

RAPPORT DE GESTION

POUR L'EXERCICE 2015

CLOS LE 31 DECEMBRE 2015



Présenté à l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale le
23 mars 2016

PARTIE FINANCIERE

CAISSE REGIONALE De CREDIT AGRICOLE MUTUEL Des COTES-D'ARMOR	1
LE CONTEXTE GENERAL DE L'ANNEE 2015	7
En 2015, des émergents en manque de carburant.....	7
La zone Euro et la France : la croissance revient mais reste insuffisante.....	7
Des politiques monétaires toujours accomodantes	8
En Côtes d'Armor	8
1- L'ACTIVITE DE LA CAISSE REGIONALE	10
1.1. La collecte (En millions d'euros).....	10
1.2. Les crédits (En millions d'euros)	11
2 - LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE	12
3 - LES CHANGEMENTS DE METHODES COMPTABLES ET DE PRESENTATION DES COMPTES PAR RAPPORT A L'EXERCICE PRECEDENT	13
4 - LES COMPTES SOCIAUX DE LA CAISSE REGIONALE AU 31 DECEMBRE 2015	15
4.1. Le bilan social	15
4.2. Le compte de résultat social (l'évolution des postes ci-dessous s'appuie sur le compte de résultat analytique)	17
4.3. Le produit net bancaire.....	18
4.4. Le résultat brut d'exploitation	19
4.5. LE résultat de l'exercice	19
5 - LES COMPTES CONSOLIDES DE LA CAISSE REGIONALE AU 31 DECEMBRE 2014	20
5.1. Le bilan consolidé.....	20
5.2. Le résultat consolidé	22
6- DISTRIBUTION DES CAISSES LOCALES (PARTS SOCIALES) ET DE LA CAISSE REGIONALE (CCA ET PARTS SOCIALES)	23
7- LE SUIVI ET LE CONTROLE DES RISQUES	24
7.1 le Risque de crédit.....	25
7.1.1. Objectifs et politique.....	25
7.1.2. Gestion du risque crédit.....	25
7.1.3. Exposition et concentration.....	41
7.1.4. Diversification du portefeuille et qualité des encours.....	43

7.1.5. Le Risque Pays.....	45
7.2. Les Risques de marché.....	45
7.2.1. Objectifs et politique.....	45
7.2.2. Gestion du risque.....	46
7.2.3. Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché	48
7.2.4. Exposition.....	50
7.2.5. Les Risques actions	50
7-3 la Gestion de bilan	51
7-3-1 Le risque de taux d'intérêt global.....	51
7-3-2 Le Risque de change	54
7-3-3 Le Risque de liquidité et de financement.....	55
7-3-4 la Politique de couverture	59
7-4 LES Risques opérationnels	59
7-4-1 Objectifs et politique	60
7-4-2 Gestion du risque : organisation, dispositif de surveillance.....	60
7-4-3 Méthodologie	61
7-4-4 Exposition	62
7-4-5 Assurance et couverture des risques opérationnels.....	63
7-5 les Risques de non-conformité	63
8 – LES RESULTATS FINANCIERS SUR LES 5 DERNIERES ANNEES (NORMES FRANÇAISES).....	64
9 – LES PRISES DE PARTICIPATION 2015	64
10 – PROPOSITION D’AFFECTATION DU RESULTAT 2015	65
11 - LES EVENEMENTS POST CLOTURE	65
12 – MANDATS ET FONCTIONS DES REPRESENTANTS DE LA CAISSE REGIONALE.....	65
13 - LES PERSPECTIVES 2016.....	67
13.1. 2016 : ni tout à fait la meme, ni tout a fait une autre	67
13.2. LE Département des Côtes d'Armor	70
INTRODUCTION	71
La démarche RSE de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor	71
Les faits marquants de l'année 2015	71

1. GOUVERNANCE COOPERATIVE DE LA CAISSE REGIONALE DES COTES D'ARMOR.....	72
1.1. Au niveau de la Caisse Régionale.....	72
1.2. Sociétariat et Caisses locales	73
2. PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU TERRITOIRE.....	75
2.1. Collecte de l'épargne pour financer l'économie locale	75
2.2. Partenaire historique du monde agricole.....	75
2.2.1. L'agriculture Conventionnelle.....	75
2.2.2. L'agriculture biologique	76
2.2.3. La filière Métiers de la Mer.....	76
2.3. L'accession à la propriété.....	77
2.4. Accompagnement des entreprises dans leurs projets de développement.....	77
2.5. Financer les artisans et les commerçants.....	78
2.6. CAML, la valeur ajoutée du double regard.....	78
2.7. Soutien à la création d'entreprise.....	78
2.7.1. Les oscars des Entreprises	79
2.7.2. Le village de l'innovation	79
2.7.3. Les cafés de la Création.....	79
2.7.4. Les Boutiques Starters	80
2.8. Place de l'ISR dans la gestion d'actifs	80
3. ETRE UTILE AU TERRITOIRE.....	81
3.1. Créateur de valeur sur le territoire.....	81
3.2. Les engagements mutualistes.....	81
3.3. Mécénat et partenariat.....	82
3.4. Les initiatives locales.....	82
3.5. Inclusion bancaire et sociale	83
3.6. Acteur de la création d'emplois sur le département.....	84
3.6.1. Le crédit Agricole des Côtes d'Armor, initiateur du projet JOBEO 22	84
3.6.2. Le fonds Envie d'Entreprendre	84
3.6.3. Des conventions de revitalisation toujours actives	84

3.7.	Dialogue Parties Prenantes.....	85
3.8.	Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor, assureur engagé.....	85
4.	METTRE L'INTERET ET LA SATISFACTION DES CLIENTS AU CŒUR DE NOS PREOCCUPATIONS	86
4.1.	Engagements relationnels et la relation RC 2.0.....	86
4.2.	Implantation et couverture du territoire.....	87
4.3.	L'accessibilité via la Banque Multi Canal de proximité.....	87
4.4.	L'organisation distributive	88
4.5.	L'écoute client et la gestion des réclamations.....	88
4.5.1.	Ecoute Client	88
4.5.2.	Gestion des réclamations.....	89
4.6.	Dispositifs réglementaires relatifs à la compréhension financière et la transparence des produits et services.....	90
4.7.	Prévention de la corruption et sécurité financière.....	90
5.	RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE	92
5.1.	Economie de l'environnement, la CR 22 réaffirme son leadership	92
5.1.1.	Rénovation énergétique, mise en marché de la gamme ORIZON	92
5.1.2.	Les Caisses Régionales du Crédit Agricole, parties prenantes des PLRH	92
5.1.3.	Financement des énergies renouvelables	93
5.2.	Piloter l'efficacité énergétique et environnementale au siège et dans le réseau.....	94
5.2.1.	Actualisation du bilan carbone de la Caisse Régionale.....	94
5.2.2.	Les consommations énergétiques de la Caisse Régionale.....	95
5.2.3.	Les déplacements professionnels	95
5.2.4.	Dématérialisation et consommation papier et consommable	97
5.2.5.	Consommation d'eau.....	97
5.2.6.	Gestion des déchets.....	98
5.2.7.	La carte environnement du Crédit Agricole.....	99
6.	RESPONSABILITE SOCIALE.....	100
6.1.	Employeur majeur du territoire.....	100
6.2.	Rémunération et évolution de carrière	101
6.3.	Diversité et lutte contre les discriminations.....	101

6.3.1.	Egalité professionnelle homme-femme.....	102
6.3.2.	Emploi des personnes handicapées.....	102
6.4.	Formation des collaborateurs.....	102
6.5.	Organisation du travail.....	103
6.6.	Santé et Sécurité au travail et bien-être au travail.....	104
6.7.	Dialogue social	104

PARTIE FINANCIERE

LE CONTEXTE GENERAL DE L'ANNEE 2015

EN 2015, DES EMERGENTS EN MANQUE DE CARBURANT

Marquée par le net ralentissement des zones émergentes et de l'accélération des économies avancées, la croissance de l'année 2014 avait déçu au regard des stimulants alors en vigueur. Déception et redistribution qualifient également le bilan de la croissance économique mondiale pour l'année 2015, en allant même un cran plus loin.

Baisse du prix du pétrole : un stimulant à faible rendement apparent :

Au regard de l'impulsion que promettait la chute du cours du baril de pétrole, le rendement apparent en termes de croissance est faible sinon inexistant. Le rythme de la croissance mondiale est même inférieur en 2015 (3%) à 2014 (3.3%).

Résilience des économies avancées, déception du côté des émergents :

A nouveau la déception est principalement venue des économies émergentes, certaines traversant même une profonde récession (Brésil, Russie). Si les économies avancées ont fait preuve de résilience, leur croissance n'a pas accéléré, voire a décéléré courant 2015, notamment en zone Euro aux prises avec le feuilleton grec. Au total en fin d'année, l'écart de croissance entre pays de l'OCDE et émergents est le plus faible observé depuis 15 ans.

La chine a donné le « la » sur les marchés financiers :

Les soubresauts de la nouvelle première puissance économique mondiale ont donné le tempo des mouvements sur les marchés, qu'il s'agisse des marchés boursiers, de taux ou de matières premières. Si les inquiétudes sur la croissance et le système financier chinois se sont un peu atténués, elles ne sont pas dissipées comme en témoigne le nouveau décrochage des bourses asiatiques en ce début d'année 2016.

LA ZONE EURO ET LA FRANCE : LA CROISSANCE REVIENT MAIS RESTE INSUFFISANTE

Huit années après l'explosion de la crise des crédits hypothécaires américains ayant déclenché la crise globale actuelle, plusieurs signaux positifs semblent confirmer la reprise économique esquissée en Zone euro dès 2014. En effet, cette zone économique a bénéficié en 2015, de la conjonction de phénomènes économiques particulièrement favorables, ayant permis d'amplifier la dynamique en cours. Toutefois, il convient également de souligner que de nombreux éléments viennent relativiser cette reprise économique largement due à des phénomènes économiques conjoncturels exogènes. Ainsi, la pérennité de cette reprise demeure largement conditionnée.

Concernant la France, la croissance du PIB a été légèrement positive en France au 4^e trimestre 2015. Elle a été soutenue par les contributions positives des variations de stocks et de la demande intérieure, mais freinée par celle négative du commerce extérieur. La croissance atteint 1,1% en moyenne annuelle en 2015. Malgré le fait qu'elle soit positive, son rythme est décevant compte tenu du caractère favorable

de l'environnement. La baisse du prix du pétrole, le repli de l'euro et le recul des taux d'intérêt ont largement soutenu l'activité en 2015.

Ce début d'embellie n'a pas suffi à enclencher une baisse du chômage. Et la France reste à la traîne, les autres grands pays européens ayant enregistré des expansions bien plus soutenues.

En tout cas, l'économie française a résisté au terrorisme. En effet, les attentats de Novembre ont affecté la consommation des ménages, mais ces effets négatifs sont restés localisés à quelques secteurs précis comme l'hébergement et la restauration, et ne seront probablement que temporaires. En 2015, la consommation a tiré la croissance française, la baisse du prix du pétrole boostant le pouvoir d'achat des ménages. Et l'investissement des entreprises, dynamique sur les trois premiers mois de l'année, a donné des signes encourageants. C'est la clef pour l'économie française cette année. La progression de l'activité en 2015 s'explique en effet aux deux tiers par des facteurs extérieurs, comme la baisse du prix du pétrole, la politique ultra accommodante de la Banque Centrale Européenne, et la dépréciation de l'Euro. Il faut un moteur interne, sans quoi la performance 2015 sera un rebond sans lendemain.

DES POLITIQUES MONETAIRES TOUJOURS ACCOMODANTES

Les banques centrales via leurs politiques accommodantes ont largement soutenu les marchés financiers. Les investisseurs ont conservé un appétit pour le risque et les prix de nombreux actifs ont atteint de nouveaux sommets. Les rendements obligataires, quant à eux, ont continué à reculer. Dans certains pays, les rendements nominaux, phénomène inédit, sont même passés en territoire négatif, en raison non seulement des primes d'échéance, mais également de la révision à la baisse des taux directeurs attendus. Dans le même temps, les signes de fragilité des marchés se sont manifestés : l'accès de volatilité, l'assèchement de la liquidité, ainsi que les anticipations de divergence toujours plus grande des politiques monétaires entre l'Europe et les Etats Unis ont été à l'origine de fluctuations importantes.

EN COTES D'ARMOR

L'évolution contrastée des indicateurs costarmoricaux s'inscrit dans le contexte économique d'un début de reprise constaté au niveau national et qui nécessite de se confirmer.

La consommation des ménages semble être le facteur majeur qui illustre la reprise de la croissance. En effet sur les 9 premiers mois de l'année, il est constaté une progression de la TVA collectée de 11%. Indicateur auquel nous pouvons rajouter l'augmentation de l'encours des crédits à l'habitat (+8.6%), l'augmentation de l'encours de crédits à la consommation après 3 années de baisse et enfin une évolution positive de 0.9% du nombre d'immatriculation de véhicules de tourisme. Enfin depuis le début de l'année, 2 034 permis de construire ont été délivrés contre 1 934 à un an d'intervalle. Cette progression (+ 2,5 %) intervient après 5 années de recul et permet d'espérer un renversement de tendance au niveau des mises en chantier dans les mois à venir. L'amélioration concerne surtout la construction de logements collectifs (+ 9,3 %). La variation est inférieure à celle constatée sur l'ensemble de la Bretagne (+ 7,6 %) mais tout de même mieux orientée que celle enregistrée sur l'ensemble de la France (- 1 %).

Les clignotants sont également au vert sur le domaine des entreprises avec par exemple une progression de 0.5% du chiffre d'affaires, des exportations (+3.8%) mais aussi des importations (+9.4%) permettant toujours d'afficher un excédent commercial positif (+58M€ sur les 9 premiers mois). Il faut également noter une baisse de 11% des dépôts de bilan.

A contrario, le rythme des créations d'entreprise est toujours en recul et affiche une baisse de 5% notamment du fait de la baisse de la création via les auto- entrepreneurs (-38%) en lien avec les nouvelles dispositions fiscales depuis 2014.

Comme au niveau national, le principal souci reste le taux de chômage, qui lui, continue de progresser et de façon plus importante, +3.6% au niveau départemental, +3.1% au niveau régionale, +2.6% au niveau national.

Au niveau de l'agriculture, en lien avec les difficultés rencontrées par les grandes productions du département, l'investissement en agriculture est en repli du fait de la baisse de leur revenu. En production porcine, la baisse du prix de 12% sur un an et l'arrêt des cotations au Marché du Porc Breton début Octobre ont fragilisé bon nombres d'éleveurs. Après un niveau record de 361.5€/1000l en 2014, le prix du lait est en recul régulier depuis le début de l'année 2015. La moyenne 2015 pourrait se situer entre 305€ et 310€. La tendance risque de se poursuivre jusqu'en 2016 avec d'une part la baisse de la consommation des produits laitiers en France et d'autre part une collecte record dans l'Union Européenne.

Pour terminer sur une note positive, on notera, pour les professionnels du tourisme, un taux d'occupation en hausse pour les campings (+1.8%), tout comme pour les hôtels (+5.1%).

1- L'ACTIVITE DE LA CAISSE REGIONALE

1.1. LA COLLECTE (EN MILLIONS D'EUROS)

Encours au 31/12/2015		Evolution 2015/2014
Encours globaux	10 303	2,7%
Ressources CA.S.A. & CR	6 095	2,6%
Comprenant :		
DAV	1 266	7,2%
EPARGNE	4 829	1,4%
Collecte pour le compte des filiales & tiers	4 209	2,8%
Dont :		
SICAV – FCP et Assimilés	456	0,0%
Epargne Assurance	3753	3,2%

En 2015, la Caisse Régionale a enregistré une nouvelle progression de sa collecte globale de 2,7%. L'évolution est positive sur l'ensemble des compartiments en dehors de celui des valeurs mobilières, qui demeure stable.

Concernant les ressources de bilan (Epargne centralisée Crédit Agricole SA et épargne bilan), nous pouvons noter une progression importante des encours de Dépôts à Vue de 7.2%.

A l'intérieur du compartiment épargne, qui affiche une progression de 1.4%, l'encours des DAT (dépôts à terme) enregistre une baisse de 5.9%, dans un contexte de poursuite de la baisse des taux, rendant ce type de support moins attractif.

Le compartiment épargne Crédit Agricole SA (Epargne Logement, livrets,...) poursuit par contre sa progression puisqu'il affiche une augmentation de 3.2%. Cette évolution a été permise par l'accroissement des encours sur les livrets de 1.2%, tirée par le développement du livret A et du livret de développement durable qui augmentent respectivement de 4% et 2.7%, malgré la baisse du taux de rémunération à 0.75% le 1^{er} Août 2015 de ces produits d'épargne. Le Plan Epargne Logement, au regard de son taux de rémunération attractif, et malgré également la baisse du taux de rémunération pour les nouveaux contrats à 2% à compter du 1^{er} Février 2015, constitue le compartiment qui a enregistré la plus forte hausse avec une augmentation de 8.9% sur l'année civile 2015.

Concernant la collecte tierce, les encours sont également en augmentation de 2.8%, tirés par l'assurance vie qui retrouve des couleurs dans un contexte de baisse des taux de l'épargne bancaire. Dans le même temps, le compartiment SICAV-FCP s'est stabilisé dans un contexte où l'indice CAC 40 a progressé de 8.53%.

1.2. LES CREDITS (EN MILLIONS D'EUROS)

Encours au 31/12/2015		Evolution 2015/2014
Encours globaux	6 640	0,5%
Crédits d'équipement	2 539	-1,09%
Crédits à l'habitat	3 282	1,17%
Crédits de trésorerie et autres	818	6,79%
Structure des encours par agent économique (hors clientèle financière) :		
▪ Particuliers	53,8%	-
▪ Agriculteurs	16,1%	-
▪ Entreprises, Professionnels & Collectivités locales	30,1%	-

Au 31/12/2015, l'encours de crédits géré atteint 6,640 milliards d'euros et connaît une progression de 0,5%, similaire à l'évolution de l'exercice 2014. Cette évolution toujours positive des encours a été permise par des réalisations de 1,240 milliards de nouveaux crédits (yc crédit-bail).

En termes de structure des encours, le marché des particuliers (habitat, crédit à la consommation) représente au 31/12/2015 53.8% des encours.

Les réalisations de crédit en 2015 enregistrent une forte augmentation de 14.1% par rapport en 2014. Ce niveau d'atteinte a été permis principalement par le marché de l'habitat qui représente 50.4% des réalisations. Le montant de ces réalisations enregistre une progression de 30,1% sur l'année dans un contexte d'un retour à la hausse du nombre de permis de construire de 2.5% sur le département, après 5 années de recul. Pour autant la raison majeure de cette progression s'explique par de nombreux rachats de crédits à la concurrence dans un contexte de taux bas.

Les autres marchés qui sont en progression sur l'exercice sont ceux des entreprises (+12%) avec 100.3M€ de nouveaux crédits, de l'agriculture (225.9M€ ; +6.1%) dans un contexte économique difficile, et des prêts à la consommation (92.7M€ ; +1%).

Les autres marchés contribuent également à atteindre ce niveau de réalisations mais à un niveau moindre qu'en 2014. Il s'agit des prêts aux professionnels (143.2M€ ; -1.3%), aux GMS (Grandes et Moyennes Surfaces) (-35.9%) et des prêts aux collectivités publiques (41.2M€ ; -16.5%).

2 - LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

- Comme en 2014 le contexte de baisse des taux sur 2015 a eu des répercussions sur l'activité de la Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor concernant l'activité de crédits habitat avec le réaménagement de nombreux crédits (note 33),
- En parallèle la Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor a continué à optimiser son refinancement en remboursant par anticipation des avances globales auprès de Crédit Agricole SA et a remboursé par anticipation des swaps de macro couverture,
- La Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor a procédé au remplacement de fonds d'OPCVM monétaire (LCR) vers le portefeuille OPCVM obligataire (Finarmor Gestion- Armor fonds dédié – BFT gestion LCR) ce qui a amené la Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor à constater dans son résultat une externalisation de plus-values,
- Mise en œuvre du dispositif européen de résolution des crises bancaires adopté au cours de l'année 2014 qui introduit plusieurs modifications importantes dans la réglementation applicable aux établissements de crédit et notamment la création d'une nouvelle taxe sur le fonds de résolution unique (FRU),
- La Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor a perçu en 2015 un dividende de la société Unexo,
- Garanties spécifiques apportées par les Caisses régionales à Crédit Agricole SA (Switch). Au cours de l'exercice 2015, la valeur globale de mise en équivalence des participations couvertes par le dispositif a respectivement subi une baisse au 30 juin 2015 entraînant un appel de la garantie, puis une hausse au 30 septembre 2015 se matérialisant par un retour total à meilleure fortune. Ainsi, l'indemnité versée au titre du 30 juin 2015 pour un montant de 2.9 millions d'euros a été remboursée par Crédit Agricole SA en intégralité en date du 1er décembre par imputation sur le dépôt de garantie de la Caisse Régionale de Crédit Agricole mutuel des Côtes d'Armor. Cela s'est traduit, dans les comptes de la Caisse Régionale de Crédit Agricole mutuel des Côtes d'Armor, par la comptabilisation en résultat au second trimestre, d'une charge en coût du risque de 2.9 millions d'euros et d'un produit d'impôt à hauteur de 1.09 millions d'euros, et par l'annulation de ces impacts dans les mêmes agrégats du compte de résultat du troisième trimestre.
- Mise en œuvre d'une opération de titrisation true sale :
 - Le 21 octobre 2015, avec l'opération « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 », le Groupe a initié une opération de titrisation portant sur les créances habitat des 39 Caisses régionales. Cette transaction est le premier RMBS réalisé en France par le Groupe avec cession « true sale » des créances habitat.
 - Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par les Caisses régionales au « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » pour un montant de 9,932 milliards d'euros et une souscription le même jour par les établissements ayant cédé les crédits, des titres émis par le FCT pour un montant de 10 milliards d'euros se répartissant en 8,6 milliards d'euros d'obligations senior et 1,4 milliards d'euros de titres subordonnés.

- Dans le cadre de cette titrisation interne au Groupe, la Caisse Régionale de Crédit Agricole mutuel des Côtes d'Armor a cédé, à l'origine, un portefeuille de crédits habitat pour un montant de 94.8 millions d'euros au FCT Crédit Agricole Habitat 2015. Elle a souscrit des obligations seniors pour 82.2 millions d'euros et des titres subordonnés pour 13.4 millions d'euros. Une période de 5 ans de rechargements mensuels des créances est prévue pour compenser au mieux l'amortissement du portefeuille de crédits habitat.

3 - LES CHANGEMENTS DE METHODES COMPTABLES ET DE PRESENTATION DES COMPTES PAR RAPPORT A L'EXERCICE PRECEDENT

Les états financiers de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Côtes d'Armor sont établis dans le respect des principes comptables applicables en France 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.

Compte tenu de l'intégration de ses Caisses locales dans le périmètre de consolidation, des 3 fonds dédiés et de la société technique de titrisation dans le périmètre de consolidation, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Côtes d'Armor publie des comptes individuels et des comptes consolidés.

La présentation des états financiers de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Côtes d'Armor est conforme aux dispositions du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014 qui, à partir des exercices ouverts au 1er janvier 2015, regroupe à droit constant dans un règlement unique l'ensemble des normes comptables applicables aux établissements de crédit.

Les changements de méthode comptable et de présentation des comptes par rapport à l'exercice précédent concernent les points suivants :

Règlements	Date de publication par l'Etat français	Date de 1ere application : exercices ouverts à compter du	Applicable dans la Caisse Régionale de Crédit Agricole mutuel des Côtes d'Armor
Règlement ANC relatif à la comptabilisation des certificats d'économie d'énergie	4 Octobre 2012 2012-04	1 ^{er} janvier 2015 (modifiée par le règlement ANC N° 2013-02)	Non
Règlement ANC relatif à la comptabilisation des terrains et carrières et des redevances de fortage	2 octobre 2014 N° 2014-05	1 ^{er} janvier 2015 ou par anticipation au 1 ^{er} janvier 2014	Non
Règlement ANC relatif au plan comptable des organismes de placement collectif immobilier	2 octobre 2014 N° 2014-06	1 ^{er} janvier 2015 ou par anticipation au 1 ^{er} janvier 2014	Non
Règlement ANC relatif aux comptes des entreprises du secteur bancaire	26 novembre 2014 N° 2014-07	1 ^{er} janvier 2015	Oui
Règlement ANC relatif aux comptes des comités d'entreprises des comités centraux d'entreprises et des comités interentreprises relevant de l'article L 2325-45 du code du travail	02 avril 2015 N°2015-01	1 ^{er} janvier 2015	Non
Règlement ANC relatif aux documents comptables des comités d'entreprises des comités centraux d'entreprises et des comités interentreprises relevant de l'article L 2325-46 du code du travail	02 avril 2015 N°2015-02	1 ^{er} janvier 2015	Non
Règlement ANC relatif aux comptes annuels établis par les organismes paritaires collecteurs de la formation	07 mai 2015 N°2015-03	1 ^{er} janvier 2015	Non
Règlement ANC relatif aux comptes annuels des organismes de logement social	04 juin 2015 N°2015-04	1 ^{er} janvier 2015	Non
- Chapitre 4 – Les opérations de fusion et opérations assimilées - Chapitres 1 à 3 et chapitres 5 à 7		1 ^{er} janvier 2016 ou par anticipation au 1 ^{er} janvier 2015	

L'application de ces nouveaux règlements n'a pas eu d'impact significatif sur le résultat et la situation nette de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Côtes d'Armor sur la période.

4 - LES COMPTES SOCIAUX DE LA CAISSE REGIONALE AU 31 DECEMBRE 2015

4.1. LE BILAN SOCIAL

Actif 31/12/2015	Montants (en millions d'euros)	Evolution 2015/2014
Opérations interbancaires et assimilées	193	11,3%
Opérations internes au Crédit Agricole	687	-3,3%
Opérations avec la clientèle	6 398	-1,1%
Opérations sur titres	696	31,6%
Valeurs immobilisées nettes	463	2,1%
Comptes de régularisation et actifs et divers	135	19,5%
TOTAL	8 571	1,5%

Passif 31/12/2015	Montants (en millions d'euros)	Evolution 2015/2014
Opérations interbancaires	77	
Opérations internes au Crédit Agricole	4 266	1,5%
Comptes créditeurs de la clientèle	1 998	1,8%
Dettes représentées par un titre	622	-32,7%
Comptes de régularisation et passif divers	139	6,7%
Provisions et dettes subordonnées	308	156,4%
FRBG	29	31,8%
Capitaux propres hors FRBG	1 133	4,9%
<i>Dont résultat</i>	59	-4,2%
TOTAL	8 571	1,5%

Le total bilan 2015 s'élève à 8 milliards 571 millions d'euros et augmente de 1.5 % par rapport à l'exercice précédent.

Le principal poste de l'actif du bilan est celui des « opérations avec la clientèle » (6 398M€) Il correspond à l'encours de crédits net des dépréciations des encours douteux. Sa baisse de 1.1% au 31/12/2015 trouve son origine par la participation à la titrisation pour 94.8M€.

Au niveau de l'actif, les autres postes évoluent de la manière suivante :

- Les opérations interbancaires et assimilées : +11.3% soit +19.6M€ en lien avec l'augmentation des créances sur établissements de crédit du fait de 25.7M€ de titres reçus en pension livrée,
- Les opérations internes au Crédit Agricole (-3.3%) : en matière de comptes et avances à terme, cette rubrique enregistre les placements monétaires réalisés par la Caisse régionale auprès de Crédit Agricole S.A. dans le cadre des Relations Financières Internes.
- Les opérations sur titres (+31.6%) correspondent à la variation du portefeuille de titres d'investissement et de titres de placement de la Caisse régionale. L'augmentation du poste « Obligations et autres titres à revenu fixe » classés en titres d'investissement s'explique par la souscription d'obligations senior et de titres subordonnés pour un montant de 95,6M€ dans le cadre de la participation de l'établissement à l'opération de titrisation (cf chapitre 2 : Les faits marquants de l'exercice).
- Les valeurs immobilisées nettes progressent de 2.1% du fait notamment de la progression des participations et autres titres détenus à long terme de 11.9M€.
- Les comptes de régularisation et actifs et divers (+19.5%) dont l'explication principale à pour origine 68 milliers d'euros au titre de la contribution au Fonds de Résolution versée sous forme d'un dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie est utilisable par le Fonds de Résolution, à tout moment et sans condition, pour financer une intervention.

Le principal poste du bilan passif est celui des « opérations internes au Crédit Agricole » (4 266M€). Ce poste est constitué pour une large part des avances accordées par Crédit Agricole S.A. et nécessaires au financement de l'encours des prêts sur avances octroyés par la Caisse régionale.

Une autre ressource importante du bilan est celle des « comptes créditeurs de la clientèle », qui enregistre une progression de 36M€ soit +1.8%. En complément, « les dettes représentées par un titre », à savoir les titres de créances négociables ont baissé de 302M€ (-32.7%).

Le poste provisions et dettes subordonnées est passé de 120M€ à 308M€ fin 2015. En effet Le montant des charges relatives aux dettes subordonnées s'élève à 1.85M€ au 31 décembre 2015 contre 0M€ au 31 décembre 2014. Cette évolution tient au fait que la Caisse Régionale de Crédit Agricole mutuel des Côtes d'Armor a fait évoluer ses schémas de placement des Caisses Locales. Ainsi des comptes courants bloqués et des BMTN subordonnés ont été émis pour un montant de 191.714 M€(hors créances rattachées) en lieu et place de bons de caisse et BMTN simples qui figuraient en 2014 en Opérations internes au Crédit Agricole pour un montant de 191.319M€.

Du fait d'une dotation sur l'exercice de 7M€, le poste Fonds pour Risques Bancaires Généraux s'élève à 29M€ soit +31.8% sur un an.

Enfin, les capitaux propres augmentent de 53M€ (+4,9%) du fait du résultat de l'exercice de 58.8M€.

Par ailleurs, la loi de modernisation de l'économie n°2008-776 du 4 août 2008, complétée par le décret n° 2008-1492 du 30 décembre 2008, impose certaines obligations en matière de délais de paiement vis-à-vis des fournisseurs. Ce délai ne peut dépasser quarante-cinq jours fin de mois ou soixante jours à compter de la date d'émission de la facture.

La Caisse Régionale des Côtes d'Armor respecte ces obligations en matière de délais. Le solde des dettes à l'égard des fournisseurs s'élevait à 555 429.04€ au 31 décembre 2015, avec une date de facturation non antérieure au 1er novembre 2015, pour les factures non contestées.

En €	< 30 jours	30-60 jours	60-90 jours	> 90 jours	Total
Dus Fournisseurs	338 897,89	199 589,02	8 237,83	8 704,30	555 429,04

Au 31/12/14, cette somme se chiffrait à 614 800.93€, selon le détail ci-après :

En €	< 30 jours	30-60 jours	60-90 jours	> 90 jours	Total
Dus Fournisseurs	310 094,49	282 747,04	7 068,28	14 891,12	614 800,93

4.2. LE COMPTE DE RESULTAT SOCIAL_(L'EVOLUTION DES POSTES CI-DESSOUS S'APPUIE SUR LE COMPTE DE RESULTAT ANALYTIQUE)

31/12/2015	Montant (en millions d'euros)	Evolution 2015/2014
Produit net bancaire	238,8	-1,3%
Charges de fonctionnement	121,8	-0,5%
Revenu brut d'exploitation	117,1	-2,0%
Coût du risque crédit (hors Int CDL)	14,0	32,9%
FRBG (Fonds pour Risques Bancaires Généraux)	7,0	-13,5%
Résultat exceptionnel et autres provisions	0,7	-245,4%
Impôt sur les sociétés	38,0	-2,6%
Bénéfice social de l'exercice	58,8	-4,2%

4.3. LE PRODUIT NET BANCAIRE

Le produit net bancaire enregistre une légère diminution sur l'année 2015 de 1.3% pour atteindre 238.8 M€.

Ce niveau de produit net bancaire résulte d'une évolution contrastée de ces différentes composantes avec d'une part un produit net bancaire d'activité qui recule de 2.2% et d'autre part un produit net bancaire fonds propres qui progresse de façon significative de 4.3% sur l'exercice.

- **L'activité d'intermédiation** enregistre une légère baisse sur l'exercice (-4.1%) et s'élève à 113.2M€. Le niveau atteint résulte de la poursuite de la progression des encours malgré la baisse des taux d'intérêts et de l'optimisation du coût du refinancement mais également de l'activité de réaménagement des crédits habitat qui a nécessité de compenser la perte des intérêts futurs par une adaptation des ressources associées.
- **Les commissions de collecte** enregistrent une baisse importante sur l'exercice de 41.7% pour atteindre 11.1M€.

Le principal impact trouve son origine dans les commissions de collecte CASA au regard la baisse des taux. Ainsi sur l'année 2015, le taux de commission moyen a été de -0.12% versus 0.14% en 2014, soit une baisse de 0.26% en un an. Le principal compartiment qui explique la variation de ces commissions de collecte est celui de l'épargne logement avec une baisse de 9.3M€ sur un an.

A l'inverse les commissions sur la collecte tierce sont en progression de 8% mais ne compensent pas la forte baisse sur les commissions de collecte CASA. La baisse de la rémunération de l'épargne traditionnelle (Dépôts à Terme, livrets,..) engendre un transfert partiel vers la collecte assurance vie, générant ainsi une augmentation des commissions associées.

- **La tarification des comptes et services** enregistre une hausse de 2.7% à 42.6M€. La principale raison qui explique cette variation est une augmentation du compartiment frais de dysfonctionnement en lien avec une conjoncture économique difficile sur l'ensemble des marchés et notamment en agriculture.
- **Les commissions ASSURANCES (Assurance Décès Invalidité, Valeur Prévoyance et IARD (Incendie, Accidents et Risques Divers))** enregistrent une forte augmentation en 2015 de 24.9% soit +7,2M€. Cette évolution est permise notamment par l'assurance décès invalidité et l'IARD sous l'effet combiné de deux éléments qui sont d'une part la poursuite de la progression du portefeuille et d'autre part de la baisse de la sinistralité.
Le compartiment prévoyance se maintient quant à lui à un niveau proche de celui de 2014 avec 4.6M€ soit 13% des commissions assurance.

Les revenus pour compte propre enregistrent une augmentation de 1.5M€ sur l'exercice et s'élèvent à 35.9M€.

Cette progression s'explique notamment par une augmentation de la contribution des titres de participation sur l'exercice de 1.2M€.

4.4. LE RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION

En 2015, les charges de fonctionnement nettes sont en baisse de 0.5% pour un montant de 121,8 M€ contre 122.4 M€ en 2014.

D'un côté, les charges de personnel sont maîtrisées avec une augmentation de seulement 1.5% en intégrant les éléments de refacturation et de sous traitance du GIE Cabrecoop. Les autres charges de fonctionnement ont, quant à elles, baissées de 1.7% après retraitement de la charge sous traitance du GIE Cabrecoop, et ce malgré la charge informatique en progression de 5%. Cette baisse a été permise par une diminution de différents domaines de charges tels que les frais généraux (-1.7%), les impôts et taxes (-3.8%), les moyens bancaires (-4.1%) avec notamment une baisse de l'affranchissement (-9.1%), les dépenses de communication (-2.5%) ou encore la baisse des dépenses de consultants en 2015.

Malgré la baisse des charges de fonctionnement, le résultat brut d'exploitation s'affiche en diminution de 2% sur l'exercice 2015 à 117.1 M€ en lien avec la baisse du PNB de 1.3%. Le coefficient d'exploitation s'établit à 51% pour 2015 et augmente légèrement de 0.4 points. Le coefficient d'exploitation d'activité avec 60% en 2015 augmente de 1 point en lien avec la baisse du produit net bancaire d'activité.

4.5. LE RESULTAT DE L'EXERCICE

Le coût du risque crédit et le FRBG (Fonds pour Risques Bancaires Globaux) sont en hausse sur l'exercice à 21M€. Ce montant intègre en 2015 la constitution d'un complément de FRBG de 7 millions d'euros.

Le résultat net sur actifs immobilisé est un produit de 0.320M€. Le résultat exceptionnel est un produit de 0.378M€ correspondant à une reprise pour litige concernant le siège de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel des Côtes d'Armor.

La charge fiscale s'élève à 38M€ soit une baisse de 2.6%.

Les provisions pour risques fiscaux sont incluses dans cette rubrique.

L'ensemble de l'impôt sur les bénéfices concerne le résultat courant avant impôt. Il est calculé sur la base du taux de l'IS à 33.33%, des contributions de 3.3% et 10.7% avec imputation des crédits d'impôts de l'exercice. Le résultat fiscal avant impôt s'élève à 104,1M€, les crédits d'impôts à 0.277M€.

Intégration fiscale :

La réduction d'impôt due à l'intégration fiscale dans le groupe CASA est de 1,166M€

En synthèse, le résultat net social 2015 de la Caisse Régionale, en baisse de 4.2%, est arrêté à 58.763 millions d'euros.

5 - LES COMPTES CONSOLIDÉS DE LA CAISSE RÉGIONALE AU 31 DÉCEMBRE 2014

Les comptes consolidés sont présentés en application des normes IAS/IFRS.

5.1. LE BILAN CONSOLIDÉ

Actif 31/12/2015	Montants (millions d'euros)	Evolution 2015/2014
Caisse, Banques Centrales, CCP	24,8	-7,4%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	271,4	-5,5%
Instrument dérivé de couverture	1,8	311,5%
Actifs financiers disponibles à la vente	787,4	9,8%
Prêts et créances émis sur Etablis. De crédit	726,5	1,3%
Prêts et créances émis sur la clientèle	6 456,5	0,6%
Ecart de réévaluation des portefeuilles	81,4	-14,9%
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	326,0	-2,7%
Actifs d'impôt courant et différés	36,3	-53,5%
Comptes de régularisation et actifs divers	135,6	24,0%
Actifs non courants destinés à être cédés		
Participation aux bénéfices différée		
Participation dans les entreprises mises en équivalence		
Immeuble de placement	0,2	ns
Immobilisations corporelles	67,5	-3,9%
Immobilisations incorporelles	0,1	ns
Ecart d'acquisition		
TOTAL ACTIF	8 915,4	0,7%

Passif 31/12/2015	Montants (millions d'euros)	Evolution 2015/2014
Caisse, Banques Centrales, CCP		
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	267,2	-4,8%
Instrumentés dérivés de couverture	97,9	-10,6%
Dettes envers les Etablis. de crédit	4 319,4	8,0%
Dettes envers la clientèle	1 998,2	1,8%
Dettes représentées par un titre	621,5	-32,7%
Ecart de réévaluation des portefeuilles		
Passifs d'impôt courants et différés	0,5	-98,7%
Cptes de régularisation et passifs divers	132,1	5,3%
Dettes liées aux Actifs non courants destinés à être cédés		
Provisions techniques des contrats d'assurance		
Provisions	36,0	-3,7%
Dettes subordonnées		
Total Dettes	7 472,8	-0,1%
Capitaux propres part du groupe	1 442,6	5,0%
Capital et réserves liées	332,1	-2,8%
Réserves consolidées	1 007,2	7,1%
Gains ou pertes latents ou différés	13,8	-16,6%
Résultat	89,5	18,1%
Intérêts minoritaires		
Participations ne donnant pas le contrôle	0,0	ns
TOTAL PASSIF	8 915,4	0,7%

5.2. LE RESULTAT CONSOLIDE

31/12/2015	Montant (en millions d'euros)	Evolution 2015/2014
Produit net bancaire	272,8	10,1%
Charges de fonctionnement nettes	121,9	-1,4%
Revenu brut d'exploitation	150,9	21,6%
Coût du risque	-14,4	33,4%
Gains ou pertes nets sur autres actifs		
Impôt sur les sociétés	-47,0	25,4%
Résultat net	89,5	18,1%
Résultat net part du groupe	89,5	18,1%

Les états financiers consolidés incluent les comptes de la Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor et ceux de toutes les sociétés sur lesquelles, selon les dispositions des normes IFRS 10, IFRS 11 et IAS 28, la Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor dispose d'un pouvoir de contrôle, de contrôle conjoint ou d'une influence notable.

En termes d'analyse, les résultats consolidés sont constitués de l'agrégation :

- Des comptes sociaux de la Caisse Régionale, de ses 44 Caisses Locales et trois fonds dédiés FINARMOR GESTION créé en Septembre 2009, Armor Fonds Dédiés créé en mars 2014, et Argoat Finances créé en Novembre 2015,
- Au 31/12/2015, une nouvelle entité (FCT Crédit Agricole Habitat 2015) a été consolidée au sein du Groupe Crédit Agricole, née d'une opération de titrisation réalisée par les Caisses régionales le 21 octobre 2015. Cette transaction est le premier RMBS réalisé en France par le Groupe avec cession des créances habitat.
 Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par les Caisses régionales au « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » pour un montant de 10 milliards d'euros et une souscription par les établissements ayant cédé les crédits, des titres émis par le FCT.
 Au 31 décembre 2015 la Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor ayant participé à l'opération de titrisation a consolidé sa quote-part (analyse par silo), le complément de prix de cession, le mécanisme de garantie ainsi que la convention de remboursement interne limitant in fine la responsabilité de chaque cédant à hauteur des « gains et pertes » réellement constatés sur les créances qu'il a cédées au FCT.
- Des retraitements de consolidation (élimination des opérations réciproques Caisse Régionale/ Caisse Locale; impôt différé),
- Des reclassements et impacts IFRS.

31/12/2015	Comptes sociaux CR	Comptes CL	Ecart comptabilité Conso IFRS, traitement des fonds dédiés et STT	Comptes consolidés IFRS
	a	b	c	a+b+c
PNB	238,8	4,4	28,9	272,1
Charges de fonctionnement	-121,8	-0,5	1,1	-121,2
RBE	117,1	3,9	30,0	150,9
Provisions crédits	-14,0	0,0	-0,4	-14,4
Exceptionnel	0,0	0,0	0,0	0,0
Gains/pertes sur actifs immobilisé	0,3	0,0	-0,3	0,0
FRBG et provisions régl.	-7,0	0,0	7,0	0,0
Charges fiscales	-37,6	-0,4	-9,0	-47,0
RESULTAT	58,8	3,5	27,3	89,5

Ainsi, au 31 décembre 2015, le résultat sur base consolidée ressort à 89.5M€ contre un résultat 2014, calculé selon la même méthode, de 75.8M€, soit une augmentation de 18.1%. Le ratio de solvabilité européen, selon les normes Bâle III, calculé sur la base consolidée, s'élève au 31/12/2015 à 23.87%. Au 31/12/2014, ce ratio était de 21.26%.

6- DISTRIBUTION DES CAISSES LOCALES (PARTS SOCIALES) ET DE LA CAISSE REGIONALE (CCA ET PARTS SOCIALES)

Distribution des caisses locales (parts sociales)

En K€	2013	2014	Prévision 2015
Intérêts de PS	5 174	4 237	2 328
Taux	2,20%	1,89%	1,07%

Distribution Caisse Régionale (CCA)

En K€	2013	2014	Prévision 2015
Rémunération CASA	4 485	4 590	4 410

Cette somme correspond à un montant de 2.94 € par CCA, soit un taux de rémunération de 3.74% par rapport à l'apport global

Distribution Caisse Régionale (parts sociales)

En K€	2013	2014	Prévision 2015
Intérêts de PS	1 665	1 296	733
Taux	2,43%	1,90%	1,07%

Cette somme correspond à un montant de 0,16 € par part sociale.

(*) : Soumis à validation de l'Assemblée Générale

7- LE SUIVI ET LE CONTROLE DES RISQUES

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.

Cette information fait partie intégrante des comptes consolidés au 31 décembre 2015 et, à ce titre, elle est couverte par le rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés.

L'information fournie au titre de la norme IFRS 7 sur les instruments financiers couvre les types de risques suivants :

- Les risques de crédit (comprenant le risque pays) : risques de pertes liés à la défaillance d'une contrepartie entraînant l'incapacité de faire face à ses engagements.
- Les risques de marché : risques de pertes liés à la variation des paramètres de marché (taux d'intérêt, taux de change, prix, spreads 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), y compris les risques du secteur de l'assurance.

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 résultant de l'exposition 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.

En 2015, la Caisse Régionale a formulé une déclaration d'appétence au risque qui a été validée par le Conseil d'Administration du 27 novembre 2015. Cette démarche englobe la stratégie, les objectifs commerciaux, le pilotage des risques et la gestion financière de la Caisse régionale.

La formalisation de l'appétence au risque résulte d'une démarche coordonnée et partagée entre la Direction Finances et Risques et les fonctions Gestion des risques et Conformité de la Caisse régionale.

L'appétence au risque de la Caisse régionale s'exprime au moyen d'indicateurs clés d'une part, et de limites et seuils d'alerte d'autre part, définis en cohérence avec ces indicateurs : Risques de crédit, de marché, de taux, opérationnels ;

Les indicateurs clés sont déclinés en trois niveaux de risques :

- **L'appétence** correspond à une gestion normale et courante des risques. Elle se décline sous forme d'objectifs budgétaires dans le cadre de limites opérationnelles, dont les éventuels dépassements sont immédiatement signalés à la Direction Générale qui statue sur des actions correctrices.

- **La tolérance** correspond à une gestion exceptionnelle d'un niveau de risque dégradé. Le dépassement des seuils de tolérance déclenche une information immédiate auprès du Conseil d'administration ;
- **La capacité** reflète le niveau maximal de risques que la Caisse régionale pourrait théoriquement assumer sans enfreindre ses contraintes opérationnelles ou réglementaires.

Le profil de risque de la Caisse régionale est suivi et présenté en Comité des Risques et Conseil d'administration. Au 31 décembre 2015, les indicateurs clés de la matrice d'appétence au risque sont satisfaisants. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant le niveau de tolérance.

7.1 LE RISQUE DE CREDIT

Le risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celle-ci présente une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Caisse Régionale.

7.1.1. OBJECTIFS ET POLITIQUE

La stratégie d'intervention en matière de risque de crédit est définie dans le document de Politique Crédits validée par le Conseil d'Administration du 24 Avril 2015. La politique Crédits définit les orientations pour l'ensemble des marchés, la mise en œuvre, la surveillance et le reporting de son application. Elle s'inscrit dans les objectifs récurrents fixés par la Caisse Régionale. Ces orientations s'appliquent à tous les segments de clientèles de la Caisse Régionale et fixent les cas d'exclusions des délégations réseaux ainsi que les limites de Division et de Partage des risques.

7.1.2. GESTION DU RISQUE CREDIT

PRINCIPES GENERAUX DE PRISE DE RISQUE

La politique Crédit de la Caisse Régionale décrit les critères de sélection des opérations de crédit. Les principaux critères retenus sont la zone d'intervention, les secteurs de financements, les éléments comptables et financiers. Ces critères sont ensuite déclinés par Marché dans les règles de délégation de la Caisse Régionale. Sur les Marchés des Particuliers, de l'Agriculture et de la Mer et des Professionnels et de l'Economie Sociale, les délégations sont définies en fonction des notes de délégations issues des grades Bâle II intégrés dans la notation de contrepartie du client et sa notation du projet. Sur le Marché des Entreprises, de la Promotion Immobilière et des Collectivités Publiques, les délégations sont définies à partir des grades Bâle II par regroupement.

La Caisse Régionale applique les règles de territorialité définies par le Groupe Crédit Agricole, et maintien des relations bancaires avec ses clients hors département. Par contre sont exclus les financements professionnels à l'étranger, sauf accompagnement dans le développement international de nos entreprises clientes ayant leur siège social en France,

La politique de garantie, intégrée dans la politique Crédits, s'est donnée comme ambition d'exiger un minimum d'apport dans les projets ou dans les fonds propres bilan de nos clients. La prise de garantie est fonction des notations BALE II et des encours.

METHODOLOGIE ET SYSTEMES DE MESURES DE RISQUES

Depuis fin 2007, la Commission Bancaire a autorisé le Crédit Agricole et, en particulier, la Caisse Régionale, 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 de la Banque de Détail et de la Banque Entreprises.

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.

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.

Le dispositif Bâle II régissant la filière crédit est organisé autour de six segments de clientèle : Particuliers, Professionnels, Agriculteurs, Entreprises, Collectivités Publiques et Associations, Promoteurs immobiliers.

Les encours de crédits (bilan et hors bilan) de la Clientèle de Banque de détail de la Caisse Régionale sont notés par l'outil LUC, selon 13 grades (12 grades de A à L pour les contreparties qui ne sont pas en défaut et 1 grade, V pour les contreparties en défaut), avec des modèles IRB (PD, LGD), calibrés sur le périmètre de l'ensemble des Caisses Régionales.

Depuis le 1^{er} juillet 2012, afin de faciliter l'usage des notations, les grades Bâle II de la Banque de Détail (Particuliers, Agriculteurs et Professionnels) ont fait l'objet de regroupement en 5 classes : risque très faible, faible, moyen, fort, avéré (défaut), selon les règles fixées par le groupe.

Les encours de crédits (bilan et hors bilan) de la Grande Clientèle sont gérés dans le dispositif Tiers & Groupes, commun à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Ces mêmes tiers et groupes sont notés au travers de l'outil ANADEFI qui délivre une note sur 15 positions (13 notes de A+ à E- pour les contreparties qui ne sont pas en défaut et 2 notes, F et Z pour les contreparties en défaut). Les paramètres [PD, LGD, CCF] en approche IRB Fondation sont estimés au travers de l'outil OCE. Les risques pondérés sont calculés dans l'outil ARCADE qui fournit un CRS-Ratio à ARPEGE.

Les autres actifs comme : les créances interbancaires, les Titres, les OPCVM, font l'objet d'un traitement en approche Standard, traité dans les déclarations ARPEGE.

Dispositif Bâle II dans la Caisse Régionale

Concernant la validation mensuelle des traitements Bâle II Banque de Détail (outil LUC) et Banque Entreprises (outil OCE), depuis Janvier 2010, conformément aux souhaits de l'ACP, une structure spécialisée, le « Pôle Expertise Bâle 2 » (PEB2) réalise les traitements mensuels et leur analyse afin que ceux-ci soient harmonisés et centralisés pour toutes les Caisses Régionales, en respectant la méthode diffusée et contrôlée par Crédit Agricole SA.

Les Caisses Régionales, conservent néanmoins une compétence locale dans le cadre des exigences Bâle II qui leur sont applicables. Elles demeurent responsables de l'exactitude des déclarations faites à CASA. Elles gardent la responsabilité de la gestion des concepts Bâle II à dire d'expert et de la notation de la Clientèle Grandes Entreprises.

Sur le plan des concepts « Bâlois », le chantier de rapprochement des écarts CDL et DEF AUT s'est terminé en 2015 avec quelques évolutions sur la banque des entreprises : la mise en place de la gestion des changements de marché dans un contexte défaut, l'amélioration des mails d'alerte et contenu et les nouvelles restitutions des stocks défauts et suspens.

Ces évolutions font suite à la suppression des franchises d'entrée en CDL et de l'alignement des règles d'entrée et sortie en CDL sur le Défaut.

Maintenant, la notion de Défaut est devenue maître et conditionne désormais le passage en CDL basé sur un référentiel unique de motifs et périmètre de contagion.

Les écarts constatés les années précédentes ont donc été largement réduits par cette démarche.

Banque de détail

Concernant les outils de notation de la Banque de Détail, le paramétrage du Logiciel Unifié de Cotation (LUC) n'a pas fait l'objet, en 2015, d'une mise à jour des calibrages réglementaires. La refonte du modèle LUC initialement prévue en 2015 a été reportée en 2016.

Banque Entreprises

Le dispositif Tiers et Groupe a permis d'améliorer le dispositif Bâle II en centralisant les données de nos clients du groupe CA dans un logiciel unique « Agora ». Il met à jour automatiquement la date d'arrêté comptable, la NOR et la date de NOR du dossier de la Caisse Régionale responsable de l'unicité de la notation (RUN) vers la Caisse Régionale suiveuse. Ce dispositif permet une gestion homogène des groupes de risque avec une surveillance renforcée des Risques.

Les données relatives à la Banque Entreprises font l'objet de contrôles et de reportings mensuels vers Crédit Agricole SA. Chaque trimestre, les résultats des contrôles de 2^{ème} degré – 2^{ème} niveau Consolidés sur le pilotage des données Bâle II sont également transmis à la Direction des Risques Groupes.

Ces contrôles concernent la complétude et la fiabilité de la segmentation des contreparties, la complétude et la réactivité de la notation et de la gestion du défaut, la fiabilité de la notation, la piste d'audit de la notation et le bilan du dispositif de notation Bâle II.

Le dispositif de Notation Bâle II Entreprises du Groupe Crédit Agricole a été validé, sous conditions, le 19 Juin 2014 par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Afin de répondre aux exigences du régulateur, nous avons revu nos schémas délégataires en supprimant les auto-validations de note, en renforçant le dispositif d'alerte (alerte défaut et réactivité de la notation) et en adaptant nos contrôles locaux.

Au 31 Décembre 2015, la Caisse Régionale des Côtes d'Armor présente des indicateurs verts sur la qualité et le suivi de la notation Bâle II Entreprises.

ARCADE

L'outil ARCADE, applicatif transversal alimenté par les outils de notation et fournissant les données nécessaires au calcul du Ratio de Solvabilité Européen, facilite le calcul du provisionnement collectif et sectoriel.

Les travaux d'ajustements comptables, avec le rapprochement des données Risques aux données comptables sont suivis dans le cadre du Comité trimestriel de Rapprochement Comptabilité Risques. Il réunit les services risques, comptabilité, contrôle permanent, ainsi que le contrôle comptable, conformément aux préconisations du Groupe.

Les écarts résiduels sont désormais réduits et font l'objet de plans d'actions internes à la Caisse Régionale des Côtes d'Armor, et externes dans le cadre du Système d'Information Unique NICE.

Contrôle Permanent

Dans le cadre du reporting Bâle II mis en œuvre dans la Caisse Régionale, deux présentations au Conseil d'Administration ont été réalisées en juin et en décembre 2015 dans le cadre de la réglementation ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process). Ces présentations intègrent le dispositif Bâle II de la Caisse Régionale et la situation des risques de Crédit.

La performance du dispositif Bâle II a été présentée au Conseil d'Administration de novembre 2015. Cette présentation a également intégré le plan d'action Bâle II Notation Entreprises 2015, l'usage de la notation dans la Caisse Régionale, ainsi que la présentation du Backtesting Bâle II.

Les résultats des contrôles de 2^{ème} degré – 2^{ème} niveau consolidés (2.2.C), dont les résultats intègrent des contrôles Bâle II, sont présentés chaque trimestre en Comité Stratégique de Contrôle Interne et chaque semestre en Comité d'Audit et des Comptes. Ce Comité fait ensuite l'objet d'un reporting au Conseil d'Administration. Une cartographie des risques selon les différentes filières d'activité est également présentée au Conseil d'Administration.

Les tableaux de bord de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor intègrent les données Bâle II et leurs évolutions. Le Service Contrôle Permanent réalise des contrôles réguliers sur la production des états et de la cohérence des résultats. Une partie de ces contrôles est notamment réalisée dans le cadre de la remontée trimestrielle des indicateurs de pilotage du risque produits par le Pôle d'expertise Bâle II (PEB2). Ces contrôles permettent de s'assurer de la mise en place des plans d'actions et d'identifier les écarts éventuels dans la détermination de la NOR avec la Note Calculée Finale (NCF), afin de présenter ces dossiers au Comité de validation de la NOR.

Le Contrôle des Risques de Crédit effectue également le suivi de la gestion du défaut, dans le cadre du respect de la procédure d'alerte, pour les contreparties pour lesquelles la Caisse Régionale des Côtes d'Armor n'est pas le Responsable de l'Unité de la Note (RUN). Pour l'année 2015, ces contrôles nous ont amené à faire une alerte au niveau du Groupe.

Une nouvelle version d'ANADEFI a été mise en production en décembre 2015. Elle comprend : une meilleure gestion de la notation des Groupes, le déploiement d'un outil de paramétrage du schéma délégataire adapté aux nouvelles exigences réglementaires de superviser la notation, la correction des anomalies dans la notation Groupe et l'intégration des notations externes (Moody's, SP, Fitch).

Correspondance entre la notation du Groupe Crédit Agricole (Bâle II Corporate) et les agences de notation :

Notation Standard & Poor's	Grades Bâle II Corporate
AAA	A+, A, et B+, B
BBB	C+, C, C-
BB	D+, D, D-
B	E+
Sous Surveillance	E et E-

Point spécifique lié aux fonds propres de la Caisse Régionale

Description de la politique conduite par la Caisse Régionale

Lors de l'entrée en relation, la priorité est donnée aux contreparties interbancaires recommandées par Crédit Agricole SA ou celles dont la notation interne Crédit Agricole SA, se situe de A à C. C constitue la note minimale.

Le cas échéant, c'est l'application du rating externe qui est mise en œuvre. Les règles objectives appliquées prennent en compte, la structure financière de la contrepartie, sa rentabilité et une limite fixée pour chaque contrepartie.

C'est le comité financier qui décide de l'entrée en relation avec une contrepartie, et qui valide les éventuelles cessations de relation.

Reporting

La fonction Middle Office fait l'objet d'une coopération bretonne depuis fin 2015. Le Middle Office a plus particulièrement en charge le suivi des limites de gestion financière, sous l'autorité du responsable du Pôle Bretagne Gestion Financière. Le rapport de gestion trimestriel a été remplacé par un reporting mensuel à compter de l'arrêté du 31/12/2015.

Le cadre général de ces limites est validé en Conseil d'Administration. Les dépassements font l'objet d'une alerte aux membres du Comité Financier et au service Contrôles Permanents. Une information est portée au Comité Financier et au Conseil d'Administration, le cas échéant.

Modalités de calcul

Pour chaque type d'instruments (les titres, les dérivés), la consommation de la limite est calculée selon des règles précises.

Le risque de contrepartie sur ces instruments dérivés est composé :

- du coût de remplacement des contrats (valeur de marché)
- du risque potentiel (add-on) mesurant le risque futur selon les normes en vigueur définies par le Groupe.

Le calcul se détaille de la manière suivante :

Produits	Le coût de remplacement	Risque de variation «add-on» appliqué au nominal	Le risque total
Swaps TF/TV	Valeur de marché positive	1 % par année restant à courir	Coût de remplacement + add-on
Swaps décalés	Valeur de marché positive	1 % par année restant à courir	Coût de remplacement + add-on
Swaps TV/TV	Valeur de marché positive	2 % quelle que soit la durée restant à courir	Coût de remplacement + add-on
Swaps amortissables	Valeur de marché positive	1% par année restant à courir, et éclatement du nominal par année selon tableau d'amortissement	Coût de remplacement + add-on
Achats de caps/floors (macro-couverture)	Valeur de marché positive	1 % par année restant à courir	Coût de remplacement + add-on
Achats de caps/floors (micro-couverture)			5 fois la valeur de marché positive

Pour les opérations en Cash, le risque se calcule selon le modèle ci-dessous :

Produits	Consommation de la limite
TCN	- Valeur de marché si titre de transaction et de placement
OBLIGATIONS	- Valeur nominale si titre d'investissement et TIAP
ACTIONS	- Valeur de marché
OPCVM	- Valeur de marché si titre de transaction et de placement - Valeur nominale si titre d'investissement et TIAP

DISPOSITIF DE SURVEILLANCE DU RISQUE DE CREDIT

PROCESSUS DE SURVEILLANCE DES CONCENTRATIONS PAR CONTRE PARTIE OU GROUPES DE CONTREPARTIE

Dispositif de limites individuelles

La Politique Crédit de la Caisse Régionale valide annuellement les limites de Division et de Partage des Risques. Pour l'exercice 2015, ces limites ont été réexaminées et validées par le Conseil d'Administration du 24 avril.

Pour la règle de division des risques, l'objectif est de limiter l'engagement, sur une seule contrepartie, à un montant d'encours pondérés maximum. Ce montant a été reconduit par le Conseil d'Administration le 24 Avril 2015. Il est calculé sur la base d'un pourcentage des fonds propres et des résultats de la Caisse Régionale. L'encours de la contrepartie pris en compte est calculé sur la base du risque pondéré brut déduit de la garantie Foncaris, tel que retenu par la réglementation des Grands Risques.

L'encours maximum que la Caisse peut porter sur un client en fonction de la pondération associée au type de financement (Foncaris) est de :

- o 6 M€ pour les marchés des PART, AGRI, PRO <3 M€ de chiffre d'affaires, Associations (< 3 M€ de chiffre d'affaires), notés dans LUC,
- o 5 M€ pour la promotion immobilière,
- o 1 M€ pour les marchands de biens,
- o 30 M€ pour les marchés Entreprise, Coop IAA, GMS et Collectivités Publiques (> 3 M€ de chiffre d'affaires) notés dans OCE - Bâle II Corporate (comptabilité ENTA4),
- o 10 M€ pour les Professionnels Corporate Pro et Agri (> 3 M€ de chiffre d'affaires), notés dans OCE - Bâle II (comptabilité ENTA4),
- o 15 M€ pour les Investisseurs de l'Immobilier (Agence ENT), gérés en Bâle II Corporate (comptabilité ENTA4),

- 10 M€ par opération pour les syndications (CACIB, CA Leasing, autres CR) et les LBO (Leveraged Buy Out).

Les règles de partage ont été réexaminées dans le cadre du suivi des usages Bâle II, par le Conseil d'Administration du 24 avril 2015. Elles sont déclinées par marché avec la fixation de niveaux d'engagements maximum par tranche d'encours brut total en fonction des cotations Bâle II regroupées en 5 groupes de risques. Toute dérogation à ces limites relève du Comité des Engagements de la Caisse régionale (CECR).

Les limites de financement sur les notations Bâle II dégradées sont les suivantes :

- Banque de Détail
 - Maintien des encours : classe 4 (grades K, L)
 - Recherche de diminution d'encours : classe 5 (grade V)
- Banque Entreprises
 - Maintien des encours : grades E+, E, E-
 - Recherche de diminution d'encours : grade F, Z

Les emprunteurs sont classés en groupe selon leur notation Bâle II :

	Cotations OCE (Bâle II Corporate) (Coop, IAA, ENT, GMS,PIM, PRO) Anadefi ENT4	Cotations LUC (Bâle II Retail) (PART, AGRI, PRO, PIM)
Groupe 1	A+, A, B+, B, C+, C	A, B, C, D, E
Groupe 2	C-, D+, D, D-	F, G, H, I, J
Groupe 3	E+, E, E-	K, L
Groupe 4	F, Z	V
Groupe 5 (création, reprise < 2 ans, prospects)	Quelle que soit la note	Quelle que soit la note

Marchés des COOP/IAA,/GMS (notés dans Bâle II Banque Corporate)

Part CR 22 en fonction des tranches d'encours bruts	Note de contrepartie et Groupe d'appartenance			
	Groupe 1	Groupes 2 et 5	Groupe 3	Groupe 4 Cotations F ou Z
100 %	0 - 5 M€	0 - 4 M€	Maintien des encours	Recherche diminution d'encours
50 %	5 M€ - 10 M€	4 M€ - 7,5 M€		
33 %	> 10 M€	> 7,5 M€		

Marchés des ENT / PIM / ACTEL (notés dans Bâle II Banque Corporate)

Part CR 22 en fonction des tranches d'encours bruts	Note de contrepartie et Groupe d'appartenance			
	Groupe 1	Groupes 2 et 5	Groupe 3	Groupe 4 Cotations F ou Z
100 %	0 - 3 M€	0 - 1,5 M€	Maintien des encours	Recherche diminution d'encours
50 %	3 M€ - 5 M€	1,5 M€ - 3 M€		
33 %	> 5 M€	> 3 M€		

Marchés AGRI, PRO, PIM, ACTEL (notés dans Bâle II Banque de Détail)

Part CR 22 en fonction des tranches d'encours bruts	Note de contrepartie et Groupe d'appartenance			
	Groupe 1	Groupes 2 et 5	Groupe 3 Cotations K ou L	Groupe 4 Cotation V
100 %	0 - 2M€	0 - 1,5 M€	Maintien des encours	Recherche diminution d'encours
50 %	2 M€ - 3M€	1,5 M€ - 2,5 M€		
33 %	> 3 M€	> 2,5 M€		

Pour les Marchés, AGRI et PRO une franchise est instaurée et permet une validation par le Comité des Prêts de la Caisse Régionale (CPCR) ou le Directeur des Marchés et des Offres (DMO).

Marchés des Collectivités Publiques (notées dans Bâle II Banque Corporate)

Risques	Part maximum des engagements CR22				
	Normaux	Aggravés			Exclus
Notation	A+, A, B+, B, C+	C	C-, D+	D	D- à F
Part maxi	100 %	50 %	30 %	10 %	CECR

Pour les Associations Foncières et les structures communales (CCAS), sans comptabilité, il est institué une franchise de 15 000 €.

Les limites de concentration et dispositifs de suivi

Les zones de risques majeurs en terme de concentration par contrepartie ou sectorielle sont maîtrisées par des limites et seuils d'intervention sur les LBO, la promotion immobilière, les crédits syndiqués (hors collectivités publiques).

Seuils d'alerte: Reporting BES (Bretagne Entreprises Syndications) sur les crédits syndiqués et reporting fait au Conseil d'Administration

L'évolution 2015 porte sur :

- Globalisation des seuils CACIB (Crédit Agricole Corporate and Investment Bank)+CALF (Crédit Agricole Leasing Factoring)+CRB (Caisses Régionales Bretonnes) et Autres
- Passage de 10 à 15% pour le seuil PIM
- Changement d'index/seuils d'alerte: fonds propres prudentiels Caisse Régionale au lieu de l'EAD Corporate

Les limites des principales zones de risques sont arrêtées comme suit :

Zone de risque	Limites de concentration	Seuils d'alerte	Limites de concentration
LBO/FSA	Idem	25%	30%
PIM	idem	15% au lieu de 10%	
Syndications CACIB/CA Leasing	Lignes globalisées	40% (total des syndications)	
Crédits syndiqués autres dont CRB			
Crédits Collectivités publiques hors Charte GISSLER (cat B et C)			30 M€

Une revue de portefeuille des opérations de syndications (CACIB et CABBA (Crédit Agricole Bretagne Banque d'Affaires)) pour lesquelles la Caisse Régionale est chef de file est instituée, au 2ème trimestre. Les informations et le compte rendu de cette revue seront transmis aux CR suiveuses.

En complément une revue des dossiers de LBO (Leverage By Out)/FSA (Financements Sur Actifs) est instituée au 3ème trimestre.

Limites spécifiques liées aux fonds propres de la Caisse Régionale

Limite globale

La Caisse Régionale dispose d'une limite globale relative au risque de contrepartie égale à 100% des fonds propres consolidés IFRS, base RSE (limite que nous faisons évoluer en fonction du calcul des fonds propres), soit une somme de 1 010 millions d'Euros au 31/12/2014. C'est cette limite qui s'est appliquée au cours de l'exercice 2015.

Limites opérationnelles unitaires

La Caisse Régionale limite son engagement en montant et en durée, en fonction de la nature de la contrepartie et de sa notation, conformément aux tableaux ci-dessous :

- Périmètre : Cash (Titres, prêts) + risque sur Dérivés
- Limite globale (L1) : La Caisse Régionale se fixe une limite globale du risque à 100% des Fonds Propres prudentiels
- Limites Opérationnelles par contrepartie hors Groupe (cash + dérivés) (L6)

CONTREPARTIES BANCAIRES			
Limite globale interne	L1	100% des fonds propres stables de la CR22	Perte maximum que s'autorise la CR sur l'ensemble de ses contreparties
Limite théorique interne par contrepartie	L2	L1 X 10%	Référence à la division des risques
Limite externe	L3	5% des fonds propres de la contrepartie	Cette limite est fonction des fonds de la contrepartie
Limite retenue	L4	Mini : L2; L3	La limite retenue est la plus petite des deux : L2 ou L3
Activité de la contrepartie	L5	L4x50%si banque de Marché L4 x 100% autres cas	

Rating	L6	L5 X rating	Note interne CASA : A : 100% (excellent), B : 75% (bon), C-D-E+ : 50% (acceptable) ; E- : 25% (acceptable) ; Autre cas : 0%
---------------	----	-------------	---

	Notation S&P	Exemples	LCR	Durée max		Montant max (TI+TP) par entité	Montant max (TI+TP) par ligne	%des FP Prudentiels au 30/06/2014 (1016 M€)	Pays	Montant défaut associé (M€)
				TI	TP					
Obligations Etat Français ou garanties par l'Etat Français	>A		Niveau 1	15 ans	15 ans	300	300	30%	France	6,14
Obligations autre Etats ou institutions supra nationales (y.c BB, FESF,...)	De AAA à AA-	Allemagne, Autriche, Benelux, Finlande	Niveau 1	15 ans	15 ans	100	150	14,76%	Europe	2,47
	De A+ à A-	Estonie, Malte, Slovaquie, Slovénie	Niveau 1	10 ans	15 ans	50	75	7,38%		2,79
	BBB+ et BBB	Espagne, Irlande, Italie	Niveau 1	8 ans	15 ans	30	45	4,43%		2,82
	<BBB	Portugal	Niveau 1	7 ans	15 ans	0	0	0,00%		0,00
Obligations et TON Corporate	De AAA à AA-	Total, SNCF, Shell, Sanofi	Niveau 2A	10 ans	10 ans	50	75	7,38%	Europe	0,82
	De A+ à A-	EDF/GDF, Volkswagen, Danone, Airbus	Niveau 2B	10 ans	10 ans	30	45	4,43%		1,13
	De BBB+ à BBB	Carrefour, Vivendi, Vinci	Niveau 2B	8 ans	10 ans	20	30	2,95%		0,48
	BBB-	Areva, Pernod-Ricard, Casino	Niveau 2B	7 ans	10 ans	10	15	1,48%		0,51
	<BBB-	Renault, Peugeot, Lafarge	NE	0	0	0	0	0,00%		0,00
Obligations et TON Sociétés Financières	De AAA à AA-	HSBC	NE	15 ans	10 ans	NA*	NA*	NA*	Europe	NA*
	De A+ à A-	BNP, SG, BPCE, Crédit Mutuel	NE	10 ans	10 ans	NA*	NA*	NA*		NA*
	De BBB+ à BBB	Santander, BBVA, Dexia	NE	8 ans	10 ans	NA*	NA*	NA*		NA*
	BBB-		NE	7 ans	10 ans	NA*	NA*	NA*		NA*
	<BBB-	Groupama	NE	5 ans	10 ans	NA*	NA*	NA*		NA*
Obligations sécurisées	De AAA à AA-	BNP, BPCE, Crédit Mutuel, SG	Niveau 1	15 ans	15 ans	50	75	7,38%	Europe	1,23
	De A+ à A-	Bankinter, Unicredit	Niveau 2A	10 ans	15 ans	30	45	4,43%		1,68
	< A-		Niveau 2B	8 ans	15 ans	0	0	0,00%		0,00

NA* : Ces obligations bancaires sont déjà traitées dans les limites L1-L8

Limites opérationnelles de contrepartie pour les OPCVM groupe et hors groupe

Concernant les OPCVM, les limites associées sont répertoriées dans le tableau ci-dessous :

	Limites OPCVM (hors Fonds Dédiés)	Limite en montant	
		Groupe	Hors Groupe
	Limites d'encours OPCVM toutes sociétés de gestion	Aucune	300 M€
LG	Limite d'encours par Société de gestion	Aucune	100 M€
LG	- dont encours max d'OPCVM éligible LCR (HQLA)	Aucune	100 M€
LG	- dont encours max d'OPCVM non éligible LCR	Aucune	50 M€
LG	Limite par OPCVM	150 M€	40 M€
	Ratio d'emprise	10% max de l'actif du fonds	10% max de l'actif du fonds
	Transparence : "bénéficiaire inconnu"	Aucune	25% des fonds propres prudentiels

La notion (LG) constitue une limite globale à ne pas dépasser.

Un avis risque indépendant (ARI) doit systématiquement être joint à chaque proposition de souscription d'un nouveau fond au Comité Financier.

Pour les OPCVM non listées, la validation préalable par le Comité Financier est nécessaire.

Autres limites opérationnelles de souscription

- Pas d'investissement dans des OPCVM (hors FCPR, SCPI...) dont l'intervalle de publication de la valeur liquidative excède une semaine,
- Investissements uniquement libellés en Euro,
- Pas d'exposition sur les matières premières agricoles,

- Exclusion des titres listés par Crédit Agricole SA en « Not to Deal » sauf avis contraire comité financier (voir plus haut).

Les autres contreparties sont autorisées.

PROCESSUS DE REVUE DE PORTEFEUILLE CLIENTS ET DE SUIVI SECTORIEL

La Caisse Régionale dispose d'un dispositif de pilotage des risques, avec un système de gestion des débiteurs et du recouvrement. L'organisation structure le suivi des risques par :

- La mise en œuvre de trois phases de recouvrement : commercial, amiable et contentieux,
- La différenciation dans le traitement des risques en fonction des marchés : professionnels, agriculteurs, particuliers,
- La volonté de traiter de manière durable les situations de clients professionnels présentant des incidents.

Des revues de dossiers spécifiques sont réalisées par les marchés (agriculture, professionnels) sur la base de critères de sélection. Les critères de sélection portent sur les fonds propres négatifs, l'utilisation de lignes de trésorerie ou le niveau de flux confiés. Les revues sont réalisées par les marchés concernés auprès du Directeur Général (DG) ou du Directeur des Marchés et des Offres (DMO). Les listes sont établies par un service indépendant des Directions de marchés.

Le dispositif est le suivant :

Objectif	Descriptif du contrôle	Acteurs	Périodicité
Anticipation des marchés (suivi du risque de contreparties dont le recouvrement amiable)	<ul style="list-style-type: none"> - « Gestion des comptes en anomalie » traitement quotidien par le gestionnaire ou son binôme - « suivi périodique des risques » par remontée quinzaine de la liste des partenaires en anomalie - Comptes Services fortement utilisés - Noyau d'anticipation 30-60 jours 	Chargé de portefeuille et supérieur hiérarchique pour leur propre dossier ou pour application du Contrôle interne	Quotidien Hebdomadaire Mensuelle
Revue Portefeuille Direction Générale	<p><u>Particuliers :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Dossiers en incidents >400 K€ d'encours Groupe de Risques et >5000€ d'incidents et/ou depuis plus de 30 jours -Dossiers sains >1200K€ d'encours GR -Dossiers sains > 800 K€ d'encours GR <p><u>AGRI-PRO et ASSO :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - encours GR > 700 K€ : <ul style="list-style-type: none"> -et > 5000€ d'incidents et / ou depuis plus de 30 jours - ou en défaut Bâle 2 (classe 5) - ou avec Fonds Propres négatifs - dossiers sains > 1.400 K€ d'encours GR - dossiers sains > 2.000 K€ d'encours GR <p><u>Banque Entreprises (dont Promotion Immobilière) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dossiers en incidents > 700 K€ d'encours et > 10K€ d'incidents et/ou depuis plus de 30 jours 	Direction Générale et Directions concernées Contrôle Permanent et Conformité pour l'établissement des listes	Revue Trimestrielle Sem + An Sem + An Une revue par trimestre civil en fonction des critères

	<ul style="list-style-type: none"> - Dossiers >700k€ d'encours, sans incidents, et en défaut Bâle II - Dossiers >700k€ d'encours avec FP négatifs - Dossiers cotés E (E+, E et E-) dans le trimestre ou dégradation > ou = à deux grades - dossiers >1 500K€ d'encours du groupe 2 et 3 - dossiers >2 000K€ d'encours du groupe 1 <p><u>En complément pour tous marchés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • revue des 10 plus gros encours 		Tous les trimestres
	<p><u>Collectivités publiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des encours strictement supérieurs à 1 500 K€, quel que soit la notation - Dossiers ayant une cotation de défaut (F ou Z) - Dossiers ayant une cotation dégradée sur l'année en dessous de C. <p><u>Dossiers contentieux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -ENT, PIM, ASSO et COLL PUB en procédure juridique (encours > 100K€). <p>Pour tous les marchés, les dossiers passés en CECR dans le trimestre précédent la revue de portefeuille peuvent être dispensés de présentation.</p>	Direction Générale et Direction des Marchés et des Entreprises Contrôle Permanent et Conformité pour l'établissement des listes	Revue annuelle
Objectif	Descriptif du contrôle	Acteurs	Périodicité
Revue de portefeuille CACIB-CABBA	Une revue de portefeuille des opérations de syndicats (CACIB et CABBA) pour lesquelles la Caisse Régionale est chef de file est instituée à compter de 2014. Les informations et le compte rendu de cette revue seront transmis aux CR suiveuses.	Direction Générale et Direction des Marchés et des Entreprises Contrôle Permanent et Conformité pour l'établissement des listes	Revue au 2 ^{ème} trimestre
Revue de portefeuille LBO/FSA	Une revue annuelle des dossiers de LBO/FSA est instituée à compter de 2014.		Revue au 3 ^{ème} trimestre
Revue Portefeuille DMO	Des revues de dossiers spécifiques sont réalisées par les marchés (agriculture, professionnels) sur la base de critères de sélection en dessous des seuils d'éligibilité actuels (700 K€). Les critères de sélection portent sur les fonds propres négatifs, l'utilisation de lignes de trésorerie ou le niveau de flux confiés. (ou autres critères)	DMO, marchés AGRI et PRO, DFR, CPC	Revue trimestrielle
Comité NOR	Le Comité NOR a pour mission la validation des notations Entreprises, lorsque la note proposée par l'analyste (NPA) est différente de la note calculée finale (NCF) produite par l'outil ANADEFI.	Administrateur ANADEFI Comité NOR	Comité mensuel
Suivi du risque de crédits (Comité de Recouvrement Amiable)	- Indicateurs mensuels d'évolution des risques de chaque marché. Demandes d'arbitrage formulées par les agences, les marchés auprès du service ACR.	Direction Finances et Risques et les services concernés dont Contrôle Permanent et Conformité	Comité mensuel

Reporting des risques de contreparties (Comité Stratégique des Risques)	- Suivi et analyse de l'évolution globale des CDL, par secteurs d'agences, et par marchés - Analyse des dossiers CDL supérieurs à des seuils définis - Identification et suivi du risque sectoriel (notamment dans les filières agricoles en crise) - Suivi des dossiers à risques (sensibles, provision, ...)	Direction Finances et Risques et les services concernés dont Contrôle Permanent et Conformité	Comité trimestriel
Usages de la délégation	Vérifier le bon usage de la délégation (définie en annexe 1)	Direction Générale et Directions concernées Contrôle Permanent et Conformité Audit Inspection	Permanent Périodique

PROCESSUS DE SUIVI DES CONTREPARTIES DEFAILLANTES ET SOUS SURVEILLANCE

Description du fonctionnement des Comités de suivi des risques de crédit

Afin de coordonner la politique et l'action dans le domaine du risque, deux comités se réunissent régulièrement :

Le Comité de Recouvrement Amiable (CRA)

Ce comité est l'instance de suivi, de coordination et de décision de la Caisse Régionale en matière de traitement et de régularisation des créances en anomalies. Le Comité de Recouvrement Amiable a spécialement pour mission d'analyser les indicateurs mensuels des risques par marché. Les seuils ont été abaissés en 2011 en AGRI et PRO (risque à 30 jours en complément des risques à 60 jours et à 90 jours). C'est également l'instance de reporting d'activité du service Assistance Clientèle et Risques (ACR) pour les marchés des particuliers, des agriculteurs et des professionnels dans sa fonction de recouvrement. Ce comité examine également les demandes d'arbitrage formulées par les agences, les marchés, et le service ACR.

Ce comité est présidé par la Direction Finances et Risques et comprend les principaux acteurs du suivi des risques (Marchés, ACR, Contentieux, Contrôle Permanent et Conformité...).

Le Comité de Recouvrement Amiable s'est tenu périodiquement chaque mois. En 2015, le Comité de Recouvrement Amiable s'est réuni 11 fois.

Le Comité Stratégique des Risques (CSR)

Le comité, baptisé Comité Stratégique des Risques de la Caisse Régionale (CSR) est l'instance de reporting des risques de contrepartie (crédit), des risques juridiques et des risques comptables et fiscaux de la Caisse Régionale à la Direction Générale. Il est habilité à prendre toutes décisions relevant des prérogatives du Directeur Général ou à formuler les propositions à soumettre au Conseil d'Administration. Ce comité est présidé par la Direction Générale.

Le Comité Stratégique des Risques a spécialement pour mission :

- **Risques de contrepartie** :
 - Suivi et analyse de l'évolution des risques,
 - Identification et suivi du risque sectoriel,

- Revue des dossiers « amiables » et « contentieux » importants
- **Risques juridiques :**
 - Appels en responsabilité
 - Réclamations significatives
- **Risques comptables et fiscaux :**
 - Litiges en cours
 - Provisionnement des risques

Le Comité s'est réuni quatre fois en 2015 : 10 mars, 26 juin, 04 septembre, 10 décembre.

PROCESSUS DE SUIVI DES RISQUES SUR BASE CONSOLIDÉE

Modalités et périodicité de révision des politiques risques et des principales limites au regard de l'évolution de l'activité, de l'environnement des marchés

La politique Crédit est révisée annuellement par le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale. Cette révision s'appuie sur les constats réalisés par les marchés au cours de l'exercice, notamment sur l'évolution des risques, et sur les résultats des contrôles effectués par le service Contrôle Permanent, contrôles portant sur l'application de la politique Crédit et le suivi de l'évolution de la structure du stock de créances et des réalisations selon différents critères (encours, filières, garanties, ...).

Procédures de suivi des limites et d'information des instances, d'autorisation de dépassement et de régularisation des dépassements

Les dépassements de limite, ainsi que les mesures correctives prises, font l'objet d'une information auprès du Conseil d'Administration.

Lors de chaque présentation de dossiers au CECR, le calcul de l'encours pondéré est réalisé par rapport à la limite de division des risques. Pour la limite de partage la procédure prévoit que ce calcul soit réalisé pour tous les dossiers présentés au CECR, seule instance habilitée à valider les éventuelles dérogations.

La présentation des dossiers en comité de revue de portefeuille permet de vérifier le respect de la limite de division, lors des différentes revues soit « annuelles » qui comprend toutes les contreparties portant des encours supérieurs à 1 400 K€ soit « semestrielles » qui porte sur les encours supérieurs à 2 000 K€.

MECANISMES DE REDUCTION DU RISQUE DE CREDIT

La politique Crédit de la Caisse Régionale stipule que la part de dossiers sans garantie ne doit pas dépasser un certain niveau, hors Collectivités Publiques, associations et syndications.

Le périmètre est étendu à l'ensemble des encours de crédits et la limite a été déclinée par marché. Pour 2015, le seuil d'alerte global a été maintenu et fixé comme en 2014 à 29% de l'EAD de la Caisse Régionale et les limites par marchés ont été les suivantes : PART 32%, AGRI 25%, PRO 24%, ENT (hors crédits syndiqués) 24%, PIM 28%.

Garanties reçues et suretés

Le tableau ci-dessous synthétise les engagements reçus et donnés de la Caisse Régionale.

Dans les engagements donnés au profit d'établissement de crédit, notre engagement au 31/12/2015 s'élève à 397M€ dont 394M€ relatifs à la garantie globale (Switch) mise en place le 2 janvier 2015, en amendement de la garantie précédente octroyée le 23 décembre 2011 pour 272M€

La variation des engagements de garantie reçus de la clientèle s'explique en partie par la cession d'un portefeuille de crédit habitat ainsi que les garanties attachées à ces crédits pour 37.1M€ dans le cadre de la participation à la Titrisation décrite en note 1.3 Evénements significatifs relatifs à l'exercice 2015.

Le montant des engagements reçus d'établissements de crédit, correspond aux accords de refinancement accordés par CASA. Dans lequel on retrouve au 31/12/2015 :

- 59,7M€ de comptabilisation de T-LRO (Targeted Longer-Term Refinancing Operations), prêt auprès de la Banque Centrale Européenne qui vient compenser la centralisation de 100% (versus 50% jusqu'à présent) des encours du Livret d'Epargne Populaire vers la Caisse des Dépôts et Consignation
- 2M€ d'engagement de financement reçu de Sofinco.

(en milliers d'euros)	31/12/2015	31/12/2014
Engagements donnés	1 254 726	1 190 132
Engagements de financement	666 911	617 944
Engagements en faveur d'établissements de crédit	38 273	12 454
Engagements en faveur de la clientèle	628 638	605 490
Ouverture de crédits confirmés	384 206	410 991
- Ouverture de crédits documentaires	1 444	3 840
- Autres ouvertures de crédits confirmés	382 761	407 151
Autres engagements en faveur de la clientèle	244 433	194 498
Engagements de garantie	587 609	571 875
Engagements d'ordre d'établissements de crédit	396 851	396 688
Confirmations d'ouverture de crédits documentaires		
Autres garanties	396 851	396 688
Engagements d'ordre de la clientèle	190 759	175 186
Cautions immobilières	12 492	7 263
Autres garanties d'ordre de la clientèle (1)	178 267	167 924
Engagements sur titres	206	313
Titres acquis avec faculté de rachat ou de reprise		
Autres engagements à donner	206	313

Engagements reçus	1 536 911	1 471 842
Engagements de financement	61 700	0
Engagements reçus d'établissements de crédit	61 700	0
Engagements reçus de la clientèle		
Engagements de garantie	1 475 005	1 471 529
Engagements reçus d'établissements de crédit	186 595	172 110
Engagements reçus de la clientèle	1 288 410	1 299 419
Garanties reçues des administrations publiques et assimilées	163 379	146 751
Autres garanties reçues	1 125 031	1 152 668
Engagements sur titres	206	313
Titres acquis avec faculté de rachat ou de reprise		
Autres engagements à donner	206	313

Par ailleurs, les actifs financiers obtenus par exécution de garanties sont cédés dès que possible après leur prise de possession.

En 2015, la Caisse Régionale n'a obtenu en direct la propriété d'aucun actif immobilier.

Utilisation de dérivés de crédit

La Caisse Régionale n'a pas d'instruments dérivés de crédit et ni de CDS dans ses livres au 31/12/15.

7.1.3. EXPOSITION ET CONCENTRATION

Tableau d'exposition maximale (annexe 3-1)

L'exposition maximale au risque de crédit d'une entité correspond à la valeur brute comptable, nette de tout montant compensé et de toute perte de valeur comptabilisée.

<i>(en milliers d'euros)</i>	31/12/2015	31/12/2014
Actifs financiers à la juste valeur par le résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrats en unités de compte)	271 476	287 178
Instruments dérivés de couverture	1 752	427
Actifs disponible à la vente (hors titres à revenu variable)	369 117	310 835
Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes)	40 552	8 414
Prêts et créances sur la clientèle	6 498 753	6 448 742
Actif financiers détenus jusqu'à l'échéance	325 961	334 985
Exposition des engagements de bilan (nets de dépréciations)	7 507 556	7 390 581
Engagements de financement donnés (hors opérations internes)	628 638	605 489
Engagements de garantie financière donnés (hors opérations internes)	134 929	103 153
Provisions - Engagements par signature	- 2 896	- 2 741
Exposition des engagements hors bilan (nets de provisions)	760 671	705 901
Exposition maximale au risque de crédit	8 268 227	8 096 482

Le montant des garanties et autres rehaussements de crédits reçus s'élèvent à :

(en milliers d'euros)	31/12/2015	31/12/2014
Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes)		
Prêts et créances sur la clientèle	2 651 334	74 434
Engagements de financement donnés (hors opérations internes)	92 657	
Engagements de garantie donnés (hors opérations internes)		

En 2014, seuls les garanties et rehaussements de crédit relatifs aux prêts et créances dépréciés ou en arriéré de paiement ont été présentés.

En 2014, les garanties et rehaussements de crédit relatifs à l'ensemble des prêts et créances s'élevaient au total à 2 499M€, les engagements de financement donnés (hors opérations internes) s'élèvent à 72,2M€. En 2015, les mêmes données s'élèvent à 2 651M€ pour les prêts et créances à la clientèle et 92.6M€ pour les engagements de financement donnés (hors opérations internes).

La présentation de diverses concentrations de risques permet de donner une information sur la diversification de cette exposition aux risques

Engagements donnés en faveur de la clientèle par agent économique

(en milliers d'euros)	31/12/2015	31/12/2014
Engagements de financement en faveur de la clientèle		
Administration générale	66 517	51 759
Grandes entreprises	163 087	186 847
Clientèle de détail	399 034	366 883
Total Engagements de financement	628 638	605 489
Engagements de garantie en faveur de la clientèle		
Administration générale	59	
Grandes entreprises	141 252	161 547
Clientèle de détail	49 447	13 640
Total Engagements de garantie	190 758	175 187

Dettes envers la clientèle

(en milliers d'euros)	31/12/2015	31/12/2014
Administration générale	7 320	8 952
Grandes entreprises	743 060	753 797
Clientèle de détail	1 247 802	1 199 142
Total Dettes envers la clientèle	1 998 182	1 961 891

Au 31/12/15, les dettes envers la clientèle sont en augmentation de 26.3M€, cela correspond à l'augmentation de la collecte monétaire sur la clientèle de détail.

7.1.4. DIVERSIFICATION DU PORTEFEUILLE ET QUALITE DES ENCOURS

Analyse des encours par notation interne

La politique de notation interne vise à couvrir l'ensemble du portefeuille « Corporate » (Entreprises, Banques et Institutions financières, Administrations et Collectivités publiques).

Au 31 décembre 2015, les emprunteurs notés par les systèmes de notation interne représentent 100% des encours portés par la Caisse Régionale des Côtes d'Armor, hors banque de détail.

Le périmètre ventilé dans le tableau suivant est celui des engagements accordés par la Caisse Régionale à ses clients sains, hors banque de détail, soit 1,669 Milliards d'euros.

La répartition par rating est présentée en équivalent notation Standard & Poor's.

Tableau de ventilation des crédits Corporate par notation

Année 2015	CORPORATE	
	Encours en K€	Evolution A / A-1
Notation Standard & Poor's		
AAA	871 360	-1,38 %
BBB	227 402	-15,26 %
BB	449 209	-1,97 %
B	74 065	-0,28 %
Sous Surveillance	47 576	+205,24 %
TOTAL	1 669 612	-3,55 %

Dépréciation et couverture du risque (note 3-1 des annexes aux comptes consolidés)

Les arriérés de paiement inférieurs à 90 jours sur les créances non dépréciées représentent un encours de 80.4 M€ au 31/12/15 contre 82.6 M€ l'année dernière. Les arriérés de paiement compris entre 90 jours et 180j sur les créances non dépréciées représentent un encours de 4.7 M€ au 31/12/15 contre 0.9M€ l'année dernière.

Au global, la valeur comptable des actifs financiers en souffrance est relativement stable à 852M€ contre 83.5M€ au 31/12/2014.

Les encours clientèle restructurés selon la nouvelle définition « créances restructurées » ont été de 26.9M€ sur l'année 2015.

Les créances restructurées pour difficultés financières sont des créances pour lesquelles La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel des Côtes d'Armor a modifié les conditions financières initiales (taux d'intérêt, durée) pour des raisons économiques ou juridiques liées aux difficultés financières de l'emprunteur, selon des modalités qui n'auraient pas été envisagées dans d'autres circonstances. Ainsi elles concernent les créances classées en défaut et, depuis le 1er janvier 2014, les créances saines, au moment de la restructuration.

Coût du risque

Les créances affectées en prêts et créances sont dépréciées lorsqu'elles présentent une indication objective de dépréciation résultant d'un ou plusieurs événements de perte intervenus après la réalisation de ces créances, tel que :

- des difficultés financières importantes du débiteur ;
- une rupture de contrat telle qu'un défaut de paiement des intérêts ou du capital ;
- l'octroi par le prêteur à l'emprunteur, pour des raisons économiques ou juridiques liées aux difficultés financières de l'emprunteur, d'une facilité que le prêteur n'aurait pas envisagée dans d'autres circonstances (restructuration de prêts) ;
- une probabilité croissante de faillite ou autre restructuration financière de l'emprunteur.

Les dépréciations peuvent être réalisées sur base individuelle, sur base collective, ou sous forme de décotes sur prêts restructurés pour cause de défaillance du client.

Les dotations et reprises de dépréciation pour risque de non recouvrement sont inscrites en coût du risque. Le Coût du risque pour la Caisse Régionale au 31/12/2015 s'élève à 14M€ soit une hausse de 3.5M€ par rapport à l'exercice précédent.

Plusieurs phénomènes expliquent cette évolution :

- o globalement une augmentation de l'encours de créances douteuse et litigieuses de 10.7M€ concentrée sur deux marchés, ceux des Entreprises et de l'Agriculture. Cette tendance s'explique notamment par une conjoncture des prix des produits agricoles difficile. Il est à noter par contre une baisse sur le marché des particuliers et des professionnels,
- o le maintien d'un niveau de provision affecté de ces créances douteuses litigieuses stable par rapport à 2014,
- o une reprise sur le coût du risque collectif et sectorielle de 3.7M€ par rapport au 31/12/2014

7.1.5. LE RISQUE PAYS

Le risque pays est le risque que les conditions économiques, financières, politiques ou sociales dans un pays étranger affectent les intérêts financiers de notre Caisse Régionale.

L'encours de crédits sur des clients situés hors de France s'élève à 17,3M€ soit 0.26% du total et concentré à 72% sur les pays de l'Union Européenne et du reste de l'Europe. (cf. annexe 3.1 des annexes aux comptes consolidés).

7.2. LES RISQUES DE MARCHE

7.2.1. OBJECTIFS ET POLITIQUE

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 taux de change, le cours des actions, le prix des matières premières, ainsi que de leur volatilité implicite.

La Caisse régionale est exposée au risque de marché sur les éléments de son portefeuille de placement et sur les instruments 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.

La gestion Financière de la Caisse Régionale s'inscrit dans le cadre d'une politique arrêtée par le Conseil d'Administration. Cette politique définit le niveau de tolérance aux risques, les indicateurs de mesure et l'encadrement par un système de limites.

L'organisation doit respecter le principe de séparation des fonctions entre l'engagement des opérations, leur enregistrement et leur suivi. Elle respecte les normes comptables et réglementaires, internes et externes. Un système de contrôle de suivi et de reporting des risques adaptés doit être mis en place.

La gestion financière de la Caisse Régionale couvre trois domaines :

- l'optimisation financière des ressources et des emplois, tant en terme de rentabilité que de risque, avec le pilotage du refinancement des crédits, le respect des ratios prudentiels produits par le service Comptabilité Générale et Fiscalité, mais analysés par le service Finances et Contrôle de Gestion et l'encadrement et le pilotage des risques de taux, de liquidité et de change dans un souci d'optimisation du PNB d'intermédiation et de maîtrise de sa sensibilité face aux fluctuations des conditions de marché ;
- l'optimisation des marges commerciales des produits échéancés vendus à la clientèle et celles des produits non échéancés, à travers la politique de tarification établie en collaboration entre les compétences financières, commerciales et risques ;
- l'activité pour compte propre, avec comme objectif l'optimisation du PNB fonds propres sous contrainte d'une maîtrise de la sensibilité aux risques. L'investissement des excédents de fonds propres sur les marchés financiers a pour objectif de générer soit du rendement (produit de

coupons), soit de constituer une réserve de plus-values latentes (produit de capitalisation), ce qui nécessite de :

- définir les objectifs chiffrés de la gestion : PNB attendu, rendement au-delà du taux sans risque avec les horizons de placement correspondants.
- décrire les cadres d'intervention : par nature de risque, par marché (organisés, de gré à gré), par type de produits autorisés,....
- mesurer les risques (de marché, de contrepartie, ALM).
- suivre l'évolution de ces investissements en termes de PNB dégagé et des risques associés.

7.2.2. GESTION DU RISQUE

DISPOSITIF LOCAL ET CENTRAL

L'activité de marché de la Caisse Régionale est encadrée par un dispositif de limites complet et prudent validé chaque année par le Conseil d'Administration, et repris dans un document unique, la politique financière de la Caisse Régionale. La position de la Caisse Régionale par rapport à ces limites est présentée une fois par an au Conseil d'Administration. La définition des orientations stratégiques, les décisions de mise en œuvre et le suivi de leur exécution relèvent du « comité financier » dont les membres sont :

- Le Directeur Général,
- Le Directeur Général Adjoint,
- Le Directeur Finances et Risques,
- Les responsables des services concernées,
- Le Middle Office,
- Le Contrôle Permanent et Conformité,
- Les trésoriers,
- Le pôle Bretagne Gestion Financière (BGF)

Sa périodicité est mensuelle avec rédaction systématique de procès-verbaux détaillés. Chaque trimestre, un rapport, produit par le service Finances et Contrôle de Gestion, Comptabilité Générale et Fiscalité, BGF et le Middle Office, dresse un point complet et didactique sur les risques et les résultats de la gestion financière. Outre les membres du comité financier, ce rapport est communiqué au responsable du contrôle permanent.

Les traitements des opérations sont assurés par le back office marchés de la cellule du service Comptabilité Générale et Fiscalité. Les tickets d'opération initiés par le service Finances et Contrôle de Gestion sont visés par le responsable de service puis par le Middle Office, puis par le Directeur Financier et Risques et enfin par le responsable du service Comptabilité Générale et Fiscalité avant enregistrement par le Back-office.

Les contrats qui découlent de la mise en place de ces opérations sont signés uniquement du Directeur Financier et Risques ou le cas échéant du Directeur Général.

Les contrôles sur la nature des opérations (montant, durée, objet) sont réalisés par le Back-office qui procède également aux vérifications comptables d'usage.

Le middle office a en charge le reporting, la surveillance des points réglementaires et de contrôle encadrant ces activités et la déclaration des risques de contreparties.

Le dispositif de contrôle prévoit l'élaboration d'un certain nombre de contrôles périodiques de la part du service Finances et Contrôle de Gestion. Le Middle Office et le service Contrôle Permanent et Conformité exercent un contrôle de 2ème niveau. Le service INSPECTION de la Caisse Régionale exerce un contrôle de 3ème niveau. Par ailleurs, Crédit Agricole SA a organisé un certain nombre de remontées permettant de mieux appréhender l'évolution de nos portefeuilles (titres et dérivés, Corfou...). Les flux sont générés par le Back Office Marchés via l'outil KTP, contrôlés par le Middle Office qui donne son autorisation pour l'envoi des flux.

LES COMITES DE DECISION ET DE SUIVI DES RISQUES

Les articles 223 et 224 de l'arrêté du 3 novembre 2014 précise que les systèmes de surveillance et de maîtrise des risques de marché, de contrepartie, de taux et de liquidité doit comporter un dispositif de limites globales, fixées et revues au moins une fois par an par l'organe exécutif.

Des limites opérationnelles doivent être établies en cohérence avec les limites globales.

Par limite, on entend une enveloppe de risques autorisés calibrée en tenant compte d'éléments de PNB, de résultat et de fonds propres.

Les limites globales sont proposées par le Comité Financier et validées par le Conseil d'Administration. Les limites globales sont revues annuellement par le Conseil d'Administration qui valide toute modification. De la même façon, tout dépassement de ces limites globales donne lieu à une alerte auprès du Conseil d'Administration.

Les limites opérationnelles, définies en cohérence avec les limites globales, consistent en une déclinaison de celles-ci par activité, ligne produit, portefeuille, facteurs de risques. Elles sont validées par le Comité Financier, qui est informé de chaque dépassement.

Les limites sont à la fois qualitatives et quantitatives.

Reporting

La valorisation des instruments est réalisée par le front-office et le back-office indépendamment, à partir des données de marché ou des valeurs liquidatives diffusées sur Reuters. Une comparaison est faite entre ces valorisations puis une validation est réalisée avant diffusion des résultats comptables. Mensuellement, un point est fait pour la Direction Financière et Risques et le Comité Financier. Cette périodicité est trimestrielle au moyen du rapport de gestion financière pour la Direction Générale, la Direction Financière et Risques, le Responsable du Contrôle Permanent et les services Finances et Contrôle de Gestion (FCG) et Comptabilité Générale et Fiscalité (CGF).

7.2.3. METHODOLOGIE DE MESURE ET D'ENCADREMENT DES RISQUES DE MARCHÉ

INDICATEURS

La Caisse Régionale a défini un dispositif de 5 limites (limites sur le portefeuille Titres Placement dans sa globalité), elles sont fixées en fonction de la capacité de la CR à absorber un choc, le calcul se fait selon la méthode suivante :

Les limites de risque

- Scénario catastrophe (pertes historiques) **Limite 1**
- La « Value at risque » (VAR 1 mois) **Limite 2**

Les limites de pertes financières

- La limite en perte maximum globale « Stop / loss » **Limite 3**
- La limite en perte maximum mensuelle **Limite 4**

La limite de concentration par classe d'actifs

- La limite de concentration du risque par classe d'actifs **Limite 5**

1 - Limite en perte en cas de scénario adverse exprimée en M€ (et exprimée en RNC)

Les conditions du scénario catastrophe simulent des conditions extrêmes de marché.

Le scénario catastrophe de la Caisse Régionale se mesure sur la base des préconisations de Crédit Agricole SA. Ce scénario a été revu en mars 2011 prenant en compte les crises récentes (subprime / faillite de Lehmann / dettes souveraines) :

- dégradation des marchés «actions» (y compris les FCPR) de 35%,
 - un impact sur les obligations et les BMTN selon la matrice CASA (fonction de la duration),
 - un recul des convertibles de 14%,
 - un recul de l'alternatif de 10%,
 - une chute des matières premières de 35%,
 - une chute de la titrisation de crédit de 50%,
 - une chute de l'immobilier de 40%.
- Limite opérationnelle : seuil d'alerte au Comité Financier : **40 % du résultat soit 25 M€**
 - Limite globale : seuil d'alerte au Conseil d'Administration : **56 % du résultat soit 35 M€**

Avec Résultat = Résultat Net Comptable de l'exercice N-1 en normes sociales

Calcul réalisé à partir de l'applicatif AMUNDI E-VaRisk (scénario adverse DRG)

2 - Limite en VaR 1 mois exprimée en M€ (et exprimée en RNC)

La VaR (Value at Risk) 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 donné.

Cette perte est la différence entre la rentabilité moyenne et la rentabilité pessimiste.

Sur son portefeuille de titres, la Caisse Régionale retient un intervalle de confiance de 99% et un horizon de temps de 1 mois. Le Calcul de la VAR est effectué tous les mois par le MO via l'outil e-varisk, puis présenté au comité financier par le Middle Office.

Les limites suivantes rapportées au résultat comptable ont été validées pour 2015:

- Limite opérationnelle : seuil d'alerte au Comité Financier **11%** du Résultat soit **7 M€**
- Limite globale : seuil d'alerte au Conseil d'Administration **13%** du Résultat soit **8 M€**

Avec Résultat = Résultat Net Comptable de l'exercice N-1 en normes sociales

Calcul réalisé à partir de l'applicatif AMUNDI E-VaRisk (1 mois – Intervalle de confiance 99%)

3 - Limite sur Résultat Economique sur le portefeuille titres de placement (périmètre cf Matrice d'application)

Périmètre : tous les titres de placement de l'ensemble des portefeuilles

Avec :

- *Rendement économique = Δ +/- values latentes sur les titres de placement + +/- Values externalisées + revenus sur titres de placement*

Résultat économique depuis le 01/01/2015 (rendement flat) :

- **Limite globale 1** : seuil d'alerte au Conseil d'Administration **4 M€**,
- **Limite globale 2** : seuil d'alerte au Conseil d'Administration **5 M€**
=> Si LG2 atteinte : réduction de la Limite en VaR 1 mois de 50% soit 4M€
- **Limite globale 3** : seuil d'alerte au Conseil d'Administration **7 M€**
=> Si LG3 atteinte : monétarisation du portefeuille TP (sauf contraintes)
=> Conservation des titres illiquides (FCPR..) et possibilité de conserver les titres LCR même avec le stop/loss activé
- Présentation systématique en Conseil d'Administration pour chaque atteinte de limite

4 – Limite mensuelle sur Résultat Economique sur portefeuille (périmètre cf Matrice d'application)

Résultat économique mensuel :

- Limite opérationnelle : seuil d'alerte au Comité Financier **1.2M€** (soit 1/6 Perte Maximum)

5 - Limite en allocation d'actifs en VaR 1 mois

Un calcul de VAR est effectué mensuellement par classe d'actifs.

Allocation d'actif	Limite VAR 1 mois	Montant
Monétaire	Max 100 %	7 M€
Monétaire dynamique	Max 95 %	6.7 M€
Obligations	Max 60 %	4 M€
Convertible	Max 20 %	1.5 M€
Actions	Max 50 %	3.5 M€
Gestion alternative	Max 50 %	3.5 M€

UTILISATION DES DERIVES

Ces opérations de marché, à caractère purement spéculatif, sont destinées à prendre des positions ouvertes pour profiter d'une évolution de marché. Ces prises de position sont possibles sur tous instruments et marchés, réglementés comme de gré à gré.

La Caisse Régionale n'a pas d'activité de « trading » sur les dérivés. Les dérivés « clientèle » sont majoritairement sécurisés, et seuls d'anciennes positions de macro-couverture subsistent dans ce portefeuille en « trading non actif ».

7.2.4. EXPOSITION*** La VAR**

Les caractéristiques issues du calcul de la VAR au 31/12/2015 témoignent d'un niveau de risque limité compte tenu de sa proportion d'actif LCR et des OPCVM monétaires

*** Stress scénario**

Le seuil d'alerte global n'a pas été atteint en 2015

*** La limite de perte ou Stop/Loss**

Le seuil d'alerte a été atteint deux fois en 2015 (mai et juin et s'explique par une hausse du marché taux et une baisse du marché actions sur cette période.

*** Les autres indicateurs**

Le seuil d'alerte n'a pas été atteint en 2015

7.2.5. LES RISQUES ACTIONS

Au 31/12/15, le risque action est marginal au sein de la Caisse Régionale (1.755% du ptf TI/TP). Elle n'exerce pas d'activité de trading ni d'arbitrage sur actions.

En ce qui concerne son portefeuille de placement, la Caisse Régionale ne possède au 31 décembre 2015 qu'un encours de 15 M€ exposé au risque action sur un encours en portefeuille de 420 M€.

7-3 LA GESTION DE BILAN

7-3-1 LE RISQUE DE TAUX D'INTERET GLOBAL

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).

En effet, les activités d'un établissement sont réparties prudemment en deux domaines dénommés respectivement Portefeuille Bancaire (« *Banking Book* ») et Portefeuille de Négociation (« *Trading Book* »). Ces deux domaines sont distincts et complémentaires, et tout encours de bilan ou de hors bilan appartient à un et un seul de ceux-ci. Les activités de chacun de ces deux domaines sont susceptibles de générer du risque de taux :

- Lorsque l'activité génératrice du risque de taux appartient au Portefeuille de Négociation, ce risque de taux est de nature « Risque de Marchés ». Il est mesuré via des méthodes de calcul et encadré par des limites qui sont propres à cette nature de risque et qui ne relèvent pas de cette norme.
- Lorsque l'activité génératrice du risque de taux appartient au Portefeuille Bancaire, ce risque de taux est de nature « Risque de Taux d'Intérêt Global ». Il est mesuré via des méthodes de calcul et encadré par des limites qui sont celles de la Gestion Actif Passif.

Description de la politique conduite par la Caisse Régionale

La production du risque de taux de la Caisse Régionale est assurée depuis janvier 2009 par le Pôle Bretagne Gestion Financière dans le cadre d'une coopération entre les 4 Caisses Régionales Bretonnes. Le Pôle Bretagne Gestion Financière Breton est également en charge de l'analyse de l'exposition et émet des préconisations de couverture en collaboration avec la Direction Finances et Risques.

Les interventions sont encadrées par un dispositif de limites validé chaque année par le Conseil d'Administration. La position de la Caisse Régionale par rapport à ces limites est présentée une fois par an au Conseil d'Administration.

Le risque de taux fait l'objet d'un calcul mensuel. L'analyse des impasses de taux s'effectue selon une méthode statique (non intégration de renouvellement d'activité) en conformité avec les recommandations de la Commission Bancaire. La sensibilité à l'évolution des taux se mesure par rapport au PNB et aux Fonds Propres.

Le périmètre concerné englobe le bilan «risqué» et les instruments de hors bilan de la Caisse Régionale.

Reporting

Le comité financier est informé mensuellement de l'exposition au risque de taux ainsi que des couvertures mises en place. Il valide les dépassements de limite, le cas échéant et les propositions de couverture à mettre en place.

La gestion du risque de taux est intégrée au plan de contrôle permanent. Outre la communication au comité financier auquel participe le Middle-Office, celui-ci assure le contrôle de la mise en œuvre de la stratégie de couverture du risque de taux.

Un nouveau plan de contrôle, qui avait été déployé en 2014, a été repris en 2015 afin d'obtenir un plan de contrôle homogène et opérationnel. Il a été construit autour des éléments clés des processus liés au risque de taux que sont : la définition du périmètre de gestion du risque, la pertinence des modèles utilisés, la qualité des données et la production des indicateurs de risques, le suivi des indicateurs et des limites associées et la communication interne. Les contrôles sont réalisés aux niveaux 1, 2.1 et 2.2.

Le risque de taux fait l'objet de deux reportings : présentation mensuelle de l'exposition en Comité Financier avec rédaction d'un procès-verbal détaillé (destinataires : participants + service contrôle permanent) et le reporting mensuel du Middle-Office (risques et résultats de la gestion financière, mêmes destinataires).

Modalité de calcul

Le tableau ci-dessous synthétise les modalités de calcul du RTIG à la Caisse Régionale

Outils utilisés	<i>Outil groupe Cristaux 2</i>
Sources des données	<i>Alimentations automatiques selon différentes sources : STRADA, CAPIC, KTP, CARISTO, Agrégats manuels (rejets crédits, AMS)</i>
Périodicité mesure	<i>Mensuelle</i>
Méthode utilisée	<i>Approche statique</i>
Indicateurs utilisés	<i>Gap taux fixe, Gap équivalent delta, Gap inflation, Gap synthétique, Gap Court Terme Fixé, Gaps d'index, VAN</i>
Description du stress scénario	<i>Choc de taux de + 200 bp / - 200 bp sur les montants de gaps des 30 années, les pertes actualisées étant rapportées aux derniers Fonds Propres prudentiels calculés, présentation de l'évolution des résultats du choc de taux</i>

La mesure principale et obligatoire du RTIG est le gap de taux d'intérêt qui représente sur chaque période la différence signée entre les passifs et les actifs à taux fixe (encours retenus en encours moyens et taux de cession interne associés) dans une devise donnée. L'outil utilisé est l'outil groupe CRISTAUX 2 depuis le comité financier du 9 février 2009. La fréquence de calcul est mensuelle sur la base de 11 calculs annuels (1 calcul pour juillet et août).

Les postes qui comprennent des options sont intégrés dans les gaps en prenant en compte l'équivalent delta de l'option. Cette mesure est complétée par des gaps « inflation » qui représentent sur chaque période la différence signée entre les passifs et les actifs indexés sur l'inflation. Le gap inflation étant agrégé au gap TF pour former le gap synthétique avec un coefficient d'agrégation fourni trimestriellement par Crédit Agricole SA, résultant de l'étude de corrélation entre taux de l'inflation et taux fixe.

La mesure est affinée par des mesures complémentaires afin de détailler certains risques : matrice des caps et effet gamma pour les prêts capés et leurs couvertures, suivi des futurs fixings et des gaps d'index pour les prêts à taux révisables. Des stress scénarios sont aussi réalisés.

Les gaps sont calculés par mois jusqu'à la fin de l'année n+1 (soit 13 à 24 mois selon la date de calcul) puis par année afin d'avoir globalement des gaps sur les 30 prochaines années.

Les conventions sont les conventions nationales Groupe à l'exception des conventions locales relatives :

- Aux remboursements anticipés des crédits habitat à taux fixe non bonifiés,

Loi locale RA Crédits appliquée dans la mesure au 31/12/2015			
HAB PNB TF			PLS/PSLA
	Loi CASA CR822 (LJ 2015-077 du 21/05/2015)	Loi locale	Non défini en national
2016	6,3%	4,6%	0,0%
2017	3,7%	3,5%	0,0%
2018 et +	2,4%	3,0%	0,0%
Date validation Comité Financier :			07/09/2015
Date dernière révision Comité Financier :			26/10/2015

- Aux remboursements anticipés sur les dépôts à terme moyen terme (>1 an)

Loi locale RA DAT appliquée dans la mesure au 31/12/2015	
Année 1	8,2%
Année 2	5,5%
Année 3	3,2%
Années 4 et +	3,0%
Arrêté de calcul :	31/03/2015
Date validation Comité Financier :	27/04/2015
Date dernière révision Comité Financier :	26/10/2015

* Il s'agit ici des hypothèses applicables au 31/12/2015

Les limites définies par le Conseil d'Administration au titre de 2015 sont les suivantes :

Les limites globales de la CR respectent le cadre Crédit Agricole SA formulé pour les Caisses Régionales. La Caisse Régionale a choisi de compléter son système de Limites Globales sur le GAP synthétique par un dispositif de limites opérationnelles :

- sur le gap synthétique Euro (limite en % du PNB d'activité budgété) sur les années 1 à 15
- sur le choc en VAN du gap de taux synthétique Euro rapporté aux fonds propres prudentiels (limite en % des fonds propres prudentiels)
- pour un choc normatif de 200bp du gap équivalent delta Caps exprimé en Valeur Actuelle Nette rapporté aux fonds propres prudentiels (limite de 1% des fonds propres prudentiels) en suivi trimestriel.

Limites globales et opérationnelles

Limites globales et opérationnelles sur l'exposition synthétique euro :

Limites sur l'Exposition synthétique Euro - VAN	Limites CASA	Limites CR22 2015 FP prudentiels 30/06/2014 : 1 016 M€
Ratio en % des Fonds Propres	10%	8%
« Limite VAN » globale sur les années 1 à 30 en M€		81,3 M€
Ratio en % des Fonds Propres sur le choc défavorable		6%
« Limite VAN » opérationnelle sur les années 1 à 30 en M€		61,0 M€

Limites sur l'Exposition synthétique Euro - Montant		Limites CA.sa	Limites CR22 2015 PNB d'activité budgété 2015 : 206 M€
Impact max d'un choc de + 200 bp rapporté au PNB d'activité : « Limites Gaps » globales en M€	Années 1 et 2	5%	5 % (100 % limite CA.sa) 510 M€
	Années 3 à 15	4%	4 % (100 % limite CA.sa) 410 M€
Impact max d'un choc de + 200 bp rapporté au PNB d'activité : « Limites Gaps » opérationnelles en M€	Années 1 et 2		4 % (80 % limite CA.sa) 410 M€
	Années 3 à 15		3,2 % (80 % limite CA.sa) 330 M€

Limite opérationnelle sur le gap équivalent delta Cap :

Limites sur l'Exposition Equivalent Delta Caps - VAN	Limites CASA	Limites CR22 2015 FP prudentiels 30/06/2014 : 1 016 M€
Ratio en % des Fonds Propres sur le choc défavorable « Limite VAN » opérationnelle sur les années 1 à 30 en M€	Néant	1% 10,2 M€

Les dépassements de limite font l'objet d'une communication au comité financier, lors des présentations mensuelles.

La Caisse Régionale a basculé le calcul de son Risque de taux sur l'outil CRISTAUX 2 au début de l'exercice 2009. La fiabilisation des données alimentant le logiciel et le passage en calcul mensuel ont permis une mesure plus précise des risques (risques optionnels, risques de fixing des produits à taux révisables...) et un encadrement plus rigoureux.

L'action de la Caisse Régionale pour réduire son gap taux fixe sur 2015 a consisté essentiellement à souscrire des swaps de taux d'intérêt. Aucun dépassement de limite n'a été constaté sur l'exercice 2015.

7-3-2 LE RISQUE DE CHANGE

Le risque de change correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution du cours d'une devise.

Le risque de change direct en Caisse Régionale provient exclusivement des opérations avec la clientèle et fait l'objet d'une couverture systématique.

Le risque de change sur les OPCVM gérant des expositions en devise Euro est résiduel et est géré au travers des règles d'investissement des fonds propres et notamment le critère de volatilité ou de VaR qui prend en compte ce risque. Cette exposition au risque de change est mentionnée dans la grille d'analyse lors de toute décision d'investissement.

La Caisse Régionale vérifie le caractère résiduel du risque de change du portefeuille d'OPCVM, deux fois par an sur les arrêtés du 31 décembre et du 30 juin.

L'impact d'une baisse de 20% des devises contre € est appliqué sur toutes les lignes du portefeuille de fonds propres libellé en Euro mais ayant un risque de change (indirect) non couvert. Une limite opérationnelle est fixée à 0.5% du PNB de l'exercice N-1 (soit 1,3 M€ au 01/01/2015).

7-3-3 LE RISQUE DE LIQUIDITE ET DE FINANCEMENT

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

Description de la politique conduite par la Caisse Régionale

La Caisse Régionale met en place un dispositif d'identification, de mesure, d'analyse et de gestion du risque de liquidité, tel que défini au point h de l'article 10 de l'arrêté du 3 Novembre 2014. Ce dispositif lui permet de disposer à tout moment des liquidités suffisantes pour honorer ses engagements exigibles.

L'arrêté du 3 novembre 2014 rappelle à son chapitre VI les points de mesure, de gestion et de contrôle du risque de liquidité. Celui-ci permet aux établissements de crédit d'appliquer soit la méthode standard définie par l'ACP, soit la méthode avancée basée sur les méthodes internes de l'entité.

Le respect de l'approche standard nécessite de respecter a minima les éléments suivants :

- Coefficient réglementaire de liquidité à 1 mois et le ratio LCR.
- Tableau de trésorerie prévisionnel à une semaine des flux de trésorerie.
- Tableau de suivi du coût des refinancements obtenus au cours du trimestre.

Conjointement, la caisse régionale s'inscrit également dans le respect des évolutions de la réglementation européenne telle qu'interprétée par le Groupe Crédit Agricole en matière de liquidité issues des normes bâloises et reposant sur un règlement européen, appelé « Capital Requirement Regulation » (« CRR ») et une directive, appelée « Capital Requirement Directive 4 » (« CRD4 »).

Sont notamment prévus :

- Un ratio de liquidité à court terme, appelé Liquidity Coverage Ratio (« LCR »). Il s'agit d'un ratio à 30 jours de même inspiration que le coefficient de liquidité français à un mois, qui doit être respecté à partir de 2015 selon le calendrier d'introduction progressive suivant (article 460.2 de CRR) :
 - ✓ 60% au 1^{er} Octobre 2015 ;
 - ✓ 70% à compter du 1er janvier 2016 ;
 - ✓ 80% à compter du 1er janvier 2017 ;
 - ✓ 100% à compter du 1er janvier 2018.

A Noter : A date de mise en œuvre de ce ratio, le coefficient de liquidité standard sera abandonné.

- Un ratio structurel de liquidité à long terme, appelé Net Stable Funding Ratio (« NSFR »). Il s'agit d'un ratio à un an qui devrait s'appliquer à compter de 2018 ;
- Des éléments de suivi de la liquidité supplémentaires, tels qu'un échéancier des maturités contractuelles et une mesure du coût de la liquidité.

Cette norme s'appuie :

- Sur la version définitive des textes CRR1 et CRD4 parue au Journal Officiel de l'Union Européenne le 27 juin 2013, avec une date d'application au 1er janvier 2014 ;

- Sur la version publiée au Journal Officiel de l'Union Européenne (JOUE) des réglementations de second niveau adoptées par la Commission Européenne : en septembre 2014 uniquement la norme technique d'exécution portant sur le reporting LCR et NSFR, publiée au JOUE daté du 28 juin 2014 ;
- Sur la notice ACPR relative aux modalités de calcul des ratios prudentiels dans le cadre de la CRDIV ;
- Sur la version connue à la date de passage en CNM de cette norme des différents rapports, propositions de réglementations de second niveau et interprétations (Q&A) de l'Autorité des Banques Européennes (« ABE ») ;
- Sur la publication de l'acte délégué le 10-10 2014.

Les principaux indicateurs de la méthode avancée définis à ce stade par les normes internes (cf. arrêté du 5 mai 2009) sont:

- En indicateur court terme :
 - Endettement Court Terme
 - Structure minimale du refinancement Court Terme
 - Réserves de liquidité
 - Stress global et stress idiosyncratique (c'est à dire spécifique au Groupe Crédit Agricole)
- En indicateurs Long Terme :
 - Concentration des échéances du refinancement Long Terme

Mesure

Obligations prudentielles demandées par le Régulateur (approche standard).

- Le coefficient réglementaire de liquidité à 1 mois doit être à tout moment supérieur à 100% (mesure effective jusqu'au 30/09/2015),
- L'entité s'assure à tout moment de détenir une visibilité à 7 jours de ses flux de trésorerie,
- L'entité s'assure de suivre à tout moment la volumétrie et le coût de ses refinancements,
- Le LCR devra être supérieur à 70% au 01/01/2016.

Obligations prudentielles formulées par Crédit Agricole S.A (méthode avancée)

- La Limite d'endettement à Court Terme (LCT) fixée par Crédit Agricole S.A. est respectée à tout moment ainsi que les seuils sur les différents composants de cette limite.
- La position débitrice maximale du CCT (Compte Courant de Trésorerie),
- La limite en stress à 1 mois sur le risque encouru en situation de crise globale,
- La limite en stress à 1 an sur le risque encouru en situation de crise systémique,
- La limite en stress à 3 mois sur le risque encouru en situation de crise spécifique au Groupe Crédit Agricole (crise idiosyncratique),
- Le LCR devra être supérieur à 77% au 30/06/2015,
- La limite sur la concentration semestrielle des échéances du refinancement long terme.
- CASA a validé 4 indicateurs complémentaires de pilotage :

- ✓ PRS : Position en Ressources Stables
- ✓ CRS : Coefficient de Ressources Stables
- ✓ BSFM : Besoin Structurel de Financement de Marchés
- ✓ PLT : Position de Liquidité Totale

A ce jour, ces 4 indicateurs ne font pas l'objet d'un dispositif réglementaire encadrant les Caisses Régionales.

Les hypothèses de stress reprises pour le calcul du respect de nos limites CT et MLT sont celles de Crédit Agricole SA. Elles sont validées au moins une fois par an en Conseil et plus précisément en décembre 2014 pour la Caisse des Côtes d'Armor, sauf périodicité de révision différente de la part de Crédit Agricole SA. Les hypothèses et les résultats obtenus sont présentés en Comité Financier tous les mois. Les limites et la situation de la Caisse Régionale font l'objet d'un reporting au Conseil d'Administration tous les trimestres.

Les hypothèses retenus et les résultats sont les suivants, pour le CT ;

- Résistance au stress systémique
 - Fermeture partielle de l'accès au marché CT (renouvellement des ressources CT en moyenne à 35%),
 - Fermeture partielle de l'accès au marché LT (renouvellement des ressources LT en moyenne à 31%),
 - Maintien global de l'activité commerciale sauf exception justifiée,
 - Prise en compte de la saisonnalité de la collecte,
 - Mobilisation des réserves de liquidité avec application des taux de décote.
- Résistance au stress idiosyncratique
 - Décollecte importante de la clientèle (de 7.5% à 15% pour le retail, de 25% pour les grandes entreprises sur 2 semaines),
 - Fermeture partielle de l'accès au marché CT (renouvellement à 25%) et total du marché LT,
 - Mobilisation des réserves de liquidité avec de faibles décotes et faibles délais.
- Résistance au stress global
 - Décollecte importante de la clientèle (7.5% pour le retail soit plus de 25 Mds€, 15% pour les grandes entreprises soit environ 10 Mds €),
 - Fermeture totale des marchés (0% de renouvellement),
 - Mobilisation des réserves de liquidité avec des décotes.

En ce qui concerne l'endettement MLT

Echéancier de l'endettement MLT

- Les tombées semestrielles ne doivent pas dépasser 1.8 % de l'encours de crédit suite à un changement en cours d'année.

- La Caisse Régionale est en situation de dépassement sur le S1 2017, suite à l'abaissement courant 2015 de la limite de concentration des échéances à 1.8% (vs 2.5% auparavant)
- Limites sur le prix de liquidité
 - Hausse du spread d'émission du Groupe qui atteindrait jusqu'à 250 bps, soit le niveau maximal observé sur les banques en difficulté durant la crise 2007-2008.
 - La perte est limitée au maximum à 7.5% du PNB clientèle pour chaque année.

Nature de l'indicateur	Limite Groupe	Périodicité	Nature de la limite
Coefficient de Liquidité Standard	100%	Mensuel	Globale
LCR	77 % au 30/06/2015	Mensuel	Globale
Consommation de la Limite Court Terme Ferme	100% ou 110% de la LCT Ferme selon la consommation Toutes CR (si < à 90 % LCT Ferme TTES CR)	Mensuel	Globale
Consommation de la Limite Court Terme Ferme	100% ou 110% de la LCT Ferme selon la consommation Toutes CR (si < à 90 % LCT Ferme TTES CR)	Quotidien	Opérationnel
Position débitrice CCT CASA	<10% de la LCT en vigueur	Quotidien	Opérationnel
Echéancier Endettement CT	Seuils cumulés en % de la consommation de la LCT : 1 Jour : 15% 1 semaine: 30% 1 mois:60% 3 mois: 95% 6 mois: 97,5% 12 mois =100%	Mensuel	Globale
Limite de résistance au stress Global	Liquidités excédentaires à 1 Mois.	Mensuel	Globale
Limite de résistance au stress idiosyncratique	Liquidités excédentaires à 3 Mois.	Mensuel	Globale
Limite de résistance au stress systémique	Liquidités excédentaires à 1 An.	Mensuel	Globale
Limite de Concentration de Tombées de Dettes Semestrielles MLT	1,80% Max des encours Crédits par semestre	Mensuel	Globale

Reporting

La situation de la Caisse Régionale par rapport à l'ensemble de ces limites est présentée aux membres du comité financier, via un document de reporting liquidité, et communiquée au Conseil d'Administration au minimum une fois par an.

L'éligibilité des titres de nos portefeuilles de placement et d'investissement, constituant les réserves de la Caisse Régionale en cas de crise est suivie, et présentée mensuellement en Comité Financier.

Un calcul du Ratio Collecte/Crédit (RCC) et Déficit Crédit/Collecte (DCC) est réalisé mensuellement par la Caisse Régionale, et par Crédit Agricole SA.

La Caisse Régionale veille à intégrer dans sa stratégie commerciale l'objectif de limiter la dégradation de son Ratio Crédit Collecte (RCC). Toutefois, la Caisse Régionale ne se fixe pas de limite sur cet indicateur. Toute décision d'investissement dans le portefeuille Fonds Propres prend en compte les impacts en matière de liquidité selon les règles prévues par le dispositif Groupe.

Afin de permettre à Crédit Agricole S.A. d'effectuer le suivi du risque de liquidité pour l'ensemble du Groupe Crédit Agricole, la Caisse Régionale lui transmet les éléments nécessaires à la consolidation. Ces informations sont transmises à minima mensuellement essentiellement par l'intermédiaire de l'outil NEW DEAL ou de tout autre outil équivalent validé par Crédit Agricole S.A.

Exposition :

Le ratio LCR de la Caisse Régionale est de 91,32% au 31/12/2015

7-3-4 LA POLITIQUE DE COUVERTURE

En matière de couverture, les instruments financiers dérivés utilisés par notre Caisse Régionale dans le cadre d'une relation de couverture sont désignés en fonction de l'objectif poursuivi

- de couverture de juste valeur,
- de couverture de flux de trésorerie,

Chaque relation de couverture fait l'objet d'une documentation formelle décrivant la stratégie, l'instrument couvert et l'instrument de couverture ainsi que la méthodologie d'appréciation de l'efficacité.

La couverture de juste valeur

Les couvertures de juste valeur modifient le risque de variations d'un instrument à taux fixe causées par des changements de taux d'intérêts. Ces couvertures transforment des actifs ou des passifs à taux fixe en éléments à taux variables. Les couvertures de juste valeur comprennent notamment la couverture de prêt, de titres, de dépôts et de dettes subordonnées à taux fixe.

La Caisse Régionale classe une partie de ses dérivés en couverture de juste valeur soit en micro (couverture de prêts structurés clientèle) ou en macro (couverture du risque de taux).

La valeur de marché des dérivés de couverture de juste valeur s'élève au 31 décembre 2015 à – 96 105K€

- La micro couverture de juste valeur à – 19 418K€
- La macro couverture de juste valeur à – 76 687K€

Les dérivés de couverture utilisés pour cette stratégie de couverture de juste valeur sont des swaps de taux d'intérêts et des caps.

La couverture de flux de trésorerie

Les couvertures de flux de trésorerie modifient notamment le risque inhérent à la variabilité des flux de trésorerie liés à des instruments portant intérêt à taux variable.

Les couvertures de flux de trésorerie comprennent notamment les couvertures de prêts et de dépôts à taux variable.

Plus de dérivés de couverture de flux de trésorerie dans le bilan de la Caisse Régionale au 31/12/2015.

7-4 LES RISQUES OPERATIONNELS

Le risque opérationnel est au cœur des exigences réglementaires (Arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution).

Il correspond au risque de pertes découlant d'une inadéquation ou d'une défaillance des processus, du personnel et des systèmes internes ou d'événements extérieurs, y compris le risque juridique, mais exclus les risques stratégique et de réputation.

7-4-1 OBJECTIFS ET POLITIQUE

Le dispositif de gestion des risques opérationnels, décliné au sein de la Caisse Régionale comprend les composantes suivantes, communes à l'ensemble du Groupe :

- La gouvernance de la fonction gestion des risques opérationnels : supervision du dispositif par la Direction Générale (via le comité des risques opérationnels), rôles en matière d'animation du dispositif et de synthèse des Responsables des Contrôles Permanents et des Risques (Crédit Agricole S.A et de la Caisse Régionale), et maîtrise des risques par l'intermédiaire du Manager des Risques Opérationnels (MRO) de la Caisse Régionale,
- L'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,
- La collecte et l'historisation des incidents et de leurs conséquences financières et la 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,
- Le calcul et l'allocation des fonds propres réglementaires au titre des risques opérationnels au niveau consolidé et au niveau de la Caisse Régionale,
- La réalisation périodique d'un tableau de bord des risques opérationnels au niveau de la Caisse Régionale, complété par une synthèse Groupe.

7-4-2 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 de la Caisse régionale 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 d'un Comité réuni trimestriellement dont la Présidence est assurée par Direction Générale de la Caisse Régionale, comité auquel participent le responsable du contrôle périodique et le responsable du contrôle permanent.

L'organe exécutif est par ailleurs informé trimestriellement, des incidents et pertes avérés du risque opérationnel dans le cadre du dispositif de recensement de la Caisse Régionale. Ce document analyse l'évolution de la collecte des pertes, et notamment leur niveau par rapport aux objectifs fixés par le Conseil d'Administration. Il souligne par ailleurs les faits marquants de la période et les mesures d'atténuation à mettre en œuvre le cas échéant. Le contrôle périodique, le contrôle permanent, chaque manager d'unité déclarante sont destinataires de ces informations.

D'autre part, la politique de gestion des risques opérationnels de la Caisse Régionale précise, notamment, les indicateurs de mesure, les seuils d'alerte et les limites opérationnelles et fait l'objet d'une validation annuelle par le Conseil d'Administration. Ils constituent ainsi les niveaux de risques résiduels acceptables : le risque résiduel net (après mise en place du dispositif de prévention interne et couverture éventuelle par les assurances) est comparé au seuil de risque souhaité.

Dans la mesure où ces seuils sont dépassés, des actions correctives ou des contrôles complémentaires devront être envisagés, ainsi qu'une information aux instances concernées. Une restitution de ces indicateurs est effectuée deux fois par an auprès du Conseil.

En complément, le traitement des incidents sérieux ayant un impact avéré ou potentiel et devant faire l'objet d'une alerte au plus haut niveau est décrit dans la procédure d'alerte de la Caisse Régionale. Le dispositif d'Alerte RO de la Caisse Régionale est organisé selon les modalités décrites dans la LJ 2015-005 du 06/01/2015. Tous les incidents sensibles y compris le risque frontière crédit (incident ayant un impact financier $\geq 150\text{K€}$ ou se traduisant par le franchissement du seuil d'alerte ou ayant un impact avéré ou potentiel : dysfonctionnement opérationnel important ayant un impact d'image, réglementaire, commercial ou financier) doivent donner lieu à une information à la Direction des Risques Groupe sous 72 heures au plus tard. Si le risque opérationnel est constitutif d'une fraude, le dispositif appliqué est celui défini par la Note de Procédure relative à l'organisation de la lutte contre la fraude (2009-04) et est placé sous la coordination de la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A. La remontée de l'alerte doit se faire sous 48 heures.

Par ailleurs, les obligations des établissements bancaires ont été renforcées avec l'intégration dans le CRBF 97-02, le 14 janvier 2009, et repris dans l'arrêté du 03/11/2014 (Art 98) d'une obligation d'alerte ROP vers l'ACPR. Cette procédure concerne les risques opérationnels significatifs, c'est-à-dire dont le montant unitaire (perte ou un gain) dépasse les 0.5 % des fonds propres de base de catégorie 1, sans pouvoir être inférieure à dix mille euros. Ces éléments sont validés par le Conseil d'Administration, communiqués à Crédit Agricole SA/DRG pour information à l'ACPR.

Le dispositif de gestion du risque opérationnel couvre intégralement le périmètre opérationnel et fonctionnel de la Caisse Régionale. Il a été déterminé sur les fondements du périmètre de « Contrôle interne » conformément à la Lettre Jaune 2008-0238 de mai 2008. Il correspond à « l'ensemble des entités dans lesquelles le Groupe a la responsabilité de déployer un dispositif de contrôle interne ». Il s'agit des sociétés effectivement contrôlées par la Caisse Régionale.

Différents travaux ont été menés au cours de l'année 2015 sur le domaine Risques Opérationnels afin de satisfaire aux obligations réglementaires :

- L'Analyse des scénarii majeurs : En effet, pour être en mesure de quantifier le risque opérationnel conformément à l'approche de « mesures avancées » et calculer les exigences en fonds propres associées, il convient de mener une analyse annuelle des scénarios majeurs.
- Une nouvelle campagne de cartographie des Risques Opérationnels dont l'objectif est d'apprécier le niveau d'exposition aux risques et des actions à mener pour gérer ces risques.
- La collecte des incidents de type risque opérationnel dont un des objectifs est d'évaluer le coût du risque opérationnel. La formation des nouveaux responsables de service ou d'unité a été assurée au moment de la prise de fonction.

L'ensemble de ces travaux a pour objectif de satisfaire aux exigences de la réglementation Bâle II et permettre l'évaluation du risque opérationnel.

7-4-3 METHODOLOGIE

La Caisse Régionale met en œuvre la méthode de mesure avancée (AMA) pour les risques opérationnels.

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 scénarios 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 scénarios 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 scénarios 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...) ».

7-4-4 EXPOSITION

Résultats de la mesure des risques opérationnels au 31 décembre 2015

Fraude Interne		Fraude Externe		Pratiques emploi / sécurité sur le lieu de travail		Rel. clientèle / produits /et pratiques commerciales		Dommages aux actifs corporels		Dysfonct. activités / systèmes		Traitement opérations / gestion processus	
Nb I	MB	Nb I	MB	N I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB	Nb I	MB

coût du risque opérationnel : tous domaines	0	0	336	189 K€	0	0	7	12 K€	2	4K€	0	0	64	340 K€
coût du risque opérationnel frontière :	0	0	1	9 K€	0	0	0	0	0	0	0	0	18	294 K€

Synthèse (coût du risque opérationnel)				Synthèse (coût du risque frontière)			
Nb I	MB	MB définitif	MN définitif	Nb I	MB	MB définitif	MN définitif

coût du risque opérationnel : tous domaines	409	545 K€	364 K€	276 K€				
coût du risque opérationnel frontière :					19	303 K€	303 K€	303 K€

Nb I : Nombre total d'incidents

MB : Montant Brut

MN : Montant Net

Le coût du risque opérationnel tous domaines, d'un montant brut de 545 K€, se chiffre en net définitif à 276 K€ pour la Caisse Régionale au titre de l'année 2015 (hors dotations aux provisions et récupérations). Le coût définitif du risque frontière (risque opérationnel qui aggrave le risque de contrepartie...) pour notre Caisse Régionale est de 303 K€.

7-4-5 ASSURANCE ET COUVERTURE DES RISQUES OPERATIONNELS

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 opérationnel 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 scénarios majeurs et les caractéristiques de l'assurance permettent ensuite de déterminer le montant total de l'exigence en fonds propres AMA.

7-5 LES RISQUES DE NON-CONFORMITE

Le risque de non-conformité est le risque de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, de perte financière significative ou d'atteinte à la réputation qui naît du non-respect de dispositions propres aux activités bancaires et financières:

- qu'elles soient de natures législatives, réglementaires,
- qu'il s'agisse de normes professionnelles et déontologiques,
- ou d'instructions des dirigeants effectifs prises notamment en application des orientations de l'organe de surveillance.

Conformément aux dispositions de l'Arrêté du 03 novembre 2014 relatif au contrôle interne des établissements de crédits, reprenant les dispositions du règlement CRBF 97-02 modifié, la Caisse Régionale s'est dotée d'une fonction de Contrôle de la Conformité distincte des unités opérationnelles et des fonctions de contrôles périodiques.

La Responsable de la Conformité est rattachée hiérarchiquement à la Responsable du Contrôle Permanent et de la Conformité (CPC), elle-même rattachée au Directeur Général de la Caisse-Régionale des Côtes-d'Armor.

Pour prévenir les risques de non-conformité tels que, notamment, les risques de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, de violation des embargos, de fraude, d'abus de marché, de conflits d'intérêts ou de défaut de conseil, la responsable de la Conformité s'assure par les contrôles, et/ou le conseil qu'elle opère, du respect des dispositions légales et réglementaires, ainsi que de la correcte application des procédures internes au sein de l'entreprise.

La Responsable de la Conformité identifie les risques de non-conformité de la Caisse Régionale, y compris en matière de services d'investissement et de déontologie, et assure également la responsabilité du volet sécurité financière (lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, dispositif de respect des sanctions internationales) et lutte contre la fraude. En outre, elle s'assure qu'un dispositif de prévention spécifique et de formation de l'ensemble des collaborateurs est en place.

En 2015, en réponse aux exigences réglementaires croissantes, le dispositif de contrôles a été renforcé d'une part, et d'autre part, la mise en œuvre de plans d'actions relatifs à la protection du consommateur

s'est poursuivie (avec notamment la mise en œuvre du dispositif lié à la gestion des avoirs en déshérence, ou la formation des professionnels commercialisant de l'assurance).

8 – LES RESULTATS FINANCIERS SUR LES 5 DERNIERES ANNEES (NORMES FRANÇAISES)

CRCA Côtes d'Armor	2011	2012	2013	2014	2015
1. Situation financière de fin d'exercice (en €)					
Capital social	91 499 634	91 499 634	91 499 634	91 499 604	91 499 604
dont Certificats Coopératifs d'Associés	22 875 000	22 875 000	22 875 000	22 875 000	22 875 000
Nombre de parts sociales	4 499 976	4 499 976	4 499 976	4 499 974	4 499 974
Nombre de Certificats Coopératifs d'Associés	1 500 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000
2. Résultat global des opérations (en K€)					
Produit Net Bancaire	228 967	237 736	241 379	241 865	238 836
Résultat Brut d'Exploitation	111 889	111 382	118 069	119 444	117 066
Impôt sur les bénéfices	30 205	30 314	37 598	39 032	38 012
Bénéfice net	62 495	62 074	60 077	61 331	58 763
Montant des excédents distribués					
Intérêts aux parts sociales de la Caisse Régionale	2 430	1 890	1 665	1 296	733
Dividendes des CCA	4 680	4 650	4 485	4 590	4 410
3. Résultat des opérations par titre en euros					
Résultat Brut d'Exploitation	18,65	18,56	19,68	19,91	19,51
Bénéfice net	10,42	10,35	10,01	10,22	9,79
Intérêt attribué aux parts sociales	0,54	0,42	0,37	0,29	0,16
Dividende attribué aux CCA	3,12	3,10	2,99	3,06	2,94

9 – LES PRISES DE PARTICIPATION 2015

La CR a effectué au cours de l'exercice 2015, des prises de participations financières dans une société :

- SAS DELTA à hauteur de 1 323 540€ soit 1.66% du capital

La situation financière du groupe CASA a conduit au versement d'un dividende SAS La Boétie, ce dernier ayant été recapitalisé pour 8 908 912€.

Par ailleurs, la Caisse Régionale a aussi participé aux variations de capital dans les 3 sociétés ci-après (pacte d'actionnaires) :

- C2MS : Cession de part pour un montant de 547 120 €
 - soit un % de détention de 3.63% (4.66% avant opération)
- SACAM MACHINISME : Cession de part pour un montant de 9 206 €
 - soit un % de détention de 2.22% (2.52% avant opération)
- SACAM ASSURANCE CAUTION : Achat de part pour un montant de 7 071 €
 - Soit un % de détention de 1.48% (1.42% avant opération)

Enfin, la CR a participé à une augmentation de capital au cours de l'année 2015, dans la SA EAG (En Avant de Guingamp) à hauteur de 30 072€.

10 – PROPOSITION D'AFFECTATION DU RESULTAT 2015

-Résultat social après impôts sur les sociétés	58 763 178,86 €
-Affectation report à nouveau débiteur	- €
-Résultat distribuable	58 763 178,86 €
-Rémunération des Certificats Coopératifs Associés	4 410 000,00 €
-Intérêts aux parts sociales	733 495,76 €
-Affectation aux réserves réglementées	- €
-Affectation des 3/4 du solde à la réserve légale	40 214 762,33 €
-Affectation du reste à la réserve facultative	13 404 920,78 €

11 - LES EVENEMENTS POST CLOTURE

Il n'est intervenu aucun événement post clôture susceptible d'avoir un impact significatif sur les états financiers de l'exercice considéré depuis la date de clôture de l'exercice.

12 – MANDATS ET FONCTIONS DES REPRESENTANTS DE LA CAISSE REGIONALE

- **Mandats et fonctions exercés par Mr Roger ANDRIEU**, Président du Conseil d'Administration de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel des Côtes d'Armor

SOCIÉTÉ	TYPE	DEBUT
CONSEIL d'ADMINISTRATION CA CÔTES D'ARMOR	Président	mars-11
CAISSE LOCALE de LAMBALLE	1er vice-président	2013
CA_SA	Administrateur	mai-15
CA_SA	Membre du comité des nominations et de la gouvernance	oct-15
COFILMO	Administrateur	2011
CAEB	Vice-président	2015
UNEXO	Représentant la CR au conseil d'administration	2013
FONCARIS	Administrateur	mars-12
SNC CA Titres	Administrateur	avr-12
SAS Pleinchamp	Administrateur	mai-12
SACAM Pleinchamp	Membre comité exécutif	mai-12
Commission Economie et Territoires	Vice-président (en 2013)	2011
Comité de l'agriculture et agroalimentaire	Membre	2011
Groupe de travail "formation" et "informatique"	Membre	2013
Comité Santé Vieillessement	Membre	2013
Membre du CA de l'association des Présidents à la FNCA		2011
VIVEA	Administrateur (au titre de représentant de la CNMCCA) et Trésorier	janv.-14
CAR (Conseil Agricole Régional)	Représentant dans le cadre du CA en Bretagne	2011

- **Mandats et fonctions exercés par Mr Jean Yves CARILLET**, Directeur Général de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel des Côtes d'Armor

SOCIÉTÉ	TYPE	DEBUT
CR CA CÔTES-d'ARMOR	Directeur Général	27/09/2010
UNEXO	Président	2012 puis 2014
CAPS	Membre du Conseil d'Administration	2014
ACTICAM	Membre du Conseil d'Administration	
CREDIT AGRICOLE IMMOBILIER	Membre du Conseil d'Administration	01/02/2014
ADICAM	Membre du Conseil d'Administration (ex comité directeur)	27/09/2010
AGILOR	Président du comité directeur	2010
Comité Agriculture et Agroalimentaire	Membre	2011
Comité filière produits animaux	Co-président	27/09/2010
Commission Vie Mutualiste et Identité CA	Membre	oct.-13
Commission finances et risques	Membre	27/09/2010
Comité Déploiement Village	Membre	fev.2015
Comité logement	Rapporteur	
Comité Juridique et Conformité	Président	2013
BMDP	Membre du groupe de travail	juin-15
Comité de péréquation NICE	Président	2012
CPCI Comité plénier de contrôle interne	Président	2013
BUREAU FEDERAL	Membre	avr.-13
SCI CAM	Membre du conseil d'administratoïn (du fait d'être membre du BF)	avr.-13
GIE GECAM	Membre du comité de direction (du fait d'être membre du BF)	avr.-13
SAS Sacam participation	Membre du conseil d'administration (du fait d'être membre du BF)	avr.-13
CA-CHEQUES	Administrateur	2015
ACTION LOGEMENT	Administrateur	2015
OSCARs ENTREPRISES COTES D'ARMOR	Président	2013
OHE PROMETHEE	Administrateur	12/12/2013
UPIA	Administrateur	2013
APM Penthièvre	Président	2015
COMITE JOBEO 22	Co-président	2015

- **Mandats et fonctions exercés par les membres du Conseil d'Administration**, de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel des Côtes d'Armor :

- | | |
|--|----------------|
| ○ ACADEMIE BRETONNE | C. THENAISE |
| ○ A.D.I.L. (Agence Départementale d'Information sur le Logement) | MA. GAUFFNY |
| ○ A.F.D.I. (Association Française Développement International) | L. LE DIGABEL |
| ○ A.G.I.R. (Association d'Aide à la Reconversion des Agriculteurs) | C. THENAISE |
| ○ A.M.E.B. (Association pour le Maintien de l'Élevage en Bretagne) | O. DESPORTES |
| ○ ARMOR INITIATIVE (PFIL du Pays de St Briec) | S.SOQUET-JAMET |
| ○ ASSOCIATION AGRICULTURE & TOURISME« BIENVENUE A LA FERME » | P. LE MORVAN |
| ○ CAD (Conseil Agricole Départemental) | O. DESPORTES |
| ○ CENTRE BRETAGNE INITIATIVE (PFIL Loudéac) | M. GUILLAUME |
| ○ CER France Côtes d'Armor | MA. GAUFFNY |
| ○ CHAMBRE D'AGRICULTURE | O. DESPORTES |

Suppléant : Y. HERVE

- COMMISSION DEPARTEMENTALE D'ORIENTATION DE L'AGRICULTURE (CDOA)

- | | | |
|-------------------|--------------|--------------|
| ○ CDOA plénière : | Titulaires : | O. DESPORTES |
| | | M. GUILLAUME |
| | Suppléants : | MA. GAUFFNY |
| | | Y. HERVE |

○ Structures et coopératives :	Titulaire :	Y. HERVE
	Suppléant :	O. DESPORTES
○ Section économie :	Titulaire :	O. DESPORTES
	Suppléants :	Y. HERVE M. GUILLAUME O. DESPORTES
○ Commission JA :		
○ PAYS DE GUINGAMP (PFIL/ Plateforme d'Initiative Locale))		Y. HERVE
○ PFIL de LANNION		P. CHAKPLA
○ RANCE INITIATIVE (PFIL Dinan)		M. JULLIEN
○ SAFER de Bretagne		Y. HERVE
	Suppléant :	O. DESPORTES
○ SEM ARMOR		C. LE FLEM
○ SEM ML DINAN		M. JULLIEN
○ SEM BAIE D'ARMOR ENTREPRISES		JL. FINANCE
○ ZOOPOLE DE ST BRIEUC		Ph. CHAKPLA
○ VIVEA (Fonds pour la formation des entrepreneurs du Vivant)		JJ. LEROUX

13 - LES PERSPECTIVES 2016

13.1. 2016 : NI TOUT A FAIT LA MEME, NI TOUT A FAIT UNE AUTRE

Les maîtres mots de l'année qui s'ouvre seront sans doute inflation et croissance qui vont focaliser l'attention des opérateurs en 2016. Un retour confirmé de la croissance dans les grandes économies occidentales pourrait s'avérer générateur d'inflation mais des risques baissiers continuent de peser fortement sur les perspectives de hausse de prix dans les principales économies mondiales. Un rebond du prix des matières premières en général et du pétrole en particulier seront des éléments essentiels qui vont déterminer les différentes composantes des actions des gouvernements et des banquiers centraux à l'aube de cette nouvelle année. Les politiques monétaires agressives menées ces dernières années semblent avoir montré leurs limites et les relais classiques de la croissance tels que la consommation des ménages (le niveau élevé du chômage constitue toujours un frein) ou l'investissement des entreprises n'ont pas toujours été à la hauteur des espérances.

La Zone Euro

La situation économique dans la Zone euro s'est globalement améliorée au cours de l'année écoulée dans la Zone Euro. Toutefois des disparités importantes subsistent entre les divers pays de la Zone.

La Commission Européenne et la BCE tablent pour 2016 sur une croissance en Zone Euro de 1.80 et 1.70 % respectivement.

La crise migratoire s'est amplifiée au cours de l'année passée. Même si elle peut être porteuse de facteurs positifs pour l'économie européenne, elle continue de faire peser des risques politiques (remise en cause de l'espace Schengen) qui pourraient se propager à la sphère économique.

La politique hyper-généreuse de la BCE se doit de porter ses fruits au cours des mois à venir. L'impact du QE continuera d'être mesuré par la BCE au cours des prochaines semaines. La reprise de la distribution de crédit, le retour de l'inflation (les chiffres de décembre ne vont toutefois pas dans ce sens), le maintien de taux bas pour une très longue période constituent autant d'éléments favorables à la consolidation de la reprise économique qui se dessine depuis plusieurs mois dans la Zone Euro.

Des vents contraires continuent toutefois de peser sur la Zone Euro :

- La poursuite des réformes en Grèce et la continuation du plan d'aide mis en place à l'été dernier ne se feront pas sans heurts,
- La situation économique en France reste toujours aussi compliquée avec un chômage élevé, des déficits qui seront difficilement réduits dans les prochains mois du fait des nouvelles dépenses liées à la sécurité,
- L'incertitude politique en Espagne (et en Catalogne) risque d'avoir un effet négatif sur le moral des investisseurs et des consommateurs alors que la situation économique s'est sensiblement améliorée depuis la crise de 2010 – 2012.

Les Etats Unis

Le rythme de la poursuite de la normalisation de la politique monétaire de la Fed sera au centre des préoccupations des intervenants. Après un 1er geste en décembre 2015, le discours de la présidente Janet Yellen s'est révélé très empreint de prudence. Une évaluation continue de l'impact de cette 1ère hausse sera nécessaire pour poursuivre dans cette voie.

La croissance américaine bien que solide reste toujours exposée à la variation des prix du pétrole, du billet vert et du contexte économique mondial. La Fed table sur une croissance de 2.40 % pour 2016 et 2.15 % en 2017 aux Etats-Unis.

Des facteurs exogènes pourraient peser sur la croissance et freiner la normalisation envisagée par la Fed malgré un marché de l'emploi solide et une inflation qui semble rebondir, soutenue en cela par la bonne tenue des salaires Outre-Atlantique (tendance qui devrait se poursuivre dans les mois à venir).

L'impact de la 1ère hausse a été bien absorbé par le marché obligataire (principale source de financement des entreprises locales). Les taux longs à 10 et 30 ans sont stables depuis le 16 Décembre (2.20 – 2.25 % sur le 10 ans et 2.95 – 3.00 % pour le 30 ans). Cette évolution pourrait permettre au FOMC de continuer dans la voie ouverte avant Noël sans pour autant peser sur l'économie américaine.

Par ailleurs, la course à la présidentielle américaine (primaires pendant l'été et élections en novembre) ne doit pas être oubliée.

La Chine

L'économie chinoise reste toujours entre 2 eaux. Malgré un taux de croissance qui ferait pâlir d'envie toutes les économies occidentales, la situation donne toujours lieu à bien des inquiétudes sur la réalité de la situation dans l'Empire du Milieu. L'impact des données concernant l'économie chinoise reste prépondérant sur le commerce mondial et bien entendu sur le cours des matières premières.

La croissance devrait toujours se situer à environ 6.50 % l'an dans les trimestres et années à venir. Le Gouvernement Central de Pékin fixera ses objectifs finaux pour 2016 en mars. Les grandes lignes ont été dévoilées en décembre. Elles sont axées sur 5 objectifs prioritaires (cf. Cash Hebdo 4 Janvier 2016).

On peut retenir une politique budgétaire agressive avec une hausse des déficits publics et la volonté de toujours rééquilibrer la croissance des exportations vers la demande intérieure qui sera accompagnée par une politique monétaire flexible et accommodante.

Enfin, l'impact du « shadow banking » reste très difficile à mesurer et les créances douteuses des gouvernements locaux pourraient peser sur l'économie chinoise.

Situations politiques et géopolitiques internationales

Plusieurs inconnues persistent sur un plan économique, politique et surtout géopolitique pour cette nouvelle année :

- Tout d'abord, le renforcement des règles de régulation et supervision bancaire reste à l'ordre du jour en 2016 dans la Zone Euro. Les contraintes de bilans imposées aux banques vont se renforcer et sans aucun doute continuer de peser sur la distribution de crédit aux entreprises et aux particuliers dans la Zone Euro malgré la politique monétaire expansive de la BCE.

- Au Royaume-Uni, les perspectives d'un référendum sur l'appartenance de la Grande Bretagne à l'Union Européenne et surtout un résultat très incertain vont se transformer en épée de Damoclès tant au-dessus de l'économie britannique que de la solidité de l'Union Européenne. Ce vote pourrait se tenir d'ici l'été 2016. La Banque d'Angleterre pourrait se retrouver pieds et poings liés dans l'attente du résultat de ce vote alors que de nombreux opérateurs tablent sur un début de hausse des taux Outre-Manche courant 2016. L'interdépendance entre les économies britanniques et celles de la Zone Euro est très forte. De plus les dernières données en provenance de Londres laissent supposer que la situation économique n'est pas aussi satisfaisante qu'escomptée début 2015. La croissance stagne (2.10 % au 3ème trimestre contre 2.40 % au 2nd trimestre) et l'inflation reste toujours aussi faible (+ 0.10 % sur 1 an en novembre).
- Les tensions exacerbées au Moyen Orient ces dernières semaines et ces derniers jours laissent planer bien des incertitudes sur l'économie mondiale. Des tensions entre l'Arabie Saoudite et l'Iran pourraient avoir des conséquences totalement imprévisibles. A priori, des tensions dans la région devraient pousser le prix du pétrole à la hausse mais une telle réaction conduira sans doute à des conséquences inverses. Le ralentissement de l'économie mondiale pourrait se renforcer du fait d'une hausse trop vive du prix des matières premières, les marchés actions pouvant avoir un effet amplificateur (voire dévastateur).
Un déplacement du conflit entre l'Etat Islamique et les Occidentaux de la Zone Irak-Syrie vers la Lybie semble un risque patent qui pourrait accélérer instabilité et flux migratoires au Sud de la Méditerranée.

Enfin trois autres pays seront à surveiller plus particulièrement en 2016 :

- Tout d'abord le Brésil, non pas pour les Jeux Olympiques de Rio en août mais surtout du fait d'une situation économique très dégradée (baisse du PIB de 4.45 % sur 1 an au 3ème trimestre, inflation galopante à 10.48 % sur 1 an en novembre et parité USD/BRL en baisse d'environ 50.00 % sur 2015). Les problèmes politiques perdurent et les récentes mesures prises ne porteront leurs fruits que très progressivement,
- La Turquie, pour des raisons géopolitiques évidentes, et dans un contexte politique où l'indépendance de la Banque Centrale reste sous la pression du Gouvernement d'Ankara. Celui-ci souhaite voir cette dernière baisser ses taux pour booster consommation, investissement et croissance alors que l'inflation dépasse les 8.00 % l'an en novembre et que la croissance a atteint un plus haut de plus de 2 ans à 5.38 % au 3ème trimestre 2015.
- La Russie reste toujours dans une situation économique plus que fragilisée par la faiblesse des cours du pétrole. Le cours du Rouble contre Dollar a vu sa chute se poursuivre en 2015 (environ - 25.00 %). Le PIB a baissé de plus de 4.00 % à fin septembre et l'inflation se situait à 15.70 %.

En conclusion, 2016 sera sans doute une année qui devrait être marquée par de nombreux soubresauts du fait de la persistance d'incertitudes politiques, géopolitiques et économiques dans le Monde malgré le rebond entrevu dans les économies occidentales en 2015.

13.2. LE DEPARTEMENT DES COTES D'ARMOR

Au regard des derniers chiffres connus pour le département à fin Septembre qui affichaient un début de reprise comme au niveau national, et ce malgré des chiffres décevants du chômage, le département tentera de tirer son épingle du jeu en faisant valoir ses nombreux atouts et s'appuiera sur sa capacité d'innovation pour poursuivre son essor

Acteur engagé sur son territoire, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor poursuivra son rôle en 2016 en accompagnant l'ensemble de ses clientèles dans leurs projets professionnels et/ou personnels en maintenant avec ses clients et sociétaires une relation de proximité et de lien social.

Le Directeur Général

Jean-Yves CARILLET



PARTIE EXTRA-FINANCIERE

INTRODUCTION

LA DEMARCHE RSE DE LA CAISSE REGIONALE DES COTES D'ARMOR

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor est une banque coopérative de territoire dont la finalité est d'être utile à ses clients et sociétaires et plus globalement aux femmes et aux hommes qui vivent en Côtes d'Armor.

Cette mission d'utilité au territoire, intégrant les dimensions économique, sociale, sociétale et environnementale, fait l'objet d'un projet politique, structuré autour de 10 engagements en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Pour parfaire ses engagements et les actions afférentes, mises en œuvre au quotidien par l'ensemble de ses collaborateurs, la Caisse Régionale s'est soumise volontairement à l'évaluation de sa politique RSE par un tiers extérieur indépendant (VIGEO) en 2013 puis en 2015. Les résultats de cette évaluation positionnent la démarche RSE de la Caisse Régionale au niveau « probant » (niveau 3 sur 4).

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2015

La Caisse régionale des Côtes d'Armor finalise la mise en œuvre des pôles de coopération bretonnes et déploie son projet d'entreprise Synergie 2017 à travers lequel elle confirme son ambition d'être une entreprise responsable et engagée au service de ses clients et de son territoire d'implantation.

La mission d'audit de Vigéo confirme le niveau probant de la démarche RSE de la Caisse Régionale. Elle l'invite à poursuivre la structuration de son management environnemental et à finaliser sa politique d'achats responsables.

Les évolutions rapides de l'environnement de marché liées à l'émergence de nouveaux modes de consommations et de comportements des consommateurs, induits par la révolution numérique, conduisent la Caisse régionale à organiser le déploiement de la Banque Multicanale De Proximité (BMDP).

En avril 2015, le nouveau concept d'agence bancaire qui permet de recevoir les clients dans un environnement favorable aux échanges de proximité avec les clients est inauguré à Plérin. Cette inauguration constitue la première étape d'un mouvement de rénovation du réseau d'agences programmé à partir de 2017.

1. GOUVERNANCE COOPERATIVE DE LA CAISSE REGIONALE DES COTES D'ARMOR.

La Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor a souhaité réaffirmer dans sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (en 2013) l'attachement et l'intérêt qu'elle porte à l'organisation coopérative, convaincue que ce modèle fondée sur l'association entre les sociétaires, les administrateurs et les salariés est adapté pour répondre aux enjeux de développement de son territoire d'implantation. Cette gouvernance co-assumée par les représentants des sociétaires vise à garantir la finalité du modèle, centré sur l'utilité et les services rendus aux sociétaires et aux clients.

1.1. AU NIVEAU DE LA CAISSE REGIONALE

La gouvernance coopérative de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor s'articule autour de deux instances

- Le Conseil d'Administration, organe délibérant,
- Le Comité de Direction, organe exécutif.

Les administrateurs de la Caisse Régionale sont élus (par tiers) chaque année par les sociétaires de la Caisse Régionale, dont les 44 caisses locales qui sont représentées par leur Président.

Le Conseil d'Administration composé de 11 hommes et de 4 femmes valide la politique et la stratégie de l'entreprise et en contrôle l'exécution, confiée au Comité de Direction. Il élit chaque année son Président et constitue son bureau composé en 2015 de 6 administrateurs dont une femme

Le Directeur Général et le Comité de Direction, composé de 7 personnes, dont une femme, proposent au Conseil d'Administration la politique et la stratégie de la Caisse Régionale.

Conseil Administration Caisse Régionale	2015
Nombre d'administrateurs	15
Exploitants agricoles	10
chef d'entreprise, artisans, commerçants, prof. Libérales	5
Salariés	-
Sans activités	-

Conseil d'administration Caisse Régionale	2015	2014	2013	2012
Nombre de conseils	11	11	11	11
Taux de participation (en %)	94.16	93.51	98.05	96.10

1.2. SOCIÉTARIAT ET CAISSES LOCALES

Depuis 2012, la Caisse Régionale est engagée dans un mouvement de consolidation de son socle de sociétaires pour renforcer la légitimité de son modèle et conforter sa solidité financière. L'ambition, réaffirmée dans le cadre du projet d'entreprise, est de porter le nombre de sociétaires à 180.000 à horizon 2017. En 2015, cette ambition s'est traduite par l'accueil de 9321 sociétaires supplémentaires.

Sociétariat	2015	2014	2013
Nombre de sociétaires au 31/12	158.651	149.330	137.907
Taux de sociétariat	67,29 %	63,81 %	58,78 %

Chaque année, les sociétaires sont appelés à élire les conseils d'administration des 44 Caisses Locales dans le cadre des Assemblées Générales organisées sur l'ensemble du département. Ces Assemblées Générales constituent le temps fort de la gouvernance coopérative. Elles permettent aux clients-sociétaires d'échanger avec les représentants de la Direction et du Conseil d'Administration de la Caisse Régionale et permettent à ces derniers de prendre le pouls du territoire et de ses habitants.

Assemblées générales des Caisses Locales	2015	2014	2013	2012
Nombre de sociétaires présents et votants	6713	6521	5346	5357

Les sociétaires sont convoqués à l'Assemblée Générale de leur Caisse Locale au plus tard quinze jours avant l'évènement par courriers ou e-mails.

Une communication régulière est organisée sur la banque en ligne avec la possibilité de poser des questions. Un envoi de SMS rappelle à J moins 2 ce rendez-vous majeur de la vie des Caisses Locales.

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor continue à dynamiser l'organisation protocolaire des Assemblées Générales pour les rendre plus attractives sur le fond comme sur la forme. Pour la première fois, les sociétaires présents ont été invités à évaluer en 2015 leur qualité via des e-questionnaires.

EN 2015, 93,7 % des sociétaires présents aux Assemblées Générales de Caisses Locales, interrogés, se sont déclarés plutôt satisfaits ou tout à fait satisfaits par le déroulement des AG.

La Caisse Régionale des Côtes d'Armor veille également à la diversité de la composition des Conseils d'Administration. Elle est vigilante à maintenir une représentativité féminine et socio professionnelle équilibrée des administrateurs.

Elle met par ailleurs tout en œuvre pour accompagner ces derniers dans l'exercice de leur responsabilité à travers un parcours de formation de trois ans pour tout nouvel administrateur et des modules de perfectionnement adaptés en fonction du niveau de responsabilité.

Tout nouveau Président de Caisse Locale suit un parcours spécifique dans le cadre d'une formation dispensée par l'Académie Bretonne (Centre de formations élus et salariés des quatre caisses bretonnes). En 2015, quatre nouveaux Présidents de Caisses Locales ont été élus respectivement dans les Caisses de Lannion, Matignon, Plouaret et Saint Nicolas.

Composition des Caisses Locales	2015	2014	2013
Nombre d'administrateurs	515	520	527
Exploitants agricoles	49 %	48%	48%
chef d'entreprise, artisans, commerçants, prof. Libérales	20 %	24%	24%
Salariés	21 %	20%	20%
Sans activités – Retraités	10 %	8%	8%

Âge moyen : 50 ans : 328 hommes / 187 femmes

Au cours de l'année 2015, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a initié un mouvement de refonte de l'organisation et du fonctionnement des Caisses Locales, en faisant passer le nombre de conseils de 5 à 7-8 réunions annuelles et en mobilisant sur les dossiers de financement le ou les administrateurs susceptibles d'apporter une véritable valeur ajoutée du fait de leur compétence professionnelle.

A travers cette nouvelle organisation, testée dans 13 Caisses Locales, et la refonte des moyens de communication et d'échanges mis à disposition des administrateurs (extranet), la Caisse Régionale entend dynamiser le portage sur le terrain des actions mutualistes, sous forme de Plans Relations Mutualistes .

Au printemps 2015, les conseils d'administration des Caisses Locales ont présenté aux élus un bagage d'information et de sensibilisation à la Responsabilité Sociétale d'Entreprise intitulé « La RSE, du concept à l'action ».

Au printemps 2015, une formation dédiée à la Responsabilité Sociétale d'Entreprise RSE, sous la forme d'un bagage de présentation intitulé « La RSE, du concept à l'action » a été adressée aux élus des conseils d'administration des Caisses Locales.

2. PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU TERRITOIRE.

2.1. COLLECTE DE L'ÉPARGNE POUR FINANCER L'ÉCONOMIE LOCALE

L'épargne bancaire collectée auprès des clients de la Caisse Régionale est conservée localement, en dehors d'une partie des livrets (Livret A, LDD et LEP) centralisée à la Caisse des Dépôts et Consignation, pour permettre le financement des projets des acteurs du territoire : entreprises, particuliers, agriculteurs, collectivités. Elle offre l'avantage de rendre la Caisse Régionale moins dépendante des marchés financiers. En 2015, les encours d'épargne de bilan progressent à la faveur notamment de l'attractivité des rémunérations du PEL (Plan Epargne Logement) dont les encours augmentent de + 11 %.

Epargne de bilan au 31/12	2015	2014	2013	2012
Encours de la clientèle M €	5668	5449	5283	5082

Les encours du livret sociétaires qui ont également vocation à financer les initiatives économiques de proximité progressent numériquement tandis que les encours évoluent à la baisse, en lien avec le contexte de taux baissier et donc d'une rémunération moins attractive.

Livret sociétaire au 31/12	2015	2014	2013	2012
Nombre	23385	22786	16882	6512
Encours en M €	148	172	147	42

Dans un contexte économique toujours difficile, la Caisse Régionale poursuit sa mission d'accompagnement au territoire en réalisant plus de 1,2Mds€ de nouveaux crédits, avec pour conséquence de maintenir un encours de crédits moyen long terme de 6.2Mds€

Encours Crédits (MLT)	2015	2014	2013	2012	2011
Agriculteurs	930	914	890	872	847
Entreprises	565	580	689	746	731
Autres professionnels	637	636	623	612	565
Collectivités publiques	621	666	685	657	588
Particuliers habitats	3258	3218	3156	3065	2961
Consommations	195	193	189	204	216
TOTAL 31/012 M €	6206	6207	6232	6156	5908

2.2. PARTENAIRE HISTORIQUE DU MONDE AGRICOLE

2.2.1. L'AGRICULTURE CONVENTIONNELLE

La Caisse régionale des Côtes d'Armor confirme en 2015 son leadership sur le marché de l'agriculture départementale. Dans un contexte chahuté, elle accompagne la nécessaire adaptation du modèle agricole breton pour lui permettre de faire face à l'ouverture des marchés au niveau international.

Le mouvement de concentration des unités de production se poursuit et s'accélère tandis que les besoins d'équipement nécessaires à la compétitivité des exploitations se traduisent en 2015, pour la Caisse Régionale, par la réalisation de 225,9 millions d'euros de crédits d'investissements et des évolutions d'encours de crédit à la hausse (+ 1.82 % par rapport à l'année 2014). Pour accompagner ce

mouvement, l'appréciation des dossiers de financement, instruits par les analystes métier du Marché Agricole, s'enrichit, lorsque cela est nécessaire, par des visites de terrain associant les administrateurs professionnels des CAML (Chap. III § F)

A l'inverse, les exploitations les plus fragiles d'un point de vue technique et financier, en dépit des incontestables efforts fournis pour se mettre aux normes (environnementales et bien-être animal) souffrent de l'instabilité des marchés. Pour faire face à la situation et prémunir les exploitations des risques de cessation d'activité, des mécanismes destinés à réduire la pression financière sont mis en œuvre par la Caisse Régionale, à travers des dispositifs de pause crédit et d'accompagnements financiers personnalisés.

Malgré les tensions structurelles qui pèsent sur la profession, la Caisse Régionale a financé et installé 2 jeunes agriculteurs sur 3 sur département entre 2013 et 2015.

2.2.2. L'AGRICULTURE BIOLOGIQUE

Sur le marché de l'Agriculture Biologique, dans un contexte régional marqué par une progression des surfaces et du nombre de fermes engagées dans des modes de productions alternatives (biologiques et/ou de circuits courts), la Caisse Régionale des Côtes d'Armor entend accompagner les projets de conversions et/ou de primo-installations ~~sans parti pris~~, sur des critères de viabilité économiques à long terme pour les exploitants.

Elle matérialise son engagement en faveur de l'accompagnement de la filière, par le financement de 41 % des projets estampillés AB du département (sur la période 2010/2015) et par sa participation aux échanges organisés par le Conseil Régionale de Bretagne en 2015, destinés à porter sur les fonds baptismaux le pôle de conversion bio breton.

Part de marché de la CR 22	2010/ 2015
Agriculture biologique	41,2 %

En dépit du développement de la filière AB, celle-ci représente 7 % des installations totales aidées par le Crédit Agricole des Côtes d'Armor entre 2010 et 2015.

2.2.3. LA FILIERE METIERS DE LA MER

L'exposition maritime du département avec ses 350 kilomètres de côtes et ses neuf ports constitue une opportunité de développement pour la Caisse Régionale des Côtes d'Armor. En 2015, cette ambition maritime s'est exprimée par le renfort de l'équipe commerciale, portant à 4 le nombre de chargés de clientèle spécialisés sur ce nouveau marché. L'expertise acquise par les deux années d'expérience et les visites de terrain destinées à identifier les acteurs et les besoins de la profession se sont traduits par une progression de 4 points de part de marché entre 2014 et 2015.

2.3. L'ACCESSION A LA PROPRIETE

Sur le marché des particuliers, la forte activité commerciale liée aux réaménagements des crédits a eu pour effet d'exacerber la concurrence entre établissements bancaires, sans pour autant dégrader significativement la part de marché de la Caisse régionale qui se maintient à 40 %.

Le marché de l'habitat sur le département a amorcé en 2015 un retour à la croissance, « boosté » par le marché des transactions immobilières dans « l'ancien » alors que le nombre de permis délivrés pour la construction de logements neufs plafonne à un niveau faible.

Pour faciliter les conditions d'accès à la propriété des ménages du département, la Caisse régionale des Côtes d'Armor a développé ces dernières années une expertise reconnue qui lui permet de se positionner comme le premier distributeur du PTZ (Prêt à taux zéro) du département.

Cette expertise et ce leadership sur le marché de l'habitat sont confortés par le prêt complémentaire « primo breton »¹ à 0 % et l'offre Orizon dédiée à la rénovation énergétique, respectivement mis sur le marché par les Caisses Bretonnes du Crédit Agricole en 2012 et 2015

En 2015, l'opération « Devenez propriétaire » organisée en lien avec la filiale spécialisée du groupe Square Habitat a permis d'informer et de conseiller plus de 500 futurs primo-accédants sur les offres et conditions nécessaires à la bonne réalisation de leur projet d'acquisition.

Prêts à taux 0 % accessions à la propriété	2015	2014	2013
Nombre de bénéficiaires PTZ	277	271	471
Réalisations PTZ (M €)	7.85	6.64	11.25
Nombre de bénéficiaires 0 % primo breton	1463	1362	1435
Réalisations 0 % primo bretons (M. €)	13.8	13.1	13.6

2.4. ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES DANS LEURS PROJETS DE DEVELOPPEMENT.

A l'instar de l'organisation mise en œuvre par la Caisse régionale pour répondre aux attentes spécifiques de ses clients sur tous les marchés, les services dédiés à l'accompagnement des entreprises s'appuient sur la segmentation de leur clientèle et sur les filiales spécialisées du groupe pour apporter l'expertise attendue par les dirigeants d'entreprise du département.

Sur le marché des PME et Grandes Entreprises, la part de marché commerciale de la Caisse Régionale s'établit à 52 %. En dépit d'un contexte économique qui concourt à la prudence (fragilité de la reprise et instabilité des marchés), les investissements des entreprises costarmoricaines réalisées en 2015, en légère hausse par rapport à 2014, ont permis à la Caisse Régionale d'enregistrer une progression de ses encours de crédits de 6,5 % soit 51 Millions d'€.

¹ Offre « Primo breton » : Prêt à 0 % plafonné à 10.000 € ; 12.000 pour les habitats dont la performance énergétique est supérieure à la RT 2012.

Sur le marché de l'international, la Caisse Régionale enregistre une progression significative des opérations de « Trade » et de « Change » avec une hausse respective de 16% et de 52% des montants traités par rapport à l'année 2014. Cette évolution positive, qui s'inscrit dans un contexte de progression des exportations de 6 % des entreprises costarmoricaines, est la manifestation tangible de la reconnaissance de l'expertise de la Caisse Régionale et de sa volonté d'accompagner les entreprises dans leur développement à l'International.

2.5. FINANCER LES ARTISANS ET LES COMMERÇANTS

L'activité de la Caisse Régionale sur le marché des professionnels (commerçants et artisans) reste stable avec une part de marché commerciale et des réalisations qui s'établissent respectivement à hauteur de 40,35 % et 135 millions d'euros.

Consciente des problématiques d'accès aux soins, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a accompagné l'installation de cabinets médicaux mutualisés en zones rurales et participé au financement du nouveau complexe médical de Plérin L'arrivée.

Dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration, à l'image de Ploumanach, élu village préféré des français, l'entreprise a bénéficié des hausses des fréquentations enregistrées par les acteurs du tourisme qu'elle accompagne et conseille sur le département depuis de nombreuses années.

2.6. CAML, LA VALEUR AJOUTEE DU DOUBLE REGARD.

Pour parfaire son dispositif d'accompagnement des professionnels, la Caisse régionale des Côtes d'Armor s'appuie depuis 2007 sur les CAML (Commissions d'Actions Mutualistes Locales), dispositif qui matérialise la complémentarité du double réseau (salariés / élus) en mobilisant l'expertise croisée des chargés de clientèle et des administrateurs dans le cadre de projet de développement et/ou de difficultés rencontrées par les clients professionnels.

CAML	2015	2014	2013
Nombre d'accompagnements	151	151	136

2.7. SOUTIEN A LA CREATION D'ENTREPRISE.

Dans le domaine de l'initiative économique, la Caisse Régionale est partenaire des structures économiques qui favorisent et accompagnent la création et/ou les opérations de reprises d'entreprise.

Partenaire et membre des conseils de chacune des PFIL (Plateformes d'Initiatives Locales) du réseau initiative France installées sur le département des Côtes d'Armor, la Caisse Régionale participe simultanément au financement du Fonds de développement breton BRIT, aux côtés des trois autres caisses bretonnes du Crédit Agricole.

L'engagement de la Caisse Régionale aux côtés des PFIL s'accompagne d'une activité bancaire qui la conduit à octroyer en moyenne 35 % des crédits alloués aux entreprises soutenues par le réseau Initiative France.

Participation de la Caisse Régionale aux PFILs	2015
France Initiative Armor (Saint Brieuc)	10000
Guingamp Initiative	3500
ADIT Lannion	1500
Rance Initiative (Dinan)	1500
BRIT (Crédit Agricole en Bretagne)	12500
TOTAL en euros	29000

La Caisse Régionale complète son engagement en faveur du soutien à l'initiative économique par la promotion et l'animation de dispositifs et d'évènements organisés en concertation avec les parties prenantes du territoire mobilisées sur les problématiques de développement économiques : la CCI des Côtes s'Armor, la chambre des métiers, Saint Brieuc Agglomération, la municipalité de Saint Brieuc, l'Ordre des experts comptables, l'Ordre des avocats.

Dans ce domaine, les initiatives suivantes sont à porter au crédit de la Caisse Régionale :

2.7.1. LES OSCARS DES ENTREPRISES

Fidèle à sa vocation, la 3^{ème} édition des Oscars des Entreprises, (initiative dont la Caisse Régionale est à l'origine) a contribué à promouvoir et récompenser en 2015 les entreprises porteuses de projets innovants et exemplaires dans les domaines économique, scientifique, social et environnemental.

Bilan des « Oscars de l'Entreprise »	2015	2014	2 013
Entreprises « sourcées » et retenues	26	25	21
Entreprises récompensées	5	5	5

2.7.2. LE VILLAGE DE L'INNOVATION

Pour parfaire son dispositif de soutien aux entreprises innovantes, la Caisse régionale a validé en 2015 le lancement du projet Village by CA 22, sur le modèle de l'incubateur de Start-up initié par le groupe Crédit Agricole SA.

Le projet qui verra le jour au cours de l'année 2016 sur le site de Ploufragan, siège de la Caisse Régionale, propose aux entrepreneurs une offre de services et un environnement propice au développement de leurs projets.

2.7.3. LES CAFES DE LA CREATION

Fort du succès enregistré en 2014 (année de lancement), les cafés de la Création ont été reconduits à Saint Brieuc et déployés, tous les trimestres, à Lannion et Dinan en 2015 avec la même ambition ; celle d'apporter, dans une ambiance conviviale, les conseils juridiques, administratifs et financiers utiles à la réalisation des projets portés par les créateurs d'entreprise rencontrés.

Bilan Cafés de la création	2015	2014
Nombre de rencontres organisées	11	10
Nombre de créateurs rencontrés	43	51

2.7.4. LES BOUTIQUES STARTERS

Dans un contexte de perte d'attractivité de l'hyper centre-ville de Saint Briec, le concept de Boutique Starters, lancé en 2014, permet aux porteurs de projets en primo installation de tester leur concept d'enseigne dans des conditions favorisant leur réussite. En 2015, deux commerçants nouvellement installés ont bénéficié du dispositif.

2.8. PLACE DE L'ISR DANS LA GESTION D'ACTIFS

Au 31 décembre 2015, la Caisse Régionale des Côtes d'Armor ne détient plus de fonds monétaires ISR dans ses fonds propres en raison des arbitrages effectués en faveur des fonds LCR et OAT, répondant ainsi au ratio réglementaires en matière de solvabilité.

ISR (M €)	2015	2014	2013	2012
Encours ISR en gestion pour compte	0	21,3	21,2	21,2

L'encours ISR détenu par les clients de la Caisse Régionale progresse de 18 % entre 2014 et 2015 tandis que l'épargne salariale ISR (PEE et PERCO) des clients professionnels (entreprises et artisans) se maintient à 40,6 millions d'euros.

ISR Clientèle	2015	2014	2013	2012
Encours ISR Clientèle (M €)	172,8	143,1	151,3	118,8
Epargne salariale ISR Clientèle (M €)	40,6	40,6	40,2	41

3. ETRE UTILE AU TERRITOIRE.

3.1. CREATEUR DE VALEUR SUR LE TERRITOIRE

La Caisse Régionale du Crédit Agricole est engagée dans une politique de résultats durables condition *sine qua* non pour garantir et pérenniser sa mission d'utilité économique, sociale, sociétale au service du territoire. A travers ses activités de collecte et de crédits qui le conduisent à participer activement et directement à la création de richesse, en accompagnant financièrement les projets privés et publics, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor irrigue l'économie du département.

Au-delà de son rôle de financeur, la Caisse régionale des Côtes d'Armor est un des principaux employeurs du département avec plus de 1170 salariés sous contrat (Elle génère de l'emploi indirect sur le département à travers ses activités de sous-traitance liées à la maintenance des réseaux informatiques (AVEO), l'entretien des locaux (SAMSIC), le transport de fonds (BRINKS), les travaux de rénovation en agences. Pour l'exercice 2015, 63 % des achats (hors groupe Crédit Agricole) et investissements ont été réalisés auprès de fournisseurs dont le siège social est situé en Bretagne. Le montant de ces derniers s'élève à 3678K €.

Millions d'euros	2015	2014	2013
PNB Produit Net Bancaire	238,8	241,9	241,3
Charges et salaires *	70,9	70,3	69,4
Impôts et taxes (hors IS)	43,3	45	43,3
Achats	42,9	43,5	45,5
Intérêts aux sociétaires	2,3	4,2	5,2
Divers (coût du risques, provisions)	18,1	18,4	19,2
Résultats Net	58,8	61,3	60,1
Résultat conservé pour le développement de la CR	53,6	55,4	53,7

Charges et salaires : Y compris intéressement et participation

La mise à jour de la charte des achats réalisée en 2014 a permis de redéfinir les règles qui concourent au respect de la déontologie, à l'organisation des délégations de pouvoir et à l'exercice des missions des acheteurs de la Caisse Régionale. Encadrant l'exercice de la responsabilité de la Caisse Régionale, la charte garantit notamment le respect des règles juridiques applicables ainsi que l'application du devoir de vigilance en matière de lutte contre le travail clandestin. Cependant, l'intégration des critères RSE dans la procédure d'achat, encore incomplète, doit faire l'objet d'un travail de consolidation au cours de l'année 2016.

3.2. LES ENGAGEMENTS MUTUALISTES

La Caisse Régionale consacre au moins 1 % de son résultat net au soutien des actions et/ou projets économiques, culturels, sportifs et de conservation patrimoniale portés par les costarmoricains. Elle entend ainsi contribuer, au-delà de son rôle de financeur, à l'attractivité et à la notoriété du territoire.

Partenariats et engagements mutualistes de la CR 22		2015
TOTAL	Dépenses / Mécénat, sponsoring, engagements mutualistes, partenariats, conventions (hors sponsoring groupe et Fonds Mutualités)	705 010
	Soutien & animation territoriale	80 742
REPARTITION	Soutien & animation économique	159 573
	Création & insertion économique	36 460
	Soutien & animation agriculture	113 460
	Culture & patrimoine	112 111
	Insertion & soutien domaine social	21 350
	Sport	181 314

3.3. MECENAT ET PARTENARIAT

A travers sa contribution financière aux deux fondations de Crédit Agricole SA, la Caisse Régionale des Côtes d'Armor dispose de leviers financiers pour répondre aux sollicitations de soutien à des opérations de conservation du patrimoine. L'entreprise s'est ainsi engagée en 2014, à hauteur de 10.000 €, pour financer les travaux de recherches historiques et de modélisation du château de la Hunaudaye située dans le Pays de Lamballe. A défaut de concrétisation, l'année 2015 aura été marquée par la sélection et l'instruction de deux projets de conventions de mécénats qui se concrétiseront en 2016.

La politique de sponsoring et de partenariats de la Caisse Régionale vise à soutenir financièrement et techniquement les événements et manifestations du département qui concourent à sa notoriété et à sa promotion. Elle permet à l'entreprise de renforcer son ancrage territorial et de matérialiser son rôle d'utilité. Les opérations de sponsoring et de partenariat menées en 2015 ont conduit la Caisse Régionale à intervenir dans les domaines suivants :

- La culture : Festival Art Rock, Festival Bobital, Festival Photoreporter.
- Le Sport : Jumping Erguy Plage, Soirée des Champions de Cyclisme, Ecole Toutes Voiles Dehors, En Avant Guingamp.
- L'humanitaire : Rose Espoir, Rando Muco.
- Le Patrimoine : Fête de la Saint-Loup, Festival Fisel.

3.4. LES INITIATIVES LOCALES

A travers les plans de relations mutualistes PRM définis et animés au sein des 44 caisses locales, le Crédit Agricole des Côtes-d'Armor promeut l'engagement « citoyen » de ses élus conformément aux principes définis dans la charte des administrateurs qui invite ces derniers à être « acteurs et responsables du développement du territoire ».

En 2015, les initiatives locales portées par les élus et soutenues financièrement par le fonds de solidarité mutualiste, abondé grâce à l'utilisation de la carte sociétaire, ont conduit la Caisse Régionale à soutenir 13 projets pour un montant total de 15 286 €.

Initiatives Locales	2015	2014	2013
Nombre de projets financés	13	12	15

Conformément aux domaines d'excellences prioritaires définis par le Groupe Crédit Agricole, les initiatives locales ont porté sur les domaines relatifs à la prévention, l'environnement, l'économie et l'agriculture telles que :

- Organisation d'une opération de sensibilisation aux risques routiers pour les jeunes conducteurs à la Chèze et animation d'un stage de premiers secours à Plélan Le Petit et Rostrenen.
- Opération de communication en faveur de l'emploi à travers la conception, l'impression et la diffusion chez les restaurateurs de sets de table papier référençant les CV des demandeurs et les offres d'emplois disponibles à Lamballe.
- Animation d'une journée pédagogique à la ferme pour soixante élèves de Plouguenast
- Réunion d'information sur les enjeux de la rénovation énergétique organisée à Guingamp, La Roche Derrien et Pontueux.

Parallèlement aux initiatives locales, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor complète son engagement territorial par l'organisation annuelle des Trophées de la vie locale, manifestation visant à accompagner financièrement les projets solidaires, culturels, sportifs ou éducatifs initiés et portés par les associations et les établissements scolaires du département. Les Trophées de la Vie Locale remis lors des assemblées générales des caisses locales ont contribué, en 2015, à soutenir 132 projets pour un montant total de 39.600 €

3.5. INCLUSION BANCAIRE ET SOCIALE

Dans le domaine de l'inclusion bancaire et sociale, la Caisse Régionale organise son action par le biais du dispositif Passerelle mis en place en 2007. La cellule spécialisée dans l'accompagnement de familles fragilisées, composée de 3 conseillers, adossée à l'association éponyme constituée d'élus et de retraités de la Caisse Régionale, permet d'accueillir et d'accompagner les clients et non-clients accidentés de la vie et identifiés comme tels par les conseillers du Crédit Agricole et les différents partenaires.

Points Passerelle	2015	2014	2013
Nbr situations nouvelles instruites	401	334	204
Nbr accompagnements en cours	631	367	202

Les conventions et les partenariats signés avec les acteurs sociaux concourent à promouvoir l'offre d'accompagnement proposée par la Caisse Régionale auprès des personnes en difficultés et permettent au Point Passerelle d'apporter des réponses adaptées et rapides par les biais des synergies créées avec ces différentes structures.

Illustration de la complémentarité des dispositifs :

- La convention signée avec la mission Solidarité EDF en 2014 donne la possibilité aux conseillers du Point Passerelle de négocier directement avec le fournisseur d'électricité des plans de paiement pour éviter les coupures en approvisionnement.
- La convention MOBILIZ signée avec le groupe Renault permet aux personnes en insertion professionnelle suivies par le Point Passerelle de surmonter leurs difficultés de mobilité en bénéficiant des avantages tarifaires sur les réparations de leurs véhicules proposés par les concessionnaires du groupe Bodemer.

Etablissement bancaire agréé par le Fonds de Cohésion Sociale, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor participe également à la distribution du micro-crédit sur le territoire et s'assure de l'accompagnement des bénéficiaires via le Point Passerelle et les acteurs sociaux partenaires tels que l'UDAF 22, la mission locale du centre Bretagne, Horizon emploi Dinan.

Microcrédit personnel	2015	2014	2013
Nombre de dossiers réalisés	99	52	29
Montants réalisés (en €)	250 743	131 867	81 766

Le nombre et les montants des micros crédits distribués par la Caisse Régionale connaissent une progression exponentielle de + de 90 % en 2015 en raison de la communication réalisée en interne pour faire connaître le dispositif et du développement des partenariats.

Les microcrédits sont destinés à financer principalement des projets permettant la mobilité pour l'insertion ou la réinsertion professionnelle des souscripteurs, le maintien ou l'accès au logement. Les microcrédits distribués en 2015 par la Caisse Régionale sont très majoritairement orientés sur des projets de financement de la mobilité (réparation/achat de véhicules et permis de conduire) qui représentent 81,5 % des financements.

3.6. ACTEUR DE LA CREATION D'EMPLOIS SUR LE DEPARTEMENT

Dans un contexte de difficultés économiques à la fois conjoncturelle et structurelle, l'évolution annuelle de la demande d'emploi au niveau départemental évolue de manière négative (+ 2,4 % par rapport à l'année 2014), portant le taux de chômage à 9,2 % de la population active. Consciente de sa responsabilité en tant qu'acteur majeur du développement du département, la Caisse Régionale des Côtes d'Armor, en concertation avec ses parties prenantes, participe à la mise en place de dispositifs favorisant la création et/ou le maintien de l'emploi sur le territoire.

3.6.1. LE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR, INITIATEUR DU PROJET JOBEO 22

Elle a participé au printemps 2015 au lancement du dispositif JOBEO 22 aux côtés de Pôle Emploi, de la Préfecture des Côtes d'Armor, de l'UPIA (Medef 22), du Conseil Départemental et de l'AFPA. La finalité du projet est de mettre en relation des demandeurs d'emploi âgés de 26-30 ans, titulaire du Bac, avec les entreprises du département qui peinent à trouver des collaborateurs motivés. Depuis son lancement, ce dispositif « gagnant-gagnant » a permis le placement de 42 jeunes, dont 7 CDI, 15 CDD de plus de 6 mois et 5 contrats de professionnalisation.

3.6.2. LE FONDS ENVIE D'ENTREPRENDRE

En 2015, la Caisse Régionale des Côtes d'Armor renouvelle l'enveloppe de prêts destinée au financement d'investissements créateurs d'emplois pour les PME de moins de 250 salariés. Cette enveloppe de 2 millions d'euros mobilisable sous forme de prêt à 0 % sur 5 ans, consacrant un 20.000 euros par emploi créé en CDI, a contribué à la création de 137 emplois depuis 2012. En renouvelant ce dispositif en 2015, la Caisse Régionale adresse aux dirigeants d'entreprise un message de confiance et confirme son attachement à accompagner positivement le développement des entreprises créatrices d'emplois.

3.6.3. DES CONVENTIONS DE REVITALISATION TOUJOURS ACTIVES

Mises en place en 2012 pour amortir les effets des difficultés économiques sur l'emploi, les conventions de revitalisations signées successivement avec Sabena Technics, Socopa et Chaffoteaux ont mobilisé 3.165 K€ sous forme de prêt à 0 % pour permettre la création de 2012 nouveaux emplois. Ces plans de revitalisation sont toujours actifs et les ressources associées toujours mobilisables en 2015.

3.7. DIALOGUE PARTIES PRENANTES

Les actions mutualistes, les initiatives locales, les opérations menées en faveur de l'initiative économique et de la création d'emploi, décrites dans le présent rapport, illustrent la richesse des échanges et du dialogue que l'entreprise entretient avec les parties prenantes de son territoire.

Dans ce domaine, le moteur de son engagement s'exprime par les synergies qu'elle entend créer avec les acteurs publics et privés, collectifs et individuels, dans le domaine économique, social et environnemental.

La Caisse Régionale a soutenu la création de l'association C3D Bretagne dont la vocation est de fédérer les acteurs professionnels de la RSE et du développement durable en entreprise. Elle a accueilli en novembre 2015 la quatrième réunion préparatoire à l'organisation des échanges qui s'organiseront sous forme de réunions thématiques en 2016 (Achats Responsables, politique carbone, communication RSE).

3.8. LE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR, ASSUREUR ENGAGE

Conformément aux orientations et objectifs fixés au niveau national, la Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor est engagée dans un mouvement d'affirmation de son expertise en matière d'assurance des biens et des personnes auprès des clients particuliers et professionnels. Elle entend également se positionner en tant qu'assureur engagé dans la prévention des risques.

En 2015, l'expertise de la Caisse Régionale s'est renforcée dans le cadre de l'organisation des coopérations bretonnes à travers l'élargissement de son périmètre d'activité ; la gestion des adhésions, jusqu'alors traitée par chacune des Caisses bretonnes, venant s'ajouter à l'activité coopérée de traitement des sinistres.

Suite aux premiers tests menés avec l'appui de la filiale spécialisée du groupe PACIFICA en 2014, la Caisse Régionale a souhaité intensifier en 2015 les opérations de sensibilisation et prévention des risques, notamment lors de la semaine de la prévention en septembre 2015.

A cette occasion, 18 animations « parcours alcool » ont été organisées sur le département. Elles ont permis de sensibiliser 538 personnes aux risques induits par la conduite en état d'ébriété. Pour accompagner cette opération, la Caisse Régionale a décliné une campagne de communication sur la banque en ligne, visant à sensibiliser, sous forme de quiz, ses clients, salariés et élus aux risques domestiques sur les biens (vols) et les personnes (accidents)

L'acquisition par l'entreprise du simulateur de conduite, mis à disposition de la sécurité routière dans le cadre d'un partenariat signé avec la Préfecture des Côtes d'Armor en août 2015, est venue renforcer le dispositif d'animation de prévention des risques routiers. A l'épreuve du simulateur, les salariés (dans le cadre de la semaine de prévention) puis les clients-sociétaires (dans le cadre des animations mutualistes de Caisses Locales) ont été sensibilisés aux risques d'accidentologie encourus dans la pratique de leur conduite.

4. METTRE L'INTERET ET LA SATISFACTION DES CLIENTS AU CŒUR DE NOS PREOCCUPATIONS

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor affirme son identité de banque universelle de proximité à travers son rôle de financeur accessible à tous (indépendamment des critères d'âges et de patrimoine), positionné sur tous les segments de marchés (particuliers, professionnels et collectivités publiques). Dans le cadre de ses activités, une attention toute particulière est portée à la qualité de la relation client et au respect des principes d'éthique et de loyauté, dont les principes ont été réaffirmés en 2013 dans sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

4.1. ENGAGEMENTS RELATIONNELS ET LA RELATION RC 2.0

Le déploiement des 13 engagements relationnels débuté 2012 et achevé en 2014 dans le réseau d'agences, constitue encore aujourd'hui le socle sur lequel le Crédit Agricole des Côtes d'Armor entend établir avec ses clients des relations commerciales fondées sur les valeurs de proximité, d'équilibre et de transparence.

Dans ce cadre,

- Chaque client dispose d'un interlocuteur désigné.
- Les conseillers n'ont pas d'incitation financière et s'engagent à proposer des solutions en réponses aux besoins des clients.
- Les réclamations sont prises en compte sous 48 heures
- La fidélité des clients est récompensée
- La transparence de l'information à l'égard des clients est matérialisée par la remise d'un document favorisant la compréhension du produit/service ;
- Le client dispose d'un délai de rétractation de 30 jours
- Des solutions modulables et personnalisées sont proposées pour répondre aux besoins des clients
- Des dispositifs d'écoute clients sont mis en place pour mesurer et améliorer la satisfaction client.

La mise en place au cours de l'année 2015 de la plateforme FACILIT' dont la vocation est d'accompagner la mobilité géographique des clients entre les caisses régionales du Crédit Agricole, complète le dispositif d'engagements relationnels.

Pour accompagner et renforcer l'esprit de ces derniers, la Caisse Régionale a décliné en 2013 et 2014 dans le réseau d'agences le programme Relation Client 2.0. Ce programme fondé sur une écoute empathique et active des attentes du client remet l'humain au cœur de la relation. Son application dans le réseau a fait l'objet d'un assouplissement afin d'en faciliter une appropriation spontanée par les chargés de clientèle. Sa déclinaison spécifique sur le marché des professionnels et des agriculteurs s'est par ailleurs concrétisée en 2015.

Dans ce contexte, le processus de certification Qualité ISO 9001 initié en 2011 au sein de 10 unités du siège et sur l'ensemble des fonctions accueil des 89 agences (en 2013), a fait l'objet d'un audit de renouvellement en 2015. En dépit des incontestables améliorations enregistrées en matière d'organisation lors de sa mise en place, la démarche de certification fait aujourd'hui l'objet d'une analyse sur les bénéfices acquis en matière de perception qualité client.

4.2. IMPLANTATION ET COUVERTURE DU TERRITOIRE

La Caisse Régionale des Côtes d'Armor réaffirme son attachement à satisfaire tous ses clients (particuliers, entreprises, collectivités et associations) en maintenant un réseau d'agences de proximité qui maille l'ensemble des 25 cantons du département. Ce maillage constitue autant de points d'ancrage qui permet d'allier l'accessibilité aux services bancaires et la localisation de l'expertise de proximité.

En avril 2015, l'inauguration d'une nouvelle agence à Plérin l'Arrivée constitue la première étape d'un programme de rénovation du parc « Agences » de la Caisse Régionale. Elle introduit le concept « d'espace collaboratif » et de « salons d'accueils dédiés » alliant qualité du conseil et confort de travail.

Implantations et couverture du territoire	2015
Agences permanentes	89
<i>dont Banques privées</i>	1
<i>dont Agences Entreprises</i>	1
Points de vente périodiques	10
Services Point Vert	190
Distributeurs automatiques de billets	156

4.3. L'ACCESSIBILITE VIA LA BANQUE MULTI CANAL DE PROXIMITE

Pour optimiser l'accessibilité à ses expertises en proximité, la Caisse Régionale développe des outils technologiques de relation à distance pour offrir un usage « numérique » de ses services bancaires : messages aux conseillers, prise de RDV, consultations, gestions des comptes, signature en ligne...

Grace à l'application « Ma Banque », ces services bancaires, offerts aux clients en mobilité, connaissent un succès qui s'accélère au rythme des nouveaux services mis en ligne. En 2015, l'application « Ma Banque » a acquis 15.000 nouveaux utilisateurs Costarmoricaains portant à plus de 40.000 le nombre de clients pouvant en bénéficier.

Initiée en 2014, la signature dématérialisée poursuit son développement tant en agence, où 74% des souscriptions sont signées sur tablettes, qu'à domicile où 5 134 souscriptions l'ont été dans l'Espace Internet Client sur l'année 2015

Appli Ma Banque	Déc. 2015	Déc. 2014
Nombre Clients CR 22 ayant téléchargés l'Appli	40 727	25 955
Nombre Clients CR 22 utilisateurs au cours du mois	23 981	16268

Pour accompagner ces évolutions, un programme de formation centrée sur l'utilisation et la promotion des outils numériques auprès des clients a été déployé auprès de tous les conseillers et managers d'agence durant l'année.

En 2016, le déploiement de la nouvelle Application Ma Carte et la mise en service de la nouvelle génération de TPE (Terminal de Paiement Electronique) renforceront l'offre de services à distance de la Caisse Régionale pour répondre à la demande croissante des clients en matière d'autonomie et de praticité des usages.

4.4. L'ORGANISATION DISTRIBUTIVE

L'utilisation des outils progresse dans l'exercice de l'activité commerciale avec le déploiement de « Vente Perso » sur le marché de l'épargne et la mise au point du logiciel « Connexion ».

Dans un contexte concurrentiel marqué par l'émergence de nouveaux acteurs sur le marché (banques en ligne et assurance), la Caisse Régionale, entend, à travers ce déploiement d'outils:

- Accompagner techniquement la proactivité commerciale exprimée et attendue dans le cadre du Projet Relation Client 2017,
- Organiser la sollicitation des clients de manière pertinente, sur des moments de vie, à partir des canaux de communication les plus appropriés.
- Distribuer le « bon produit au bon moment » auprès de la clientèle.
-

Le projet Relation Client 2017 qui englobe les réflexions relatives à l'accessibilité, l'expertise, le format des agences et le management des équipes commerciales s'organise avec l'appui notamment d'un diagnostic de performance distributive réalisée fin décembre 2015 sous la forme d'enquêtes « panel clients » et collaborateur.

4.5. L'ECOUTE CLIENT ET LA GESTION DES RECLAMATIONS

4.5.1. ECOUTE CLIENT

Depuis 2012, la Caisse régionale des Côtes d'Armor mesure la satisfaction de ses clients à travers une méthodologie d'enquêtes harmonisée et partagée par l'ensemble des Caisses Régionales. Cette méthodologie permet d'obtenir deux types de résultats :

- Une note de recommandation positionnée sur une échelle de 1 à 10 qui mesure la capacité des clients à recommander le Crédit Agricole dans son entourage (amis, famille, collègue de travail)
- Un Indice de Recommandation Client (IRC) qui mesure, à partir des réponses obtenues, la différence entre la part des clients « détracteurs » (notes de 1 à 6) et celles des clients « promoteurs » (notes de 9 et 10).

A travers la mise en œuvre de l'IRC sur le périmètre des agences et de la plateforme téléphonique, la Caisse des Côtes-d'Armor entend s'assurer d'une écoute permanente de proximité, révélatrice du niveau de satisfaction globale des clients à l'égard des services rendus par la Caisse Régionale.

Cette écoute, réalisée sur la base d'un web-questionnaire adressé systématiquement à tous les clients ayant eu un entretien avec un conseiller (en agence ou via la plateforme) couvre tous les marchés (particuliers, agriculteurs et professionnels). En 2015, 12,3 % des clients contactés ont répondu à l'enquête IRC, volume stable par rapport aux années passées.

Satisfaction clients		2015	2014	2013
AGENCES	Note globale de recommandation (/10)	8	8,1	7,6
	IRC Moyen	+ 36,5	+ 36,4	+36,4
PLATEFORME	Note globale de recommandation (/10)	7,66	7,5	7,3
	IRC Moyen	+29,49	+21,2	+11,7

Au-delà de la mise en œuvre de l'IRC agence et plateforme, la Caisse Régionale des Côtes d'Armor a réalisé en 2015 trois enquêtes de satisfaction plus spécifiques.

- La première, menée en juin 2015 auprès de 971 clients patrimoniaux, a produit des résultats contrastés avec un IRC positif (+ 29 %) exprimé par le panel des clients suivis par la banque privée, mais négatif (- 23 %) pour celui des clients suivis par le pôle spécialisé CGP (Conseillers Gestionnaires du Patrimoine).
- La deuxième enquête organisée sur le marché des assurances auprès de 254 clients ayant eu recours au service dédié au traitement des sinistres a révélé un niveau de satisfaction de 95 %, confirmant la qualité des dispositifs déployés par l'entreprise.
- La troisième écoute, organisée en juin puis en décembre auprès de 385 clients réclamants pour apprécier la qualité du traitement de dysfonctionnement a, quant à elle, fournit les éléments d'appréciation (note de 6,48/10) utiles à l'amélioration du processus de traitement des réclamations engagée au quatrième trimestre de l'année.

4.5.2. GESTION DES RECLAMATIONS

Parallèlement à la conduite des enquêtes de satisfaction, le dispositif de gestion du dysfonctionnement permet à la Caisse Régionale des Côtes-d'Armor de prendre en compte l'ensemble des réclamations liées à l'insatisfaction de la clientèle.

Ce dispositif global de traitement des réclamations constitue une veille permanente visant à améliorer les processus et les pratiques relatifs à l'activité commerciale et à la gestion de compte. Il consolide la politique qualité de l'entreprise et son engagement à satisfaire les attentes de sa clientèle. Le traitement et la traçabilité des réclamations sont mis en œuvre par l'utilisation d'un outil de gestion dédié (CESAME) et la saisie du RAC Réclamation ; partagé par les agences et les entités du siège concernées.

En matière de traitement, la Caisse Régionale s'engage à prendre en charge les réclamations de ses clients sous 48 heures et à y répondre dans les délais spécifiés dans les accusés de réception qui leur sont adressés. En 2015, le délai de traitement s'établit à 19 jours en moyenne, enregistrant un gain de 3 jours par rapport à l'année précédente.

Délais de traitement global réclamations	2015	2014
Nombre de jours	19	22

Le nombre des réclamations traitées par le siège est stable, s'établissant à 5777 dossiers enregistrés en 2015 dans la base CESAME. Le volume des réclamations liées aux fraudes à la carte bancaire restent contenu à des niveaux maîtrisés en raison des dispositifs de gestion des risques mis en œuvre à travers l'identification précoce des comportements atypiques sur les comptes.

Volumes des réclamations traitées	2015	2014
Nombre de réclamations	5777	5821

Au quatrième trimestre 2015, sur un périmètre de 7 agences, la caisse régionale a mis en test un nouveau processus de traitement des dysfonctionnements en déléguant aux métiers du réseau le traitement des réclamations pouvant faire l'objet d'une résolution rapide, négociée commercialement ou par remboursement de préjudice. Ce nouveau dispositif plébiscité dans l'enquête réalisée auprès des

clients réclamants au quatrième trimestre 2015, conforte la Caisse Régionale dans sa volonté de généraliser son déploiement en 2016.

4.6. DISPOSITIFS REGLEMENTAIRES RELATIFS A LA COMPREHENSION FINANCIERE ET LA TRANSPARENCE DES PRODUITS ET SERVICES

Les engagements relationnels, la relation RC 2.0 et les dispositifs d'écoute et de gestion des réclamations s'inscrivent dans la continuité des dispositifs qui concourent à matérialiser les principes de comportement éthique, responsable et de primauté de l'intérêt du client. Ce dernier principe est par ailleurs consolidé par des procédures imposées par la réglementation bancaire en matière de compréhension financière et de transparence des produits et services.

Ainsi, avant toute démarche de souscription d'instruments financiers, la recherche de la « connaissance et expérience du client » permet d'évaluer à travers un questionnaire, le niveau de connaissance et d'expérience des marchés financiers du client. Le résultat de ce questionnaire est intégré dans le système d'information et permet aux conseillers de proposer des produits adéquats ou d'alerter le client lorsque ce dernier sollicite la Caisse Régionale pour la souscription d'un produit dont le profil de risques est supérieur à son niveau de connaissance/expérience. Au moment de la souscription, un bilan conseil est systématiquement réalisé afin d'apprécier les solutions de placements les mieux adaptées aux objectifs de rentabilité et profil de risque du client.

La Caisse Régionale a intégré dans son dispositif de contrôles permanents les vérifications relatives au respect de ces dispositions. Les résultats des contrôles permanents effectués au cours de l'année 2015 font apparaître que:

- dans le cadre des contrôles menés sur les souscriptions d'instruments financiers, la nécessité de la qualification du client a bien été prise en compte par le réseau d'agences, les taux de qualification tendant vers les 100% en ce domaine.
- la nécessité d'établir un bilan conseil formalisé préalablement à la vente en situation de conseil en investissement est désormais bien intégrée par le réseau, les contrôles menés par échantillonnage faisant apparaître un taux de conformité globalement satisfaisant

Par ailleurs, la tarification des produits et services est révisée annuellement et fait l'objet d'une information avec diffusion des tarifs à l'ensemble de la clientèle au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

Les tarifs font l'objet d'un affichage accessible à la clientèle dans chaque point de vente de la Caisse Régionale. L'intégralité des conditions tarifaires est accessible en permanence sur le site internet de la Caisse Régionale et dans l'espace personnalisé du client sur Crédit Agricole en ligne.

4.7. PREVENTION DE LA CORRUPTION ET SECURITE FINANCIERE.

La politique de conflits d'intérêts de la Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor s'appuie sur le dispositif de politique de conflits d'intérêts du Groupe Crédit Agricole. La charte de déontologie de la Caisse Régionale annexée au règlement intérieur formalise les obligations s'imposant aux salariés en vue de prévenir les situations de conflits d'intérêt.

Pour prévenir les conflits d'intérêts associés à la circulation d'informations non publiques, la charte de déontologie prévoit que le salarié ayant connaissance d'une information privilégiée en raison des fonctions qu'il occupe, ou de manière fortuite ou à l'extérieur de l'entreprise, à titre professionnel comme à titre non professionnel, est tenu à un double devoir d'abstention et de discrétion. Par ailleurs, une procédure applicable aux équipes concernées en matière de gestion des portefeuilles clients sur le marché des entreprises, précise les règles déontologiques afin d'éviter la circulation et l'utilisation des informations confidentielles pouvant être éventuellement obtenues lors de l'analyse des dossiers d'engagements.

Pour prévenir les conflits entre la situation personnelle des collaborateurs et les fonctions qu'ils exercent au sein de Caisse Régionale, la charte de déontologie prévoit que les opérations bancaires ou de crédits réalisés pour le compte des salariés doivent respecter les règles en vigueur pour l'ensemble de la clientèle. Il est expressément indiqué que le salarié ne peut à la fois ordonner et exécuter une opération pour son compte propre ou pour le compte d'un tiers dont il a procuration. De même, le salarié ne peut utiliser la délégation de pouvoir dont il est titulaire à son propre bénéficiaire ou à celui d'un membre de sa famille. *Le salarié ne peut être gestionnaire de son propre compte.* Tout salarié doit obtenir l'accord exprès de la Direction Générale de la Caisse Régionale pour pouvoir exercer à titre individuel des fonctions de gestion, de direction ou d'administration dans une société commerciale. Le Responsable du Contrôle de la Conformité n'a pas été saisi de demande d'avis sur des situations de ce type en 2015 (ni en 2014).

Le dispositif précise aussi les règles d'encadrement liées à l'acceptation de cadeaux et avantages offerts par certains fournisseurs.

En matière de lutte contre le blanchiment, en application des décrets français relatifs aux mesures de gel des avoirs, la Caisse Régionale utilise depuis le début de l'exercice 2010 l'outil NORKOM pour la surveillance des listes terroristes et des PPE (Personnes Politiquement Exposées) ou affiliées étrangères. Conformément aux dispositions de la troisième directive européenne, la surveillance des flux et des opérations de la clientèle s'effectue selon une approche risque. A ce titre, la Caisse Régionale a défini une classification des risques de blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme attachés au client et aux opérations. Les mesures de vigilance à mettre en œuvre sont adaptées au niveau de risque identifié par la matrice : vigilance standard ou renforcée. Cette vigilance s'exerce à l'entrée en relation et tout au long de la relation d'affaires.

Dans le cadre de la surveillance effectuée, la Caisse Régionale utilise l'outil NORKOM commun à l'ensemble du Groupe Crédit Agricole. La Caisse Régionale a déployé, au 31/12/2015, 33 scénarios dont 3 permettent l'identification des PPE et des personnes visées par une mesure de gels des avoirs.

5. RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

5.1. ECONOMIE DE L'ENVIRONNEMENT, LA CR 22 REAFFIRME SON LEADERSHIP

En 2015, la caisse régionale des Côtes d'Armor réaffirme dans une logique de coopération associant les quatre caisses bretonnes son leadership sur le marché de l'économie de l'environnement, dans le domaine de la rénovation énergétique et celui du financement des unités de production d'énergie renouvelable (méthanisation, cogénération, éolien, photovoltaïque).

5.1.1. RENOVATION ENERGETIQUE, MISE EN MARCHÉ DE LA GAMME ORIZON

Le pôle breton Economie de l'Environnement, intégré à la direction des Marchés de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor, s'est renforcé au cours de l'année 2015 avec l'arrivée d'un chargé de clientèle, portant à deux ETP les ressources humaines travaillant sur le marché spécifique de l'Economie de l'Environnement.

Dans le domaine de la rénovation énergétique, l'année 2015 est marquée par le lancement au dernier trimestre 2015 de la nouvelle gamme ORIZON, offre dédiée au financement des travaux de rénovation énergétiques sur l'ensemble des marchés (particuliers, entreprises et agriculture). Cette nouvelle gamme qui vient consolider les dispositifs existants (Eco PTZ, PEE et Virevolt) permet à la Caisse Régionale des Côtes d'Armor de réaffirmer son positionnement sur le marché encore émergent de la transition énergétique et du financement des véhicules propres (véhicules hybrides et électriques).

Projets et réalisation de financement des travaux de rénovation énergétique CR 22 (Données au 31/12/2015)				
Type de financement	2015	2014	2013	2012
Réal Eco PTZ (K€)	2 985	4 879	5 509	4 930
Nombre Eco PTZ	272	307	352	294
Réal PEE (K€)	703	135	412	538
Nombre PEE	6	25	38	47
Total Réal (K€)	3 688	5 014	5 921	5 468

En dépit des dispositifs d'aides et des ambitions politiques affichées au niveau national, le marché de la rénovation énergétique peine à se développer en raison de la contraction budgétaire des ménages et de la complexité des mécanismes fiscaux et des aides mises en place par collectivités territoriales. Toutefois, le déploiement des plates-formes locales de rénovation de l'habitat, attendues pour l'année 2016, devrait produire des effets positifs sur le marché de la rénovation énergétique.

5.1.2. LES CAISSES REGIONALES DU CREDIT AGRICOLE, PARTIES PRENANTES DES PLRH

Dans sa volonté de contribuer aux objectifs du pacte électrique breton, le pôle breton Economie de l'Environnement s'est appuyé sur la structuration de l'offre ORIZON pour apporter une réponse pertinente à l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) lancée par la région Bretagne et l'ADEME. Il s'agit concrètement pour les Caisses Régionales Bretonnes du crédit agricole de participer, au même titre que les acteurs du territoire sollicités (constructeurs, artisans, financeurs, collectivités territoriales...), au

déploiement des plates-formes locales de rénovation de l'habitat dont la vocation est d'accompagner efficacement les particuliers dans leur projet de rénovation énergétique.

5.1.3. FINANCEMENT DES ENERGIES RENOUVELABLES

Sur le marché du financement des unités de production d'énergie renouvelable (EnR), les Caisses Régionales Bretonnes, à travers l'expertise financière et technique développée depuis 2012 au sein du pôle Economie de l'Environnement, confirment en 2015 leur leadership en détenant respectivement 61 % et 75 % de part de marché sur la méthanisation et la cogénération.

Projets et encours de financement d'unités de production d'énergie renouvelables - CR bretonnes			
	2015	2014	2013
Nbr de projets accompagnés	19	8	9
Répartition	6 unités de méthanisation 13 unités de cogénération	3 unités de méthanisation 5 unités de Cogénération	6 unités de méthanisation 3 projets photovoltaïque
Réalisations en K€	29 864	25 153	7 495

Projets et encours de financement d'unités de production d'énergie renouvelables - CR 22			
	2015	2014	2013
Nbr de projets accompagnés	5	4	4
Répartition	1 unité de méthanisation 4 unités de cogénération	4 unités de Cogénération	4 unités de méthanisation
Réalisations en K€	9 879	12 300	3 440

Le marché de la méthanisation.

Sur le marché de la méthanisation, le bilan de l'année 2015 est contrasté. Le nombre de nouveaux projets à instruire est en baisse. Les effets conjugués des difficultés de la filière biogaz et des aléas réglementaires pesant sur le tarif de rachat de l'électricité ont poussé les investisseurs à l'attentisme. En dépit de ces difficultés conjoncturelles, les projets d'installation initiés en 2012 et 2013 se sont concrétisés en 2015 portant à 6 le nombre de projets accompagnés sur l'ensemble des quatre départements bretons, dont 1 sur le département des Côtes d'Armor. Le développement des filières de bios déchets et la réévaluation programmée des tarifs de rachat en 2016 permettent d'entrevoir de nouvelles perspectives de développement et invitent à l'optimisme.

Le marché de la cogénération.

Sur le marché de la cogénération, le mouvement d'équipement initié en 2014 par les serristes s'est accéléré en 2015. Résultats, 13 contrats de financement (dont quatre dans les Côtes d'Armor) ont été signés sur l'ensemble du territoire breton au cours de l'année, correspondant à un doublement des réalisations par rapport à l'année précédente. La maturité du modèle économique et les garanties sur les retours sur investissement expliquent en grande partie le dynamisme de la filière dont l'avenir reste conditionné aux nouveaux contrats de rachat d'électricité négociés en 2016 et à l'évolution du contexte réglementaire.

Les autres marchés : Eolien et photovoltaïque

Profitant des opportunités offertes par la loi de transition énergétique pour associer les citoyens et les collectivités bretonnes au financement « participatif » des parcs éoliens, le pôle de l'Economie de

L'Environnement traditionnellement en retrait sur les projets de financement des parcs éoliens, souhaite développer ses réalisations sur ce marché en 2016. Quant au photovoltaïque, les conditions d'ensoleillement de la région, défavorables à l'optimisation énergétique des installations, expliquent en grande partie l'absence de projets.

5.2. PILOTER L'EFFICACITE ENERGETIQUE ET ENVIRONNEMENTALE AU SIEGE ET DANS LE RESEAU

L'activité de la Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor centrée sur la production de services exerce sur l'environnement des impacts directs limités aux problématiques de consommations énergétiques et de matières (papier et matériels de bureautique) et à celles liées à la gestion des déchets et émissions de GES.

5.2.1. ACTUALISATION DU BILAN CARBONE DE LA CAISSE REGIONALE

En 2015, la Caisse Régionale du Crédit Agricoles des Côtes d'Armor a fait appel à la société ECOACT pour réaliser son troisième bilan carbone, après ceux de 2008 et 2011.

Le bilan réalisé sur le périmètre d'exploitation, établi sur la base des données 2014, fait apparaitre une baisse d'un peu plus de 1000 TeqCO2 par rapport à la période précédente (2011).

Cette réduction, correspondant à 14 % des émissions totales émises en 2014, s'explique essentiellement par la baisse des émissions liées aux immobilisations (56,6 % des réductions totales entre 2011 et 2014), par effet mécanique du aux amortissements.

Les consommations des « Matériaux et Services externes » (26,6 % des réductions totales), l'énergie (15,3 % des réductions totales) et le fret (10,3 %) sont les principaux postes d'émissions GES où les baisses enregistrées représentent en cumulé une réduction de 1152 TeqCO2.

Les déplacements professionnels et les trajets domicile-travail sont responsables de 40 % des émissions totales en 2014 avec un volume de rejets de GES en augmentation de 129 TeqCO2 par rapport à la période précédente (2011).

Emission de GES (TeqCO2)	2014	2011	2008
Sur le périmètre d'exploitation	7540	8600	8835
<i>dont Agences</i>	3930	4960	
<i>dont siège</i>	3910	4040	
Emission de GES / salariés	6,74	8,32	8,59

En 2015, le volume des émissions de GES sur le seul périmètre des déplacements professionnels et des consommations énergétiques (siège et agences) s'élève à 1,689 Teq CO2.

Répartition par postes d'émission	2014	2011	2008
Déplacement des salariés	40%	34%	35%
Immobilisation	26%	29%	23%
Energie et sources fixes	18%	18%	24%
Matériaux et Services externes	11%	13%	12%
Restauration	2%	2%	1%
Fret	3%	4%	4%
Déchets	0	0	0
Evènements organisés par la CR	0	2%	9%
Logement	0	1%	1%

5.2.2. LES CONSOMMATIONS ENERGETIQUES DE LA CAISSE REGIONALE

A la suite d'un premier audit volontaire réalisé en 2013 sur le seul périmètre des 27 agences les plus énergivores, la Caisse Régionale a répondu en 2015 à l'obligation réglementaire imposant un audit énergétique aux entreprises de plus de 250 salariés.

	2015	2014	2013
TOTAL Conso Electricité	6 572 276	5 245 981	6 845 696
<i>Agence</i>	3 786 099	2 375 976	3 889 893
<i>Siège</i>	2 786 177	2 870 005	2 955 803
Consommation GAZ ENGIE	1 045 756	1 813 038	1 879 877
<i>Agence</i>	539 458	1 005 682	1 067 270
<i>Siège</i>	506 298	807 356	812 607
Consommation GAZ ENI	948 607	-	-
<i>Conso GPL(litres)</i>	18 339	12 454	20 094
Consommation GPL (Kwh)	253 078	171 865	277 297
<i>Conso. Fioul (litres)</i>	56 576	63 006	64 606
Consommation Fioul (Kwh)	535 322	596 163	611 302
Consommation Bois (Kwh)	30 781	18 476	-
<i>Conversion L fioul en KWH</i>	9,462		
<i>Conversion L GPL en KWH</i>	13,8		
TOTAL	9 385 820	7 845 523	9 614 172

La production d'énergie d'origine solaire sur le site de Ploufragan encore marginale (0,75 % de la consommation totale d'électricité du siège pour l'année 2015) doit connaître en 2016 une progression significative avec la mise en chantier du projet d'ombrières solaires sur le Parking de la Caisse Régionale.

Production énergétique CR 22(Kwh)	2015	2014	2013	2012
Production énergétique solaire	19 787	21 351	19 110	19 761

Au quatrième trimestre, la Caisse Régionale confirme son engagement en faveur de la transition énergétique et la lutte contre le changement climatique, en souscrivant un contrat « Energie Renouvelable» avec son fournisseur EDF qui s'engage à produire une quantité d'électricité d'origine renouvelable au moins égale à la consommation de la Caisse Régionale.

5.2.3. LES DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS

La Caisse Régionale des Côtes d'Armor, dans la continuité des actions visant à réduire son empreinte carbone, a adopté au mois de janvier 2015 son Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE), avec pour ambition de fournir aux salariés de l'entreprise des solutions de déplacement alternatifs à l'usage des véhicules personnels. Le PDE fait suite à l'enquête interne réalisée en 2014 sur les pratiques des salariés en matière de transport.

En lien avec la structure de conseil en mobilité de Saint Brieuc Agglomération, partenaire « technique » du PDE, la Caisse Régionale a mené au cours de l'année 2015 plusieurs actions de communication et de sensibilisation destinées à promouvoir l'usage des transports en commun, le covoiturage et les déplacements à vélo, tant au niveau du siège que dans les agences bancaires de l'agglomération briochine (Plérin, Saint Brieuc les Villages).

Les équipes des Transports Urbains Briochins (TUB) sont intervenus à deux reprises au siège de Ploufragan et dans chacune des agences de Plérin, Saint Brieuc et Ploufragan pour présenter les avantages économiques et écologiques de l'utilisation des transports en commun. 23 salariés ont ainsi accepté de tester gratuitement pendant 1 semaine le confort des lignes qui desservent non seulement les agences mais également le siège de la caisse régionale. Au mois de septembre 2015, dans le cadre de la semaine de la mobilité, l'opération « Délaissez votre voiture individuelle » a quant à elle mobilisé 18 collaborateurs.

Ces actions de sensibilisation ont été renforcées par la mise en ligne d'une plateforme intranet dédiée au PDE, accessible par tous les collaborateurs et regroupant toutes les informations utiles relatives aux services de covoiturage, au réseau de bus TUB² et TIBUS ; ainsi qu'aux modalités éventuelles de prises en charge par l'employeur. La pratique du vélo est encouragée à travers la convention de partenariat conclue avec 5 vélocistes du département proposant 10 % de remise sur tout achat de cycle, l'aménagement d'un garage à vélo sécurisé au sein du siège et la mise à disposition des salariés de 3 vélos électriques sur la période juillet-août 2015.

	2015	2014	2013
Nbr de collaborateurs usagers des transports en commun	18	11	11
dont usagers du train	11	10	10
dont usagers TUB	5	1	1
dont usagers vélo	2	0	0
Collaborateurs ayant eu recours au moins une fois au cours de l'année à la prime transport de l'entreprise (50% de prise en charge de l'abonnement mensuel)			

Le nombre de kilomètres parcourus pour les déplacements professionnels en voiture diminue de 54623 kilomètres tandis que le recours aux véhicules de service à faible émission de GES (6 Citroën C3, véhicules peu émissifs. 95g Co2/km) progresse favorablement en raison de l'encouragement à les utiliser via de l'outil de réservation centralisé et accessible sur tous les postes de travail. Parallèlement, la Caisse Régionale développe le recours à la visio-conférence grâce au déploiement de l'outil Lync réalisé au cours de l'année 2015.

Kilomètres professionnels parcourus	2015	2014
Utilisation véhicules personnels	1411905	1528071
Utilisation véhicules de service	261169	199626
Utilisation véhicules électriques	NC	NC
Trajets en train	449466	

² TUB : Transport Urbain Briochin

11 bornes électriques réparties à proximité des agences de Guingamp, Lamballe, Lannion, Loudéac, Paimpol, Plérin, Quintin, Rostrenen, saint Briec et au siège de Ploufragan, ont été installées pour l'alimentation des 13 ZOE électriques de la Caisses Régionales. 9 des 11 bornes électriques sont accessibles gratuitement des usagers de véhicules électriques circulant sur le territoire Costarmoricain.

5.2.4. DEMATERIALISATION ET CONSOMMATION PAPIER ET CONSOMMABLE

En dépit d'un recours plus important au papier dans les usages internes entre 2014 et 2015, la baisse des consommations se confirme avec un gain de près de 5000 ramettes sur les trois dernières années. La numérisation et la dématérialisation qui se développent à travers la mise en place de la signature électronique, en agence (SEA) et sur l'espace interne client, expliquent cette évolution favorable.

Consommation de papier nombre de ramettes A4	2015	2014	2013
Activité Editique / bancaire	12365	15218	14161
Usage Internes ramettes A 4	30755	30150	33790
<i>dont total agences</i>	19865	19825	22195
<i>dont total siège</i>	10890	10325	11595
TOTAL RAMETTES PAPIER	43 120	45 368	47 951

Le nombre de clients ayant opté pour une relation dématérialisée poursuit sa progression, avec 6000 clients actifs en banque en ligne supplémentaires entre 2014/2015 et un nombre d'opérations réalisées via la signature électronique en Agence qui atteint 74 % des contrats éligibles.

Le bilan en matière d'abonnements e-documents est plus contrasté. Si 65 % des nouvelles entrées en relations se concrétisent en 2015 par l'adhésion des clients aux supports dématérialisés, l'effet rétroactif lié à l'équipement « en masse » opérée auprès clients en 2014, a produit une vague de plus de 3000 désabonnements en 2015.

Services dématérialisé en nombre	2015	2014	2013
Clients actifs banque en ligne	104 589	98 209	95 244
Abonnés e-relevé	133 553	136 927	83 254
Signature électroniques	537 011	-	-

5.2.5. CONSOMMATION D'EAU

Consommation Eau (litres)	2015	2014
		6710
<i>Siège</i>	1698	3377
<i>Agence</i>	5012	4670

Sur le périmètre siège et agences, le volume d'eau consommée s'établit à 6700 m3 en 2015. La baisse constatée par rapport à l'année précédente s'explique par des niveaux de consommations sur le périmètre du siège artificiellement gonflés en 2014 ; les consommations du restaurant d'entreprise ayant été intégrées dans les calculs de consommations du siège au premier trimestre 2014.

5.2.6. GESTION DES DECHETS

Les consommables (toners, cartouches et tambours) fournis par le prestataire de la Caisse Régionale FIDUCIAL sont repris par ce dernier afin d'être reconditionnés. Sur la base des éléments d'information communiqués par notre prestataire, le taux de récupération sur l'ensemble du périmètre d'activité de l'entreprise (sièges et réseaux agences et points de vente) atteint 95 % tandis que un volume significatif de 80 % des cartouches usagées sont recyclées par la société REVIALIS situé en Loire Atlantique.

Les papiers et cartons sont collectés par deux prestataires (Paprec Bretagne et les Ateliers Briochins) pour être recyclés en pâte à papier. La récupération des papiers et des consommables est généralisée sur l'ensemble des agences et les services du siège. Les pratiques en matière de tri du papier, disparate entre le réseau d'agences et le siège, doivent être homogénéisées pour permettre une réduction des volumes de déchets ultimes qui s'établissent en 2015 à des niveaux identiques à ceux de 2014. Cinq spots de collecte mis en place au siège facilitent la collecte et le recyclage des gobelets, bouteilles plastiques et canettes en ferrailles.

Autres déchets	2015		2014	
	volume (T)	recyclage %	volume (T)	recyclage %
Papiers collectés	73,540		75,080	
<i>dont Agence</i>	43,200	100%	41,060	100%
<i>dont Siege</i>	30,340	100%	34,020	100%
Cartons collectés				
<i>dont Agences</i>	3,220	100%	2,640	100%
<i>dont Siege</i>	1,620	100%	5,140	100%
Canettes ferraille (<i>siège uniquement</i>)	0,020	100%	0,020	100%
Bouteilles d'eau (<i>siège uniquement</i>)	0,440	100%	1,660	100%
Verre (<i>siège uniquement</i>)	0,580	100%	0,820	100%
Déchet Electrique et Electronique	0		0	
Déchets Industriels Banals (Non Recyclables)	23,860	0%	23,540	0%

L'usage grandissant des appareils électriques et électroniques dans la relation client conduit la Caisse Régionale à exercer son devoir de vigilance sur les conditions de destruction et/ou de valorisation des déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE)

Le matériel informatique hors d'usage est stocké à des fins de destruction dont les procédés garantissent le respect des réglementations environnementales, notamment l'application de la directive européenne sur les DEEE. Depuis 2013, date du dernier enlèvement de matériel informatique (551 écrans, 818 imprimantes et 405 unités centrales) réalisé par la société Info Négoce, la Caisse Régionale n'a procédé à aucune destruction de matériel informatique.

Les Distributeurs Automatisés de Billets en fin de vie sont démantelés en France par la société EXATECH ATM selon un processus garantissant l'optimisation du traitement des composants en vue de les recycler et/ou de les réutiliser. En 2015, la Caisse Régionale a procédé à la destruction de 22 automates via les services de la société EXATECH ATM.

5.2.7. LA CARTE ENVIRONNEMENT DU CREDIT AGRICOLE

En 2013, la Caisse régionale des Côtes d'Armor s'est engagée aux côtés du groupe Crédit Agricole pour tester la nouvelle filière de récupération et de recyclage des cartes bancaires usagées. Ce dispositif, définitivement adopté par la Caisse Régionale, constitue aujourd'hui une alternative à l'enfouissement et/ou l'incinération. L'objectif de la démarche fondée sur une coopération des clients qui sont invités à retourner leur carte en agence permet de valoriser les matières premières (dont les métaux des puces) contenu dans les cartes.

Cartes usagées collectées	2015	2014
Nombre de cartes collectées en CR 22	34.844	36.500
Volume de cartes collectées en CR 22 (en kg)	174,22*	182,47

Les informations quantitatives relatives à la collecte des cartes, disponibles au moment de la rédaction du présent rapport, couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 octobre 2015.

Les travaux sur l'empreinte environnementale de la carte bancaire menés par le groupe Crédit Agricole permettent depuis 2 ans à la Caisse Régionale des Côtes d'Armor d'émettre dans certaines conditions des cartes Eco-conçues, fabriquées à partir de matières végétales (amidon de maïs produit sans OGM aux EU). Si la part des cartes émises est encore inférieure à celles fabriquées en PVC, l'ambition partagée par la CR 22 et le groupe Crédit Agricole est d'étendre progressivement cette innovation à l'ensemble du parc de cartes à horizon 2017. La généralisation doit permettre à terme le développement d'une filière d'approvisionnement hexagonale.

Répartition cartes émises en 2015 en CR 22	
Cartes PLA Eco-conçues	20,70%
Carte PVC classiques	79,30%

6. RESPONSABILITE SOCIALE

6.1. EMPLOYEUR MAJEUR DU TERRITOIRE

La Caisse Régionale du Crédit Agricole est un employeur de territoire. Les salariés résident majoritairement sur le département.

64,45 % de l'effectif est affecté dans le réseau des 89 agences et/ou les réseaux spécialisés du siège (Crédit Agricole en Ligne, Agence Entreprise, Banque Privée, Pôle Affaire et Conseillers Assurance). 35,55 % des salariés occupent des fonctions au sein des services supports au siège de la Caisse Régionale.

Répartition de l'effectif par type d'emploi	2015	2014	2013	2012
Cadre de Direction	7	6	6	6
Responsable de Management (classe 3)	224	224	226	222
Techniciens et Analystes (classe 2)	771	748	708	693
Agence d'application (classe 1)	60	79	108	122
Total CDI	1062	1057	1048	1043
CDD	70	68	79	66
Contrat en alternance	46	48	46	39
Total effectif	1178	1173	1173	1148

La féminisation des effectifs se poursuit, avec une proportion d'emplois féminins majoritaire au sein de la Caisse Régionale.

Répartition effectif CDI	2015	2014	2013	2012
Femmes	53,50%	53,30%	52,30%	51,30%
Hommes	46,50%	46,70%	47,70%	48,70%

L'âge moyen des collaborateurs au sein de la Caisse Régionale (Agences et siège) est de 40,15 ans.

Répartition effectif CDI / âge	2015	2014	2013	2012
< 35 ans	18,64%	18,64%	16,70%	14,67%
De 35 à 55 ans	60,92%	60,74%	61,35%	61,46%
> 55 ans	20,43%	20,62%	21,95%	23,87%

Pour répondre à ses besoins en termes de compétences, la Caisse Régionale mène une politique de recrutement dynamique avec le souci de promouvoir l'attractivité de sa marque employeur à travers :

- le site de recrutement développé dans le cadre des coopérations bretonnes (ca-bretagne-recrute.fr),
- son réseau de prescripteurs (Pôle Emploi, Etablissements de formations),
- l'utilisation des réseaux sociaux
- l'organisation d'événements spécifiques à l'image des jobs dating organisés en 2015.

Sur les quatre dernières années, l'entreprise a recruté 277 personnes en contrats à durée indéterminée

Nombre d'embauches en CDI	2015	2014	2013	2012
	61	71	77	61

En 2015, les sorties d'effectifs, au nombre 56 sont principalement constituées de départs la retraite (32 %), de démissions (23,2 %) et de mobilités intra-groupe Crédit Agricole (17,9 %). (Les licenciements font figure d'exception (5,4 %). Le rythme de renouvellement des effectifs, révélateur du bon climat social et des bonnes conditions de travail dans l'entreprise est, depuis 2013, inférieur à 10 %.

	2015	2014	2013
Nombre d'embauches en CDI	61	72	77
Nombre de départs	56	62	72
Turn over	5,6 %	6,3 %	7,1 %

6.2. REMUNERATION ET EVOLUTION DE CARRIERE

La Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes D'Armor a consacré en 2015 28,3 % du Produit net Bancaire généré par son activité aux rémunérations et charges sociales (y compris intéressements et participation); soit 67.6 Millions d'euros.

La politique sociale et salariale de la CR 22 est définie par la convention collective du groupe Crédit Agricole. Elle est formalisée et discutée au niveau national et fait l'objet de discussions annuelles avec les représentants du personnel au niveau de la Caisse Régionale des Côtes-d'Armor.

Les salariés de l'entreprise reçoivent chaque année un bilan social individualisé sous la forme d'un livret qui présente leurs droits, avantages et rémunérations perçus au cours de l'année, ainsi que toutes les informations relatives à leur situation professionnelle au sein de l'entreprise.

L'entretien professionnel annuel constitue un moment d'échange privilégié entre le salarié et son responsable hiérarchique. Il permet au salarié d'exprimer ses souhaits d'évolution professionnelle et ses besoins en formation. En 2015, 94,5 % des salariés CDI ont bénéficié d'un entretien annuel d'appréciation.

Les mobilités professionnelles au sein de l'entreprise sont nombreuses et variées. Elles s'appuient sur une prise en compte des attentes des collaborateurs tout au long de son parcours professionnel et sur les opportunités d'évolutions d'emplois dont la visibilité sera renforcée lors du déploiement en 2016 de l'outil TalentSoft, suite aux tests réalisés en 2015.

Nombre de salariés promus	2015	2014	2013
Prise de responsabilité	105	135	119
Expertise et Compétences (RCI/RCP)	247	399	744

6.3. DIVERSITE ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS.

La Caisse régionale est signataire depuis 2014 de la Charte de la diversité en entreprise. Les accords signés en 2015 sur l'égalité professionnelle, l'emploi des personnes en situation de handicap et le contrat de génération, complètent et précisent les engagements de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor dans ce domaine.

Les managers du service RH chargés de recrutement ont été formés afin d'accomplir leur mission de manière impartiale, dans le respect des règles de non-discrimination énoncées dans la charte de la diversité et rappelées dans la lettre d'engagement signée par eux.

6.3.1. EGALITE PROFESSIONNELLE HOMME-FEMME

Le renouvellement de l'accord sur l'égalité professionnelle homme-femme, signé en décembre 2015 par l'ensemble des organisations syndicales, réaffirme la volonté des signataires à faire progresser la représentativité des femmes dans l'encadrement, sans pour autant céder à la logique des quotas jugée inéquitable vis-à-vis des hommes et non reconnaissante de la compétence des femmes qui accèdent à ces métiers de la Classe 3. Pour accompagner cette évolution, l'accord prévoit de renforcer la formation et la sensibilisation des managers-recruteurs à la promotion de la mixité et à la lutte contre les stéréotypes sexistes.

Taux d'encadrement féminin	2015	2014
Classe 3 (Statut Cadre)	31,30 %	28,60 %
Managers (1er cercle)	20,90%	19%

6.3.2. EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES

L'accord local sur l'emploi des travailleurs handicapés, renouvelé en 2015, et le déploiement programme HECA du groupe Crédit Agricole sont les piliers sur lesquels la Caisse Régionale des Côtes-d'Armor organise son action à promouvoir et faciliter l'insertion des personnes en situation de handicap.

Pour atteindre chaque année son taux d'emploi de 6% de travailleurs handicapés, la caisse Régionale s'appuie sur les compétences des partenaires territoriaux engagés dans les domaines de la formation (GRETA) et du recrutement des personnes en situation de handicap (l'association Ohé Prométhée, Cap emploi, Performance Handicap, l'association « Osons L'Egalité »).

	2015	2014	2013	2012
Taux de travailleurs handicapés	6,91%	6,17%	5,78	5,73
Nombre de recrutements CDI recrutés	0	1	1	1
Nombre de recrutements CDD recrutés	10	12	14	13
<i>dont alternants en contrat pro</i>	3	5	5	5
Nombre de postes de travail aménagés	41	41	NC	NC

En dépit d'une évolution baissière en matière de recrutements (CDI et alternants) par rapport à l'année 2014 (la Caisse régionale des Côtes d'Armor privilégiant une approche qualitative dans son processus de sélection des candidats), le taux d'emploi des personnes en situation de handicap évolue à la hausse en raison d'un nombre plus important de nouvelles déclarations internes RQTH (Reconnaissance Qualité Travailleurs Handicapés).

L'entreprise fait régulièrement appel au secteur protégé pour ses travaux de reprographie, d'entretien d'espaces verts, de nettoyage des vitres et la gestion du courrier ... correspondant à 8.15 d'Unité Bénéficiaires UB (vs 7.95 UB en 2014).

6.4. FORMATION DES COLLABORATEURS

Avec plus de 6900 jours consacrés à la formation des collaborateurs, la Caisse Régionale des Côtes d'Armor maintient et consolide, avec l'appui de toutes les organisations syndicales signataires en décembre 2015 de l'accord sur la formation professionnelle, les dispositifs mis en œuvre dans le cadre de sa politique de formation.

Formation	2015	2014	2013	2012
Nombre de jours de formation	6908	6516	7243	7032
Nombre d'heures de formation	53882	50825	56495	54853

La politique de formation est construite à partir des orientations du projet d'entreprise, des besoins de formations individuels et collectifs exprimés par les Directions et les salariés lors des entretiens d'appréciation. Elle vise à maintenir le niveau d'expertise des chargés de clientèle et s'inscrit dans une logique de développement des compétences et de l'employabilité des salariés.

Le contenu des formations évolue conformément aux évolutions réglementaires et aux compétences attendues dans l'exercice des métiers. Les épreuves d'entrée en formation (sous forme de quiz) se développent à la faveur d'une personnalisation des parcours souhaitée par et pour les collaborateurs. L'utilisation des nouveaux supports de transmissions des connaissances, connectés et numériques, (MOOC et classes virtuelles) qui ont fait l'objet de tests en 2015 seront déployés en 2016 pour faciliter l'autonomie et la praticité de l'accès à la formation.

L'employabilité et la professionnalisation des collaborateurs reposent sur l'implication des managers à accompagner le projet professionnel de leurs collaborateurs mais également sur l'engagement du salarié à être le propre acteur de sa formation.

Les formations phares de l'année ont porté sur :

- L'appropriation des nouveaux outils développés dans le cadre de la BMDP (Banque Multicanale de Proximité).
- Les nouveaux modèles de relations client 2.0 sur le marché des pros et des agriculteurs.
- La conduite des entretiens annuels d'appréciation pour l'ensemble des managers.

6.5. ORGANISATION DU TRAVAIL

L'accord cadre sur le temps de travail négocié au niveau national avec les instances représentatives du personnel définit le temps de travail hebdomadaire applicable dans l'entreprise.

39 heures le temps de travail pour les salariés qui bénéficient par compensation de 21 jours d'AJC (équivalent des RTT) en sus des 25 jours de congés payés légaux.

L'organisation du temps de travail est placée sous la responsabilité des managers chargés d'assurer la continuité des services au siège et dans les agences du réseau. Cette gestion est basée sur la confiance entre les salariés et leur responsable hiérarchique.

Le siège de la Caisse Régionale ainsi que les agences ne disposent pas de pointeuse horaire.

Le taux d'absentéisme, prend en compte les absences pour maladie (courte et longue durée), ainsi que les arrêts consécutifs aux accidents du travail. La tendance à la baisse constatée en 2015 s'explique en raison d'arrêts pour longue maladie et pour cause de maternité (86 en 2015 vs 105 en 2014) numériquement moins importants qu'en 2014.

Absentéisme	2015	2014	2013
Nombre de jours d'absence	8836	10 067	10 302
Taux d'absentéisme	3,20%	3,60%	3,70%

6.6. SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL

La Caisse régionale pourvoit aux conditions matérielles et sociales nécessaires à l'exercice des métiers, veille à prévenir les risques en matière de santé et de sécurité au travail et cherche à améliorer les conditions de travail en s'appuyant sur les échanges organisés périodiquement avec le CHSCT.

En 2015, les jours d'arrêts pour cause d'accident du travail ou de trajet ont représenté 3.01 % du nombre total de jours d'absence pour maladie. Sur les 17 accidents du travail enregistrés sur l'année 2015, la Caisse Régionale dénombre 4 accidents de trajets, 3 accidents consécutifs à une chute, 3 accidents liées à des comportements d'incivilités clients. Les 7 autres accidents étaient liés à d'autres causes.

Accidents du travail	2015	2014	2013
Nombre d'accidents	17	19	15
Nombre de jours d'arrêt	266	98	166

La mise en œuvre des plans d'action définis en 2014 à la suite de l'enquête nationale sur la qualité de vie au Travail réalisée fin 2013 a donné lieu en 2015 à la redéfinition des schémas délégataires « crédit » favorisant l'autonomie des collaborateurs en agence. Dans la continuité des réunions d'expression organisées en agence au cours de l'année, une approche méthodologique destinée à faciliter l'appropriation de la démarche par les managers en agence sera définie et déployée en 2016.

Le conflit social intervenu au printemps 2015 dans un contexte exceptionnel, marqué à la fois par une forte croissance de l'activité commerciale lié aux réaménagements des crédits, et par les transformations organisationnelles importantes, consécutives à la mise en place des pôles de coopération bretonne ; a conduit la Direction à prendre les mesures visant à renforcer les effectifs et améliorer la fluidité des processus, conformément aux revendications exprimées par les salariés.

La commission dédiée au suivi du protocole de fin de conflit s'est réunie à quatre reprises pour permettre aux organisations syndicales signataires d'échanger avec la Direction sur les évolutions des dispositions et engagements négociés en avril 2015 à l'issue du conflit.

6.7. DIALOGUE SOCIAL

L'accord sur le fonctionnement des IRP (Instances Représentatives du Personnel), renouvelé en 2015, définit les moyens alloués et les règles de fonctionnement qui permettent aux organisations syndicales et Instance Représentatives du Personnel d'exercer leur mission.

En 2015, outre les négociations intervenues dans le cadre du conflit social du printemps, 3 accords nouveaux, issus des négociations nationales, ont été signés par la Direction et les organisations syndicales sur :

- L'égalité professionnelle
- La formation professionnelle
- La complémentaire Santé

Parallèlement, 5 accords ont fait l'objet de renouvellement et/ou d'ajustement

- Accord sur le fonctionnement des IRP
- Protocole GRH (Gestion des Ressources Humaines)
- Accord sur la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences)
- Accord sur le handicap
- Accord sur le contrat de génération

En 2015, 42 réunions ont été tenues, 13 du comité d'entreprise, 12 des délégués du personnel, 9 du CHSCT auxquelles s'ajoutent les 4 réunions programmées dans le cadre du protocole de fin de conflit ainsi que 4 commissions spécifiques ayant trait à l'organisation de l'espace Agri-Pro ; le développement du nouveau portail collaborateur ainsi que le suivi du projet des collaborations bretonnes « Nouvel Elan »

Tableau synthétique des informations Sociales, Sociétales et Environnementales communiquées dans le présent rapport de gestion en référence à l'article 225 de la loi Grenelle 2

Gouvernance	La politique d'engagement en matière de RSE	Chap. I § A
	L'organisation de la gouvernance	Chap. II
Emploi	L'effectif total et répartition des salariés par sexes, âges et par zone géographique	Chap. VII § B
	Les embauches et les licenciements	Chap. VII § A
	Les rémunérations et leur évolution	Chap. VII § B
Organisation du travail	L'organisation du temps de travail	Chap. VII § E
	L'absentéisme	Chap. VII § E
Relations sociales	L'organisation du dialogue social	Chap. VII § G
	Le bilan des accords collectifs	Chap. VII § G
Santé et sécurité	Les conditions de santé et sécurité au travail	Chap. VII § F
	Les accidents du travail	Chap. VII § F
Formation	Les politiques de formation	Chap. VII § D
	Le nombre d'heures de formation	Chap. VII § D
Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité professionnelles	Chap. VII § C -1
	Les mesures prises en matière de lutte contre les discriminations	Chap. VII § C
	Les mesures prises en matière de l'emploi des personnes handicapées	Chap. VII § C -2
Respect des Droits de l'Homme	Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Chap. VII § G
	Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Chap. VII § C
	Elimination du travail forcé ou obligatoire	NC
	Abolition effective du travail des enfants	NC
	Actions engagées en faveur des droits de l'Homme	NC
Politique générale en matière environnementale	L'organisation de la société pour prendre en compte les impacts environnementaux et le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Chap. VI
	Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Chap. VI
	Les montants des provisions et des garanties pour risque en matière de protection de l'environnement	NC
Pollution et gestion des déchets	Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	NC
	Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	Chap. VI § B - 6
	La prise en compte des nuisances sonores et toute autre forme de pollution spécifique	NC
Utilisation durable des ressources	La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	Chap. VI § B - 5
	La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation	Chap. VI § B - 4
	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique	Chap. VI § B - 2
	L'utilisation des sols	NC
Changement climatique	Les rejets de GES	Chap. VI § B - 2
	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	Chap. VI § B - 1,2,3
Biodiversité	Les mesures prise pour développer la biodiversité	NC

Impact économique et social de l'activité sur la société	en matière d'emploi et de de développement régional	Chap. III et IV
	sur les populations riveraines et locales	Chap. III et IV
Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise	Les conditions de dialogue avec ces personnes et/ou organisations	Chap. III § F Chap. IV § G Chap. V § E
	Les actions de partenariat et/ou de mécénat	Chap. IV § - A ; C ; H
Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans la politique achat des enjeux sociétaux et environnementaux	Chap. IV § A
	L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs de la RSE	Chap. IV § A Chap. VII § C - 2
Loyauté des pratiques	Les actions pour prévenir la corruption	Chap. V § G
	Les actions prises en faveur de la santé et de la protection des consommateurs	Chap. V § F

NC - Non concerné - Voir note méthodologique

Périmètre du reporting

Le traitement des informations collectées et contenues dans le présent document repose sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole des Côtes d'Armor et prend en compte le périmètre des comptes consolidés :

- Caisse régionale de Crédit Agricole du Côtes d'Armor
- 44 Caisses locales affiliées
- Finarmor Gestion, Armor fonds dédié, Argoat Finances
- Société de Titrisation True Sale

Exercice de reporting

La collecte de l'information porte sur les données de l'exercice 2015, soit la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015.

Le rapport social, sociétal et environnemental de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor a été élaboré à partir d'un référentiel de traitement des informations s'appuyant sur

- Un processus de reporting formalisé dans un protocole de collecte des informations relatives à la démarche RSE de l'entreprise, adressé aux référents concernés par la production et le contrôle des données narratives et quantitatives.
- La constitution d'indicateurs sur la base des exigences de l'article 225 de la loi Grenelle 2 et de son décret d'application et de la GRI (Global Reporting Initiative)

Les informations non reportées (Indication NC dans la table de concordance ci-dessus)

Les activités de la Caisse Régionale sont exercées en respect des principaux fondamentaux attachés aux droits de l'Homme. L'entreprise n'est en aucun cas directement concernée par le travail forcé et le travail obligatoire

La fréquence et le niveau de gravité des accidents du travail ne sont pas reportés en raison de la nature de l'activité de l'entreprise, de la typologie et du faible nombre d'accidents du travail.

L'entreprise n'a pas constitué de provisions ou garanties pour risque en matière d'environnement.

Certaines informations, jugées non pertinentes au regard de la nature des impacts environnementaux résultant de l'activité de la Caisse Régionale, n'ont pas été produites dans le présent rapport.

Il s'agit des données qualitatives et/ou quantitatives relatives à :

- L'utilisation des sols et à la prise de mesures spécifiques pour la protection de la biodiversité
- Rejets potentiels pouvant affectés la qualité de l'air, de l'eau et des sols
- Nuisances sonores

Dans ces trois domaines, l'activité de la Caisse Régionale, centrée sur la production de services, ne produit peu voire aucun impact.