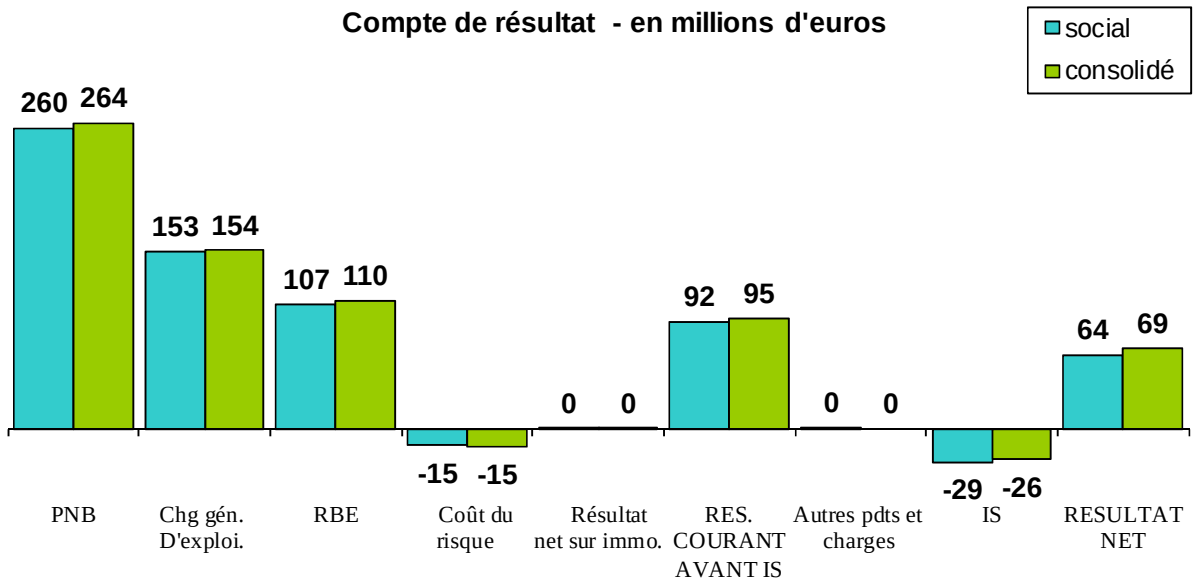
- ⇨ Un écart de +4,3 millions d'euros entre le PNB consolidé (264,4 M€) et le PNB social (260,1 M€) qui s'explique notamment par :
  - o le retraitement de la soulte de résiliation des swaps de macro couverture étalée en normes IFRS et prise flat en résultat en normes françaises pour +4,7 millions d'euros
  - o les charges financières des placements des Caisses Locales comptabilisées dans les comptes sociaux de la Caisse Régionale mais éliminées dans les comptes consolidés pour +3 millions d'euros
  - o l'externalisation des plus-values de cession du fond dédié pour +0,3 million d'euros
  - o les gains de réévaluation par résultat des titres détenus par les Caisses Locales pour +0,2 million d'euros
  - o le reclassement dans le PNB des dépréciations durables sur les titres de participation pour -1,6 millions d'euros (dont Sacam Fia Net pour -0,7 million d'euros et CAB2H pour -0,9 million d'euros)
  - o l'annulation de la plus-value de cession d'un produit de placement non reconnue en normes IFRS pour -1,4 millions d'euro. Suite à une opération d'achat / vente sur ce produit réalisée en 2010, la moins-value générée n'avait pas été reconnue en normes IFRS. A l'échéance du produit, la plus-value constatée n'est pas non plus reconnue dans le référentiel de consolidation.
  - o la réévaluation des titres hybrides et dérivé incorporé à la juste valeur par résultat pour -1 million d'euros
- ⇨ Un écart de -1 million d'euros entre les charges générales d'exploitation en social et celles en consolidé s'expliquant principalement par :

- o les charges spécifiques enregistrées dans la comptabilité des Caisses Locales et non éliminées en consolidation pour 1 million d'euros

⇨ Un écart de -0,1 million d'euros sur le coût du risque lié notamment au reclassement des dépréciations durables sur les avances Cofino et Cofinim et de la perte sur l'abandon de créance TBO pour 0,1 million d'euros au global. Sachant que ces éléments impactent le résultat net sur actifs immobilisés en social

⇨ Un écart de +2,3 millions d'euros sur l'impôt sur les bénéfices s'expliquant par :
- o l'impôt différé sur les décalages temporaires pour +2 millions d'euros
- o les impôts différés sur les impacts résultat spécifiques aux normes IFRS pour +0,5 million d'euros
- o l'impôt sur les bénéfices dans le fonds dédié Force Iroise pour -0,2 million d'euros

⇨ Un écart de +0,3 million d'euros sur les reprises aux fonds pour risques bancaires généraux et provisions compte tenu de la non reconnaissance de la provision pour investissement en normes IFRS.

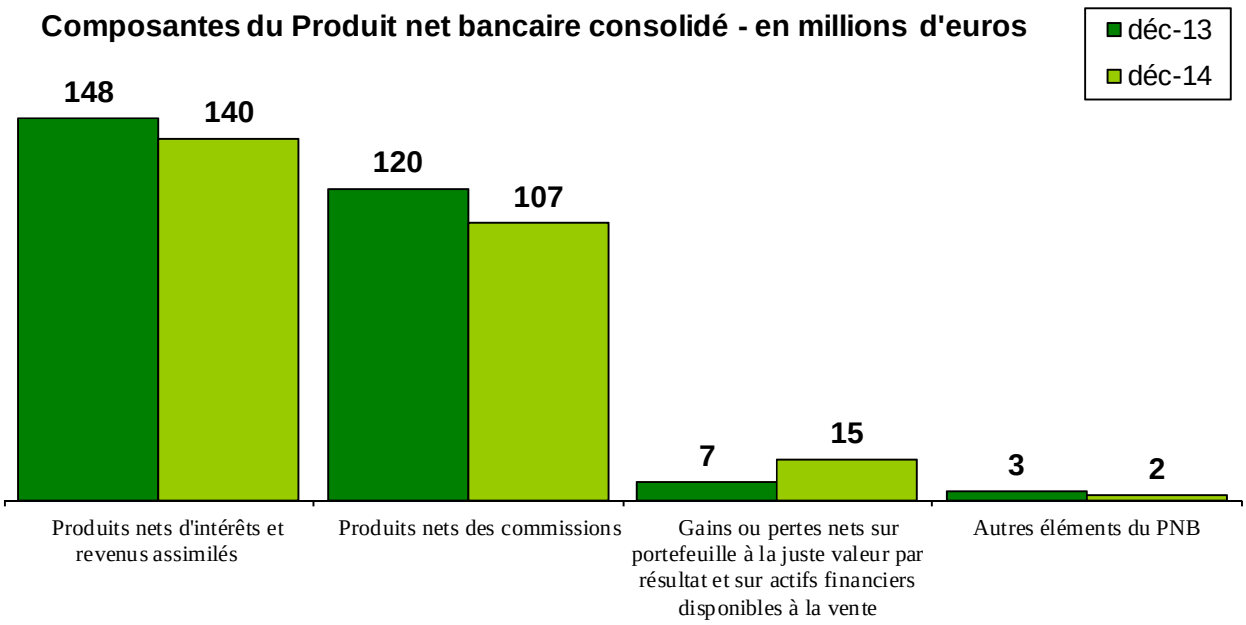


Le PNB consolidé présente les principales évolutions suivantes :

⇨ une baisse de 148 à 140 millions d'euros des produits nets d'intérêts et assimilés : comme dans les comptes sociaux, cela correspond à la fois :
- à la baisse des intérêts des prêts
- au moindre recul des charges d'intérêts sur les ressources clientèle et de marché
- et à l'impact des opérations de gestion relatives aux refinancements des crédits par la Caisse régionale.

⇨ Une baisse des produits nets des commissions de -11%, identique à celle des comptes sociaux.

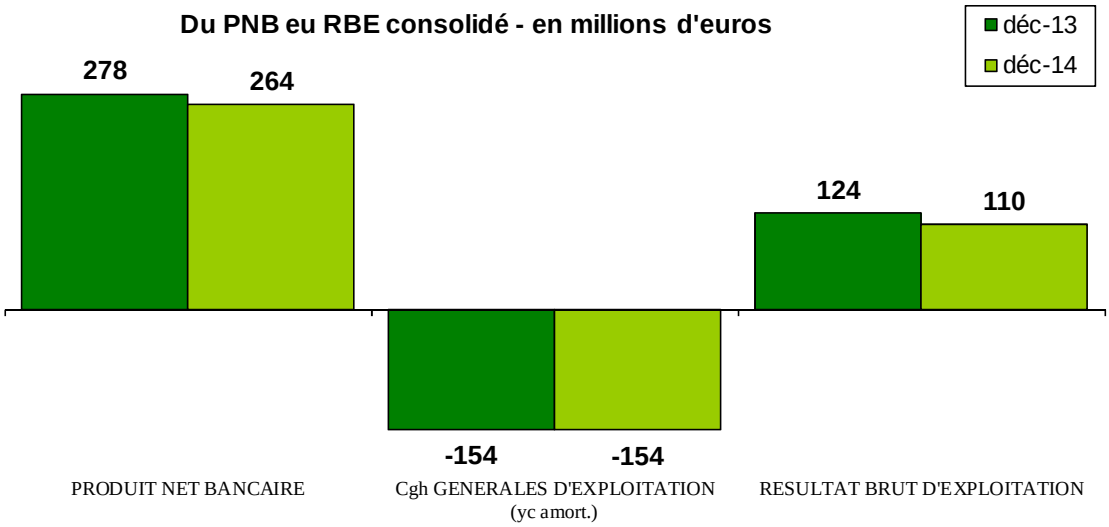
⇨ une hausse des produits nets sur portefeuille et sur actifs financiers : cela s'explique surtout par le retour du « dividende Groupe » versé par la SAS La Boétie.



Ainsi, le produit net bancaire ressort à 264 millions d'euros, en baisse de 4,9% par rapport à 2013.

Les charges générales d'exploitation consolidées ressortent à 154,1 millions d'euros, sans écart majeur par rapport aux charges des comptes sociaux. Les principales évolutions ont déjà été commentées précédemment dans les comptes sociaux, notamment les facteurs concernant les charges informatiques et les charges des coopérations Bretonnes.

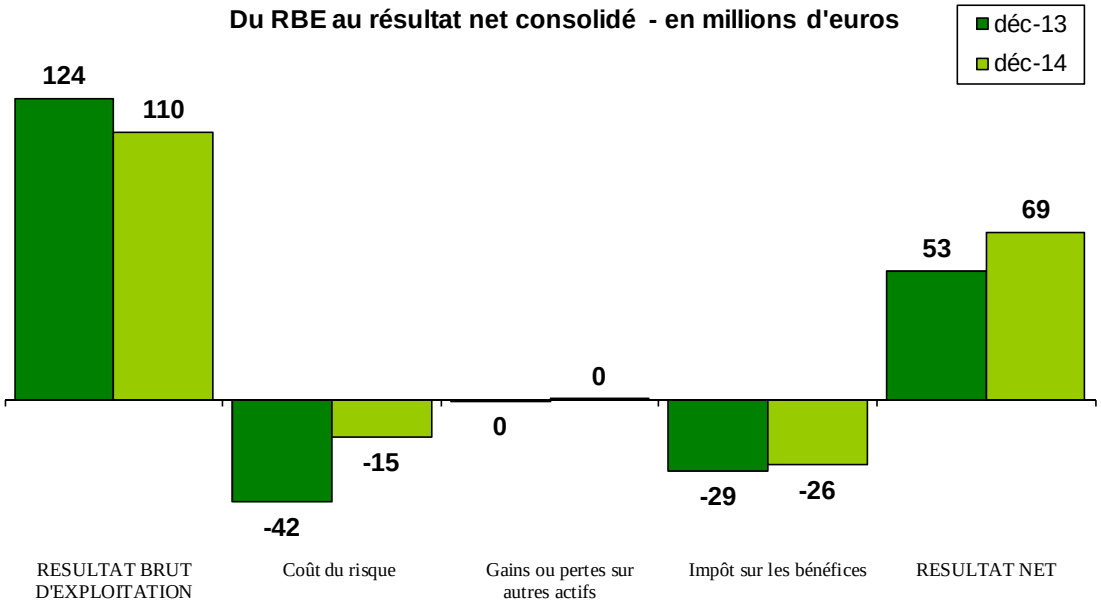
Ainsi, le Résultat brut d'exploitation ressort à 110 millions d'euros.
Comme dans les comptes sociaux, le repli de 14 millions correspond à l'impact des choix de gestion de la Caisse Régionale en matière de refinancement, si bien que le RBE « économique » est dans une tendance stable par rapport à l'année passée.



Du RBE au résultat net, nous retrouvons comme dans les comptes sociaux une forte baisse du coût du risque, de 42 à 15 millions d'euros. Mais contrairement aux comptes sociaux, la reprise de FRBG en 2013

n'impactait pas les comptes consolidés et il n'y a donc pas d'impact défavorable dans les comptes consolidées au niveau des autres gains et pertes.

Compte tenu de la prise en compte des impôts différés, la **charge fiscale** est en retrait moindre que la baisse constatée dans les comptes sociaux.



Au final, le Résultat net consolidé atteint 69 millions d'euros contre 53 millions d'euros en 2013.

3. PERSPECTIVES 2015

Au cours de l'année 2014, la coopérative de Crédit Agricole du Finistère a renforcé son action au service du territoire. Elle s'est dotée de nouveaux moyens, telle que sa Fondation, ou encore sa société de capital investissement FORCE29.

Pour l'année 2015, malheureusement, les perspectives économiques françaises restent moroses.
Aussi, la Caisse Régionale n'hésitera pas à s'engager toujours plus en faveur des Patrimoines de tous les Finistériens.

Pour cela, la coopérative s'appuiera sur ses propres patrimoines :

- Son **patrimoine Humain** d'abord, avec des moyens renforcés pour mieux servir les clients et répondre à tous les besoins.
    - Cela est vrai notamment dans le cadre des Coopérations Bretonnes, qui permettent de gagner en efficacité et en qualité de service
    - Cela est vrai aussi dans les nouvelles activités que la Caisse régionale développe, à l'image des engagements importants pris en 2014 pour développer la Filière Mer sur tout le Finistère.
- Son **patrimoine Organisationnel** ensuite, avec des investissements prévus importants:
    - les processus seront optimisés pour répondre plus efficacement à chacun et améliorer la qualité au quotidien ;
    - le maillage d'agences sera consolidé et complété par des avancées importantes dans le domaine du «multicanal », afin de s'adapter – et même anticiper - les nouveaux modes de consommation de la banque
- Son **patrimoine Financier** enfin, avec des fonds propres renforcés à l'issue de l'exercice 2014, et des niveaux de provisions adaptés aux risques qui pourraient survenir. La solidité financière de la Coopérative lui permet de poursuivre son action pour financer le territoire, en dépit de règlementations toujours plus pénalisantes.

Sans oublier bien sûr son **patrimoine Clients et Sociétaires** : la coopérative de Crédit Agricole du Finistère saura s'appuyer sur cette force pour ensemble développer l'économie de tout le Département au service de chacun.

4. TABLEAUX DETAILLES

BILAN SOCIAL - ACTIF
de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-14	déc.-13	Variations en %
Opérations interbancaires et assimilées	**80 936**	**87 353**	**-7,3**
Caisse, banques centrales, CCP	31 951	28 991	10,2
Effets publics et valeurs assimilées	43 171	43 516	-0,8
Créances sur les établissements de crédit	5 814	14 846	-60,8
Opérations internes au Crédit Agricole mutuel	**1 001 151**	**1 208 776**	**-17,2**
Opérations avec la clientèle	**8 473 949**	**8 375 060**	**1,2**
Opérations sur titres	**647 501**	**638 709**	**1,4**
Obligations et autres titres à revenu fixe	59 318	97 210	-39,0
Actions et autres titres à revenu variable	588 183	541 499	8,6
Valeurs immobilisées	**556 698**	**560 734**	**-0,7**
Participations et autres titres détenus à long terme	483 140	495 394	-2,5
Parts dans les entreprises liées	22 539	15 757	43,0
Immobilisations incorporelles	801	858	-6,6
Immobilisations corporelles	50 218	48 725	3,1
Capital souscrit non versé			
Actions propres		**0**	
Comptes de régularisation et actifs divers	**161 153**	**180 352**	**-10,6**
Autres actifs	94 878	96 014	-1,2
Comptes de régularisation	66 275	84 338	-21,4
Total de l'Actif	**10 921 388**	**11 050 984**	**-1,2**

BILAN SOCIAL - PASSIF
de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-14	déc.-13	Variations en %
Opérations interbancaires et assimilées	**912**	**916**	**-0,4**
Banques centrales, CCP		0	
Dettes envers les établissements de crédit	912	916	-0,4
Opérations internes au Crédit Agricole Mutuel	**6 208 034**	**6 588 028**	**-5,8**
Comptes créditeurs de la clientèle	**2 545 897**	**2 420 065**	**5,2**
Comptes d'épargne à régime spécial	39 033	36 647	6,5
Autres dettes	2 506 864	2 383 418	5,2
Dettes représentées par un titre	**614 669**	**538 945**	**14,1**
Comptes de régularisation et passifs divers	**181 750**	**189 204**	**-3,9**
Autres passifs	51 892	50 731	2,3
Comptes de régularisation	129 858	138 473	-6,2
Provisions et dettes subordonnées.	**205 959**	**205 649**	**0,2**
Provisions	175 948	175 638	0,2
Dépôts de garantie à caractère mutuel	0	0	-
Dettes subordonnées	30 011	30 011	0,0
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	**0**	**0**	**-**
Capitaux propres	**1 164 167**	**1 108 177**	**5,1**
Capital souscrit	100 074	100 074	0,0
Primes d'émission	142 443	142 443	0,0
Réserves	857 285	801 702	6,9
Ecarts de réévaluation			
Provisions réglementées et subventions d'investissement	635	977	-35,0
Report à nouveau (+/-)	0	-190	-
Résultat de l'exercice	63 730	63 171	0,9
Total du Passif	**10 921 388**	**11 050 984**	**-1,2**

COMPTE DE RESULTAT SOCIAL
de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc-14	déc-13	Variations en %
Intérêts et produits assimilés	333 101	340 242	-2,1
Intérêts et charges assimilées	-200 854	-197 032	1,9
Revenus des titres à revenu variable	14 038	4 408	218,5
Commissions (produits)	132 765	142 894	-7,1
Commissions (charges)	-25 687	-22 407	14,6
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	-375	13	-2984,6
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	5 279	2 707	95,0
Autres produits d'exploitation bancaire	3 474	4 412	-21,3
Autres charges d'exploitation bancaire	-1 612	-1 371	17,6
Produit net bancaire	**260 129**	**273 866**	**-5,0**
Charges générales d'exploitation	-147 554	-147 002	0,4
Frais de personnel	*-90 063*	*-89 163*	1,0
Autres frais administratifs	*-57 491*	*-57 839*	-0,6
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	-5 534	-5 489	0,8
Résultat brut exploitation	**107 041**	**121 375**	**-11,8**
Coût du risque	-14 974	-40 970	-63,5
Résultat d'exploitation	**92 067**	**80 405**	**14,5**
Résultat net sur actifs immobilisés	75	-205	-136,6
Résultat courant avant impôt	**92 142**	**80 200**	**14,9**
Résultat net exceptionnel	0	-246	-
Impôt sur les bénéfices	-28 751	-38 583	-25,5
Dotations/reprises nettes aux Fonds pour Risques Bancaires Généraux	339	21 800	-98,4
Résultat net	**63 730**	**63 171**	**0,9**

HORS BILAN SOCIAL
de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-14	déc.-13	Variations en %
1. Engagements donnés :	**1 518 075**	**1 534 780**	**-1**
Engagements de financement	765 400	996 944	-23
Engagements en faveur d'établissements de crédit			
Engagements internes au Crédit Agricole	21 119	124 828	-83
Engagements en faveur de la clientèle	744 281	872 116	-15
Engagements de garantie	751 075	535 749	40
Engagements d'ordre d'établissements de crédit			
Engagements internes au Crédit Agricole	560 877	344 975	63
Engagements d'ordre de la clientèle	190 198	190 774	0
Engagements sur titres	1 600	2 087	-23
Titres acquis avec faculté de rachat ou de reprise			
Titres à livrer au Crédit Agricole			
Autres engagements donnés	1 600	2 087	-23
2. Engagements reçus :	**2 482 216**	**2 589 566**	**-4**
Engagements de financement	152	130 152	-100
Engagements reçus d'établissements de crédit	152	152	0
Engagements internes au Crédit Agricole	0	130 000	-
Engagements reçus de la clientèle			
Engagements de garantie	2 480 464	2 457 327	1
Engagements reçus d'établissements de crédit	226 920	184 686	23
Engagements internes au Crédit Agricole	179 421	168 614	6
Engagements reçus de la clientèle	2 074 123	2 104 027	-1
Engagements sur titres	1 600	2 087	-23
Titres vendus avec faculté de rachat ou de reprise			
Titres à recevoir du Crédit Agricole			
Autres engagements reçus	1 600	2 087	-23

BILAN CONSOLIDE - ACTIF

de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-14	déc.-13	Variations en %
Caisse, banques centrales, C.C.P.	31 952	28 991	10,2
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	17 727	35 090	-49,5
Instruments dérivés de couverture	40 722	38 094	6,9
Actifs financiers disponibles à la vente	1 085 432	1 029 264	5,5
Prêts et créances sur les établissements de crédit	1 004 309	1 166 095	-13,9
Prêts et créances sur la clientèle	8 391 047	8 313 845	0,9
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	132 604	73 408	80,6
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	101 014	116 504	-13,3
Actifs d'impôts courants	2 078	0	-
Actifs d'impôts différés	34 889	33 035	5,6
Comptes de régularisation et actifs divers	157 675	177 195	-11,0
Actifs non courants destinés à être cédés			
Participation dans les entreprises mises en équivalence			
Immeubles de placement			
Immobilisations corporelles	50 218	48 724	3,1
Immobilisations incorporelles	805	913	-11,8
Ecarts d'acquisition			
Total de l'Actif	**11 050 472**	**11 061 158**	**-0,1**

BILAN CONSOLIDE - PASSIF

de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-14	déc.-13	Variations en %
Banques centrales, C.C.P.			
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	17 119	11 652	46,9
Instruments dérivés de couverture	134 831	87 453	54,2
Dettes envers les établissements de crédit	6 056 274	6 378 182	-5,0
Dettes envers la clientèle	2 537 813	2 414 385	5,1
Dettes représentées par un titre	653 636	568 777	14,9
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux			
Passifs d'impôts courants	246	2 498	-90,2
Passifs d'impôts différés			
Comptes de régularisation et passifs divers	179 228	184 996	-3,1
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés			
Provisions techniques des contrats d'assurances			
Provisions	46 872	44 481	5,4
Dettes subordonnées	30 011	30 011	0,0
Capitaux propres	1 394 442	1 338 723	4,2
Capitaux propres part du groupe	1 394 383	1 338 665	4,2
Capital et réserves liées	356 812	360 162	-0,9
Réserves consolidées	952 487	909 820	4,7
Gains ou pertes comptabilisés directement en CP	16 197	15 724	3,0
Résultat de l'exercice	68 887	52 959	30,1
Intérêts minoritaires	59	58	1,7
Total du Passif	**11 050 472**	**11 061 158**	**-0,1**

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE
de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère

(En milliers d'euros)	déc.-14	déc.-13	Variations en %
Intérêts et produits assimilés	341 082	348 140	-2,0
Intérêts et charges assimilées	-200 905	-200 161	0,4
Commissions (produits)	132 765	142 893	-7,1
Commissions (charges)	-25 537	-22 407	14,0
Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat	-67	2 575	-102,6
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	15 443	4 066	279,8
Produits des autres activités	3 474	4 411	-21,2
Charges des autres activités	-1 815	-1 372	32,3
Produit net bancaire	**264 440**	**278 145**	**-4,9**
Charges générales d'exploitation	-148 551	-148 318	0,2
Dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles	-5 585	-5 567	0,3
Résultat brut d'exploitation	**110 304**	**124 260**	**-11,2**
Coût du risque	-15 099	-41 999	-64,0
Résultat d'exploitation	**95 205**	**82 261**	**15,7**
Gains ou pertes nets sur autres actifs	92	-228	-140,4
Variation des écarts d'acquisition			
Résultat avant impôt	**95 297**	**82 033**	**16,2**
Impôts sur les bénéfices	-26 410	-29 074	-9,2
Résultat net d'impôt des activités arrêtées ou en cours de cession			
Résultat net	**68 887**	**52 959**	**30,1**
Intérêts minoritaires	0	0	-
Résultat net-part du groupe	**68 887**	**52 959**	**30,1**

PARTIE IV – GESTION DES RISQUES

LES FACTEURS DE RISQUES NORME IFRS 7

En application de la norme IFRS 7 relative aux informations à fournir sur les instruments financiers, cette partie du rapport de gestion présente la nature des risques auxquels la caisse régionale est exposée, leur ampleur et les dispositifs mis en œuvre pour les gérer.
L'information fournie au titre de la norme IFRS 7 couvre principalement les types de risques suivants :
- Les risques de crédit : risques de pertes liés à la défaillance d'une contrepartie entraînant l'incapacité de faire face à ses engagements vis-à-vis de l'entité.
- Les risques de marché : risques de pertes liés à la variation des paramètres de marché (taux d'intérêt, taux de change, prix, spread de crédit).
- Les risques structurels de gestion de bilan : risques de pertes liés à la variation des taux d'intérêt (Risque de Taux d'Intérêt Global) ou des taux de change (risque de change) et risque de ne pas disposer des ressources nécessaires pour faire face à ses engagements (risque de liquidité).

Afin de couvrir l'ensemble des risques inhérents à l'activité bancaire, des informations complémentaires sont fournies concernant :
- Les risques opérationnels : risques de pertes résultant principalement de l'inadéquation ou de la défaillance des processus, des systèmes ou des personnes en charge du traitement des opérations.
- Les risques juridiques : risques d'exposition potentielle du groupe à des procédures civiles ou pénales.
- Les risques de non-conformité : risques liés au non-respect des dispositions légales et réglementaires des activités bancaires et financières exercées par le Groupe.

La Caisse régionale du Finistère a déployé un dispositif de contrôle interne conforme aux exigences légales et réglementaires, et aux normes internes, d'ordre organisationnel, procédural et déontologique. Il 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.

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.

Les principes fondamentaux :

Les principes d'organisation et les composantes des dispositifs de contrôle interne de la Caisse Régionale du Finistère 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 risque, 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 définition claire des tâches, de séparation effective des fonctions d'engagement et de contrôle, de délégations formalisées et à jour,
- Des normes et procédures, notamment comptables et de traitement de l'information, formalisées et à jour.

Ces principes sont complétés par :

- Des systèmes de mesure et de surveillance des risques (de crédit, de marché, de liquidité, financiers, opérationnels, de non-conformité et juridiques) et des résultats, adaptés à ses activités, ses moyens et à son organisation. Les principaux facteurs de risques auxquels est exposée la Caisse régionale sont encadrés par des limites (globales, opérationnelles et individuelles) et procédures.
- Un système de contrôle, comprenant :
    - des contrôles permanents réalisés par les unités opérationnelles et les fonctions supports ou par des collaborateurs dédiés, sous la responsabilité du Service Sécurité Financière et Conformité
    - des contrôles périodiques assurés par le service Audit Inspection

Le contrôle interne :

Il s'appuie sur plusieurs dispositifs, notamment :

- Le dispositif de contrôle permanent repose sur un socle de contrôles opérationnels et de contrôles spécialisés effectués par des collaborateurs exclusivement dédiés
- Le dispositif de contrôle des risques de non-conformité visant à se prémunir contre les risques de non-conformité aux lois et règlements, aux normes internes relatives notamment :
    - aux activités de service d'investissement,
    - à la prévention du blanchiment de capitaux
    - à la lutte contre le financement du terrorisme
    - à la lutte contre la fraude interne et externe
- Le dispositif de contrôle de l'information comptable et financière permettant 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 l'organe délibérant, réconciliation des résultats comptable et de gestion.
- Le contrôle périodique (dit de 3ème degré) recouvre les vérifications ponctuelles, sur pièces et sur place, pour l'essentiel dans le cadre d'un plan d'audit pluriannuel, de toutes les activités et de la Conformité inclus) et des activités externalisées, par une unité d'audit-inspection indépendante. Il est complété par des audits de l'Inspection Générale Groupe et des audits externes (Commissaires Aux Comptes et cabinets externes).

Le 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 du Finistère, trois responsables distincts du Contrôle Périodique, 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.

Par ailleurs, en application de l'arrêté du 19 janvier 2010, modifiant le règlement CRBF 97-02, le responsable du contrôle permanent de la Caisse régionale a été désigné Responsable de la filière « Risques ». Ce dernier, est chargé de veiller à la cohérence et à l'efficacité de la politique de risques de l'entité. Il s'appuie sur un dispositif d'ensemble de nature à favoriser le développement et le rehaussement de la culture risque de l'établissement. Il a vocation à alerter les organes exécutif et délibérant de toute situation pouvant avoir un impact significatif sur la maîtrise des risques.

Conformément à ces nouvelles dispositions règlementaires, la Caisse régionale a réalisé une cartographie des risques qui est régulièrement évaluée et actualisée, avec l'objectif d'identifier les actions en vue de maîtriser les risques et d'assurer l'adéquation entre risques et orientations de l'activité.
Elle identifie et évalue par ligne métier l'ensemble des risques encourus (bancaires et non bancaires) au regard des facteurs internes (complexité des activités exercées ou de l'organisation, qualité des systèmes...). La cartographie des risques résulte d'une analyse transversale de la vision globale des risques de l'activité.

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 du Finistère, le Conseil d'Administration, la Direction Générale et les composantes concernées de l'entreprise sont régulièrement tenus informés de la correcte maîtrise des risques au sein de l'entité, reporting contrôle interne, niveau d'exposition aux risques, conduite des plans d'action, avancement des mesures correctrices adoptées, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Cette information est retranscrite notamment au moyen du rapport annuel et du bilan semestriel sur le contrôle interne, la mesure et la surveillance des risques (cartographie des risques 97/02, ICAAP volet qualitatif et quantitatif), mais aussi par des reportings réguliers d'activité, des risques et de contrôles.
La coordination des fonctions de Contrôle précédemment mentionnée (Contrôle Périodique, Contrôle Permanent, Contrôle de la Conformité) ainsi que de l'ensemble du dispositif de contrôle interne est assurée par le Comité de Contrôle Interne de la Caisse Régionale. Il est présidé par le Directeur Général.
Le dispositif de Gouvernance actuel a été complété par la mise en place d'une instance indépendante qui lui permette de déléguer à certains de ses membres l'approfondissement de dossiers avant leur présentation et leur validation par le Conseil d'Administration.
Un Comité d'Audit a ainsi été créé sur décision du Conseil d'Administration en date du 31.01.2014. Il est composé de 5 membres désignés par le Conseil au vu de critères de compétences en matière financière et comptable. Le Président du Conseil ainsi que les membres de la Direction Générale (DG et DGA) ne peuvent pas en être membres. Le secrétariat est assuré par le Responsable du Contrôle Permanent et des Risques de la Caisse Régionale. Le Directeur des Finances et du Pilotage, le responsable du service comptabilité et fiscalité, le responsable du Contrôle périodique et ponctuellement le Responsable du Contrôle de la Conformité assistent également aux séances de travail ainsi que les Commissaires Aux Comptes.

1. LE RISQUE CREDIT

Le risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Caisse régionale. L'engagement peut être constitué de prêts, titres de créances ou de propriété ou contrats d'échange de performance, garanties données ou engagements confirmés non utilisés.

1.1. Objectifs et politique

La politique de gestion et de suivi des risques de crédit s'inscrit dans le cadre des orientations stratégiques de la Caisse Régionale et dans le respect :

- de la règlementation en vigueur relative à la distribution du crédit et au suivi des risques (Comité de la Règlementation Bancaire et Financière 97-02, 97-02 modifié, 93-05 ; Code Monétaire et Financier, Art L 518-1),
- des règles internes au Groupe Crédit-Agricole
- des recommandations du Comité de Bâle

Au sein de la Caisse Régionale, la distribution des crédits s'appuie sur des politiques d'intervention détaillées, révisées et validées chaque année par le Conseil d'Administration sur proposition de la Direction Générale qui statue sur les travaux conduits par le Comité des risques de contrepartie sous la présidence du Directeur Général Adjoint. A cette occasion, l'ensemble du dispositif de limites individuelles, opérationnelles, globales et d'alertes est réexaminé, ajusté et acté. La « Filère risques » participe à l'exercice et rend un avis indépendant formalisé auprès de l'organe délibérant.
La politique « crédit » est formalisée et déclinée par marché : particuliers, entreprises, agriculture, professionnels, promotion immobilière, collectivités et institutionnels.
Accessible en ligne à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale, elle détaille les critères de sélection (géographiques, économiques, financiers) et de limitation des risques (plafonds d'engagement, division et partage des risques, politique de garantie).
La politique crédit inclut de façon claire les règles de délégations assises sur des critères de montant, de notation Bâle 2, d'exclusion (activités à risque) et de marges. Enfin pour chaque marché, le document reprend l'organisation du schéma de distribution et du processus décisionnel.
L'organisation du dispositif crédit au sein de la Caisse Régionale vise à renforcer en permanence, la sécurisation du processus d'octroi, la surveillance, la détection, et le traitement des risques crédit.
La supervision de l'ensemble du risque de crédit est placée sous la responsabilité du responsable de la « Filière risque » également Responsable du Contrôle Permanent et des Risques. Des présentations régulières (risques vs stratégie risque) sont réalisées auprès de l'Organe délibérant, elles intègrent les Grands risques.

1.2. Gestion du risque de crédit

1.2.1. Principes généraux de prise de risque

Toute opération de crédit nécessite une analyse approfondie de la capacité du client à rembourser son endettement. S'appuyant sur une approche économique et financière, elle doit s'inscrire dans la stratégie risques du métier concerné et dans le dispositif de limites en vigueur, tant individuelles, opérationnelles que globales. La décision d'engagement s'appuie sur la note interne, dans le cadre du système de délégation en vigueur. Le Comité Grands Engagements de la Caisse régionale et son Président constituent l'instance ultime de décision pour les dossiers de plus de 3 Millions d'Euros d'exposition aux risques (EAD). Un

dispositif d'Avis Risque Indépendant et l'existence d'un pré-comité Grands Engagements présidé par le Directeur Général Adjoint, auquel participe le responsable de la filière risques, contribuent à une sécurisation accrue des prises de risques de contrepartie crédit.
Enfin l'entité dispose de méthodologies pour mesurer la rentabilité prévisionnelle et réelle d'une opération de crédit.

1.2.2. Méthodologies et systèmes de mesure des risques

1.2.2.1. Les systèmes de notation interne et de consolidation des risques de crédit

Description du dispositif de notation

La gouvernance du système de notation s'appuie sur le Comité des Normes et Méthodologies présidé par le Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe, qui a pour mission de valider et de diffuser les normes et méthodologies de mesure et de contrôle des risques.

Depuis fin 2007, l'Autorité de Contrôle Prudentiel a autorisé le Crédit Agricole et, en particulier, les Caisses régionales, à utiliser les systèmes de notation internes au Groupe pour le calcul des exigences en fonds propres réglementaires au titre du risque de crédit des portefeuilles « banque de détail » et « grande clientèle ».
Le modèle Entreprises a été validé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution en 2014. Pour autant, le périmètre autorisé en IRBF par l'ACPR est constitué des seuls portefeuilles Collectivités Publiques et Entreprises. Les Professionnels de l'Immobilier (PIM) et les LBO en étant exclus, les créances relevant de ces portefeuilles sont déclarées au format de l'approche Standard dans les états COREP.
Sur le périmètre de la « grande clientèle », la Caisse régionale dispose de méthodologies de notation Groupe utilisant des critères tant quantitatifs que qualitatifs. Un système de notation spécifique à quinze positions fonctionne en mode récurrent ; il s'appuie sur un outil intégrant une note financière et une note qualitative, corrigée par le niveau de chiffre d'affaires, ce pour les entreprises, les professionnels de l'immobilier et les collectivités publiques.
Chacune des méthodes est rattachée à une grille de notation unique, **l'échelle maître.**

Échelle Maître

13 positions dites saines notées dans l'ordre : A+, A, B+, B, C+, C, C-, D+, D, D-, E+, E, E-
2 positions de défaut (correspondant au douteux comptable) :
F pour un défaut hors procédures judiciaires
Z pour un dossier objet de procédures collectives

Leur déploiement est effectué en fonction de la clientèle cœur de cible de chacune des entités du Groupe. Elles sont déclinées au travers de Guides méthodologique, lettres Jaunes et Notes de procédures publiées par l'organe central. L'outil ANADEFI est au cœur de ce dispositif.

La notation d'un client par une entité est réalisée pour le compte de l'ensemble des entités du Groupe. La légitimité de la notation revient à l'entité la plus apte à capter les informations pertinentes rapidement, permettant de mettre à jour la note dans les délais les plus courts. Elle est alors désignée **RUN (**Responsable Unique de la Notation) du tiers et/ou du groupe.

Sur le périmètre de la banque de détail, la Caisse régionale a la responsabilité de définir, de mettre en œuvre et de justifier son système de notation, dans le cadre des standards Groupe définis par Crédit Agricole S.A. Ainsi, la Caisse régionale dispose de modèles Groupe d'évaluation du risque.
Cette approche de notations internes en méthode IRB avancée du risque de crédit est basée sur une description de la procédure de notation interne, présentée de manière distincte pour chacune des catégories d'exposition.
Cette description inclut les différents types d'expositions relevant de chaque catégorie, les définitions, méthodes et données servant à l'estimation et à la validation des probabilités de défaut et, le cas échéant, des pertes en cas de défaut et des facteurs de conversion, y compris les hypothèses utilisées pour l'estimation de ces paramètres, ainsi que la description des écarts significatifs par rapport à la définition du défaut et les grands segments du portefeuille sur lesquels portent ces écarts.
Sur le segment de la Grande clientèle, le Groupe de Risque Bâle II est un regroupement de partenaires, titulaires ou non de contrats, constitué à des fins de Notation d'une contrepartie, de contagion du défaut et de suivi du risque dans le cadre de l'Usage imposé par le régulateur
Il regroupe la personne morale et les partenaires établissements ayant un même SIREN. Il correspond au périmètre de l'entreprise. Il constitue le périmètre minimum de contagion
Le groupe de risque consolidé (Groupe de risque Grande Clientèle) est constitué des groupes de risque élémentaire. Ces groupes de risque sont liés de façon à ce que si l'un d'entre eux rencontrait des problèmes financiers, il est probable que les autres connaissent également des difficultés de remboursement.
L'ensemble des systèmes bénéficie d'un back testing.
Le responsable de la filière risque est garant de la qualité et de l'exhaustivité des bases risques. A ce titre, il veille sur la correcte mise en œuvre des processus de notation et en rend compte auprès des organes exécutif et délibérant. L'entité est en ordre de marche sur ces sujets.

1.2.2.2. Mesure du risque de crédit

La Caisse Régionale du Finistère 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.
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.
Concernant la mesure du risque de contrepartie sur opérations de marché, celle-ci intègre les positions en cash et les dérivés.
Pour les dérivés, l'assiette du risque correspond à la somme de la valeur positive du contrat et d'un coefficient de majoration appliqué au nominal. Ce coefficient add-on représente le risque de crédit potentiel lié à la variation de la valeur de marché des instruments dérivés sur leur durée de vie restant à courir.
La Caisse régionale effectue un reporting trimestriel de ses risques de contreparties sur opération de marché avec suivi des notations des contreparties et des limites en montant sur les entités hors groupe.

Les principes de la politique d'engagements sur opération de marché reposent sur une qualification de la qualité du risque et de dispersion.

1.2.3. Dispositif de surveillance

1.2.3.1. Processus de surveillance des concentrations par contrepartie ou groupe de contreparties liées

La Caisse Régionale du Finistère 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 des principaux risques et portefeuilles, portant en particulier sur les « affaires sensibles », et par une révision au moins annuelle de tous les autres.

Il existe un dispositif de limites qui comporte :

- Des limites globales formalisées par des plafonds d'engagement, des règles de divisions des risques etc., déclinées dans les politiques risques. Ces limites, établies en référence aux fonds propres et/ou aux résultats de la Caisse Régionale du Finistère, ont été validées par l'organe exécutif et présentées à l'organe délibérant.
- Des limites opérationnelles encadrant l'octroi, formalisées dans les politiques risques.
- Des limites individuelles (contreparties, 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.

Les engagements sur les dix plus grandes contreparties restent stables et représentent 6,23% (vs 6,31%) du portefeuille total de la Caisse Régionale au 31 décembre 2014.
La couverture de Foncaris sur les 10 plus gros engagements Entreprises de la Caisse Régionale permet une réduction du risque de 56,5 M€ (vs 61,5 M€). Par ailleurs, les contre-garanties reçues hors Foncaris (notamment d'autres Caisses Régionales) représentent 109 M€ (vs 105 M€) sur ces mêmes dix plus importantes contreparties.
.

1.2.3.2. Processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel

Le dispositif de revue de portefeuille est structuré par segment de marché.
La planification annuelle est réalisée en relation avec le service en charge du Contrôle permanent.
L'échantillonnage est piloté par le Responsable du Contrôle Permanent et des Risques en relation avec les services de financement, à partir de données bâloises, et décliné en début d'exercice pour l'ensemble des revues.
10 revues ont été réalisées sur la banque de détail, 4 sur agences entreprises, 4 sur la promotion immobilière et le logement social, 1 sur les collectivités locales et associations, 4 sur l'assistance et prévention client et 4 sur le contentieux.
Les filières sur lesquelles l'exposition de la Caisse Régionale est importante font l'objet d'une surveillance particulière. Toute augmentation du risque entraîne une mise sous surveillance. Les travaux de l'exercice ont porté sur les rachats de crédits, les filières "lait", "prescription immobilière", "tourisme-hôtel-restauration" et les LBO/FSA.
Au-delà des décisions de suivi rapproché de certains dossiers, ces revues peuvent donner lieu au déclassement en créances douteuses et litigieuses à dire d'expert avant même l'atteinte des critères normatifs.

1.2.3.3. Processus de suivi des contreparties défaillantes et sous surveillance

Le schéma délégataire, basé sur la qualité des notes, filtre les risques nés.
Le corps procédural de la Caisse Régionale organise le transfert des dossiers au sein de la filière recouvrement accompagné de règles de provisionnement conservatrices et différenciées entre le recouvrement amiable et contentieux.
Des recours ponctuels à des cabinets de recouvrement externes complètent le dispositif.
Deux instances sécurisent les processus de décision, de couverture et de veille : le comité des risques et le comité des risques de contrepartie.
Les contreparties défaillantes sont suivies au sein des portefeuilles des recouvreurs et rédacteurs contentieux qui en assurent la gestion jusqu'à l'obtention de solutions de redressement via les procédures de règlement amiable ou judiciaire, ou la décision de liquidation.

La Caisse Régionale a mis en oeuvre un processus de surveillance rapproché des risques, finalisé en trois phases.
La phase de recouvrement commercial - « suivi des risques et de gestion des décisions de paiements » - reste dévolue au Réseau d'Agences jusqu'à 60 jours d'incidents du client. Au-delà de ce délai, débute la phase amiable. Le recouvrement est confié au Service Assistance Prévention Client (APC) dont le principe de gestion des clients repose sur la saisine automatique des dossiers. Au-delà de 120 jours d'incidents, sans solution de régularisation, le transfert vers le service Contentieux s'opère.

La Caisse régionale a mis en œuvre un reporting spécifique sur les crédits restructurés et sur les expositions non performantes, répondant en ce sens à la volonté de l'Autorité bancaire Européenne (ABE) d'identifier, de suivre et de contrôler ce type de créances. Le régulateur européen a souhaité donner une définition précise de la Forbearance c'est-à-dire des crédits restructurés (bénéficiant de mesures de grâce) afin de mesurer les risques réels portés par les établissements bancaires.

La Caisse Régionale, suivant en cela les directives du Groupe, applique la définition du régulateur européen concernant la notion de créance restructurée, via ce reporting depuis septembre 2014.

1.2.3.4. Processus de suivi des risques sur base consolidée

Le comité des risques est une instance de décision sur les dossiers gérés aux services de recouvrement amiable et contentieux.

Il est composé d'administrateurs, du Directeur des Crédits et des Marchés Agris Pros, des chefs de service recouvrement et contentieux.

Les dossiers sont présentés avec leur historique, le niveau d'engagements et les dernières analyses économiques et financières. Le triplet Bâle 2 est systématiquement mis en relief.

Une analyse du risque liquidatif est produite et le dossier reprend l'avis d'expert du service concerné.

Le comité des risques de contrepartie est une instance de pilotage des risques.

Il est présidé par le Directeur Général adjoint, et composé du Directeur des Crédits et des Marchés Agris Pros, du Directeur des Entreprises et des Finances, du Directeur Commercial et du Responsable du Contrôle Permanent et des Risques.

Il a pour but de faire mensuellement, un point sur la situation des risques de crédit de l'entité et leur correcte couverture, incluant le traitement du risque aux différentes phases et sur les différents marchés. Il décide toute évolution en matière de processus, d'outils ou d'actions particulières à mener pour mieux gérer et mieux anticiper le risque naissant.

1.2.3.5 Impact de stress scenarii

Répondant aux exigences règlementaires, la Caisse régionale dispose de données relatives à un stress-test sur son portefeuille crédits. Elles permettent :

- la mesure de la sensibilité du portefeuille à des scénarii défavorables
- l'identification de poches de risques de concentration
- l'identification de filières sensibles

Il apparaît que l'entité peut encaisser les impacts en situation de stress, tant au niveau de son compte de résultat que des exigences de fonds propres : en effet la Caisse régionale mène, depuis 2006, une politique active de sécurisation de son développement au travers de dotations de provisions, collectives et filières qui représentaient au 31/12/2014, un montant de 113,7 Millions d'euros. Pour la partie fonds propres la marge de manœuvre observée sur les données de l'entité au 31/12/2014 couvre largement les exigences supplémentaires constatées.

1.2.4. Mécanisme de réduction du risque de crédit

La politique de garantie est intégrée au système de délégation crédit et applicable à l'ensemble des marchés. Elle est définie en fonction de trois critères :

- Le marché : financement de particuliers, professionnels, agriculteurs ou entreprises,
- L'objet financé : investissement immobilier, mobilier, habitat, consommation, trésorerie,
- La note Bâle II : LUC ou ANADEFI selon le segment de notation du partenaire ou du groupe de risque.

Ils déterminent l'un des trois niveaux de garantie exigés pour entrer dans le périmètre de décision du délégataire.

La Caisse régionale réassure principalement son risque de crédit auprès de FONCARIS (grande clientèle), CAMCA, CREDIT LOGEMENT et OSEO (banque de détail). Concernant FONCARIS, le corpus Groupe fixe les règles d'intervention : à partir de 25 M€ d'encours par groupe de risque, les demandes doivent être soumises à FONCARIS, pour une couverture à hauteur de 50%.

Toutes les sûretés réelles sont systématiquement centralisées.

1.3. Exposition

1.3.1. Exposition maximale

Tableau d'exposition maximale repris de la note 3.1 des états financiers consolidés (hors opérations internes au Crédit Agricole)

(en milliers d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Actifs financiers à la juste valeur par le résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrats en unités de compte)	17 727	35 090
Instruments dérivés de couverture	40 722	38 094
Actifs disponible à la vente (hors titres à revenu variable)	497 242	451 961
Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes)	5 820	14 856
Prêts et créances sur la clientèle	8 391 047	8 313 845
Actif financiers détenus jusqu'à l'échéance	101 014	116 504
Exposition des engagements de bilan (nets de dépréciations)	**9 053 572**	**8 970 350**
Engagements de financement donnés (hors opérations internes)	744 281	872 116
Engagements de garantie financière donnés (hors opérations internes)	152 370	161 251
Provisions - Engagements par signature	-2 673	-2 272
Exposition des engagements hors bilan (nets de provisions)	**893 978**	**1 031 095**
Exposition maximale au risque de crédit	**9 947 550**	**10 001 445**

1.3.2. Concentration (hors opérations internes au Crédit agricole)

(en milliers d'euros)	Encours bruts 2014	Encours bruts 2013	% total 2014
Administration générale (1)	845 066	1 121 455	9,72%
Banques centrales			0,00%
Etablissements de crédit	5 820	14 856	0,07%
Grandes entreprises	1 531 081	1 336 677	17,61%
Clientèle de détail	6 310 477	6 144 465	72,60%
Total Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle	**8 692 444**	**8 617 453**	**100,00%**

(1) Cette ligne reprend les montants présentés sur les lignes intitulées "Institutions non établissements de crédit" et "Administrations centrales" dans le rapport publié au 31 décembre 2013.

Source : note 3.1 des annexes publiables consolidées

La ventilation des encours bruts par agent économique montre l'importance de la banque de détail (72,6% contre 71,3% en 2013)

1.3.3. Qualité des encours

1.3.3.1. Analyse des prêts et créances par catégorie

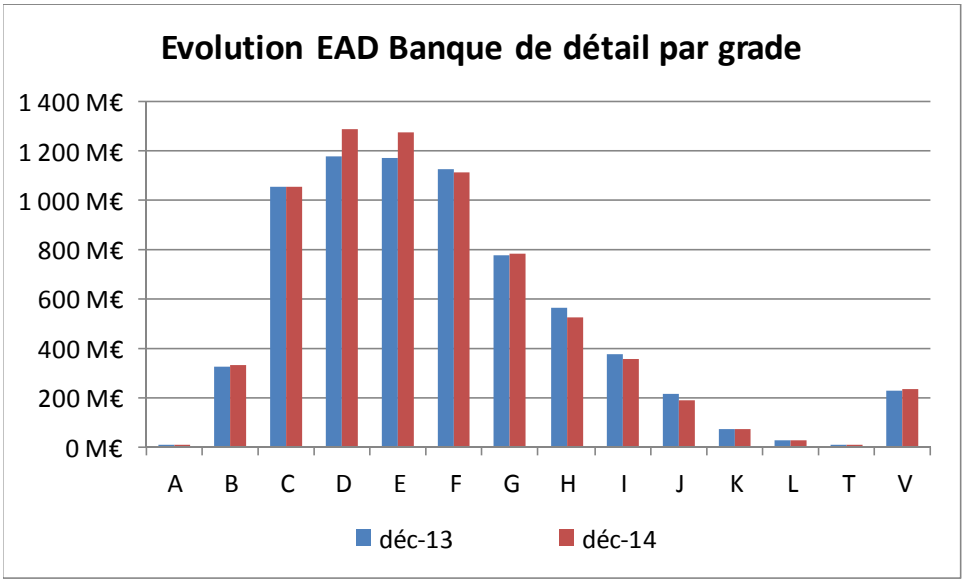
Actif financier en souffrance : selon l'IFRS 7, un actif financier est en souffrance lorsqu'une contrepartie n'a pas effectué un paiement à la date d'échéance contractuelle.

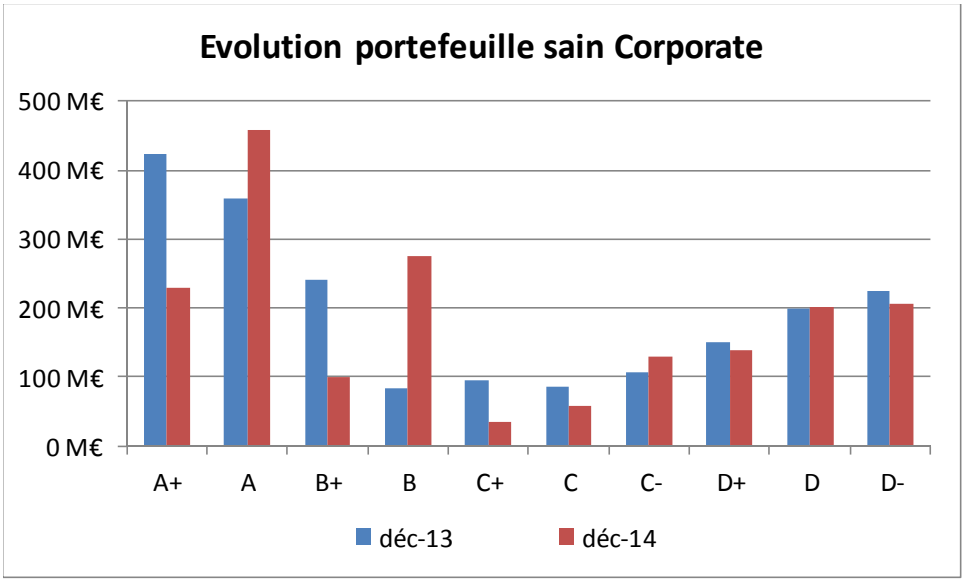
(en milliers d'euros)	31/12/2014						31/12/2014
	Ventilation par ancienneté d'impayé des encours en souffrance					Valeur nette comptable des actifs dépréciés individuellement	Dépréciations d'actifs financiers individuellement et collectivement testés
	≤ 90 jours	> 90 jours ≤ 180jours	> 180 jours ≤ 1an	> 1an	Valeur comptable des actifs financiers en souffrance		
Instruments de capitaux propres						416 163	-24 880
Instruments de dette	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**-934**
Administration générale					0		
Banques centrales					0		
Etablissements de crédit					0		
Grandes entreprises					0		-934
Clientèle de détail					0		
Prêts et avances	**82 186**	**2 075**	**0**	**0**	**84 261**	**107 336**	**-294 643**
Administration générale	12 264				12 264		-473
Banques centrales					0		
Etablissements de crédit					0		
Grandes entreprises	14 263	11			14 274	22 642	-109 026
Clientèle de détail	55 659	2 064			57 723	84 694	-185 144
Total Actifs financiers en souffrance ou dépréciés individuellement	**82 186**	**2 075**	**0**	**0**	**84 261**	**523 499**	**-320 457**

(en milliers d'euros)	31/12/2013 Retraité						31/12/2013 Retraité
	Ventilation par ancienneté d'impayé des encours en souffrance					Valeur nette comptable des actifs dépréciés individuellement	Dépréciations d'actifs financiers individuellement et collectivement testés
	≤ 90 jours	> 90 jours ≤ 180jours	> 180 jours ≤ 1an	> 1an	Valeur comptable des actifs financiers en souffrance		
Instruments de capitaux propres						405 086	-23 502
Instruments de dette	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**-934**
Administration générale					0		
Banques centrales					0		
Etablissements de crédit					0		
Grandes entreprises					0		-934
Clientèle de détail					0		
Prêts et avances	**105 557**	**1 758**	**0**	**0**	**107 315**	**90 272**	**-287 818**
Administration générale (1)	32 095				32 095	1 116	-2 330
Banques centrales					0		
Etablissements de crédit	3 956				3 956		
Grandes entreprises	20 487	111			20 598	19 163	-95 835
Clientèle de détail	49 019	1 647			50 666	69 993	-189 653
Total Actifs financiers en souffrance ou dépréciés individuellement	**105 557**	**1 758**	**0**	**0**	**107 315**	**495 358**	**-312 254**

(1) Cette ligne reprend les montants présentés sur les lignes intitulées "Institutions non établissements de crédit" et "Administrations centrales" dans les annexes publiées au 31 décembre 2013

1.3.3.2. Analyse des encours par notation interne





1.3.3.3. Dépréciation et couverture du risque

a. Politique de dépréciation et couverture des risques

Dépréciations au titre du risque de crédit avéré

Dès lors qu'un encours est douteux, la perte probable est prise en compte par la Caisse régionale de Crédit Agricole du Finistère par voie de dépréciation figurant en déduction de l'actif du bilan. Ces dépréciations correspondent à la différence entre la valeur comptable de la créance et les flux futurs estimés actualisés au taux du contrat, en prenant en considération la situation financière de la contrepartie, ses perspectives économiques ainsi que les garanties éventuelles sous déduction de leurs coûts de réalisation.

Pour les encours composés de petites créances présentant des caractéristiques similaires, l'étude, contrepartie par contrepartie, peut être remplacée par une estimation statistique des pertes prévisionnelles.

Les pertes probables relatives aux engagements hors bilan sont prises en compte par voie de provisions figurant au passif du bilan.

Dépréciation au titre du risque de crédit non affectée individuellement

Par ailleurs, la Caisse régionale de Crédit Agricole du Finistère a également constaté à l'actif de son bilan consolidé des provisions destinées à couvrir des risques clientèle non affectés individuellement, tels que les provisions sectorielles ou des provisions calculées à partir des modèles Bâle II. Ces dernières visent à couvrir des risques identifiés pour lesquels il existe statistiquement ou historiquement une probabilité de non-recouvrement partiel, sur des encours non classés en douteux ou non dépréciés individuellement.

b. Encours d'actifs financiers dépréciés

(en milliers d'euros)	31/12/2014				
	Encours bruts	dont encours bruts dépréciés sur base individuelle	Dépréciations individuelles	Dépréciations collectives	Total
Administration-générale	845 066	473	473		844 593
Banques centrales					0
Etablissements de crédit	5 820				5 820
Grandes entreprises	1 531 081	86 621	63 979	45 981	1 421 121
Clientèle de détail	6 310 477	202 138	117 444	67 700	6 125 333
Total (1) Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle	**8 692 444**	**289 232**	**181 896**	**113 681**	**8 396 867**

(1) Dont encours clientèle restructurés selon la nouvelle définition (cf. paragraphe sur les créances restructurées de la note 1.3 Principes et méthodes comptables des annexes publiables consolidées) pour 19 657 milliers d'euros

(en milliers d'euros)	31/12/2013				
	Encours bruts	dont encours bruts dépréciés sur base individuelle	Dépréciations individuelles	Dépréciations collectives	Total
Administration générale (2)	1 121 455	3 446	2 330		1 119 125
Banques centrales					0
Etablissements de crédit	14 856				14 856
Grandes entreprises	1 336 677	78 795	59 632	37 137	1 239 908
Clientèle de détail	6 144 465	182 889	112 896	76 757	5 954 812
Total (1) Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle	**8 617 453**	**265 130**	**174 858**	**113 894**	**8 328 701**

(1) Dont encours clientèle sains restructurés selon la nouvelle définition (cf. paragraphe sur les créances restructurées de la note 1.3 Principes et méthodes comptables des annexes publiables consolidées) pour 37 633 milliers d'euros
(2) Cette ligne reprend les montants présentés sur les lignes intitulées "Institutions non établissements de crédit" et "Administrations centrales" dans les annexes publiées au 31 décembre 2013

1.4. Coût du risque sur base consolidée

(en milliers d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
Dotations aux provisions et aux dépréciations	**-72 911**	**-88 800**
Actifs financiers disponibles à la vente à revenu fixe		
Prêts et créances	-67 288	-85 721
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance		
Autres actifs		
Engagements par signature	-799	-210
Risques et charges	-4 824	-2 869
Reprises de provisions et de dépréciations	**57 804**	**47 824**
Actifs financiers disponibles à la vente à revenu fixe		
Prêts et créances	49 871	46 176
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance		
Autres actifs	2	7
Engagements par signature	398	897
Risques et charges	7 533	744
Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions	**-15 107**	**-40 976**
Plus ou moins values de cessions réalisées sur actifs financiers disponibles à la vente à revenu fixe dépréciés		
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables non dépréciés	-629	-1 916
Récupérations sur prêts et créances amortis	652	984
Décotes sur crédits restructurés	-15	-91
Pertes sur engagements par signature		
Autres pertes		
Autres produits		
Coût du risque	**-15 099**	**-41 999**

2. LE RISQUE DE MARCHE

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de marchés notamment :

- les taux d'intérêts,
- les spreads de crédit,
- les taux de change,
- le cours des actions,
- le prix des matières premières,
- ainsi que de leur volatilité implicite.

2.1. Objectifs et Politique

La Caisse régionale du Finistère est exposée au risque de marché sur les éléments de son portefeuille de titres et de dérivés lorsque ces instruments sont comptabilisés en juste valeur (au prix de marché).

On distingue comptablement le Trading book et le Banking book. La variation de juste valeur du Trading book se traduit par un impact sur le résultat. La variation de juste valeur du Banking book se traduit par un impact sur les fonds propres ou le résultat selon les titres.

Le Banking book

La Caisse Régionale du Finistère distingue dans sa politique de placement des Excédents de Fonds Propres des orientations différentes selon les horizons de gestion : titres détenus jusqu'à maturité (HTM) et titres comptabilisés en juste valeur (AFS et JVPO). Seule cette dernière catégorie hors participations représente un risque de marché et est suivie comme tel par des mesures de contrôle adaptées.

La Caisse Régionale a défini 4 portefeuilles selon l'intention de détention et de gestion :
- Portefeuille OCA : Opérations liées aux participations dans le groupe CA
- Portefeuille ODR : Opérations liées au principe de missions territoriales et opérations de développement régional
- Portefeuille OGE : Opérations en gestion extinctive
- Portefeuille OCP : Opérations pour compte propre lié au rôle d'investisseur institutionnel

Le Trading book

La Caisse Régionale du Finistère n'a pas de portefeuille affichant une intention de trading.

2.2. Gestion du risque

*** Dispositif local et central**

Le contrôle des risques de marché est réalisé à deux niveaux distincts mais complémentaires :

- au niveau du groupe Crédit Agricole S.A., la Direction des Risques et Contrôles Permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et contrôle des risques de marché à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles,

- au niveau de la Caisse Régionale du Finistère, le Responsable des Risques et Contrôles Permanents, a pour mission le pilotage du dispositif de contrôles financiers, la surveillance et le suivi des risques financiers. Le RCPR émet un avis formalisé :

- auprès de l'organe délibérant sur la politique financière annuelle
- avant tout investissement sur des produits financiers pour compte propre, à l'appui d'une grille d'analyse détaillée.

*** Les comités de décision et de suivi des risques**

- Organes de suivi des risques au niveau du groupe Crédit Agricole S.A. :
  - le Comité des Risques Groupe (CRG),
  - le Comité de suivi des Risques des Caisses régionales (CRCR),
  - le Comité Normes et Méthodologies.

- Organes de suivi des risques au niveau de la Caisse Régionale du Finistère
  - le Conseil d'Administration valide la politique financière sur proposition de l'organe exécutif et est informé des résultats de cette dernière au minimum une fois par an,
  - le Comité Financier, sous présidence du Directeur Général, met en œuvre les stratégies financières. Il est informé du respect des limites par l'intermédiaire des tableaux de bord mensuels réalisés par le middle office,
  - le Comité de Trésorerie est l'organe de fonctionnement interne à la direction des finances, il a en charge la mise en œuvre des stratégies définies en Comité Financier,
  - le RCPR assiste au Comité Financier et est destinataire des tableaux de bord réalisés par le middle office
  - Le Middle Office, rattaché distinctement au service comptabilité, s'assure de la cohérence des décisions prises avec la politique financière, et du respect des normes réglementaires. Il établit un reporting mensuel du suivi des limites et des contrôles réalisés sur les risques de marché et contrepartie.
  - Le Back Office alimente les outils de suivi et de valorisation du portefeuille de manière indépendante. Le dispositif inclut pour les produits complexes une seconde valorisation réalisée par un organisme indépendant du vendeur.

2.3. Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marchés

L'encadrement des risques de marché de la Caisse Régionale du Finistère repose sur la combinaison d'un ensemble d'indicateurs de risque, donnant lieu à encadrement par des limites et / ou seuils d'alerte : la Value at Risk, les scénarii de stress, le seuil d'alerte global et les limites individuelles (seuils d'alerte loss par ligne).

*** Les indicateurs**

- La VaR (Value at risk)

Définition

La VaR peut être définie comme étant la perte potentielle maximale que peut subir un portefeuille en cas de mouvements défavorables des paramètres de marché, sur un horizon de temps et pour un intervalle de confiance donnés.

Sur son portefeuille de titres, la Caisse Régionale retient un intervalle de confiance de 99% et un horizon de temps de 1 mois.

Actuellement, la méthodologie de calcul retenue est une VaR paramétrique.

Limites du calcul de la VaR paramétrique

Les principales limites méthodologiques attachées au modèle de VaR sont les suivantes :

- la VAR paramétrique fait l'hypothèse d'une distribution Normale des rendements des actifs composant le portefeuille, ce qui n'est pas le cas pour certains actifs,
- l'horizon fixé à « 1 mois » suppose que toutes les positions peuvent être liquidées ou couvertes en un mois, ce qui n'est pas toujours le cas pour certains produits et dans certaines situations de crise,
- l'utilisation d'un intervalle de confiance de 99% ne tient pas compte des pertes pouvant intervenir au-delà de cet intervalle. La VaR est donc un indicateur de risque de perte sous des conditions normales de marché et ne prend pas en compte les mouvements d'ampleur exceptionnelle.

Limites et alertes

- La VAR est calculée et présentée au comité financier mensuellement. Elle fait l'objet de seuils d'alerte à 2 niveaux : direction générale et conseil d'administration

Le back testing : définition et objectifs

- Le Back Testing est calculé mensuellement. Il consiste à comparer les pertes réelles éventuelles par rapport aux pertes théoriques calculées par la VAR. Toute exception doit être analysée.

- Les stress scenarii

La mesure du risque en stress test :

- Le deuxième élément quantitatif, « stress scénarii », complète la mesure en VaR qui ne permet pas d'appréhender correctement l'impact de conditions extrêmes de marchés.
- ces calculs de scénarii de stress, conformément aux principes du groupe, simulent des conditions extrêmes de marché et sont le résultat de trois approches complémentaires :
    - les scénarii historiques consistent à répliquer sur le portefeuille actuel l'effet de crises majeures survenues dans le passé,
    - les scénarii hypothétiques anticipent des chocs vraisemblables, élaborés en collaboration avec les économistes,
    - les scénarii adverses consistent à adapter les hypothèses pour simuler les situations les plus défavorables en fonction de la structure du portefeuille au moment où le scénario est calculé.

Ces scénarii harmonisés au niveau du groupe sont adaptés aux risques propres aux différents portefeuilles sur lesquels ils sont calculés. Le résultat de ces analyses mensuelles est transmis à la Direction Générale, au Directeur Financier et au RCPR lors du comité financier.

- **Les limites globales**
- L'impact négatif sur le compte de résultat est limité par un pourcentage du PNB annuel
- **Les limites individuelles**
- Des seuils d'alerte Loss ont été définis sur la base de la valeur de marché, rapportée au prix en début d'exercice.

- utilisation des dérivés de crédit

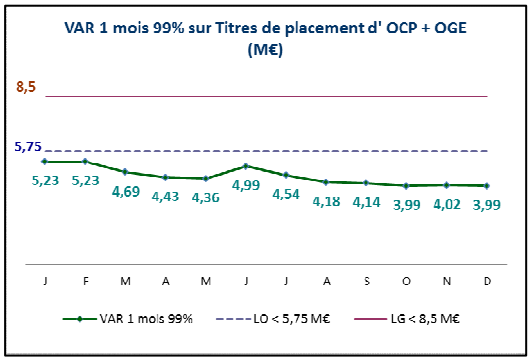
La Caisse Régionale du Finistère n'est pas concernée par des activités de trading, de structuration ou de ventes de produits dérivés de crédit.

2.4. Exposition : activités de marché (Value at Risk)

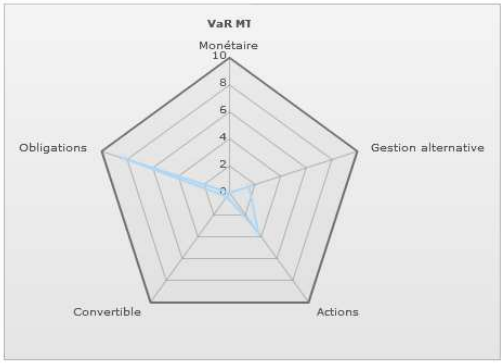
La VAR est calculée sur les titres du banking book valorisés en valeur de marché (Périmètre = tous les titres de placement des portefeuilles OGE et OCP). Elle est obtenue par la sommation des risques représentés par les différentes classes d'actifs en portefeuille.

Evolution de la VAR sur l'année 2014

La VaR s'est légèrement réduite au cours de l'année 2014, l'allocation du portefeuille a légèrement évolué au cours de l'année. Les principales variations à noter sont, sur juin 2014, la souscription de fonds clubs LCR dans le cadre de la gestion du ratio LCR et la cession des EMTN à orientation action inscrits dans le banking book.



Contribution des facteurs de risques à la VAR au 31.12.2014



Sur chaque axe, on lit la VaR MT 1 an en montant de chaque poche.

Conséquence de l'évolution de l'allocation des actifs, en 2014 la classe obligation contribue essentiellement au risque du portefeuille, suivi par la classe action

2.5. Risque Action

*** Risque sur actions provenant des activités de trading et d'arbitrage**

La Caisse Régionale du Finistère n'a pas de trading book. Elle n'a pas d'activité de trading ni d'arbitrage.

*** Risque sur actions provenant des portefeuilles de placement**

Le risque action porte principalement sur des fonds à orientation action détenus dans le fonds dédié (4M€) et les FCPR inscrits dans le banking book (6.2M€).

3. GESTION DU BILAN

3.1. Le risque de taux d'intérêt global

3.1.1 Objectifs et politique

Le Risque de Taux est "le risque encouru en cas de variation des taux d'intérêt du fait de l'ensemble des opérations de bilan et de hors bilan, à l'exception, le cas échéant, des opérations soumises aux risques de marché ("trading book")".
La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à protéger la valeur patrimoniale de la Caisse Régionale, ainsi qu'à optimiser la marge d'intérêt.
La valeur patrimoniale et la marge d'intérêt évoluent du fait de la sensibilité à la variation des taux d'intérêt de la valeur actuelle nette et des flux de trésorerie des instruments financiers composant le bilan et le hors bilan. Cette sensibilité naît dès lors que les actifs et les passifs ont des échéances de fixation de leur taux d'intérêt non synchronisées.

3.1.2. Gestion du risque

Le risque de taux d'intérêt global fait l'objet de présentations mensuelles au Comité Financier de la Caisse Régionale du Finistère. La gestion de notre exposition est réalisée dans le respect des limites fixées tout en profitant du contexte de transformation.
Un Tableau de Bord établi par le middle office trésorerie, reprend les principaux éléments d'exposition et de respect des limites en matière de risques de taux.
Par ailleurs, une information au Conseil d'Administration est assurée au minimum une fois par an. Le Directeur Financier assure cette information, et présente également la politique annuelle à chacune de ses révisions.

3.1.3. Méthodologie

Le périmètre concerné par la gestion du risque de taux d'intérêt global couvre la totalité du bilan (banking book) et du hors bilan. Conformément aux recommandations de Crédit Agricole S.A., la méthode utilisée pour le suivi du risque de taux d'intérêt global est la méthode de détermination des GAP de taux

statiques, avec application des conventions d'écoulement nationales pour les produits sans date d'échéance. L'outil utilisé est l'outil national Cristaux 2 depuis le 30/06/08.

Les GAPS sont calculés chaque mois sur 30 ans en pas mensuel les deux premières années puis en moyennes annuelles au-delà. Ils mesurent les Gap Synthétiques comprenant les Gaps de taux fixe (y compris les fixings des taux révisables), les GAPS inflation, les GAPS équivalents delta TF (issus des produits Capés), et la Valeur Actuelle Nette.

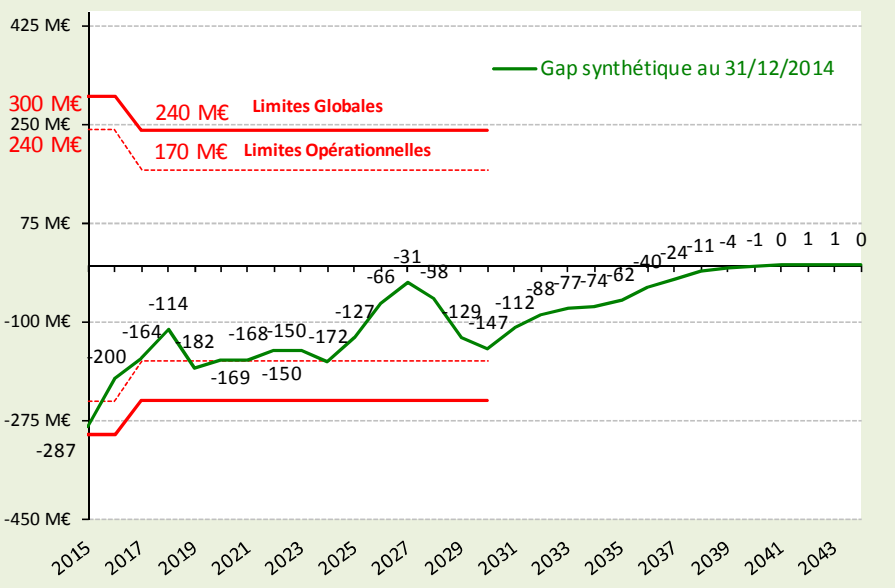
Les limites de Gaps Synthétiques sont calculées en pas mensuel sur 24 mois puis en pas annuel de l'année 3 à 30. Les limites sont revues annuellement et validées par le Conseil d'Administration.

Les instruments financiers utilisés pour couvrir le risque de taux sont des instruments de hors – bilan standards type swaps de taux fixe ou caps de couverture sur index révisable.

Révision des limites effectuée lors du conseil d'administration du 20 décembre 2013		**Bases de calcul des limites applicables en 2014** PNB d'activité budgété : 241.8 M€ FP prudentiels 30/06/13 : 923 M€
« Limite VAN »		69.2 M€
« Limites Gaps » globales	Années 1 et 2	300 M€
	Années 3 à 10	240 M€
« Limites Gaps » opérationnelles	Années 1 et 2	80% des limites globales 240 M€
	Années 3 à 10	70% des limites globales 170M€

3.1.4 Exposition

Les gaps de taux mesurent l'excédent ou le déficit de ressources à taux fixe. Conventionnellement, un chiffre positif (négatif) représente un risque à la baisse (hausse) des taux sur l'année considérée. Le résultat de ces mesures au 31 décembre 2014 se présente comme suit.



La Caisse Régionale a augmenté son exposition au risque de taux au cours de l'année 2014. Une année marquée par la tendance baissière des taux suite à un assouplissement de la politique monétaire de la BCE.

Sur la base des GAP de Taux au 31/12/2014 la sensibilité du PNB de la première année à une hausse de taux de 100 points de base est de 2.75 M€.

Sur cette même base, en cas de hausse de 2 % de la courbe des taux euros, l'impact de la valeur actuelle nette de la perte encourue mesurée par les GAPs des trente prochaines années ressort a -49.87 M€, soit 5.3 % des fonds propres prudentiels mesurés en juin 2014 (937M€). »

3.2. Le risque de change

Le Risque de change opérationnel est traité par le Régulateur dans l'arrêté du 03/11/2014 comme le risque de marché et doit donc être suivi avec le même dispositif que le portefeuille de négociation.
La réglementation interne des relations financières entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses Régionales indique que ces dernières ne peuvent pas être en risque de change opérationnel.
Ainsi tout prêt en devises doit être déclaré et faire l'objet d'une avance à 100% dans la même devise.

Par conséquent, le risque de change ne peut être que résiduel et inférieur dans tous les cas au seuil d'assujettissement (2% des fonds propres prudentiels, règlement 95-02) nécessitant une consommation de fonds propres.

Le risque de change porté par les placements dans le cadre des placements de fonds propres est encadré par des limites opérationnelles. Il est communiqué au minimum une fois par an au comité financier. Il consiste au calcul de l'impact d'une baisse de 20% des devises contre € sur la valorisation du portefeuille d'excédent fonds propres. Au 31/12/2014 celui-ci ressort à 536 K€ contre une limite de 675 K€.

3.3. Le risque de liquidité et de financement

La réglementation relative à la gestion du risque de liquidité vise l'ensemble des établissements de crédit. Au sein du Crédit Agricole, elle s'applique donc individuellement à chaque Caisse Régionale. En outre, au terme de la loi bancaire, Crédit Agricole SA assure la liquidité (et la solvabilité) de l'ensemble des entités du groupe.

3.3.1 Objectifs et politique

Les exigences réglementaires en matière de liquidité sont définies par :

- Le règlement CRBF n°88-01 modifié par l'arrêté du 11 septembre 2008 relatif à la liquidité modifiée;
- l'instruction de la Commission bancaire n°88-03 du 22 avril 1988 relative à la liquidité modifiée par l'instruction n°93-01 du 29 janvier 1993 et n°2000-11 du 4 décembre 2000;
- l'instruction de la Commission bancaire n°89-03 du 20 avril 1989 relative aux conditions de prise en compte des accords de refinancement dans le calcul de la liquidité.

Le risque de liquidité et de financement désigne la possibilité de subir une perte si l'entreprise n'est pas en mesure de respecter ses engagements financiers en temps opportun et à des prix raisonnables lorsqu'ils arrivent à échéance. Ces engagements comprennent notamment les obligations envers les déposants et les fournisseurs, ainsi que les engagements au titre d'emprunts et de placement. Le refinancement de la Caisse régionale sur les marchés s'effectue par émissions de CDN ou BMTN interbancaires mais également auprès de Crédit Agricole SA par le biais d'emprunts en blanc ou d'avances. La Caisse régionale a également bénéficié en 2014 d'avances spécifiques bonifiées par l'intermédiaire de la SFH et UC PREDICA.

La gestion du risque de liquidité se traduit par la mesure au travers de l'étude des échéanciers d'emplois et des ressources contractuels ou modélisés, ce qui permet de mettre en évidence les exigibilités à différentes échéances.

L'objectif de la Caisse régionale est d'optimiser le coût de son refinancement et d'être en mesure de faire face à des situations de crise.

3.3.2. Gestion du risque

Crédit Agricole SA est en charge de la gestion de la liquidité globale du Groupe Crédit Agricole au travers de l'organisation financière interne de ce dernier.
Afin de garantir le respect de ces règlements concernant la liquidité, la Caisse Régionale du Finistère a développé des outils de mesure qui permettent d'anticiper les besoins de refinancement sur le marché interbancaire. Toutes les opérations sont encadrées par des délégations en montant et en taux définies par la politique annuelle de refinancement validée par le conseil d'administration, et donnent lieu à une présentation mensuelle en Comité Financier. Le Middle Office Trésorerie, rattaché hiérarchiquement de façon indépendante au Chef Comptable, procède au fil de l'eau à la vérification de l'ensemble des opérations effectuées par le Front Office.

3.3.3. Condition de refinancement en 2014

En 2014, la BCE a poursuivi l'assouplissement de sa politique monétaire en raison de craintes déflationnistes en zone Euro. Ainsi, le taux principal de la BCE a été ramené à 0.05% contre 0.25% fin 2013 et son taux de dépôt a terminé en territoire négatif à -0.20% contre 0% fin 2013.
L'atténuation de la crise de la dette en Europe aura permis le resserrement continu des spreads de crédits souverains ainsi que ceux des établissements bancaires. La Caisse Régionale a profité de cette nouvelle détente des spreads pour réaliser plus de 300 M€ de refinancement MLT au cours de l'année et ainsi diminuer son exposition au refinancement CT. Outre les émissions de TCN et emprunts en blanc auprès de CASA, la Caisse régionale du Finistère a également bénéficié de ressources provenant des émissions sécurisées (CRH et UC PREDICA) pour un montant de 23 M€ et de la politique monétaire non conventionnelle de la BCE avec notamment le TLTRO (Targeted Long Term Refinancing Opération) pour un montant de 72.8 M€.

3.3.4. Méthodologie

Le pilotage du risque de liquidité repose sur :

- **Des Règles fixées par le régulateur :**
  - Coefficient réglementaire de liquidité à 1 mois. >100%
  - Tableau de trésorerie prévisionnel à une semaine des flux de trésorerie.
  - Tableau de suivi du coût des refinancements obtenus au cours du trimestre.

- **Des Règles internes au Groupe :**

  3 sur le risque d'illiquidité lié à l'endettement court terme :
  - Maintenir durant au moins **un an** une situation de trésorerie excédentaire dans un scénario de crise **systémique** du type 2007-2009.
  - Maintenir durant au moins **trois mois** une situation de trésorerie excédentaire dans un scénario de crise portant sur le seul nom du Crédit Agricole (idiosyncratique)
  - Maintenir durant au moins **un mois** une situation de trésorerie excédentaire dans un scénario de crise globale (idiosyncratique et systémique)

  1 sur le risque d'illiquidité lié à l'endettement long et moyen terme :
  - Permettre un **renouvellement de la dette long terme nette** (>1an) sans sollicitation excessive du marché.

  1 sur le risque de prix lié à l'existence d'une position de transformation en liquidité.
  - Limiter le risque de **perte en PNB** engendrée par l'impact d'une **hausse du spread d'émission LT** du Groupe sur une position de transformation en liquidité.

Afin de respecter l'acte délégué publié le 10 Octobre 2014 qui précise les modalités définitives de mise en place du LCR, des travaux seront menés par CA.sa et par la CR pour l'arrêté de Juin 2015.

3.3.5. Exposition

Le coefficient de liquidité au 31/12/14 est de 222% contre 141% au 31/12/13 pour un minimum réglementaire de 100%.
L'encours de CDN interbancaires était de 573 M€ à fin 2014, celui des BMTN de 20 M€, pour des programmes annuels respectifs de 1 800 M€ et 600 M€ y compris les TCN clientèles (19 M€ d'encours à fin 2014).

La limite CT (conditionnelle) de 991 M€ est consommée à hauteur de 207 M€ en phase avec la hausse des refinancements MLT et le déficit collecte crédit est de 1 769 M€ (hors provisions) à la fin de l'année, soit une amélioration de 271 M€ grâce à une forte hausse de l'encours de collecte bilan.

3.3.6. Actifs grevés

La notion d'actifs grevés renvoie à celle d'actifs « mobilisés » au sens entendu de la norme « Bilan de liquidité ». Ils correspondent aux actifs qui sont utilisés pour servir de sûreté à toute opération qui le nécessite.

- Collatéral versé en cash pour les dérivés : appels de marges versés de 4,74 M€ (nettés par contrepartie).
- Pour les créances apportées en garantie (TRICP, refinancement BCE, SFEF, CAHL, CRH, GIE FCT EVERGREEN, BEI, CDC) : 2 374 M€ contre 3 067 M€ à fin décembre 2013.

La mobilisation des actifs est mesurée et pilotée au niveau du Groupe Crédit Agricole

Evolution en 2014 des actifs grevés de la CRCAM du FINISTERE (en M€)

Véhicules de refinancement	31/12/2013	31/12/2014
TRICP PRSE	1046	336
BCE HABITAT	777	969
SFH	557	512
CRH	302	269
FCT evergreen	212	209
SFEF	102	0
BEI	38	49
CDC	32	30
TOTAL	**3067**	**2374**

La baisse des actifs grevés en 2014 fait suite à la réalisation d'un audit requis sur l'éligibilité des créances mobilisables afin de pérenniser les dispositifs de refinancement du groupe Crédit Agricole.

3.3.7. Ratios de liquidité

3.3.7.1. LCR

La réforme Bâle III fait partie des initiatives prises pour renforcer le système financier à la suite de la crise financière de 2007 (crise « des subprimes »), sous l'impulsion du FSB (Financial Stability Board) et du G20.

L'un des plans les plus importants de la réforme Bâle III est l'introduction de deux ratios de liquidité : le "LCR" (Liquidity Coverage Ratio) et le "NSFR" (Net Stable Funding Ratio).

- Le LCR (Liquidity Coverage Ratio) est un ratio à un mois qui vise à permettre aux banques de résister à des crises de liquidité aiguës (à la fois systémiques et idiosyncratiques) sur une durée d'un mois. Son principe est le suivant : les réserves de liquidité (cash, titres d'État liquides sur le marché et éligibles au refinancement en Banque Centrale...) doivent être supérieures aux fuites de

liquidité générées par la perte des possibilités de refinancement sur le marché, par la fuite des dépôts, et par une série d'autres facteurs qui peuvent advenir lors d'une telle crise de liquidité (tirages de lignes hors-bilan, fuite de liquidité liée aux collatéraux...).

Ce ratio prend la forme suivante : LCR = Actifs liquides / (Sorties – Entrées de trésorerie à un mois).

Les entrées de trésorerie sont plafonnées à hauteur de 75% des sorties de trésorerie sauf exceptions mentionnées dans le paragraphe correspondant de la norme.
Par ailleurs, les établissements ne comptent pas en double les entrées de trésorerie et les actifs liquides.

Le LCR au 31/12/2014 est de 94.87% dans sa version règlementaire (102.46% dans la version retraitée de l'OFI) pour un minimum demandé par le groupe de 66% (version retraitée de l'OFI).

Le ratio de couverture des besoins de liquidité entrera en vigueur règlementairement le 1er Octobre 2015 avec un ratio minimum de 60%, augmentant progressivement à 100% au 1er janvier 2018.

3.3.7.2. Ratio NSFR

Le NSFR, ratio à un an, mesure le montant de ressources à long terme stables disponible pour faire face au profil des actifs.

Le ratio qui doit être supérieur à 100% prend la forme suivante :

$$\text{Net Stable Funding Ratio} = \frac{\text{Refinancement stable disponible}}{\text{Refinancement stable requis}} > 100\%$$

Le « refinancement stable disponible » est constitué essentiellement des fonds propres, de la dette subordonnée, de la dette long terme (> 1an) et de dépôts des clients dans une certaine proportion. Le « refinancement stable requis » dépend de la liquidité et de la maturité des actifs de l'entité.

A ce stade, aucune pondération n'est fournie dans la réglementation européenne concernant ces éléments. A titre indicatif, sur la base de pondérations hypothétiques, le NSFR au 31/12/2014 est estimé à 114%.

3.4. Politique de couverture

• Ces couvertures sont initiées en face d'éléments du bilan de la Caisse Régionale, tant au Passif qu'à l'Actif. Ces éléments sont regroupés par stratégies visant à réduire le risque de taux de la Caisse Régionale et constituent des portefeuilles d'actifs/passifs couverts (cf. la gestion du Risque de Taux d'Intérêt Global).
La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à concilier deux approches :
* la protection de la valeur patrimoniale au travers de dérivés de couverture de juste valeur (Fair Value Hedge)
* la protection de la marge d'intérêt au moyen d'instruments dérivés de couverture des flux de trésorerie (Cash Flow Hedge)

• Les instruments financiers désignés comme instruments de couverture par la Caisse Régionale du Finistère sont essentiellement des swaps emprunteurs TF.

4. LES RISQUES OPERATIONNELS

Le risque opérationnel correspond au risque de perte résultant de l'inadéquation ou de la défaillance des processus internes, des personnes, des systèmes ou d'évènements extérieurs, risque juridique inclus mais risque stratégique et de réputation exclus.

4.1. Objectifs et politique

Le dispositif de gestion des risques opérationnels, décliné dans les entités du Groupe, comprend les composantes suivantes, communes à l'ensemble du Groupe :

- gouvernance de la fonction gestion des risques opérationnels : supervision du dispositif par la Direction générale (via le volet risques opérationnels du Comité de Contrôle Interne), rôles des Responsables des Contrôles Permanents et des Risques (Crédit Agricole S.A et entités) en matière d'animation du dispositif et de synthèse, responsabilités des entités dans la maîtrise de leurs risques (par l'intermédiaire du réseau des Managers des Risques Opérationnels),
- identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies, complétées par la mise en place d'indicateurs permettant la surveillance des processus les plus sensibles,
- collecte des pertes et remontée des alertes pour les incidents significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque,
- calcul et allocation des fonds propres réglementaires au titre des risques opérationnels au niveau consolidé et au niveau entité,
- réalisation périodique d'un tableau de bord des risques opérationnels au niveau entité, complété par une synthèse Groupe.

4.2. Gestion du risque : organisation, dispositif de surveillance

L'organisation de la gestion des risques opérationnels s'intègre dans l'organisation globale de la ligne métier Risques et Contrôles Permanents du Groupe : le responsable des risques opérationnels est rattaché au RCPR (Responsable des Risques et Contrôles Permanents) de la Caisse régionale.

Le Management du Risque Opérationnel rapporte régulièrement sur son activité et sur le niveau d'exposition au risque dans le cadre du Comité de Contrôle Interne réuni trimestriellement dont la Présidence est assurée par le Directeur Général de la Caisse régionale.

L'organe exécutif est par ailleurs informé, a minima trimestriellement, par un tableau de bord après intégration des dernières collectes des incidents et pertes avérés du risque opérationnel dans le cadre du dispositif de recensement de la Caisse Régionale.
Ce tableau de bord trimestriel reprend :

- Le coût du risque de la période
- Les indicateurs de suivi de la fraude
- Les seuils de la politique de gestion des risques opérationnels
- Le nombre d'alerte de la période
- Les faits marquants de la période
- Les indicateurs de risque
- Les principaux éléments de la dernière cartographie des risques opérationnels
- Les exigences en fonds propres AMA et TSA
- Les indicateurs de suivi du stock de provisions risques opérationnels

- La répartition du coût du risque par catégorie de Bâle
- Les plans d'action issus de la collecte et de la cartographie

Le contrôle périodique et les contrôleurs du deuxième degré de deuxième niveau sont destinataires de ces informations.

L'organe délibérant est informé semestriellement sur l'évolution du coût du risque et les événements marquants du dispositif.

Pour 2014, La Caisse Régionale a procédé, comme chaque année, à une nouvelle analyse de la cartographie des risques et des données de pertes pour une adaptation des plans d'actions. Pour améliorer la qualité des contrôles permanents dans le cadre du suivi des plans d'actions, elle utilise l'outil du Contrôle Interne groupe.

La Caisse Régionale a mené, en 2014, les travaux annuels d'analyse de scénarii majeurs, analyse nécessaire à la détermination de la couverture du risque exceptionnel, et à la détermination de l'exigence en fonds propres dans le cadre de Bâle II.

Ces travaux couvrent intégralement le périmètre opérationnel et fonctionnel de la Caisse Régionale.

L'outil de collecte des incidents, OLIMPI@, partie intégrante de la solution progiciel Groupe contrôles permanents (RCP : Risques et Contrôle Permanent) à destination de l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole (Caisses régionales, Crédit Agricole S.A. et filiales de Crédit Agricole S.A.), a été déployé en 2011, suite à la mise en œuvre d'EUROP@, outil de cartographie des Risques Opérationnels

4.3. Méthodologie

Le dispositif défini par le Groupe et décliné dans la Caisse Régionale vise à respecter l'ensemble des critères qualitatifs et des critères quantitatifs Bâle II.
Le modèle AMA de calcul des fonds propres est de type "Loss Distribution Approach" (LDA).
Ce modèle est mis en œuvre d'une part sur les données internes collectées, ce qui constitue l'historique de pertes, et d'autre part sur des scénarii majeurs qui permettent d'envisager des situations non observées dans l'entité et ayant une probabilité de survenance au-delà de l'horizon d'un an.
Cette liste de scénarii majeurs est révisée annuellement et couvre l'ensemble des catégories de Bâle et les zones de risques majeurs susceptibles d'intervenir dans l'activité banque de détail.

Pour les Caisses Régionales une mutualisation des données internes est mise en œuvre permettant de disposer d'une profondeur d'historique d'incidents accrus et d'un profil de risque plus complet. Compte tenu de cette mutualisation la charge en capital est distribuée pour chaque Caisse Régionale selon une clé de répartition (coût du risque et PNB de l'année écoulée).
Un mécanisme de diversification du risque est mise en œuvre dans le modèle LDA du Groupe. Pour ce faire un travail d'experts est mené afin de déterminer les corrélations de fréquence existantes entre les différentes catégories de risque de Bâle et entre les scénarii majeurs. Ce travail d'expert a fait l'objet cette année d'une formalisation accrue, visant à structurer l'argumentation autour de différents critères qualitatifs (corrélation conjoncturelle, corrélation structurelle, étude des fréquences historiques, matrice d'incertitude…)

A l'origine la méthodologie risque opérationnel a été présentée et validée en Comité des Normes et Méthodes (CNM) le 15 février 2007. Depuis, le calcul des fonds propres au titre du risque opérationnel

s'est inscrit dans un procédé industriel de calcul annuel pour le Groupe Crédit Agricole. Pour information l'ensemble de la méthodologie Risques Opérationnels a été représenté au CNM de décembre 2011.

4.4. Exposition

Répartition des pertes opérationnelles (coût net) en % par type d'événements (cf. catégories bâloises), en distinguant les risques opérationnels « purs » des risques opérationnels « frontière », relatif au crédit (diminution du montant recouvrable). :

		Catégorie de BALE							
Année de détection	type de risque opérationnel	Fraude Interne	Fraude Externe	Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail	Clients, produits et pratiques commerciales	Dommages occasionnés aux actifs physiques	Interruptions de l'activité et dysfonctionnement des système	Exécution, livraison et gestion des processus	TOTAL
2009	Risques opérationnels purs	0,00%	6,18%	0,18%	4,71%	0,37%	5,25%	69,32%	86,01%
	Risques opérationnels frontière	0,00%	0,16%	0,00%	0,21%	0,00%	0,00%	13,62%	13,99%
2010	Risques opérationnels purs	0,01%	8,42%	0,01%	20,05%	1,34%	3,39%	16,66%	49,88%
	Risques opérationnels frontière	0,00%	0,22%	0,00%	5,72%	0,00%	1,82%	42,36%	50,12%
2011	Risques opérationnels purs	0,03%	14,10%	0,02%	13,57%	0,23%	11,21%	5,40%	44,56%
	Risques opérationnels frontière	0,00%	0,17%	0,00%	0,49%	0,00%	0,00%	54,78%	55,44%
2012	Risques opérationnels purs	0,00%	9,59%	0,01%	38,56%	0,40%	5,31%	27,91%	81,77%
	Risques opérationnels frontière	0,00%	0,76%	0,00%	13,42%	0,00%	0,05%	4,00%	18,23%
2013	Risques opérationnels purs	0,00%	5,70%	2,58%	31,76%	0,46%	6,84%	18,98%	66,32%
	Risques opérationnels frontière	0,00%	1,52%	0,00%	22,02%	0,00%	0,14%	10,00%	33,68%
2014	Risques opérationnels purs	0,00%	9,36%	0,00%	64,47%	0,09%	4,33%	16,49%	94,74%
	Risques opérationnels frontière	0,00%	1,53%	0,00%	1,21%	0,00%	0,00%	2,52%	5,26%

En année de déclaration

L'année 2014 a été marquée globalement par une stabilité du coût net des risques opérationnels (provisions et pertes). On peut toutefois toujours constater la part importante des risques liés à la catégorie de Bâle « Clients, produits et pratiques commerciales ». Elle trouve son origine essentiellement dans les incidents de type défaut de conseil ou d'information, principalement dans le domaine du crédit.
Les collaborateurs de la Caisse régionale ont suivi, courant du 3ème trimestre 2014, une formation relative à la conformité et à la déontologie, incluant un volet sur la protection de la clientèle.

On peut relever l'augmentation (+ 20% en 2014) du coût de la fraude externe, essentiellement hors monétique. Cette dernière a plutôt tendance à être contenue.
Afin de sensibiliser les collaborateurs de la Caisse régionale aux problématiques de fraude externe, une formation, sous forme d'e-learning, leur a été dispensée en 2014.

Enfin la baisse du coût des incidents de la catégorie de Bâle « Exécution, livraison et gestion des processus » concourt à cette stabilité du coût net global des incidents au titre des risques opérationnels observée en 2014.

Mesure des risques opérationnels

Résultats de la mesure des risques opérationnels au 31 décembre 2014

[illegible]	Fraude interne		Fraude Externe		Pratiques emploi / sécurité sur le lieu de travail		Relationnelle / produits / pratiques commerciales		Dommages aux actifs corporels		Dysfonct. activités / systèmes		Traitement opérations / gestion processus		Synthèse (coût cu	
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	1	-1	270	-050	30	-50	2	-2	12	-141	70	-140	3050	-3100	3050	-4000
[illegible]	0	0	4	-07	2	-20	0	0	0	0	7	-61	18	-17		

Nb : Nombre positif/négatif

MB : Montant brut

MN : Montant net

4.5. Assurance et couverture des risques opérationnels

En méthode avancée, la Caisse Régionale peut prendre en compte les effets de l'assurance dans la limite de 20% du total des fonds propres alloués aux risques opérationnels dans la mesure où les polices d'assurance répondent aux exigences réglementaires. Dans la méthodologie Groupe appliquée à la Caisse Régionale, l'effet assurance est pris en compte au niveau d'un scénario majeur de destruction du site névralgique. Pour déterminer le montant de l'Exigence en Fonds Propres prenant en compte l'effet réducteur de l'assurance un certain nombre de paramètres sont calculés par l'assureur (taux de couverture, taux d'assurabilité, franchise globale du sinistre).

La prise en compte de la part d'exigence en fonds propres mutualisée liée à l'historique de pertes, de la part d'exigence en fonds propres relatives aux scénarii majeurs et les caractéristiques de l'assurance permettent ensuite de déterminer le montant total de l'exigence en fonds propres AMA.

5. RISQUES DE NON-CONFORMITE

Le dispositif de contrôle des Risque de Non-Conformité 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, gestion des risques opérationnels…, intégrés dans le dispositif de contrôle interne.

Le dispositif d'analyse et de gestion des risques opérationnels comportent 3 volets :

- Evaluation et mesure des risques, au travers de la réalisation annuelle d'une cartographie des risques opérationnels, permettant l'identification et la mise sous contrôle des principales zones de risque, y compris les Risques de Non-Conformité, dont la cotation est validée par le Responsable du Contrôle de la Conformité.

- Mesure et surveillance du coût du risque opérationnel, via le processus de collecte des incidents avec conséquence(s) financière(s).

- Calcul de l'Exigence en Fonds Propres au titre des risques opérationnels

Chaque année, les plans de contrôle interne sont actualisés au regard, entre autres, des résultats de la cartographie et de la collecte des incidents avec conséquences financières.
Pour chaque plan de contrôle, il s'agit de déterminer les risques à mettre sous contrôle, en se basant sur les événements de Risques Opérationnels dont la cotation est jugée « critique » par la Caisse régionale, y compris Risques de Non-Conformité.

L'outil de contrôle interne SCOPE intègre un module qui permet de décliner une ou plusieurs actions correctives, dès lors qu'il y a dépassement du seuil d'alerte (libellé et modalités de l'action, responsable de sa mise en œuvre, dates de début de travaux et de mise en œuvre prévisionnelle), et de renseigner la date de sa mise en œuvre effective.

L'année 2014, aura été marquée par :

- la formation de l'ensemble des collaborateurs aux thématiques Fraude, Lutte Anti-Blanchiment et rappel des règles de Conformité/Déontologie,
- la poursuite des plans d'actions nationaux visant à la mise à jour des dossiers clients personnes physiques et personnes morales,
- la poursuite de la mise en conformité de nos pratiques en matière de conseil en investissement et de mise à jour de la qualification MIF de nos clients,
- la poursuite de la mise en œuvre des engagements relationnels Groupe Crédit Agricole, des décisions stratégiques œuvrant à une meilleure culture de la prévention des Risques de Non-Conformité et du déploiement de la nouvelle démarche commerciale à l'ensemble de notre réseau d'agences,
- le déploiement d'un nouveau dispositif de traitement des réclamations clients visant à responsabiliser les acteurs de l'entreprise dans un souci permanent de qualité, réactivité et satisfaction clients.

Enfin, comme chaque année, la Caisse régionale a répondu à ses obligations réglementaires en termes de reportings vis-à-vis des régulateurs : Questionnaire Lutte Anti-Blanchiment, Rapport Annuel de Contrôle

Interne, Rapport AMF RCSI mais aussi Rapport ACPR Protection de la Clientèle validé en Conseil d'Administration. L'ensemble de ces questionnaires permettent à l'entité d'enrichir, si nécessaire, ses plans d'action internes.

Tous ces dispositifs font l'objet d'un suivi renforcé par le Responsable du Contrôle de la Conformité de la Caisse régionale et le responsable de la filière risque, sous la coordination de la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A.

PARTIE V – AUTRES INFORMATIONS REGLEMENTAIRES

1. Répartition du capital :

Le capital de la Caisse régionale de Crédit Agricole du Finistère est composé de parts sociales cessibles nominatives souscrites par les sociétaires et de Certificats Coopératifs d'Associés.

Il se répartit comme suit :

Répartition du capital de la Caisse régionale	Nombre de titres au 01/01/2014	Nombre de titres émis	Nombre de titres remboursés	Nombre de titres au 31/12/2014	% du capital	% des droits de vote
Certificats Coopératifs d'investissements (CCI)	0	0	0	0	0%	0,00%
Dont part du Public						
Dont part Crédit Agricole S.A.						
Dont part Auto-détenue						
Certificats Coopératifs d'associés (CCA)	**3 001 851**	**0**	**0**	**3 001 851**	**30,00%**	**0,00%**
Dont part du Public	500 000			500 000	5,00%	
Dont part Crédit Agricole S.A.	2 501 851			2 501 851	25,00%	
Parts sociales	**7 005 556**	**1**	**2**	**7 005 555**	**70,00%**	**100,00%**
Dont 40 Caisses Locales	7 005 526			7 005 526	70,00%	87,72%
Dont 18 administrateurs de la CR et 10 sociétaires	29	1	2	28	0,00%	11,84%
Dont Crédit Agricole S.A.	1			1	0,00%	0,44%
Total	**10 007 407**	**1**	**2**	**10 007 406**	**100,00%**	**100,00%**

La valeur nominale des titres est de 10,00 € et le montant total du capital est 100.074 K€

2. Dividendes :

Au titre de l'exercice 2014, le Conseil d'administration de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère a proposé un dividende net de 1,91 euros par CCA et de 0,189 euros par part sociale sous réserve de l'approbation par l'Assemblée générale.

Par ailleurs, les dividendes versés au titre des trois derniers exercices sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Année de rattachement du dividende	Par CCA	Par Part Sociale
	Montant Net	Montant Net
2011	1,81	0,358
2012	1,84	0,278
2013	1,89	0,246
Prévu 2014	1,91	0,189

3. Affectation du résultat :

L'affectation du résultat la fixation et la mise en paiement du dividende 2014 sont proposées dans le projet de résolutions présentées par le Conseil d'administration à l'Assemblée générale de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère du 26 mars 2015.

Le texte de la résolution est le suivant :

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport de gestion du Conseil d'Administration et du rapport des Commissaires aux comptes, décide, sur proposition du Conseil d'Administration, d'affecter ainsi qu'il suit, le résultat de l'exercice clos le 31/12/2014, se soldant par **un bénéfice de 63.730.446,82 Euros :**

- 1 324 049,99 Euros pour l'intérêt à payer aux porteurs de parts sociales, ce qui correspond à un taux de 1,89 %.
- 5 733 535,41 Euros représentant le dividende à verser aux porteurs de certificats coopératifs d'associés pour l'exercice 2014, soit un dividende de 1,91 euros nets par titre.
- 42 504 646,07 Euros à la réserve légale.
- 14 168 215,35 Euros aux autres réserves.

4. Tableau de résultat des 5 derniers exercices :

Exercice	Résultat net (base sociale) *en milliers d'euros*
2014	63 730
2013	63 171
2012	61 532
2011	60 487
2010	58 557

5. Rémunération des dirigeants :

Le tableau ci-dessous présente l'enveloppe globale des rémunérations et indemnisations versées au Président, Administrateurs, Directeur Général et membres du Comité de Direction de la Caisse Régionale.

Nature	Montant *milliers d'€uro*
Avantages à court terme	2 958
Avantages postérieurs à l'emploi	1 065
Avantages à long terme	19

6. Loi de Modernisation de l'Economie, article 24, II :

Le solde du poste « fournisseurs » à fin décembre 2014 s'établit à 0,18 M€ contre 0,36 M€ à fin décembre 2013 et concerne majoritairement des factures dont l'imputation comptable est antérieure à moins d'un mois et dont l'échéance de règlement est au maximum de 1 mois.

7. Dépenses non déductibles :

Le montant des charges non déductibles visées à l'article 39-4 du Code Général des impôts s'élève à la somme de 23 453 €.

RAPPORT DE GESTION

Exercice 2014

PARTIE VI – RAPPORT DE RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Le Pacte Coopératif et Territorial né en 2012, synthétise et définit notre positionnement en Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). Il amplifie notre modèle coopératif.

« Nos valeurs coopératives et mutualistes sont positionnées exactement sur le terrain du développement durable et de la RSE. Nous souhaitons plutôt parler, au Crédit Agricole, d'engagements coopératifs et territoriaux.

Nous devons formaliser ces engagements coopératifs et territoriaux, les suivre et en rendre compte. L'exemplarité est à ce prix. »

Le Pacte, exprime spécifiquement la RSE des Caisses Régionales de Crédit Agricole à travers 6 domaines d'engagements. Il contribue à y structurer et à consolider les engagements RSE.

Au Crédit Agricole du Finistère, nous avons, dans la cohérence de 2013, conservé ce modèle pour notre rapport en Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2014.

NOS 6 DOMAINES D'ENGAGEMENT

1 LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE

2 L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS CLIENTS

3 LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

4 NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

5 NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE SUR LES TERRITOIRES

6 NOTRE RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)

au Crédit Agricole du Finistère.

40ème économie mondiale en termes de richesse créée par habitant, le Finistère figure dans le premier tiers des 270 Régions européennes par la richesse créée par habitant.

Ses atouts sont nombreux :
L'agriculture, la mer, sont ses premières richesses, les technologies qui leurs sont liées sont à la pointe,
Il occupe une place prépondérante dans le domaine du numérique, des bio technologies, du cinéma ;
Son patrimoine touristique est sans pareil,
Sa population est unique, marquée par les qualités de solidarité, de volontarisme et sa forte cohésion,

Il a plusieurs défis à assumer et à relever, à commencer par sa démographie et les enjeux liés à la santé et au vieillissement,
Il lui faut maîtriser sa créativité et son bouillonnement.
Il est en mesure de favoriser la diversité, de refuser le "modèle unique" et...d'accepter le vivre ensemble.
Il doit assumer sa géographie : 2/3 de ses frontières sont mondiales !
Il doit assumer ses valeurs : l'Humain prime sur le système.

Alors dans ce contexte, quel rôle voulons-nous faire jouer au Crédit Agricole du Finistère, la 1ère Coopérative bancaire de la 40ème économie mondiale ?

D'abord, aider le territoire à conforter ses atouts ;
Ensuite participer aux efforts communs pour relever les défis, avec le savoir-faire propre à la coopérative et dans le respect de ses valeurs.

Notre Savoir Faire ?
Il consiste essentiellement à accompagner tous les patrimoines, à contribuer à les constituer, à les valoriser, à les sécuriser et à les transmettre.
Et nous parlons aussi bien :
Des patrimoines humains : des talents individuels, de la santé,
Des patrimoines personnels en termes d'épargne ou d'immobilier,
Des patrimoines professionnels enfin, qu'ils soient matériels ou immatériels.

Une fois encore, ce nouveau rapport RSE, témoigne de tout cela. Il raconte notre histoire, au quotidien sur notre territoire et démontre la cohérence de notre engagement et nos actes.

Jean Paul KERRIEN	Nicolas VENARD
Président	Directeur Général

SOMMAIRE

1 LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

I. Sociétariat et droits du sociétaire
II. Organes de Gouvernance
III. Participation des élus à la vie mutualiste
IV. Animation de la vie mutualiste – Formation - Information
V. Clients sociétaires reconnus et valorisés

2 L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC NOS CLIENTS

I. Banque au service de tous
II. Engagement vis-à-vis des clients - Engagements relationnels
III. Intérêt des clients et sociétaires avant celui de la banque
IV. Pratiques relatives à la satisfaction client - Expertise
V. Conformité et déontologie - Actions pour prévenir la corruption

3 LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

I. Performance économique - Valeur économique directe créée et distribuée
II. Résultat net
III. Financeur de 1er plan de tous les projets
IV. Collecte
V. Acteur majeur de l'innovation

4 NOS PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

I. Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire
II. Développement de la formation et de la promotion interne des salariés
III. Évaluation et évolution de carrière
IV. Promotion de la diversité
V. Organisation du travail, santé et sécurité
VI. Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance
VII. Dialogue social
VIII. Sensibilisation des collaborateurs et élus à la RSE

5 NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE SUR LES TERRITOIRES

I. Soutien aux associations – Animation du territoire
II. Prévention et accompagnement des personnes fragilisées
III. Banque présente sur tout le territoire
IV. Relations avec les parties prenantes externes

6 NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

I. Consommation de papier
II. Consommation d'énergie directe
III. Consommation d'eau
IV. Masse totale des déchets,
V. Déplacements professionnels
VI. Comparaison des émissions de CO2-2011/2014
VII. Sous-traitance et politique d'achat.
VIII. Produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental

ANNEXES

- Note méthodologique
- La synthèse de nos actions, leur concordance avec les référentiels

1 LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE ET MUTUALISTE

I.1 – Le sociétariat et les droits du sociétaire

Avec plus de 202 000 sociétaires à la fin de l'année 2014, le sociétariat représente le socle de la Coopérative Crédit Agricole du Finistère.

Le sociétariat repose sur le principe démocratique « un sociétaire = une voix ».
C'est au nom de ce principe que le sociétaire est copropriétaire de sa banque : il détient, sous forme de Parts Sociales, le capital des Caisses Locales du Crédit Agricole du Finistère.

Le statut de sociétaire lui permet ainsi :

- De bénéficier de solutions et services réservés : cartes sociétaires, livrets sociétaires, lettre sociétaire, etc.
- D'exprimer ses attentes
- De répondre aux enquêtes qualité
- De voter à l'Assemblée Générale pour élire les administrateurs qui sont ses représentants sur le territoire de la Caisse Locale. La participation aux AG de Caisse Locale a progressé de plus de 7% en 2014.

		2012	2013	2014
Sociétaires	Total	177 651	188 489	202 386
	Présents en AG	7 500	7793	8370

I.2 – Les organes de gouvernance

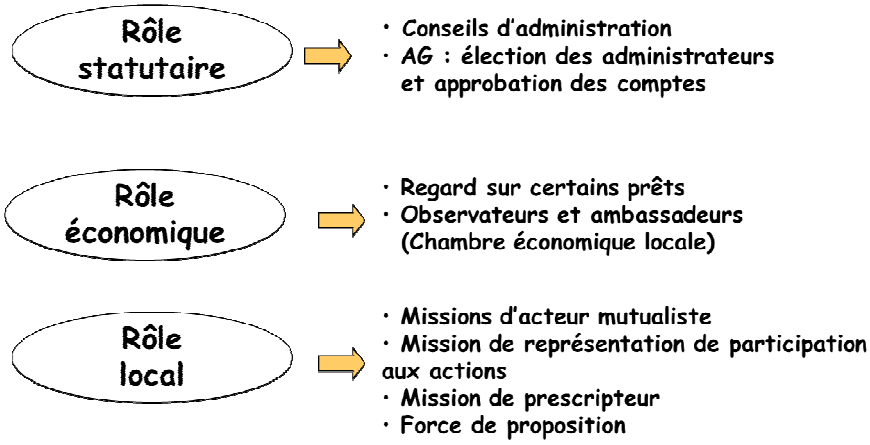
a. Missions et rôles de la Caisse Locale

La Caisse Locale regroupe l'ensemble des sociétaires sur son territoire. Elle est animée par un Conseil d'Administration composé d'administrateurs, sociétaires élus lors de l'Assemblée Générale annuelle.

« La diversité est l'un des mots-clés lors du recrutement des futurs administrateurs. Dans un souci de trouver le meilleur équilibre au sein du Conseil d'Administration, le recrutement s'effectue selon quelques critères tels que l'âge, le sexe ou encore la catégorie socio-professionnelle.»

La Caisse Locale assure au niveau local la promotion des ambitions, de la stratégie et de l'activité du Crédit Agricole sur son territoire. Elle dispose de moyens (« budget vie locale ») pour mener sur le terrain des actions à caractère mutualiste dans les domaines économique, social, culturel, etc.

LES 3 PILIERS DE LA CAISSE LOCALE

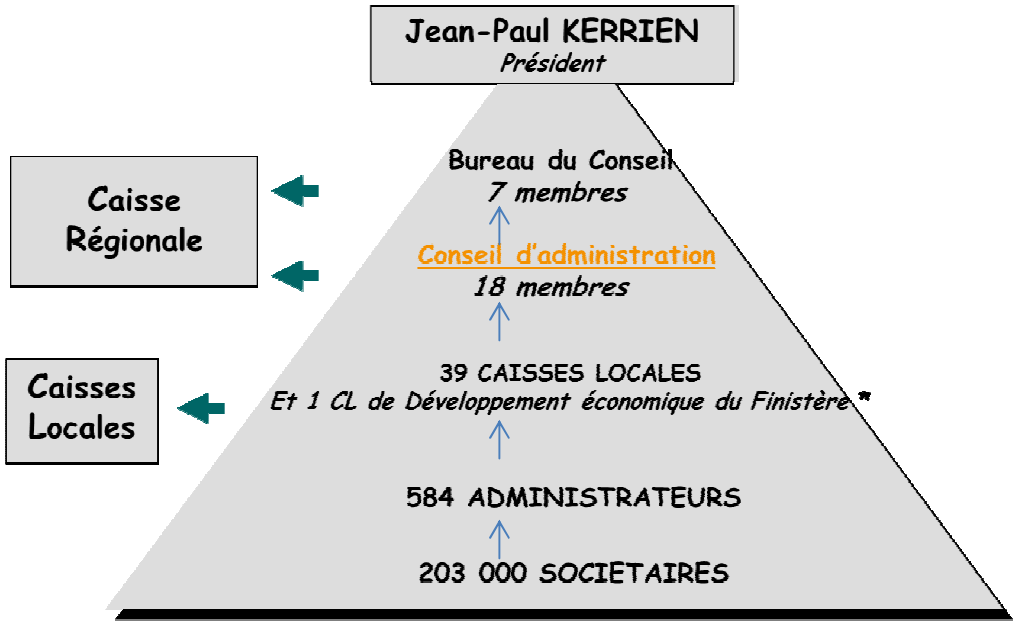


b .Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale

Les administrateurs de la Caisse Régionale sont des administrateurs (pour la majorité des Présidents) de Caisses Locales. Ils sont élus par les administrateurs des Caisses Locales lors de l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale. Les sociétaires de la Caisse Régionale sont les Caisses Locales.

C'est le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale qui élit le Président de la Caisse Régionale.

Le Conseil d'Administration porte un regard et décide, en lien avec la Direction Générale, des orientations stratégiques de la Coopérative.



* CL liée spécifiquement à la gestion des CCA

21

c. Les comités et commissions existantes

Les Présidents de Caisses Locales participent à divers comités et commissions. Les comités (ex : comités des prêts, comité IDECA…) sont des instances de décision alors que les commissions (Observatoire mutualiste, Commission des Caisses Locales) sont des instances de concertation qui permettent, entre autres, une mutualisation des bonnes pratiques des caisses locales.

I.3 – Des administrateurs formés et informés

En 2014, les administrateurs ont bénéficié de formations telles que :

- Formations nouveaux élus 2014,
- Financements AGRI/PRO dédiés principalement aux nouveaux administrateurs mais ouvertes à ceux qui le souhaitent,
- E-learning sur les fondements coopératifs du Crédit Agricole en test. A déployer sur 2015.
- Prise de parole en public (formation de 20 administrateurs de CL en 2014)

L'information des administrateurs sur les activités mutualistes est assurée via :

- La lettre de l'administrateur.
- L'extranet administrateurs – outil commun aux 4 Caisses Régionales Bretonnes.

I.4 – Les administrateurs et leurs principaux rôles dans la vie mutualiste

I.4.a Les administrateurs, représentants des intérêts des sociétaires

Les administrateurs des Caisses Locales participent au Conseil d'Administration ainsi qu'au Comité des Prêts.
Ils partagent leurs connaissances du contexte local et contribuent à l'animation de l'Assemblée Générale de la Caisse Locale.

I.4.b Les administrateurs, acteurs de la vie locale

Les administrateurs sont présents dans diverses manifestations locales. Ils portent un intérêt aux projets nouveaux de même qu'à l'activité économique locale et sont ainsi force de proposition au sein de leur Caisse Locale. Ils participent, le cas échéant, à l'élaboration de projets locaux de développement.

I.5 – Clients sociétaires reconnus et valorisés

I.5.a Les avantages liés au sociétariat :

	Avantages individuels	Avantages collectifs (action pour le territoire)

Matériels	• Intérêts aux parts sociales
	• Produits dédiés uniquement aux sociétaires :
	  • Cartes sociétaires
	  • Livrets sociétaires
	  • Certificats Coopératifs Associés (CCA)
		• 2 cts de la Carte Sociétaire (voir V.1.d)
		• Soutien des projets du territoire et financement des nouvelles entreprises (Fonds du Livret Sociétaire)
		• Budget Vie Locale pour l'animation sur le territoire de la Caisse Locale.

Immatériels	• Informations dédiées via la Lettre du Sociétaire • Participation aux AG CL (rencontre avec les dirigeants, droit de vote…)	Les outils : • PASSERELLE • Trophée de la Vie Locale (TVL) • IDECA

I.5.b. Produits et services réservés

1. La carte sociétaire

A fin 2014,

➔ 104 873 cartes sociétaires, soit 31.7% du parc en Bretagne.

Cette carte qui contribue à la réalisation de projets pour la région (voir infra V.1.d) permet au sociétaire titulaire de bénéficier de tarifs réduits exclusifs auprès de nombreux partenaires dans les domaines de la culture, du sport et des loisirs.

Courant 2015, les cartes Très Haut de Gamme, Visa Infinite et World Elite, seront éligibles aux clients sociétaires.

2. *Le livret sociétaire*

Le Livret Sociétaire est réservé aux clients sociétaires (personne physique ou personne morale sans but lucratif) de la Caisse Régionale du Crédit Agricole du Finistère ou de l'une de ses Caisses Locales affiliées.

Les fonds collectés sur le Livret Sociétaire sont utilisés pour soutenir les projets du territoire de la Caisse Régionale, pour financer de nouvelles entreprises, pour réaffirmer l'engagement mutualiste.

L'épargne du Livret Sociétaires contribue au financement d'activités économiques de moins de 6 ans.

A fin 2014,

➔ 11 657 livrets sociétaires ouverts, soit 62 070 K€ pour financer le développement de notre territoire

3. *Les parts sociales et leur rémunération*

Acte déterminant de la gouvernance, la coopérative bancaire Crédit Agricole du Finistère a choisi sur l'exercice 2014 de redistribuer aux sociétaires la quasi-totalité des résultats des Caisses Locales.

Unité de capital qui peut être souscrite tout au long de la relation bancaire, elle est rémunérée. Son taux est fixé tous les ans et approuvé en Assemblée Générale (1.89 % pour l'exercice 2014).

Ce sont ainsi 3,5 M€ qui effectueront un retour vers le territoire.

4. *Les Certificats Coopératifs d'Associés (CCA)*

Les Certificats Coopératifs d'Associés (CCA) sont des actions sans droit de vote réservées aux sociétaires. Ils sont rémunérés selon les résultats financiers de la Caisse Régionale et sont revalorisés, deux fois par an, en fonction de la performance financière de la Caisse Régionale.

L'émission de CCA, marque un double objectif :

- d'une part, associer les sociétaires aux résultats et aux performances de l'entreprise,
- d'autre part, financer nos investissements :
  - pour les salariés et la formation,
  - dans le réseau d'agences et les outils informatiques,
  - dans l'accompagnement et le développement du Crédit Agricole.

Depuis leur lancement en août 2007 jusqu'au début 2015, les CCA de la Caisse Régionale ont connu une progression remarquable ; de 72 € à 119.80 € soit une hausse de 66.4%.

5. *Breizh Banque*

Le site d'internet www.breizh-banque.com permet aux sociétaires et aux clients du Crédit Agricole du Finistère de mieux connaitre les opérations et les avantages qui leur sont dédiés.

La référence aux valeurs mutualistes y est constante.

- Breizh Banque est le support du programme affinitaire de la carte bancaire sociétaire.
- Il informe sur les initiatives locales menées par les Caisses Régionales ou bien par les Caisses Locales.
- Il apporte la preuve de nos engagements via les actions menées sur le terrain.
- Il met également en avant le programme Avantages Sociétaires (réduction dans des musées par exemple ou bien accessibilité en ligne).

Fin 2014 des réflexions ont été engagées pour « rapprocher » la dimension mutualiste présente dans Breizh Banque du site vitrine de la Caisse Régionale. L'objectif est de partager avec le plus grand nombre nos valeurs coopératives et mutualistes. Ces évolutions seront mises en œuvre sur le 2nd semestre 2015.

II.1 – Banque au service de tous

Du client le plus modeste au client le plus fortuné, du plus jeune au plus âgé, qu'il réside en milieu urbain ou rural, qu'il soit un particulier, une entreprise ou un acteur du secteur public local, le Crédit Agricole du Finistère est la banque de tous, à l'écoute de chacun : il s'engage à accueillir chacun avec respect et considération.

Toute son organisation tend à optimiser cet engagement.

La segmentation de la clientèle en est un exemple.

A l'appui des travaux réalisés en 2013, la Caisse Régionale a continué à rechercher la meilleure adéquation possible des portefeuilles des conseillers avec leur expertise et les besoins des clients. La mise à jour des portefeuilles au 31/12/2014 a impacté 30 000 clients par des changements de portefeuille et/ou des mises en portefeuille.

2015 verra encore un approfondissement de cette optimisation de la cohérence des portefeuilles sur nos différents marchés de clientèle.

Dans le même temps :

- les revues de portefeuille se développent pour un meilleur suivi des clientèles exigeantes à potentiel,
- les prescriptions et les rendez-vous des conseillers en tandem avec les experts de la Caisse Régionale s'accentuent, ainsi que les pratiques collaboratives.
- les services aux plus défavorisés sont confirmés (voir infra V. Point Passerelle)

II.2 – Engagements vis-à-vis des clients : les Engagements Relationnels

Dans le cadre du projet du Groupe Crédit Agricole, la Caisse Régionale du Finistère, avec l'ensemble des autres Caisses Régionales de Crédit Agricole, a mis en œuvre un large programme d'engagements relationnels.

Conformément à son plan d'action, en 2014, elle a déployé les 2 derniers engagements relationnels sur les 13 proposés.

- **Le SOS Carte**

Ce service concerne les moyens de paiement au sens large (toutes les cartes bancaires et les chèques). Il consiste à mettre à la disposition de la clientèle un numéro unique pour répondre à des situations d'urgence en France ou à l'étranger. Les services proposés par le SOS CARTE sont les suivants :

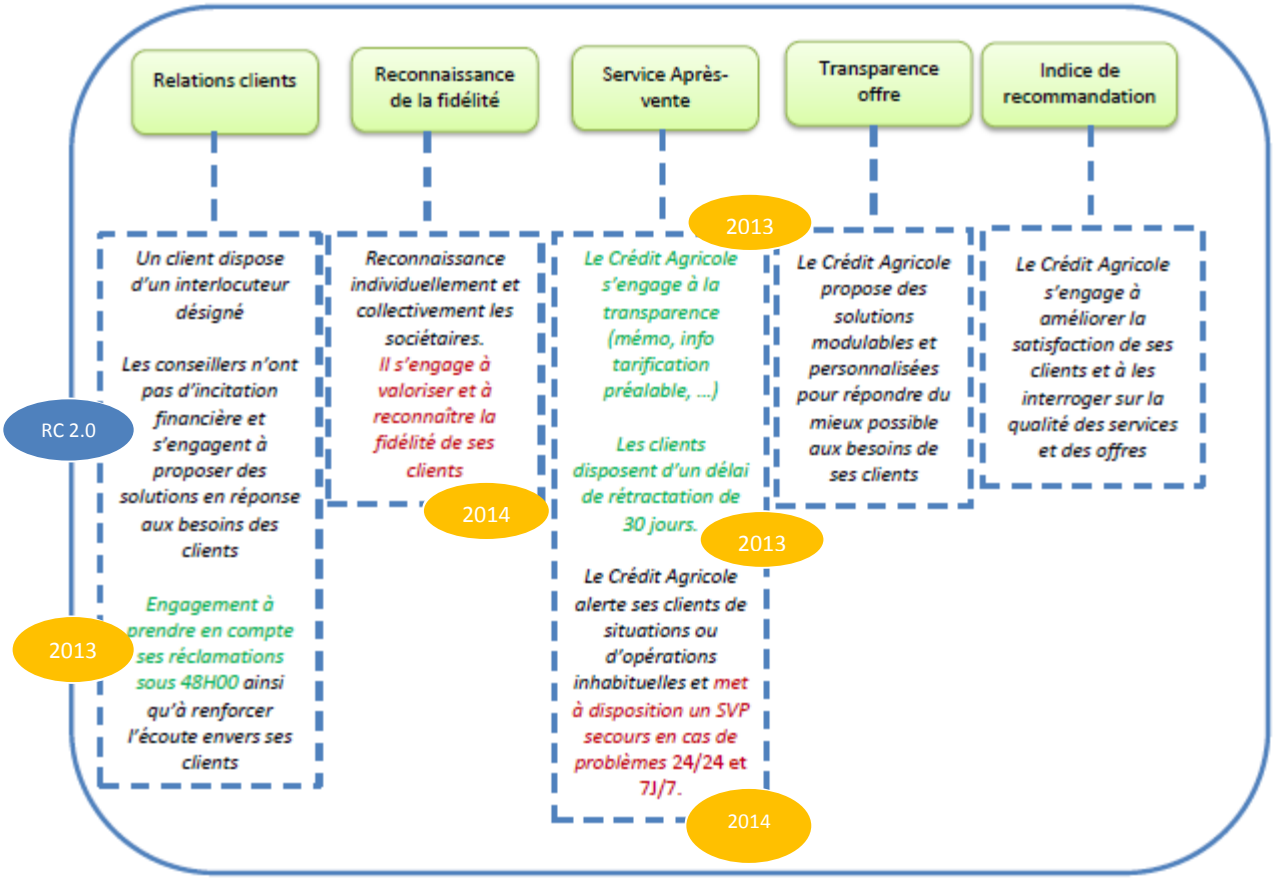
- Opposition carte
- Renseignements produits (assistance/assurance)
- Carte de remplacement
- Dépannage « cash »
- Opposition sur chèque/chéquier
- Explication du refus paiements/retraits
- Modification instantanée du plafond carte pour une durée de 90 jours

Le potentiel d'utilisateurs est estimé à 10 000 pour le CA du Finistère. Mis en place en mai 2014, plus de 2000 clients du Finistère l'ont utilisé. En 2015, des actions complémentaires de communication vont être lancées afin que chaque client intègre bien ce numéro précieux dans son répertoire téléphonique.

- **La reconnaissance de la fidélité de nos clients**

En 2014, le Groupe a proposé aux Caisses Régionales un dispositif national commun sur la reconnaissance de la fidélité des clients particuliers.
Des critères nationaux de fidélité ont été définis et intégrés dans le système d'information. La fidélité des clients au Crédit Agricole leurs procure chacun deux avantages renouvelables chaque année.
Un premier avantage pour le client ou ses proches lui donne « un bon à valoir de 30€ » sur une nouvelle souscription de produit bancaire ou d'assurance.
Le 2nd avantage est un avantage intergénérationnel pour les enfants ou les petits enfants du client pour un premier achat immobilier. Ceux-ci bénéficient d'un prêt à la consommation à taux zéro et/ou une assurance habitation à 1€ la première année.

La Caisse du Finistère a lancé ce dispositif fin mai 2014 auprès de 40 % de sa clientèle fidèle. Près de 5000 Clients ont bénéficié des avantages liés à leur fidélité.



II.3 – Intérêt des clients et sociétaires avant celui de la banque

Le respect de la primauté de l'intérêt du client est intégré dans le code de déontologie du Groupe Crédit Agricole ainsi que dans la Charte de déontologie de la Caisse Régionale du Finistère.

Cette règle demeure le fil conducteur du Projet d'Entreprise de la Caisse Régionale à travers notamment les notions de loyauté et d'éthique dans le conseil client.

Par ailleurs et pour préserver au mieux l'intérêt de nos clients, l'ensemble du corps procédural de la Caisse Régionale (charte de déontologie et procédures internes) intègre une procédure de prévention, de remontée et de gestion des conflits d'intérêts potentiels avec saisie du Responsable de la Conformité pour avis.

Afin de rappeler à tous l'importance du respect de ces règles, des formations Conformité/Déontologie ont été délivrées tout au long de l'exercice, tant aux nouveaux entrants (5 sessions de formation sur 2014 sous le pilotage et le suivi de l'Académie Bretonne et du responsable Formation de la Caisse Régionale) qu'aux collaborateurs titulaires. A cet égard, des thématiques ciblées peuvent être abordées en fonction de l'actualité.

Au second semestre 2014, chaque collaborateur a ainsi été invité à prendre connaissance d'un bagage global Conformité/Déontologie, abordant notamment le principe de primauté de l'intérêt du client, le devoir de discrétion et la protection de la clientèle.

L'objectif cible reste le même chaque année : 100% des collaborateurs sensibilisés à ce bagage. Les chiffres 2014, non disponibles à la date de rédaction du présent rapport, seront intégrés dans le Rapport Annuel de Contrôle Interne.

II.4 – Pratiques relatives à la satisfaction client - Conseil et expertise

II.4.a Vente Personnalisée

La démarche commerciale de vente des produits d'épargne en place dans la Caisse Régionale est structurée autour de l'outil Vente Personnalisée.

Basée sur l'évaluation de la compétence et des connaissances du client en matière d'instruments financiers (QCE), la découverte du patrimoine, des revenus, des objectifs du client permet l'élaboration d'une proposition adaptée aux besoins et au profil du client (Bilan Conseil). En cas d'inadéquation, des alertes sont émises. Cette démarche de conseil fait l'objet d'un archivage signé du client et de contrôles par la Caisse Régionale.

Le plan de sécurisation des développements règlementaires présenté en juillet 2014 a été ajusté (décalage de 2 mois mars => mai). A la demande de Crédit Agricole SA, 2 projets réglementaires ont été inscrits: Arbitrage sur le poste de travail Boré@l pour en faire bénéficier toutes les Caisses Régionales sans attendre et nouvelles versions du bilan conseil prévues pour 2015.

Dans le même registre, un Projet prioritaire « Compétences épargne » est ouvert en Caisse Régionale pour 2015.

La 1ère étape de ce projet : l'évaluation des compétences des collaborateurs du réseau sur le thème de l'épargne (Bilan, Assurance Vie, Valeurs Mobilières et fiscalité) a été initiée en 2014.

Ce bilan doit permettre de construire un plan de formation adapté par niveau qui sera dispensé aux collaborateurs au 1er quadrimestre 2015. Ceci est de nature à mieux appréhender cette thématique auprès de nos clients, à renforcer le professionnalisme de nos équipes et à sécuriser notre distribution dans un cadre réglementaire de plus en plus prégnant.

II.4.b RC2.0 : Améliorer le service client

RC2.0 : Evolutions des pratiques :

Relation Client 2.0 a été déployée au printemps 2013. Elle permet d'ancrer la personnalisation de la relation client dans les pratiques quotidiennes du réseau, en misant sur l'écoute, l'accueil, la loyauté et le professionnalisme de l'ensemble de nos collaborateurs.

L'amélioration de notre Indice de Relation Client en 2014 en témoigne (voir infra).

Dans le cadre d'Agriculture 2020, comme dans celui des réflexions stratégiques sur le marché des Professionnels, la relation client a été identifiée comme un levier majeur en matière de relais de croissance.

En 2014, sur ces deux marchés, l'analyse des Indices de Recommandation Client (IRC) a permis de mettre en évidence des attentes fortes de nos clients en matière de soutien, de proximité et de considération.

5 pratiques répondant spécifiquement aux attentes de nos clients agriculteurs et professionnels et s'intégrant aux 13 pratiques socles Relation Client 2.0 ont été identifiées et testées, il s'agit de :

- L'annonce comprise de la décision,
- La visite du site,
- La minute de valorisation de notre connaissance client,
- Le décloisonnement des périmètres privé et professionnel,
- Le changement d'interlocuteur désigné du client

Ces pratiques vont être mises en œuvre dans notre Caisse Régionale et déployées aux collaborateurs exerçant sur ces 2 marchés au 1er semestre 2015. Pour dispenser ces formations complémentaires, la CR29 va labéliser des formateurs auprès de l'IFCAM (Institut de Formation du Crédit Agricole Mutuel).

RC2.0 : Les nouveaux embauchés

Les Engagements Relationnels, dont le bloc de formation RC2.0, sont aujourd'hui dispensés dans les formations des nouveaux embauchés dans le cadre de leur parcours d'intégration au sein de l'entreprise. Ces travaux communs aux Caisses Régionales Bretonnes sont aujourd'hui gérés par l'Académie Bretonne qui assure la gestion des cursus de formation de nos collaborateurs.

RC2.0 : L'accessibilité téléphonique des clients aux agences et aux collaborateurs :

Au cours du 1er semestre 2014, nous avons aussi revu notre dispositif d'accessibilité à nos agences et collaborateurs en basculant nos lignes téléphoniques en lignes directes.

Chaque agence est désormais dotée d'un numéro de ligne directe comme chaque collaborateur en charge d'un portefeuille ou d'une liste de clients. Une information spécifique a été mise en œuvre (communication par mail, par courrier, sur relevé de compte, nouvelles cartes de visite etc…). Ce dispositif engagé en plusieurs vagues de déploiement porte aujourd'hui ses fruits, notre IRC téléphone a évolué favorablement passant de 24 à 32 points en moyenne et tout particulièrement depuis le mois de juin 2014, date de bascule de l'ancien au nouveau dispositif.

II.4.d IRC/ Réclamations

Plus de 7500 réclamations ont été enregistrées en 2014 et traitées dans un délai moyen de 16 jours.
La Caisse Régionale a jugé plus pertinent de piloter, désormais, la qualité du traitement des réclamations au prisme de l'indice de la satisfaction client dans ce domaine.
En 2014, conformément à la réglementation, un nouveau processus de traitement des réclamations a été mis en place. Il responsabilise encore plus les agences et l'unité Ecoute Client à la Caisse Régionale.
Ce nouveau processus a été testé au printemps sur un secteur d'agences et a été étendu à l'ensemble des agences fin septembre 2014.
Les résultats au niveau de la satisfaction client ne sont pas encore perceptibles, sauf sur le secteur test où la satisfaction du client (76% de clients réclamants satisfaits) est nettement meilleure que sur l'ensemble des agences (55 % de clients réclamants satisfaits)

II.4.c L'Indice de Relation Client (IRC)

IRC Stratégique

Une enquête d'évaluation de la satisfaction client à travers un Indice de Recommandation Stratégique est en place à la Caisse Régionale. Un échantillon de 600 clients est interrogé chaque année.

L'objectif de cet indicateur global est de mettre en évidence des leviers pour le faire progresser et de mesurer les évolutions d'une année sur l'autre.

Pour l'année 2014, l'indice est négatif mais s'améliore de 5 points par rapport à 2013.

Les principales attentes des clients sont : « mettre les intérêts des clients au cœur des préoccupations de la banque », « les soutenir en cas de difficultés » et « les alerter en cas de mouvements importants sur leur compte ». Le besoin de faire le point régulièrement figure aussi parmi les principales attentes.

IRC Agence RC2.0 : Evolution de l'Indice de Relation Client :

Dans chaque agence, à l'issue d'un entretien, en agence ou par téléphone, une enquête de satisfaction sur plusieurs items est adressée aux clients. L'IRC par agence suivi par mois, permet aux directeurs d'agence d'animer et d'améliorer la relation client au sein de son équipe.

	2013	2014
IRC Global	22.64	38.28
IRC Entretien	32.33	40.51
IRC Accueil	34.41	42.83
IRC Téléphone	24.15	32.87
Note réclamation	5.20	5.81

Les notes moyennes annuelles de nos IRC (Global, Entretien, Accueil, Téléphone et Réclamation) sont en forte progression. Elles démontrent la pertinence et la qualité perçue de notre démarche.

L'IRC global agence progresse de 16 points en 2014 passant de 22 à 38 points en moyenne. Nous allons continuer à animer cette démarche au fil de l'eau côté management comme côté collaborateurs pour améliorer notre dispositif et notre savoir être.

En 2015 les mêmes dispositifs qu'en 2014 tant au niveau de l'IRC Stratégique que des IRC Agences vont être reconduits, avec un éclairage particulier sur les professionnels et les agriculteurs.

L'ambition est de voir toutes les agences du département atteindre un niveau d'IRC de 40, nos agences professionnelles et patrimoine incluses.

II.5 – Conformité et déontologie - Actions pour prévenir la corruption

II.5.a La directive sur les Marchés d'Instruments Financiers (MIF)

Chaque conseiller reçoit une formation aux méthodes commerciales de la Caisse Régionale respectant le principe du conseil adapté au profil et aux besoins du client.

En termes de contrôle interne, le respect de la MIF est intégré dans le dispositif de contrôle permanent et de contrôle périodique de la Caisse Régionale. Des points de contrôle sont positionnés au niveau des agences, du siège et des services dédiés au contrôle.

Enfin, un plan d'action de qualification des clients actifs sur titres démarré sur les exercices passés est en cours d'achèvement : au 30/09/2014, 96,51% des clients ont été qualifiés (stock) et 99,93 % du flux (nouvelles ouvertures de comptes titres/PEA depuis le 01/01/2014).

L'objectif est qu'à fin 2014, 100 % des clients soient qualifiés.

II.5.b Lutte anti blanchiment – Financement du terrorisme (LAB/FT)

La Caisse Régionale, conformément à la réglementation, a mis en place un dispositif de prévention du blanchiment et du financement du terrorisme basé sur 3 principes :

1. La connaissance client
2. La vigilance constante
3. La déclaration le cas échéant de soupçons TRACFIN (Traitement du Renseignement et Action contre les Circuits Financiers clandestins)

Le nombre de dossiers traités par la Caisse Régionales est communiqué aux instances de contrôle de la Caisse Régionale (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ACPR).

A l'instar de la formation Conformité, les formations LAB/FT sont délivrées tant aux nouveaux entrants (présentiel et E-learning) qu'aux collaborateurs titulaires (rappel des essentiels par prise de connaissance individuelle d'un bagage dédié en novembre 2014, sous l'impulsion du Responsable de la Conformité et le suivi de l'Académie Bretonne).

Au 01/12/2014, plus de 82 % des collaborateurs avaient réalisé cette formation soit près de 1080 collaborateurs.

En prévision sur 2015, les collaborateurs se soumettront à un E Learning spécifique LAT/FT sanctionné par un quizz de connaissances pour une parfaite maîtrise des principales notions en la matière.

II.5.c Formation des vendeurs

Chaque conseiller reçoit une formation aux méthodes commerciales de la Caisse Régionale destinée au respect du principe du conseil adapté au profil et aux besoins du client.

En parallèle, et pour la vente de certains produits, une formation spécifique vient s'ajouter à ce dispositif d'ordre général : il en est ainsi de la vente d'assurances vies (carte assurance vie) et des assurances IARD (carte assurance IARD). Chaque collaborateur doit alors valider un socle de connaissances dans le domaine concerné, pour être habilité à la vente de ces produits.

L'exercice 2014 aura été marqué par l'annonce d'un plan d'actions Groupe Crédit Agricole visant à renforcer le professionnalisme des collaborateurs en intermédiation en assurances.

L'année 2015 sera l'année du déploiement de ce dispositif de formation en Caisse Régionale, fondé sur la capitalisation de l'expérience professionnelle du collaborateur et/ou de son niveau de formation (interne ou externe) par l'analyse de ses diplômes.

Enfin et depuis 2010, la vente d'instruments financiers est également conditionnée à l'obtention d'une certification Autorité des Marchés Financiers (AMF) délivrée tout au long de l'exercice au gré des recrutements et des mobilités, par le Responsable de la Conformité et la Direction de l'animation commerciale de la Caisse Régionale.

II.5.d Coût du risque de non-conformité

Ces coûts sont intégrés dans la gestion des Risques Opérationnels de la Caisse Régionale. Leur historisation permet d'identifier les dysfonctionnements et leur mise sous contrôle le cas échéant.

Une démarche de cotation est déclinée par processus et par risque.

III.1 – Valeur économique directe créée et distribuée

En 2014, le PNB du Crédit Agricole du Finistère s'élève à 260 millions d'euros.

Réparti de la façon suivante il revient très largement au Finistère :

- 24 % sont affectés aux salaires, intéressement et réserve spéciale de participation (62M€).
- 27 % aux cotisations sociales, impôts et taxes, et impôt sur les sociétés (70M€).
- 6 % au coût du risque crédit (17M€).
- 21% aux autres charges, dont une part importante vers le territoire au travers des investissements, des actions mutualistes, des rémunérations sociétaires (7M€)
- 22 % au renforcement des réserves nécessaires aux fonds propres et à la pérennité de nos actions au service du territoire.

QUELQUES RATIOS :
ROE (rentabilité des fonds propres) : 5.79 %
ROA (rendement des actifs) : 0.58%

III.2 – Résultat Net

En 2014 le résultat net de la Caisse Régionale du Finistère poursuit sa progression. Il atteint 63,7 M€, il est en hausse de 0.9% par rapport à 2013.

Résultat Net		2012	2013	2014
	Montant	61,5 M€	63,2 M€	63,7 M€
	Variation	+1,7%	+2,7%	+0.9%

Part des résultats conservés

Dans une coopérative bancaire, une part significative du résultat net est habituellement mise en réserves afin de consolider la situation financière et de permettre la poursuite de l'activité dans la durée.

Ainsi, le taux de conservation des résultats au Crédit Agricole du Finistère s'élève à 89% pour l'exercice 2014.

III.3 – Financeur de 1er plan de tous les projets

Malgré le contexte économique difficile qui pèse fortement sur la demande de crédits la Caisse Régionale du Finistère a continué à accompagner les projets des Finistériens.

Marché	Encours	Réalisations 2014
Habitat	4,1 Md€	819 M€
Agriculture	1.22 Md€	157 M€
Professionnels/Artisans	0,98 Md€	94 M€
Entreprises, Collectivités locales, SEM	2.39 Md€	241 M€
Total	8.61 Md€	1.31 Md€

III.3.a Le marché des particuliers

Sur un marché de l'immobilier en repli (baisse des permis de construire, allongement des délais de vente des biens immobiliers, pression à la baisse des prix de vente), la Caisse a poursuivi sa dynamique de financement des projets de ses clients et prospects.

Les réalisations habitat sont à un niveau légèrement inférieur à celles de 2013 mais les parts de marché en encours s'accroissent (+0.2 point) et la progression est significative sur les prêts à la consommation (+0.9 point).

Quelques actions menées en 2014 :

- Mise en ligne sur notre vitrine internet d'un simulateur CALCULEO « Quelles aides de l'Etat et quels types de prêts puis-je obtenir en fonction de quels travaux ?»
- Promotion de l'offre éco prêt à taux zéro,
- Signature de conventions avec les Communautés de Communes du département pour proposer des prêts bonifiés à 0 % dans le cadre de la primo accession et/ou pour la rénovation énergétique des logements
- Offre Primo BRETON (offre commune aux 4 départements bretons), prêt à taux zéro pour les clients primo-accédant dans l'ancien ou le neuf.
- En complément du Conseil Général du Finistère pour favoriser les financements qui permettent le maintien des personnes âgées à domicile en réduisant leur précarité énergétique.
- Participation aux réflexions nationales du groupe Crédit Agricole sur le sujet des Eco prêt à taux zéro pour les copropriétés,
- Participation aux différents groupes de travail organisés par les collectivités.

Pour aller plus loin, la Caisse Régionale travaille à plusieurs partenariats sur l'habitat notamment dans le domaine de la recherche d'une meilleure performance énergétique.

III.3.b Le marché de l'agriculture

Le Crédit Agricole du Finistère est bien entendu resté fidèle, en 2014 à sa politique de soutien des secteurs de l'agriculture et de l'agroalimentaire.

Quelques faits marquants pour souligner cette année :

- une montée en puissance des chantiers de méthanisation et de cogénération et un accompagnement de la grande majorité des projets finistériens dans ce domaine, soutenu par son expertise bretonne sur l'économie de l'environnement (cf infra VI. Responsabilité Environnementale) et la filiale énergie du Crédit Agricole, Unifergie !
- une réflexion avec les partenaires de l'agriculture sur la micro-méthanisation
- un redémarrage des projets photovoltaïques
- un investissement appuyé sur la compétence de ses collaborateurs par
    - la création de 4 postes en pépinières-immersion pour mieux préparer à la prise de poste,
    - l'élargissement des connaissances et l'ouverture par les éclairages fournis par des intervenants extérieurs (chambres consulaires, experts dans des filières spécialisées),
    - une formation de 10 jours sur l'accompagnement des agriculteurs.
- ses actions auprès des jeunes :
    - via ses interventions dans les écoles d'agriculture pour expliquer aux élèves nos démarches et les éclairer sur le financement de l'agriculture,
    - via ses administrateurs dans les Caisses Locales, pour identifier les projets et accompagner les jeunes en amont de leur installation,
    - via ses soutiens à la création d'entreprise avec les jeunes agriculteurs : 66% des installations par la Caisse Régionale concernent des jeunes de moins de 40 ans installés par la CR ; 40% d'entre elles le sont en circuits courts et bio.
- son partenariat exclusif avec la Fédération des CUMA est reconduit pour 3 ans (esprit coopératif, animation de proximité, vulgarisation de nouvelles pratiques agricoles…)
- ses partenariats avec la chambre d'agriculture, le syndicalisme agricole.

III.3.c Le marché des professionnels

Au-delà de son accompagnement traditionnel de cette activité, la Caisse Régionale a encore mis l'accent cette année 2014 sur la préservation du tissu économique sur le territoire et sur le soutien à la création et la reprise d'entreprises. Elle a renforcé en 2014 son dispositif.

- Prêts accompagnés.

La Caisse Régionale s'appuie sur son réseau de conseillers professionnels dédiés aux artisans et aux petites entreprises et sur les acteurs économiques du département : la Chambre des métiers, les 3 CCI, France Active Garantie, les Boutiques de Gestion et les Plateformes d'Initiatives Locales.

Cette activité via les prêts accompagnés poursuit sa progression régulière :

Prêts Accompagnés		2011	2012	2013	2014
	Montant moyen/dossier	18K€	20K€	23 K€	24 K€
	Nombre	65	89	102	103

- IDECA 29

IDECA 29 est un fonds de développement local créé en 2002 par le Crédit Agricole du Finistère.

En 2012, dans le cadre du Projet d'Entreprise « FORCE 29 » et de son défi Double Réseau, la Caisse Régionale a revisité ce dispositif :

- elle y associe davantage ses administrateurs locaux
- et centre ses efforts sur l'aide à la création d'emplois, à la création et à la reprise d'entreprises dans le cadre de projets accompagnés par les Boutiques de Gestion, la Chambre des Métiers ou les Plateformes d'Initiative Locale.

Sa montée en puissance est l'un des faits marquants de l'année 2014 sur ce marché.

90 accompagnements ont été opérés,
Contribuant à la création de 105 emplois,
110 K€ d'aide directe ont été octroyés
450 K€ de prêt à taux zéro consentis

L'année 2014 a également été marquée par un investissement appuyé sur la compétence des collaborateurs spécialisés sur le marché des Professionnels :

- La création de 7 postes en pépinières-immersion pour mieux préparer à la prise de poste
- Une formation de 10 jours sur l'accompagnement des professionnels.

III.3.d le marché des entreprises

Dans un contexte de faible croissance économique, la Caisse Régionale du Finistère affiche, en 2014, une progression de ses parts de Marchés Commerciales (43,4 %) et Financières.
Ce développement s'opère en lien avec l'ambition prioritaire de satisfaire ses clients.

Les réalisations de Crédit LMT (150 M€) sont en progression par rapport à l'année précédente et confirment le rôle moteur du Crédit Agricole dans le développement économique de son territoire.

En 2014, par sa proximité de décision et son expertise sur l'ensemble des besoins des Entreprises et de leurs Dirigeants, la Caisse régionale a su apporter concrètement sa contribution au Développement des Entreprises Finistériennes, y compris à l'International et au maintien des Centres de Décision sur le territoire.

Enfin, la création de la Filière Mer a été l'opportunité pour le Crédit Agricole d'entrer en relation avec de nouvelles Entreprises et de nouveaux Acteurs sur des secteurs d'activité économique porteurs pour le Département du Finistère.

III.3.e Le marché des collectivités locales, des associations et de l'économie sociale et solidaire

En cette année d'élections, le renouvellement de certaines équipes municipales a été l'occasion pour le Crédit Agricole, de rencontrer de nouveaux élus, d'être à leur écoute et de réaffirmer sa volonté d'accompagner les projets des Collectivités.

Dans un contexte de baisse des dotations de l'Etat vers les Collectivités Locales, la Caisse Régionale a participé au financement de leurs projets à hauteur de 37M€.

Au-delà des financements, l'accent a été mis sur le conseil dans les domaines de la sécurité des locaux publics et de la protection des élus, en termes de responsabilité dans l'exercice de leur mandat.

Dotée d'une structure dédiée au Marché des Associations, la Caisse Régionale confirme sa volonté d'accompagner le développement du tissu associatif. 500 nouvelles Associations nous ont rejoints en 2014.

Nos partenariats y sont très nombreux sur le département. Signalons 3 temps forts cette année :

- Les Trophées de la Vie Locale : 450 Associations ont l'opportunité de présenter leur projet,
- Le partenariat avec l'Association Ty Yann pour organiser la Journée Départementale sur l'Accompagnement des personnes âgées vieillissantes
- La présence du Crédit Agricole, par son réseau de salariés et d'élus, aux journées « Forum des Associations » sur tout le territoire en Septembre 2014.

III.4 – La Collecte

L'encours global de la collecte épargne s'élève à 12.7 Md€ contre 12,4 Md€ en 2013 soit une progression de 2.3%.

- **Les Investissements Socialement Responsable. (ISR)**

Les ISR permettent aux clients de donner un autre sens à leur épargne.

Une large gamme de fonds proposée par Amundi, filiale de Crédit Agricole SA, leader de l'Asset management responsable, intègre des critères extra financiers Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG).

L'encours de fonds ISR de la Caisse Régionale s'élève au 31 décembre à 55M€.

- **Le livret Force 29 livret d'épargne fidélité** : 100% Finistérien !

Construit pour répondre aux attentes de nos clients sociétaires, il assure une rémunération à un taux boosté. L'argent collecté est intégralement réinvesti sur le territoire du Finistère.

Lancé mi 2013, le livret Force 29 a poursuivi son développement en 2014, on en compte 4 239 à fin 2014 pour un encours de 139M€.

III.5. – Acteur majeur de l'accompagnement du projet et de l'innovation

III.5.a Le déploiement d'une Filière Mer

La mer, un enjeu majeur pour le Finistère et pour la Caisse Régionale avec :

- ➔ *Ses 1.200 km de côtes et tous leurs potentiels marins*
- ➔ *Un flux démographique essentiellement « côtier »*
- ➔ *643 chercheurs dans le domaine de la Mer : 1er pôle européen*
- ➔ *Le pôle de compétitivité Mer Bretagne à Brest (350 entreprises, Océanopolis.)*
- ➔ *Un lien fort avec l'agro-alimentaire finistérien (des algues à l'aquaculture)*
- ➔ *Une biomasse de très grande qualité*

La décision a donc été prise de prendre ce domaine à bras le corps et de l'aborder sous toutes ses facettes, tant dans le domaine économique que dans les domaines de la culture et du mécénat.

En créant cette Filière Mer fin 2013 et le déployant à partir de 2014, la Caisse Régionale en fait un axe majeur à long terme de son projet d'entreprise.

Une étude pour identifier les potentiels de la filière de la Mer à terme, les risques stratégiques, les entreprises du secteur, a été menée en collaboration avec le cabinet Kurt-Salmon.

Elle est très riche et a permis d'établir une feuille de route qui a été validée par le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale.

La Filière Mer dispose de plusieurs outils :

- une Société Haut de bilan SAS FORCE 29 pour intervenir au capital des Sociétés.
- une Fondation Crédit Agricole29 sous l'égide de la Fondation de France pour soutenir, dans le cadre du mécénat, la recherche et l'innovation.
- un site Filière Mer à disposition du personnel.
- une commission Mer composée de personnes représentatives du milieu de la Mer : Recherche, Etat en Mer, Pèche/ Mareyage, Conchyliculture, Nautisme, Biotechnologie bleue…
- une communication Mer, basée sur les réseaux sociaux pour notamment organiser des appels à projet.
- un bateau, « le Glaz », support de communication interne et externe, skippé par un navigateur professionnel et composé d'un équipage de 26 personnes salariés et administrateurs. Le programme des régates est essentiellement Finistérien.
- une équipe de 14 référents, formés aux filières Mer, pour être au plus près des projets de nos clients / prospects.
- un processus spécifique crédit Filière Mer. Des référents analystes Mer sont nommés et formés au même titre que les référents réseau.
- une offre Mer en collaboration avec les technopoles de Quimper et Brest à partir d'un atelier de créativité
- au port de Brest, un bureau Filière Mer pour se rapprocher de ses clients et ses prospects et pour mieux accompagner les projets.

Dans un monde en mouvement et très évolutif, où les sujets sont nombreux et la créativité importante la Filière Mer du Crédit Agricole du Finistère est riche de projets pour 2015 (village de l'innovation, crownfounding, FCP Mer avec Amundi, DAT Pesket dont les intérêts seraient servis en produits de la mer).

III.5.b Le développement de l'internet

Pôle Bretagne
COMMUNICATION MULTICANAL

Les Caisses Bretonnes de Crédit Agricole ont créé un pôle breton de communication multicanal (Pôle BCM).

Elles ont voulu unir leurs forces et leurs expertises pour devenir à la fois leaders et pionnières sur les nouveaux canaux d'échanges au cœur d'une profonde mutation de la relation client : l'utilisation de plus en plus fréquente de la banque à distance.

Le pôle met en œuvre une communication client personnalisée et différenciée au moment de la consultation des comptes sur Internet pour drainer le plus possible de contacts en direction des agences et servir au mieux les clients.

Les données ci-dessous et leur évolution témoignent de la dynamique engagée :

Activité	2010	2011	2012	2013	2014	Evolution 3 dernières années
Envoi campagnes emailings CR Bretonnes	50 (T4)	372	356	408	514	38%
Envoi emailings (nombre total) CR Bretonnes	0.5M€ (T4)	3,2 M€	3,9 M€	4,1 M€	6,5 M€	103%
Nombre de clients avec accès Banque En Ligne CR Bretonnes	381 346	402 087	472 344	515 466	544 125	35%
Nombre de connexions Vitrines sur l'année CR Bretonnes	50 M€	54 M€	62 M€	66 M€	66 M€	22%

Par ailleurs dans le cadre de sa relation avec ses partenaires et fournisseurs, le Pôle Breton de Communication Commerciale s'attache à conjuguer respect de l'environnement en intégrant à la fois des critères environnementaux (imprimeurs labélisés PEFC – Protection de la forêt) et développement économique Breton avec des critères de production sur le territoire des Caisses Régionales Bretonnes.

IV.1 – Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire

En 2014, les effectifs de la Caisse Régionale ont continué leur progression, passant de 1295 CDI en 2013 à 1305 en 2014. L'effectif total au 31/12/2014 est de 1444 salariés.

	2012	2013	2014
Agents d'application	275	139	108
Techniciens Animateurs d'unité	861	887	922
Responsables de management	158	269	275
Total CDI	1294	1295	1305
CDD et apprentis	118	121	139
Total Effectif	1412	1416	1444

L'accueil de 144 stagiaires permet de leur offrir une véritable 1ère expérience professionnelle (190 sur l'année 2013).

En termes d'embauches, le Crédit Agricole du Finistère poursuit sa politique volontariste avec le recrutement de 75 personnes en 2014 (47% de femmes et 53% d'hommes) dont la très grande majorité est originaire du Finistère ou de Bretagne. Parmi eux, 80 % disposent d'un diplôme supérieur ou égal à BAC+3.

	2012	2013	2014
Embauches	56	73	75
*Dont hommes	31	42	40
*Dont femmes	25	36	35
Départs	70	78	65
*Dont départ en retraite	39	41	37
Taux de Turn-over *(Départ en retraite compris)*	-	-	5,38%

Les Caisses du Crédit Agricole en Bretagne ont engagé une nouvelle étape dans leurs projets de coopération, en créant 4 pôles d'expertise et de gestion. Pour la Caisse Régionale du Finistère nous avons mis en place le pôle placement doté d'un effectif de 50 collaborateurs (le Finistère devient la référence bretonne en matière de placements), cela permet d'améliorer la qualité de service aux clients, de mettre en place les leviers permettant des gains de productivité et de performance.

Dans le Finistère, les ressources dégagées par ces gains de productivité et de performance sont conservées. Elles sont redéployées dans d'autres activités de la Caisse Régionale.

IV.2 – Développement de la formation et de la promotion interne des salariés

Le Crédit Agricole du Finistère poursuit son fort investissement dans la formation de ses salariés ainsi que dans l'évolution de leurs carrières et de leurs compétences.

En 2014, 5833 jours ont été consacrés à la formation, 32 heures en moyenne par salarié.

Après 6.28% en 2013 (source bilan social), c'est à nouveau autour de 6% de la masse salariale qui a été dédiée à la formation en 2014.

La Caisse Régionale continue à garder des objectifs ambitieux en matière de formation en veillant à maintenir le niveau du programme e-learning.

IV.3 – Evaluation, évolution de carrière, rémunération

IV.3.a Evaluation

L'entretien annuel d'évaluation, moment privilégié d'échanges entre les collaborateurs et leur manager, bilan de l'année passée et projection sur le plan d'action de l'année à venir, fait partie intégrante de la politique RH de construction des projets individuels. 95% des collaborateurs en ont bénéficié en 2014.

A 45 et 55 ans l'ensemble des collaborateurs est reçu par la Direction des Ressources Humaines pour faire un point sur leur carrière et leur souhait d'évolution.

Des évolutions des outils de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) et d'entretiens d'évaluation sont prévues en 2015 pour leur donner plus d'accessibilité et de pertinence dans la gestion des carrières.

IV.3.b Evolution

En termes d'évolution de carrière, 181 salariés ont vu leur classification d'emploi progresser en 2014, (146 promotions et 35 reconnaissances d'expertises).

En matière d'évolution de carrière au sein de l'entreprise, les critères pris en compte reposent exclusivement sur les qualités professionnelles des collaborateurs : compétence, connaissances, savoir être. Les candidatures recueillies sont évaluées sans aucune discrimination de sexe.

IV.3.c Rémunération

Sur l'année 2014 les mesures nationales ont eu un impact de + 0,47 % sur la masse salariale.
Ajoutées aux mesures locales, l'augmentation globale des appointements est de l'ordre de 1,69 % (inclus effets report et déport de l'année 2013).

Les négociations salariales 2015 sont programmées au 1er trimestre.

IV.4 – Promotion de la diversité

IV.4.a Politique handicap

Le Crédit Agricole du Finistère mène une politique sociale active au travers d'HECA, association créée en 2006 pour agir et mettre en œuvre tous les moyens destinés à favoriser l'emploi des personnes handicapées au Crédit Agricole pour que le handicap ne soit plus un frein à l'accès à l'emploi, à son maintien ou à l'évolution professionnelle.

La Caisse Régionale s'est engagée durablement dans cette politique en faisant de l'intégration des travailleurs handicapés un des axes forts de la lutte contre les discriminations grâce notamment :

à des mesures concourant au maintien dans l'emploi, (71 salariés handicapés en CDI)
aux recrutements externes,
et au développement du travail dans le secteur adapté et protégé.

Le taux d'emploi des personnes en situation de handicap est de 5.80% fin 2014, l'objectif reste d'atteindre 6% en décembre 2015.

		2012	2013	2014
HECA	Taux de Travailleurs Handicapés	4,83%	5,20%	5,80 %
	Nombre d'Unités Bénéficiaires	62	65	74

Sur l'année 2014 :

- 24 salariés ont engagé ou renouvelé leur démarche de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

- 22 collaborateurs en situation de handicap ont bénéficié d'un accompagnement spécifique du Correspondant Handicap et d'un aménagement de leur poste.

- Recours confirmé aux établissements et services d'aides par la travail (ESAT) et entreprise adaptée (EA) contribuant ainsi à l'insertion professionnelle de collaborateurs handicapés quel que soit leur niveau de diplôme.
  A noter qu'en 2014 un travail en grande proximité avec le secteur protégé (APF de Briec, l'ESAT de l'ODET, Sevel services, les Papillons blancs) a permis de maintenir la part de ce dernier dans notre contribution. Cela a généré un chiffre d'affaires confié de plus de 250 000 euros.

Depuis 2006, des partenariats ont été noués avec notamment Cap Emploi et l'Agefiph.

La Caisse Régionale apporte son soutien financier à différents acteurs du monde du Handicap (Club « Osons l'Egalité », Handisup de l'Université de Rennes qui accompagne les étudiants en situation de handicap, Handivoiles Bretagne).

L'année 2014 a également été marquée par une action de sensibilisation forte sur les stéréotypes liés au Handicap sur le thème « Ne soyez pas victimes de stéréotypes »
Animation, affiches, dépliants, vidéos décalées, humour : le premier objectif est de continuer à travailler sur l'intégration, de dédramatiser la notion de handicap et bien entendu de lutter contre les idées préconçues.

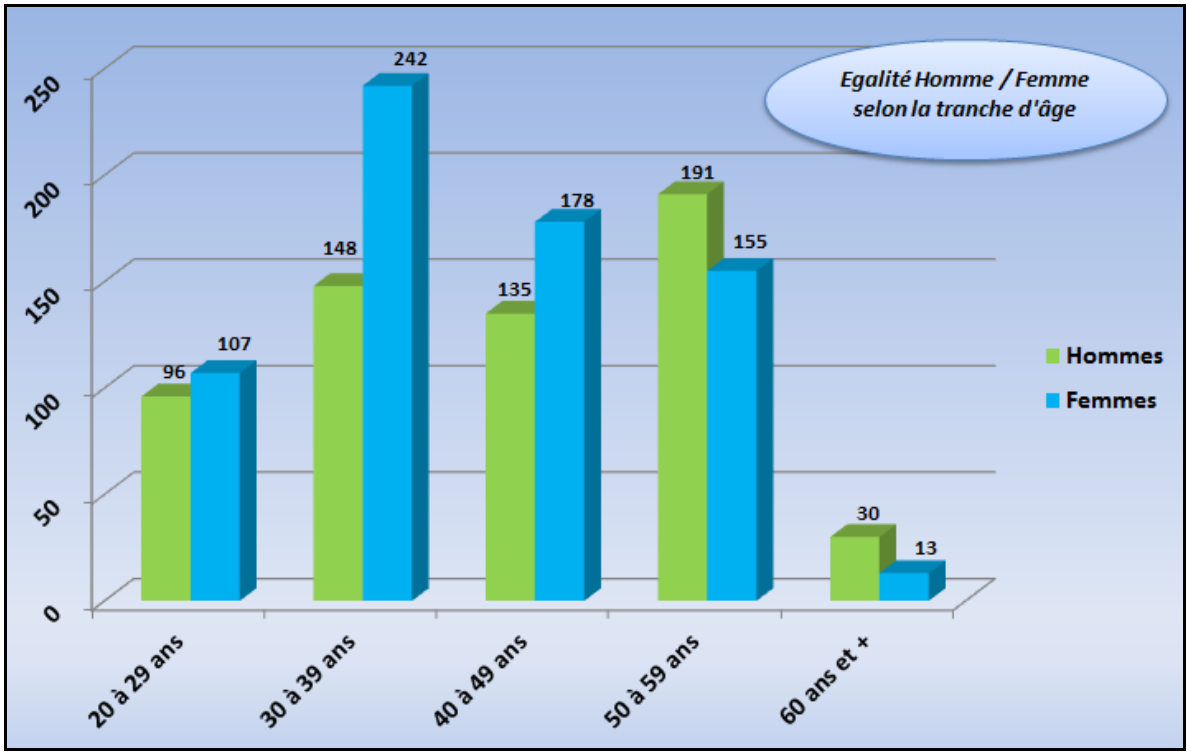
IV.4.b Egalité Homme Femme

Conformément à une démarche déjà engagée depuis plusieurs années, la Caisse Régionale poursuit sa politique sur l'égalité professionnelle homme/femme.

Elle applique l'accord national groupe sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, complété par un accord local signé fin 2013. Parmi les indicateurs issus de ces 2 accords, elle accorde par exemple une attention particulière à l'attribution des augmentations individuelles de

manière non discriminatoire notamment au bénéfice des femmes lors du retour d'un congé de maternité.

		2012		2013		2014	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Répartition Hommes Femmes	Effectif total	45%	55%	46%	54%	46%	54%
	Cadres	70%	30%	68%	32%	67%	33%
	Directeurs d'agences	65%	35%	71%	29%	70%	30%



IV.5 – Organisation du travail, santé, sécurité et solidarité

IV.5.a Temps de travail

Le temps de travail se décline selon trois types modèles d'organisation :

- Les salariés du siège social en horaire variable sur une semaine de 5 jours et un horaire hebdomadaire de 39 heures,
- Les collaborateurs du réseau en horaire fixe sur une semaine de 4.5 jours et un horaire hebdomadaire de 38 heures.
- La forfaitisation des managers et d'une partie des cadres experts sur 206 jours annuels.

Tous les salariés, y compris les salariés au forfait, bénéficient de jours de RTT permettant de justifier 35 heures de travail par semaine en moyenne dans l'année. A noter qu'aucune modification de cette organisation n'est prévue pour 2015.

IV.5.b Santé et sécurité au travail

La caisse régionale à la volonté de proposer à ses salariés des conditions de travail optimales pour l'exercice de l'activité professionnelle de ses collaborateurs. Ce processus d'amélioration continue se fait sur une logique participative avec le CHSCT. Le renouvellement des mandats a eu lieu en décembre 2014, pour une durée de 2 ans.

Pour 2014 le CHSCT s'est réuni 9 fois, les principaux sujets traités étaient :

- les coopérations Bretonnes
- la réorganisation du CAL
- la Signature Electronique en agence

	2011	2012	2013	2014
Réunions du CHSCT	9	6	10	9

L'absentéisme pour maladie :

	2011	2012	2013	2014
Jours d'absence pour maladie* y compris pour arrêt du travail	10 781	11 024	11 109	11 371
Taux d'absentéisme nombre de jours d'absence / nombre de jours théorique de travail	3,58%	3,76%	3,94%	3,36 %

*Hors affectation de longue durée

Les accidents du travail sont peu nombreux :

	2011	2012	2013	2014
Accidents avec arrêt de travail	4	5	5	8

IV.5.c Solidarité

Passerelle salariés

A l'instar des Points Passerelle, (voir Infra), la caisse régionale a voulu apporter à ses salariés et à leur famille, victimes d'accident de la vie, les mêmes services et les mêmes prestations qu'à ses clients. Ce dispositif a été mis en place au printemps 2014, une dizaine de salariés ont déjà pu en bénéficier.

Dons de congés

Au cours du mois de septembre 2013 la première campagne de recueil de jours de congés en faveur des parents d'enfants gravement malades a été lancée. L'ensemble des jours ainsi recueillis seront utilisables par tout salarié devant s'absenter en raison de la maladie grave de son enfant. Cette campagne a été renouvelée fin 2014.

IV.6 – Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance

Le Crédit Agricole employeur actif sur son territoire encourage la formation en alternance. L'alternance est une réelle solution pour détecter les collaborateurs de demain et constitue toujours un élément clé dans le dispositif de formation du Crédit Agricole.

En 2014, la Caisse Régionale a accueilli 46 apprentis et contrats de professionnalisation *(contre 43 en 2013).* Parmi eux, 65% ont débouché sur un emploi en CDI.

Une journée "Job recruiting spécial Alternance" a été organisée au siège des caisses régionales du Crédit Agricole : Vannes, Rennes, Saint Brieuc et Quimper pour permettre aux étudiants de BAC+3 à Bac+5 de découvrir les métiers, les opportunités et de bénéficier de coaching personnalisé. En 2013, cet événement a permis de rencontrer environ 800 candidats et a fortement contribué aux recrutements de 218 apprentis bretons

IV.7 – Dialogue social

Un sujet majeur a dominé l'actualité sociale en 2014, il concerne le nouvel élan des coopérations bretonnes. La Caisse du Finistère était plus particulièrement attentive à la mise en place du Pôle Placement qui occupe aujourd'hui presque 50 salariés et s'inscrit désormais comme l'un des plus importants du groupe Crédit Agricole.

Plusieurs accords ont été signés en 2014, entre la Caisse Régionale et les représentations des organisations syndicales et notamment :

- Accord sur l'intéressement
- Accord sur le Compte Epargne Temps
- Accord sur la mobilité
- Et aussi le renouvellement de l'accord sur le Don de Congés

Dans le Finistère, les relations Instances Représentatives du Personnel avec la Direction ont été constructives, marquées par une volonté d'écoute mutuelle. Avec un nouveau temps fort apprécié, la journée des élus du CE avec la Direction Générale, des échanges nourris sur la stratégie de l'entreprise ont été partagés.

En 2014, a été mise en place la Base de Données Unique (BDU), nouvel espace de partage des documents avec l'ensemble des représentants du personnel.

Au 4ème trimestre 2015, l'organisation d'élections professionnelles permettra le renouvellement des mandats de membre du CE et de DP.

	2011	2012	2013	2014
Nombre de réunions des DP	12	12	12	12
Nombre de réunions du CE	17	18	15	13

IV.8 – Sensibilisation et implication des collaborateurs et élus autour de la RSE

Le Crédit Agricole du Finistère a donné, au dernier quadrimestre de 2014 une orientation remarquable à sa politique RSE en interne.

Elle a en effet décidé de mettre en œuvre en 2015 un laboratoire du pilotage de la RSE dans un panel d'équipes test (9 agences et 11 services). Ce projet, dénommé F.Re.D.29 (pour Fides, Respect et Demeter) aura déjà mobilisé ces équipes dans une phase préparatoire fin 2014.

Nonobstant ce projet, la sensibilisation autour des engagements RSE s'est poursuivie et la réduction des émissions de CO2 par exemple a été confirmée (voir infra V Engagement environnemental).

Plusieurs véhicules contribuent à porter la RSE en interne :

- Le portail intranet « Développement Durable »
- Le magazine interne « Magazine 29 » consacre à chaque parution une double page directement liée à la RSE
- La semaine du Développement Durable 2014,
- La semaine du handicap très mobilisatrice autour des stéréotypes,
- Des rencontres avec les conseils d'administration des Caisses Locales,

V.1 – Soutien aux associations- Animation du territoire

V.1.a Les actions à vocation départementale

2014 a vu un renforcement de notre soutien aux grands projets d'animation du territoire avec 65 partenariats conclus pour un montant total de 720 K€.

Des partenariats renouvelés pour autant de temps forts (Le Groupe Ouest, Festival du Bout du Monde, Fêtes Maritimes de Douarnenez, Océanopolis,…), mais aussi des nouveautés comme notre présence aux côtés de la nouvelle salle de l'Arena de Brest, un engagement renforcé avec l'équipe de Hand-Ball féminin de Brest ou encore l'organisation avec le Télégramme de la première édition des « Victoires de la Bretagne ». Ces engagements illustrent la volonté de la Caisse Régionale de participer à l'animation sur le territoire et de contribuer au développement économique local.

Le dispositif « Talents Gourmands », lancé en 2013 par le Crédit Agricole pour mettre en valeur le terroir et la gastronomie en récompensant des producteurs, des artisans et des restaurateurs est en franc succès puisque ce ne sont pas moins de 70 acteurs finistériens qui ont concouru en 2014.

Le Crédit Agricole du Finistère accompagne les projets de territoire, expressions de l'animation culturelle et sportive du département, et vecteurs de créations d'emplois et de développement économique.

V.1.b Les actions dédiées à la vie locale

Les 39 caisses locales du Finistère bénéficient d'un budget de 370 K€ pour accompagner, sur leur seule décision, des initiatives émanant du tissu associatif local.

Sur cette enveloppe, 80 K€ sont alloués au dispositif « Trophées de la Vie Locale » (5ème édition en 2014. En 2014 ce sont encore près de 500 associations et écoles qui ont concouru dans l'une des 5 catégories proposées (environnement et cadre de vie, initiatives jeunes, culture, patrimoine et autres projets).Ces lauréats locaux participent ensuite au prix départemental qui récompense les 8 meilleurs projets par une dotation de 20 K€.

V.1.c Les outils de la coopérative dédiés au territoire et à la vie locale

- *IDECA* : Fonds de développement local pour le soutien financier à la création au développement et à la transmission d'entreprises
- *PASSERELLE* : Structure d'aide et d'accompagnement de nos clients victimes d'accidents de la vie (voir infra)
- *TROPHEES DE LA VIE LOCALE* : Pour la promotion des actions réalisées par les associations et les établissements scolaires du Finistère.

V.1.d Mécénat / Carte sociétaire / Fondation

De l'abondement mutualiste…

Etre sociétaire au Crédit Agricole, c'est se sentir concerné par le développement de son département. Avec la Carte Sociétaire chaque retrait effectué dans les distributeurs du Crédit Agricole et auprès de ses services Points Verts, chaque paiement, déclenchent le versement, par la Caisse Régionale, d'une contribution de 2 centimes d'euro à un fonds Mutualiste.

		2011	2012	2013	2014
Nombre de Carte Sociétaire	Finistère	52 709	85 472	97 916	104 873
	Bretagne	190 194	279 519	301 149	331 151

En 2014, plus de 19 millions d'opérations (retraits et paiements) ont été réalisées avec cette carte, soit une augmentation de près de 20% par rapport à l'année 2013. Ces opérations ont généré une dotation de 387 K€ au Fonds Mutualiste.

… à la Fondation Crédit Agricole 29 (sous l'égide de la fondation de France)

2014, année de transition et de réorganisation de notre mécénat.

La Caisse Régionale du Crédit agricole du Finistère est de longue date engagée dans des actions de solidarité et de citoyenneté (Fonds de développement local Ideca en 2003, Points Passerelle en septembre 2008, Trophées de la Vie Locale en 2009, abondement sociétaire en 2009)
Elle a voulu conforter son engagement sociétal, donner plus de cohérence à ses soutiens, dans le cadre d'une politique d'engagement pour le territoire.
Sa nouvelle fondation, qui a vu le jour au printemps 2014, rend plus lisible l'ensemble des ressources allouées au mécénat via notamment le fonds « cartes sociétaires ».
Elle est sous l'égide de la Fondation de France afin de bénéficier de sa notoriété et de son savoir-faire. La Fondation de France apporte aussi d'emblée le bénéfice du statut d'utilité publique, l'autorité et la rigueur de son statut.

Ses domaines d'intervention

La Fondation peut intervenir en soutien, à la fois ponctuellement et dans la durée à des projets de nature très diverses, dans les domaines culturel, social, environnemental, économique, éducatif, de la recherche au travers d'aides à des personnes ou à des structures.
Elle est pilotée par un comité exécutif composé de huit membres dont trois personnalités extérieures.
L'ensemble des sommes issues de l'abondement sociétaire est dédié désormais aux projets soutenus par la Fondation.

En 2015, elle envisage de lancer un appel à projet.

<u>Quelques exemples de projets soutenus en 2014 :</u>

- Océanopolis, accompagnement de l'exposition internationale CYCLOPS,
- Le Musée de la Faïence de Quimper, accompagnement d'expositions pour valoriser le patrimoine Quimpérois,

- Le Fourneau pour promouvoir l'animation du territoire par des spectacles de grande qualité et gratuits,
- Mémoires des Esclavages, pour aider à la réalisation d'une structure dédiée aux victimes de tous les esclavages,
- Au sein d'EXPLORE, COMBIOS, biomatériaux composites, programme de recherches pour introduire les matériaux issus de l'agriculture dans le domaine des composites.

V.2 – Prévention et accompagnement des personnes fragilisées

V.2.a Les Points Passerelle

Créé en septembre 2008, Point Passerelle est donc opérationnel depuis plus de 6 ans.

Ce service d'accueil et de médiation fondé sur la confiance et l'écoute, permet aux personnes touchées par un accident de la vie (chômage, divorce, maladie, décès) de s'exprimer sur leurs problèmes, d'être conseillées afin de trouver des solutions efficaces et accompagnées afin de repartir d'un bon pied.

Grâce à la contribution des agences, des conseillers et des élus en 6 ans les 2 Points Passerelle ont reçu 2500 dossiers et remis en selle 800 familles. Au total en 6 ans, 2,5 M€ ont été alloués sous forme d'aides directes ou, majoritairement, d'avances remboursables.

Véritable « Indicateur de citoyenneté » et de la mobilisation de nos équipes, en 2014, via notamment, la création d'un réseau de 60 référents dans les agences et la mise en place d'un meilleur suivi, les entrées de dossiers ont connu une hausse de 26%.

Pour renforcer ce dispositif d'aide et d'accompagnement solidaire, Point Passerelle, après EDF et GDF-SUEZ en 2013, a continué en 2014, à étayer son réseau de partenaires auprès des organismes sociaux (CCAS, Acteurs du logement social, Associations d'Insertion).

Les Points Passerelle en chiffre c'est :

		2011	2012	2013	2014
Point Passerelle	Nombre de dossiers reçus	359	384	400	471
	Aides engagées (€)	387 000	437 000	443 000	456 000

V.2.b Le microcrédit social

Ce dispositif solidaire réservé aux clients n'ayant pas accès au financement classique s'inscrit dans une logique d'aide et peut être une solution pour rebondir dans la vie.

Pour les personnes en risque d'exclusion du système bancaire, un prêt de ce type peut sauver l'emploi, réparer la voiture ou rééquiper le logement.

Ces emprunteurs sont particulièrement attachés à justifier la confiance qui leur est faite, rares sont les prêts dont le remboursement n'est pas assuré.

Depuis 2011, ce sont 260 prêts qui ont été consentis par le Crédit Agricole du Finistère. En 2014, 92 nouveaux prêts (près du double de l'an passé) ont été réalisés pour 250 K€, L'encours actuel des micros crédit s'élève à 330 K€. La sensibilisation effectuée auprès des référents en agence explique pour une assez large part cette montée en puissance.

	2012	2013	2014
Nouveaux prêts (en nombre)	36	54	92
Montant nouveaux prêts	102 (K€)	146 (K€)	247 (K€)

Ces prêts bénéficient d'une garantie du Fonds de Cohésion Sociale et d'un accompagnement personnalisé par un membre d'une association proche du Crédit Agricole, constituée de retraités et d'administrateurs de Caisses Locales, l'association Tandem.

V.2.c Les clients fragiles

Conformément au décret sur la clientèle dite « fragile », la Caisse Régionale a mis en place un suivi particulier et une offre adaptée pour ces clients afin de limiter leurs frais de dysfonctionnement.

Des catégories de clients en situation de fragilité (surendettement, droit au compte, clients en contentieux) ont été mises dans ce portefeuille de clientèle fragile. Ce processus qui vient d'être rénové, fait bénéficier cette clientèle de mesures particulières telles que réduction des frais de dysfonctionnements et maîtrise des moyens de paiements.

V.3 – Banque présente sur tout le territoire

Avec son réseau d'agences :

- 118 points vente
- 4 agences entreprises
- 2 plateformes téléphoniques
- 236 Points Verts
- 325 automates bancaires

Le Crédit Agricole du Finistère démontre sa volonté d'accompagner tous ses clients en répondant au principe qui fait sa force et sa valeur : la proximité. Il confirme ainsi son choix déterminé à maintenir son ancrage sur le territoire. La répartition équilibrée de ses salariés par zone géographique sur le Finistère atteste de cette volonté. *(Voir tableau ci-dessous)*

Salariés par zone géographique (données au 31/12/2014)	
AVEN LAITA	58
CENTRE FINISTERE	52
COTE DES LEGENDES	81
BREST	127
DOUARNENEZ AULNE PRESQU'ILE	52
ELORN-MORLAIX	113
IROISE ABERS	67
PAYS BIGOUDEN CAP SIZUN	63
QUIMPER	692
	1305

Grâce à ce réseau les clients peuvent choisir la relation la mieux adaptée à leurs besoins.

V.4 – Relations avec les parties prenantes externes - Acteurs économiques et institutionnels

Le Crédit Agricole du Finistère a continué en 2015 à entretenir et enrichir ses liens avec les décideurs finistériens et les instances et organisations représentatives.

- Produit en Bretagne
- La chambre d'agriculture
- Les chambres de commerce et d'industrie, de BREST, QUIMPER, MORLAIX,
- Les technopoles de Brest et Quimper,
- L'Ifremer,
- Le club Finistère développement durable
- Investir en Finistère
- La Chambre des métiers et de l'artisanat
- La Chambre Régionale d'Economie Sociale et Solidaire

Il contribue, via ces instances, à valoriser la région, le département, pour peser et faire valoir leurs droits, leurs attentes, auprès des décideurs, nationaux notamment.
Il marque ainsi sa solidarité historique et indéfectible avec l'ensemble de son tissu économique et social.

6 NOTRE RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

L'engagement de la Caisse Régionale sur son territoire se traduit aussi, concrètement, dans les orientations et les pratiques de sa politique environnementale et en anticipation des changements climatiques. Elle recherche, d'une part, une meilleure maîtrise de son bilan carbone par la réduction de ses impacts directs (énergie, papiers, déplacements…). Elle s'emploie, d'autre part, à proposer les financements pour l'amélioration de l'habitat et développe avec les caisses bretonnes une filière Economie de l'Environnement pour le financement des énergies renouvelables.

VI.1 – Consommation de papier

	2012		2013		2014	
	Feuilles	TéquCO2	Feuille	TéquCO2	Feuille	TéquCo2
Papier A4	22 500 000	149	18 647 500	123	19 052 500	126

En 2014, les achats de papier ont légèrement augmenté (+ 2.17%) malgré un début de déploiement de la SEA (signature électronique en agence). Notre consommation de papier fera l'objet d'une surveillance particulière pour obtenir une diminution de 10% en 2015. Il fait partie des objectifs fixés en 2015 par le service en charge des achats, il est intégré aux objectifs du projet de pilotage de notre démarche RSE FReD29.

La Caisse Régionale a décidé fin 2014, malgré le surcoût induit, d'effectuer ses commandes de papier en papier vert recyclé. C'est une évolution remarquable, très concrète, témoignage de son engagement environnemental.

Des actions spécifiques ont été engagées en 2014 sur les courriers avec tous les services concernés pour identifier les courriers pouvant être dématérialisés ainsi que toute mesure tendant à une diminution du papier (ex courrier recto verso à la place de recto seul…) sur la base des bonnes pratiques des autres CR.

Début 2015, des actions vont être entreprises pour promouvoir le e-relevé et générer ainsi une diminution des relevés papiers.

TAXE ECO FOLIO

En 2014, l'éco-contribution du Crédit Agricole du Finistère s'est élevée à 7 milliers d'euros contre 6 milliers d'euros en 2013 pour environ 116 tonnes de papier soit 20 tonnes plus qu'en 2013.

	2011	2012	2013	2014
Taxe éco folio (€)	4 375 €	5 323 €	5 774 €	7238 €
Tonnes	94	93	96	116

L'évolution constatée sur 2014 provient de la prise en compte de certaines catégories d'imprimés jusqu'à présent exclues et d'une augmentation des mailings en lien avec l'activité commerciale.

VI.2 – Consommation d'énergie directe

La Caisse poursuit ses efforts pour maîtriser et réduire ses consommations d'énergie. Elle a réalisé, et poursuit un vaste programme, de nouveaux investissements au siège comme dans les agences pour y parvenir.

Au siège, la rénovation des bâtiments se poursuit.

- La rénovation de plusieurs plateaux a été l'occasion de réaliser l'étanchéité des toits terrasses, de changer les ouvrants et d'isoler le bâtiment.
- En complément, en vue de préparer l'installation future des panneaux solaires. les derniers ouvrants ont été remplacés, l'étanchéité d'un bâtiment a été réalisée. Ce projet est soutenu par l'ADEME qui lui a délivré un avis favorable.
- De plus, le changement et le remplacement des chaudières et des groupes froids a permis d'améliorer sensiblement la performance énergétique de la Caisse Régionale. Le démontage d'anciennes climatisations a complété le dispositif.

Dans les agences,

- Deux natures d'interventions ayant une incidence sur nos consommations énergétiques sont à noter :
  - Le changement de chaudières dans 5 Directions d'Agence,
  - Les travaux d'isolation (ouvrants et toits terrasses) dans 15 Directions d'Agence,
- Des études ont été menées en 2014 sur notre agence de Briec afin de permettre une rénovation globale de l'agence (étanchéité, isolation, ouvrants). Les travaux ont commencé en décembre 2014.
- Des études, dans le même ordre d'idée sont menées sur notre agence de Crozon.
- Enfin des dossiers ont été déposés, à nouveau pour l'obtention de CEE. Un avis favorable vient de nous être notifié.

		2012		2013		2014	
		Consommations	**TéquCO2**	**Consommations**	**TéquCO2**	**Consommations**	**TéquCO2**
Fioul (KWh)	Siège	389 136	117	316 778 En litre 32252	95	299 990 En litre 29 999	90
	Réseau	765 199	230	997 754 En litre 101584	299	723 470 En litre 72 347	217
	Total	**1 154 336**	**346**	**1 314 532 En litre 133 836**	**394**	**1 023 460 En litre 102 346**	**307**
Gaz (KWh)	Siège	1 874 729	487	1 729 127	409	1 250 619	296
	Réseau	997 787	259	1 274 713	301	1 211 625	286
	Total	**2 872 516**	**746**	**3 003 840**	**710**	**2 462 244**	**582**
Electricité (KWh)	Siège	2 661 849	224	2 850 554	240	1 994 100	168
	Réseau	4 107 022	346	4 178 172	352	3 702 318	312
	Total	**6 768 871**	**570**	**7 028 726**	**592**	**5 696 418**	**480**
Global		**11 016 299**	**1 659**	**11 347 098**	**1 696**	**9 192 122**	**1369**

VI.3 – Consommation d'eau

		2012		2013		2014	
		Consommations	Coût (€)	Consommations	Coût (€)	Consommations	Coût (€)
Eau (m3)	Siège	4 441	8 617	2 588	8 325	2 884	9 488
	Réseau	5 991	28 070	5 999	27 567	5 003	27 872
	Total	**10 432**	**36 687**	**8 587**	**35 892**	**7 887**	**37 360**

La baisse de la consommation d'eau se poursuit avec une diminution de 24% par rapport à la consommation de 2012.
Elles sont le résultat des actions engagées au fil des dernières années : changement des ventilo convecteurs, changement des chaudières, modification des sanitaires à l'occasion de la réfection des plateaux, actions spécifiques sur les fuites.
Ces actions se poursuivront en 2015 par des travaux à venir sur les groupe froids et à l'occasion des travaux prévus entre 2015 et 2020 tant au siège que dans les agences les plus consommatrices.

VI.4 – Déplacements professionnels

VI.4.a Déplacements en voiture

	2012		2013		2014	
	Kilomètres	Téqu/CO2	Kilomètres	Téqu/CO2	Kilomètres	Téqu/CO2
Véhicules parc	857 709	220	886793	227	794 749	203
Véhicules personnels (Déplacements professionnels)	1 864 041	477	1 342 308	343	1 360 658	348
Blue car			15141	0	10540	0
Global	**2 721 750**	**697**	**2 244 242**	**570**	**2 165 947**	**551**

La baisse du kilométrage des véhicules du parc cette année est à nouveau bien réelle (- 80000km, 2 fois le tour de la terre). Les sensibilisations diverses, la promotion du co-voiturage, la multiplication des audio conférences, des visio conférences limitant le nombre de déplacements en sont les principales causes.

Les 5 Blue Cars mises en service en janvier 2013 ont pris leur place dans le paysage de l'entreprise. Toutefois avec 10540km et 12.5% des réservations de notre parc de véhicules elles ne prennent pas toute leur part. Dans l'objectif d'en banaliser l'usage, la décision a été prise d'en ouvrir l'utilisation à des déplacements non exclusivement professionnels en 2015.

Elles contribuent à réduire nos émissions directes et continuent à participer à la prise de conscience environnementale des salariés de l'entreprise.

Le kilométrage effectué par les Blue car a diminué du fait d'une utilisation désormais quasi exclusive sur les parcours urbains ou petits parcours ;

Chaque service cherchant à rationaliser et à réduire ses déplacements, la maitrise des déplacements est consolidée par l'utilisation importante de la visioconférence. Elle poursuit en effet sa croissance et

s'inscrit désormais dans les pratiques courantes de l'entreprise, épargnant des milliers de km de déplacement (gain de temps, de sécurité, de co2 et de coût).

Année	2013	2014
Réservations	1424	1591
Heures de visioconférence	2707	2962

VI.4.b Déplacements en train et en avion

	2012		2013		2014	
	KM	TEQ/CO2	KM	TEQ/CO2	KM	TEQ/CO2
Avion	460679	90,46	505586	83,69	347047	65,06
Train	191577	8,05	163169	50,87	205559	5,461
Total	**652256**	**98,51**	**668755**	**88,78**	**561606**	**70,52**

En 2013, de nombreux voyages antillais masquaient une baisse conséquente des déplacements courts en avion, elle est confirmée en 2014. La tendance est donc bien réellement à limiter les déplacements, surtout vers Paris et nos instances nationales, en avion en particulier, déplacements compensés en partie par le train, moins émissif.

La poursuite de la montée en puissance des réunions en audio et visio conférences est un excellent indicateur d'un changement culturel notable de nos modes de travail et de leurs effets induits en termes de temps gagné, de confort de travail, de sécurité, d'économie de charges et d'émission de CO2.

VI.4 – Masse totale des déchets, par types et par mode de traitement

		2012		2013		2014	
		Tonnes	**TéquCO2**	**Tonnes**	**TéquCO2**	**Tonnes**	**TéquCO2**
Déchets (Tonnes)	Papier	93	3,08	107	3,53	90.4	2.98
	Autres	60	21,54	34	12,14	44.7	15.96
	Total	**154**	**24,62**	**141**	**15,67**	**135.1**	**18.94**

La baisse des déchets se poursuit en 2014. Au niveau du siège, de nombreux déménagements internes ont généré une recrudescence des déchets autres

Le tri des papiers dans l'ensemble des services et agences est en place depuis de nombreuses années, elle est doublée par une récupération des consommables informatiques. Poursuivant sa démarche, début 2014 la Caisse a organisé au siège la récupération d'ampoules et de lampes. Prises en charge par notre fournisseur FIDUCIAL, ce dernier en assure le recyclage.

VI.6 – Comparaison des émissions de CO2 2011/2014

Emission de CO2	2012	2013	2014
Energies	1663	1696	1369
Papier A4	149	123	126
Déplacements	795	659	622
Déchets	25	16	19
Total	**2632**	**2494**	**2136**

Un bilan carbone sera réalisé en 2015 pour vérifier et mesurer précisément l'impact des nombreuses implications de la Caisse Régional dans cette démarche.

L'objectif fixé en 2012 de réduire de 15% les émissions de CO2 à l'horizon 2014 a été atteint. Avec plus de 18% de réduction des émissions, la Caisse Régionale montre son intérêt pour la préservation de l'environnement.

Ce processus à long terme continu avec des actions engagées sur les énergies (travaux d'isolation agences, rénovation du siège, chaudières), la consommation de papiers (recto verso, SEA), les déplacements (covoiturage, Visio conférence, Blue-cars, diminution des trajets en avion), portent leurs fruits.

VI.7 - Sous-traitance et politique d'achat.

La caisse régionale a initié en 2014 la réorganisation de son processus achat.

Elle s'est fixée pour objectif en 2015 de mettre en place une politique d'achat et de suivre l'application des règles établies pour le choix des fournisseurs.

Elle projette notamment d'élaborer une charte acheteur et de la faire signer par tous les acheteurs de l'entreprise.

VI.8 – Produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental

VI.7.a Carte Environnement

Objet symbolique de la relation d'une banque à ses clients le groupe Crédit Agricole s'est engagé dans une démarche à la fois responsable et innovante sur le produit carte,

Ce dispositif, dont la mise en œuvre est progressive depuis le printemps 2014 prévoit :

- **la récupération des cartes échues et leur recyclage** : la caisse régionale a engagé cette démarche de récupération et de recyclage des cartes périmées en avril 2014. Sont concernés en particulier les métaux rares contenus dans la puce électronique, valorisés en produits semi-finis pour l'industrie ou la joaillerie. 20000 cartes ont ainsi été récupérées en 2014.

- **le remplacement progressif** du parc de cartes en PVC par un nouveau support alternatif en matériau végétal à base d'amidon de maïs dite carte environnement : sa diffusion est encore limitée car le procédé ne s'applique qu'aux cartes non embossées (maestro). Toutefois ce sont déjà 23000 cartes PLA qui ont été commandées en 2014.

VI.7.b Logement

Prêts Economie d'Energie : la Caisse Régionale a financé la réalisation de travaux d'économie d'énergie (panneaux solaires, chaudières bois, isolation des murs), à hauteur de 2,85 millions d'euros, soit 328 projets responsables en 2014.

	2012		2013		2014	
	Nombre	Montant réalisé (Millions d'€)	Nombre	Montant réalisé (Millions d'€)	Nombre	Montant réalisé (Millions d'€)
Prêt Economie d'Energie (PEE)	642	10,9	449	4,439	328	2,85

En 2014, certains de nos clients ont différé leurs projets du fait d'une incertitude sur la mise en place de la nouvelle réglementation concernant les Eco prêts à taux zéro, avec notamment la certification RGE (Reconnu Garant de l'environnement) des artisans.

Eco Prêt à Taux Zéro : 365 projets ont été soutenus pour 5.15 millions d'euros. Ils ont permis aux clients propriétaires de résidences principales de bénéficier d'un financement sans intérêt, tout en réalisant des travaux visant à réduire leur consommation d'énergie (isolation thermique, toiture, fenêtres, murs extérieurs…).

	2012		2013		2014	
	Nombre	Montant réalisé (Millions d'€)	Nombre	Montant réalisé (Millions d'€)	Nombre	Montant réalisé (Millions d'€)
Eco Prêt à Taux Zéro (ECO PTZ)	373	6	473	7,953	365	5,15

Le contexte économique fragile a pesé sur le marché de l'habitat en 2014 avec un recul des transactions immobilières. Le secteur de la rénovation énergétique des logements a suivi cette tendance.

VI.7.c Epargne

En 2014 le nombre de LDD a légèrement baissé, l'encours, en revanche, a augmenté de 7,8% (/2012) pour atteindre 684.7 M€.

2012		2013		2014	
Nombre	Encours (Millions d'€)	Nombre	Encours (Millions d'€)	Nombre	Encours (Millions d'€)

Livret Développement Durable (LDD)	151 378	635	150 191	681,4	148 838	684.7

VI.7.d Suivi des investissements des énergies renouvelables

Bretagne
ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT

Les Caisses Bretonnes ont créé en 2012 une filière spécifique Economie de l'Environnement destinée à « accompagner le territoire, à animer les partenariats sur la question des énergies renouvelables et à structurer la politique d'intervention du Crédit Agricole dans ce domaine ».

1) *Activité et résultats 2014*

L'année 2014 est marquée par la montée en puissance de l'activité avec une forte demande pour l'accompagnement de projets en méthanisation et cogénération. Ainsi, 121 rendez-vous ont été réalisés sur les 4 CRB (+ 53% par rapport à 2013).Les CR 22 et 29 comptabilisent 60% des RDV, reflet d'une dynamique de projets en cogénération.
Sur l'année, 42 nouveaux projets sont rentrés en étude contre 38 en 2013 avec un fléchissement des nouveaux projets de méthanisation (20 vs 28 en 2013) au profit des projets de cogénération (17 vs 7 en 2013).

	stock projets 31/12/2013	projets 2014	nouveaux projets 2104	stock projets 31/12/2014	évolution 2014 Nb projets
Méthanisation	29	11	20	**38**	9
Photovoltaïque	0	3	5	3	3
Cogénération	3	5	17	14	11
Eolien	0				0
TOTAL	**32**	**19**	**42**	**55**	**23**
CR 22	7	5	13	15	8
CR 29	16	**6**	12	**22**	6
CR 35	3	3	12	12	9
CR 56	6	5	5	6	0
TOTAL	**32**	**19**	**42**	**55**	**23**

Concernant les résultats de 2014, ce sont 35 M€ de contrats qui ont été signés et répartis de la façon suivant :

- 5 installations de cogénération qui assurent 30 M€
- 3 unités de méthanisation pour 4.5M€.

Ces investissements sont sources de valeur ajoutée pour nos clients mais également sur le territoire des Caisses Régionales. Plus de 65 emplois seront ainsi créés via l'augmentation des surfaces de serres permises par la mise en place d'une cogénération.

2) *Perspectives 2015*

Les projets en stock à fin 2014 représentent 100 M€ d'investissements potentiels soit une moyenne de 1800k€ par projet. C'est la confirmation du fort potentiel du marché des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique.

La Bretagne s'est emparée depuis plusieurs années de ces sujets et l'on constate que ce secteur constitue une activité économique non négligeable et de nature à créer de l'emploi sur nos territoires. Tout l'enjeu en 2015 pour les caisses régionales du Crédit Agricole Bretagne sera de contribuer encore plus fortement à cette dynamique et donc de transformer ce potentiel en financements de projets de nos clients et prospects.
C'est pourquoi les Caisses Régionales Bretonnes ont décidé de renforcer le pôle de coopération avec la création d'un deuxième poste de chargé d'affaires à l'économie de l'environnement. Outre l'accélération sur l'accompagnement de projet EnR, la feuille de route comprend une investigation sur la thématique de l'efficacité énergétique qui faisait déjà partie du dossier lors de la création de l'activité en 2012.
L'objectif est de pouvoir établir une stratégie et un positionnement des CRB sur ce nouveau besoin de nos clients dans un contexte où les décrets d'application de la loi sur la transition énergétique sont prévus pour 2015.

ANNEXES

Note méthologique :

Périmètre de reporting

La collecte et le traitement des informations repose sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole du Finistère et prend en compte le périmètre des comptes consolidés de la Caisse Régionale de Crédit Agricole du Finistère et des Caisses Locales affilées.

Exercice de reporting :

La période relatée couvre l'exercice du 1er janvier au 31 décembre 2014.

Informations non reportées

Promotion et respect des stipulations et conventions fondamentales de l'OIT relatives à l'élimination du travail forcé ou obligatoire, à l'abolition effective du travail des enfants, au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession.
Le Crédit Agricole du Finistère exerce ses activités en France et respecte les obligations réglementaires en vigueur. Les activités de la Caisse Régionale sont exercées en complet respect des droits fondamentaux attachés à la personne humaine.
Elle n'est pas concernée pas le travail forcé ou obligatoire ni par le travail des enfants. Concernant la liberté d'association et le droit de négociation collective et l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, les actions menées en la matière sont traitées dans la section relative aux informations sociales (Domaine 4). La question des relations avec ses fournisseurs et sous-traitants est abordée au Domaine 6.

La fréquence et le niveau de gravité relatifs aux accidents du travail ne sont pas reportés, ces données sont non significatives et peu pertinentes par rapport à la situation et l'activité directe de l'entreprise.
Le Crédit Agricole du Finistère précise qu'il n'a constitué aucune provision ou garantie pour risques en matière d'environnement. La nature de son activité ne l'expose pas directement aux questions de l'utilisation des sols et à la prise de mesures spécifiques pour la protection de la biodiversité.
Les questions relatives aux possibles nuisances liées à l'éclairage et au bruit sont prises en compte dans la politique de prévention des risques professionnels.

Nos actions en synthèse et leur concordance avec les référentiels

La gouvernance coopérative et mutualiste

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2014	ref GRI	ref Décret	ref ISO 26000
Message du Président et du Directeur général		1.2	6.2	
Droit de vote / Assemblées générales de CL	Sociétaires, Administrateurs, Caisses Locales et Régionale, Conseil d'Administration, participe de notre gouvernance sont autant d'atouts pour notre **Banque Coopérative**	LA13; LA11		6.2
Organes de Gouvernance et typologie				
Participation des élus à la vie mutualiste				
Animation de la vie mutualiste - Formation - Informations				
Clients sociétaires reconnus et valorisés				

L'excellence dans la relation avec nos clients

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2014	ref GRI	ref Décret	ref ISO 26000
Banque au service de tous				
Engagements vis-à-vis des clients. Engagements relationnels	Relation clients, Reconnaissance de la fidélité, Service après-vente, Transparence de l'offre, Indice recommandation	PR5 FS15 FS16	3d2, 3b1	6.7.4, 6.7.6, 6.7.3
Pratiques relatives à la satisfaction client. Expertise	7 500 réclamations traitées. Nouveau processus de traitement des réclamations qui responsabilise encore plus les agences et l'unité Ecoute Client.	FS3, FS4	3d2	6.6.3, 6.7.4, 6.7.6
Actions pour prévenir la corruption, Intérêt des clients et sociétaires avant celui de la banque	Formation des vendeurs : E-learning de formation sur la conformité, certification AMF de chaque vendeur, charte de déontologie annexée au règlement intérieur de la Caisse 82% des salariés formés à la LAB-FT	FS 15 SO3 SO2	3d2, 3b1	6.6, 6.6.3, 6.7.4, 6.7.6

La Responsabilité Economique

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2014	ref GRI	ref Décret	ref ISO 26000
Performance économique - Valeur économique directe créée et distribuée	260 Millions d'€ de valeur économique créée et distribuée.	EC1		6.8, 6.8.3 6.8.7, 6.8.9
Résultat Net	Résultat net 63,7 M€	EC1		6.8
Financeur de 1er plan de tous les projets	Encours de prêt par secteur d'activité : Habitat 4,1Md€ Agriculture 1,2Md€ Collectivités locales Entreprises 2.38Md€ Professionnels Artisans 980M€ IDECA 29 : 90 accompagnements, contribution création d'emplois : 105	EC6, EC9		6.6.6, 6.8, 6.8.5 6.8.7
Collecte	La collecte épargne qui s'élève à 12,7 M€	EC1		6.8
Acteur majeur de l'innovation	Déploiement du Pôle Mer	SO1		6.8

Nos pratiques RH et sociales

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2014	ref GRI	ref Décret	ref ISO 26000
Recrutement de façon pérenne des emplois localisés sur le territoire	75 personnes embauchées 1305 CDI 139 CDD et apprentis 144 stagiaires	LA 1, LA 2, LA 12, LA 14, FS 4	1a3, 1a2	6.4.4 6.4.7 6.8.5
Développement de la formation et de la promotion interne des salariés	6% de la masse salariale sont dédiés à la formation 49 heures de formation par salarié	LA 10,LA 11,	1e1, 1e2	6.4 6.4.7

Evaluation et évolution de carrière	95% des salariés ont bénéficié d'un entretien d'appréciation.	LA12	1a3	6.4 6.4.7
Promotion de la diversité	Taux de travailleurs Handicapés 5,80% Unités bénéficiaires 74 Campagne de sensibilisation « ne soyez pas victimes de stéréotypes » pour intégrer et dédramatiser le handicap.	LA12	1f1, 1f2, 1g2	
Accès aux métiers par l'apprentissage et l'alternance	46 apprentis et contrats d'apprentissage			6.4.7
Dialogue social	Sujet majeur : nouvel élan des coopérations bretonnes Accord sur l'intéressement Accord sur le Compte Epargne Temps Accord sur la mobilité Renouvellement de l'accord sur le Don de Congés	LA5	1c1, 1d1	6.4.5
Sensibilisation et des collaborateurs à la RSE	Valeurs de la RSE dans le Projet « Force29 » Magasine 29 & Direct 29 Intranet « Développement Durable » Semaine du handicap très mobilisatrice Réunions d'informations siège et réseau		2a2, 2a3	6.5.1, 6.5.2

Notre responsabilité sociétale sur les territoires

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2014	ref GRI	ref Décret	ref ISO 26000
Soutien aux associations-Animation du territoire	Mécénat et plusieurs partenariats : 1 M€ en 2014. Création de la Fondation Crédit Agricole du Finistère (sous l'égide de la fondation de France)	SO1	3a1	6.8, 6.8.9
Prévention et accompagnement des personnes fragilisées	Points passerelle : **471** dossiers reçus Microcrédit : **92** nouveaux prêts réalisés pour un total de 330 K€ Dispositif clients fragiles	FS 14, EC1	3a2	

Banque présent sur tout le territoire	118 points de vente 4 agences Entreprises 2 plateformes téléphoniques 236 Points Verts & 325 automates bancaires	SO1	3a1	6.8
Relations avec les parties prenantes externes	Parties prenantes externes (CCI, PEB, Chambre des métiers, Chambre de l'agriculture…)	SO1	3a1	6.8

La responsabilité environnementale

Indicateur	Chiffres/Eléments clés 2014	ref GRI	ref Décret	ref ISO 26000
La stratégie environnementale	Objectif 2014 atteint, avec une réduction de plus de 16% des émissions de C02 Remplacement progressif du parc de cartes par un support « alternatif » à base d'amidon de maïs Recyclage des cartes échues Politique de gros travaux au siège	EN 16, EN 18, EC 2		
La maîtrise des consommations	Electricité : baisse de 11% au global / 2012 Gaz : baisse de 14% au global / 2012 Fioul : fioul de 11% au global / 2012 Eau : baisse de 24% au global / 2012 Eco Folio : contribution de 7238 € Déchets : diminution de 12% en global / 2012 Transport : La diminution significative du nombre de kilomètres parcourus (12%) et déploiement des salles de visio conférence 1591 réunions	EN 1, EN 2, EN 3, EN 22, EN 8, EN16, EN18, EN7, FS 8 FS3	2b2, 2c3, 2c1, 2d1, 2a1	6.5.3, 6.5.4, 6.5, 6.75