

RAPPORT DE GESTION

POUR L'EXERCICE 2016

CLOS LE 31 DECEMBRE 2016



Présenté à l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale

le 28 mars 2017

PARTIE FINANCIERE

CAISSE REGIONALE De CREDIT AGRICOLE MUTUEL Des COTES-D'ARMOR	1
LE CONTEXTE GENERAL DE L'ANNEE 2016	7
2016, l'année de toutes les surprises	7
La zone Euro et la France: des résultats conformes aux attentes	7
Les marchés monétaires : des politiques divergentes.....	8
En Côtes d'Armor	8
1 – L'ACTIVITE DE LA CAISSE REGIONALE	11
1.1. La collecte (En millions d'euros).....	11
1.2. Les crédits (En millions d'euros)	13
2 – LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE	14
3 – LES CHANGEMENTS DE METHODES COMPTABLES ET DE PRESENTATION DES COMPTES PAR RAPPORT A L'EXERCICE PRECEDENT	15
4 – LES COMPTES SOCIAUX DE LA CAISSE REGIONALE AU 31 DECEMBRE 2016	17
4.1. Le bilan social	17
4.2. Le compte de résultat social (l'évolution des postes ci-dessous s'appuie sur le compte de résultat analytique)	19
4.3. Le produit net bancaire.....	19
4.4. Le résultat brut d'exploitation	20
4.5. Le résultat de l'exercice	21
5 – LES COMPTES CONSOLIDES DE LA CAISSE REGIONALE AU 31 DECEMBRE 2016	22
5.1. Le bilan consolidé.....	22
5.2. Le résultat consolidé	24
6 – DISTRIBUTION DES CAISSES LOCALES (PARTS SOCIALES) ET DE LA CAISSE REGIONALE (CCA ET PARTS SOCIALES)	25
7 – LE SUIVI ET LE CONTROLE DES RISQUES	26
7.1 Le Risque de crédit.....	27
7.1.1. Objectifs et politique.....	27
7.1.2. Gestion du risque crédit.....	27
7.1.3. Exposition et concentration.....	44
7.1.4. Diversification du portefeuille et qualité des encours.....	46

7.1.5. Le Risque Pays.....	48
7.2. Les Risques de marché.....	49
7.2.1. Objectifs et politique.....	49
7.2.2. Gestion du risque.....	50
7.2.3. Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché	51
7.2.4. Exposition.....	52
7.2.5. Les Risques actions	53
7.3. LA GESTION DE BILAN.....	53
7.3.1 LE RISQUE DE TAUX D'INTERET GLOBAL	53
7.3.2 Le Risque de change.....	57
7.3.3 Le Risque de liquidité et de financement	57
7-3-4 La Politique de couverture	61
7.4. LES RISQUES OPERATIONNELS.....	62
7.4.1 OBJECTIFS ET POLITIQUE	62
7.4.2 GESTION DU RISQUE : ORGANISATION, DISPOSITIF DE SURVEILLANCE	63
7.4.3 METHODOLOGIE	64
7.4.4 EXPOSITION	65
7.4.5 ASSURANCE ET COUVERTURE DES RISQUES OPERATIONNELS.....	65
7.5. LES RISQUES DE NON-CONFORMITE	65
8 – LES RESULTATS FINANCIERS SUR LES 5 DERNIERES ANNEES (NORMES FRANÇAISES).....	66
9 – LES PRISES DE PARTICIPATION 2016	67
10 – PROPOSITION D’AFFECTATION DU RESULTAT 2016	67
11 – LES EVENEMENTS POST CLOTURE.....	67
12 – LES MANDATS ET FONCTIONS DES REPRESENTANTS DE LA CAISSE REGIONALE.....	68
13 – LES PERSPECTIVES 2017	70
13.1. 2017 : Un degré inhabituel d'incertitude.....	70
13.2. Le Département des Côtes d'Armor	71

PARTIE EXTRA FINANCIERE

INTRODUCTION	72
1. GOUVERNANCE COOPERATIVE DE LA CAISSE REGIONALE DES COTES D'ARMOR.....	73
1.1. Au niveau de la Caisse Régionale.....	73
1.2. Sociétariat et Caisses locales	74
2. PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU TERRITOIRE	75
2.1. Collecter l'épargne pour financer l'économie locale.....	75
2.2. Place de l'Investissement Socialement Responsable dans la gestion d'actifs.....	76
2.3. Partenaire historique du monde agricole.....	76
2.3.1 Un soutien affirme à l'agriculture costarmoricaïne	76
2.3.2 Signataire de la charte des partenaires du Pôle Conversion Bio	76
2.3.3 Adhérent du réseau « agriculteurs en Bretagne »	77
2.3.4 La filière métiers de la mer.....	77
2.4. Faciliter l'accession à la propriété et au logement	77
2.5. Accompagner les entreprises dans leurs projets de développement.	78
2.6. CAML, la valeur ajoutée du double regard.	78
2.7. Soutenir l'initiative économique et la création d'entreprise.....	78
2.8. Les Dispositifs et évènements avec les parties prenantes économiques.....	79
3. ETRE SOCIALEMENT UTILE AU TERRITOIRE	81
3.1. Créateurs de valeur sur le territoire	81
3.2. Une démarche responsable envers les fournisseurs	81
3.3. Les engagements mutualistes, mécénat et partenariats.....	82
3.4. Les initiatives locales et les Trophées de la Vie Locale	83
3.5. Soutenir les clients en situation difficile	84
3.6. Favoriser la création d'emploi sur le département	85
3.6.1 Le dispositif JOBEO	85
3.6.2 Le fonds envie d'entreprendre	85
3.7. Le dialogue avec les Parties Prenantes	85
3.8. Un assureur engagé dans la prévention	86

4. METTRE L'INTERET ET LA SATISFACTION DES CLIENTS AU CŒUR DE NOS PREOCCUPATIONS	87
4.1. Une forte implantation sur le territoire.....	87
4.2. L'accessibilité via la Banque Multi Canal de Proximité.....	87
4.3. Nos engagements relationnels	88
4.4. L'écoute client et la gestion des mécontentements.....	88
4.4.1 Ecoute Client.....	88
4.4.2 Gestion des mécontentements de nos clients	89
4.5. Les dispositifs réglementaires relatifs à la compréhension financière et à la transparence des produits et services.....	90
4.6. La prévention de la corruption et sécurité financière	91
5 ASSUMER NOTRE RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE	92
5.1. Economie de l'environnement, la CR 22 réaffirme son engagement.....	92
5.1.1 La Rénovation énergétique de l'Habitat et des bâtiments professionnels.....	92
5.1.2 Les Plateformes Locales de Rénovation de l'Habitat (PLRH).....	92
5.1.3 Le financement des énergies renouvelables	93
5.2. Piloter l'efficacité énergétique et environnementale au siège et dans le réseau.....	94
5.2.1 Le Bilan carbone de la Caisse Régionale.....	94
5.2.2 Les consommations énergétiques de la Caisse Régionale	94
5.2.3 Les déplacements professionnels.....	95
5.2.4 La lutte contre le gaspillage alimentaire.....	96
5.2.5 La consommation de papier et la Dématérialisation.....	96
5.2.6 La consommation d'eau	97
5.2.7 La gestion des déchets	97
5.2.8 La carte environnement du Crédit Agricole.....	98
6 RESPONSABILITE SOCIALE	99
6.1. Employeur majeur du territoire.....	99
6.2. Rémunération et évolution de carrière	100
6.3. Qualité de vie au travail	101
6.4. Diversité et lutte contre les discriminations.....	101

6.4.1	Egalité professionnelle homme-femme	101
6.4.2	Emploi des personnes handicapées	101
6.5.	Formation des collaborateurs.....	102
6.6.	Organisation du travail.....	103
6.7.	Santé et Sécurité au travail	103
6.8.	Dialogue social	104

PARTIE FINANCIERE

LE CONTEXTE GENERAL DE L'ANNEE 2016

2016, L'ANNEE DE TOUTES LES SURPRISES

2016 constitue sans aucun doute une année de transition. Sur le plan économique avec le rééquilibrage entre économies émergentes et développées, la normalisation de la politique monétaire de la Fed, le changement de stratégie de l'OPEP (accord sur des quotas de production) et l'annonce en toute fin d'année d'un ralentissement du QE de la BCE en 2017.

En termes de croissance, 2016 a donc été une année de transition : moins défavorable aux économies émergentes par rapport aux économies développées, elles-mêmes en ralentissement par rapport à 2015. Le rééquilibrage des régimes de croissance devrait se poursuivre en 2017 avec la hausse du prix du baril, la remontée des taux longs dans les économies développées liée au retour de l'inflation et au resserrement des politiques monétaires (Fed, BCE)

Sur le plan politique aussi avec les surprises qu'ont constituées le vote des Britanniques en faveur du Brexit et l'élection de Donald Trump aux Etats-Unis.

La réaction des marchés a également été singulière. Ces surprises ont été très rapidement absorbées (à l'exception notable de la baisse du GBP). Et l'élection de D. Trump a provoqué une rotation avec d'importants flux d'investissements sur les actifs risqués américains, les marchés pariant sur l'accélération de la croissance et de l'inflation.

Globalement, 2016 aura été particulièrement favorable aux actifs risqués : matières premières, actions US et HY US et actifs émergents, malgré le terrain concédé après l'élection de D. Trump.

LA ZONE EURO ET LA FRANCE: DES RESULTATS CONFORMES AUX ATTENTES

En 2016, l'inflation aura à nouveau tenu en haleine la zone euro. Tardant à se redresser, les cours du pétrole n'ont vraiment permis l'accélération escomptée des prix à la consommation qu'au début du printemps. Bien que l'inflation ait été très progressive et qu'au final sur l'ensemble de l'année, celle-ci ait atteint 0,2% contre 0% en 2015, entre janvier et décembre, elle s'est redressée nettement de 0,3% à 1%. Elle devrait poursuivre sa hausse l'an prochain avec des effets de base qui joueront significativement même si les prix de l'énergie ne progressaient pas autant qu'attendu. Cette évolution trop lente de l'inflation n'a pas empêché la BCE de modifier sa politique monétaire. Le programme d'achat d'actifs initialement conçu pour durer jusqu'en mars 2017, a dû être allongé et légèrement revu dans ses modalités en toute fin d'année.

Sur le front de la croissance, l'évolution du PIB s'est révélée relativement conforme aux attentes (1,6%) en 2016. En effet, la perte de dynamisme liée à la dissipation des vents favorables de 2015 (baisse de l'inflation, dépréciation du taux de change, mise en place du QE de la BCE) s'est traduite par un second semestre 2016 moins bon en termes de croissance (1,5% au S2 contre 1,7% au S1). Par pays, la France et l'Allemagne ont atteint les résultats anticipés (1,1% et 1,7% respectivement). La mauvaise surprise est venue de l'Italie dont la croissance n'a pas décollé à 0,8% (contre 1,3% attendu). A l'opposé, l'Espagne, malgré une année marquée par l'incertitude liée à l'absence de gouvernement a battu les anticipations. Le PIB y progresserait de 3,2% en 2016, soit autant qu'en 2015.

Le facteur politique aura été l'élément marquant de 2016 en Europe. La zone euro a vu se déplacer les foyers d'incertitude politique de la périphérie (Grèce, Portugal, Irlande) en 2015 vers le cœur de l'Union monétaire à l'approche des rendez-vous électoraux. L'Espagne a mis un an pour se doter d'un gouvernement après les élections de décembre 2015. L'Italie vient de remplacer Matteo Renzi qui a perdu le référendum sur la réforme constitutionnelle. L'Autriche a également concentré les craintes qu'un président d'extrême droite arrive au sommet de l'Etat. Enfin, vu la poussée de nombreux partis populistes à travers l'Europe, les surprises qu'ont constitué les votes sur le Brexit et l'élection de Donald Trump et les scrutins qui s'annoncent aux Pays-Bas (mars), en France (mai-juin) et en Allemagne (automne), le facteur politique devrait rester une source de préoccupations pour les investisseurs. Outre les élections déjà prévues, des foyers de tensions potentielles demeurent notamment entre la Grèce et ses créanciers sur la question des mesures d'allègement de dette et d'objectifs d'excédent primaire dans un contexte de désaccord entre les institutions (FMI, Commission européenne, Eurogroupe) et y compris entre les créanciers eux-mêmes. En Italie, la fragilité du gouvernement technique qui vient d'être investi ne permet pas de présager de sa durabilité jusqu'au terme normal de la législature en février 2018.

LES MARCHES MONÉTAIRES : DES POLITIQUES DIVERGENTES

En 2016, la BCE a assoupli davantage sa politique monétaire, la Fed a continué d'augmenter timidement ses taux. La principale surprise est venue du Royaume-Uni, où la BOE a été obligée de s'adapter au nouvel environnement créé par le résultat du référendum sur l'UE. Au total donc, les politiques monétaires en Europe ont divergé de celle des Etats-Unis, ce qui a conduit à des élargissements significatifs des spreads entre les taux courts européens et US.

L'autre événement important de 2016 a été la mise en place de la réforme des MMF7 (Money Market Funds) aux Etats-Unis. Celle-ci a eu un impact considérable sur les spreads entre les différents taux courts terme, et en particulier sur le spread libor-OIS 3 mois.

EN COTES D'ARMOR

En Côtes d'Armor, l'évolution économique entre les 3èmes trimestres 2015 et 2016 présente des perspectives encourageantes (augmentation de l'emploi salarié et baisse du taux de chômage, hausse des permis de construire de logements et de locaux, progression des crédits à la consommation et à l'habitat, croissance des chiffres d'affaires des entreprises) mais tous les indicateurs ne sont pas au beau fixe. La consommation des ménages, les exportations, les investissements et les créations d'entreprises sont orientés à la baisse, signes d'une situation économique toujours difficile.

Thématique par thématiques les éléments d'analyse sont les suivants :

- L'activité des entreprises

Le montant total des chiffres d'affaires déclarés par les entreprises costarmoricaines au 3e trimestre 2016 s'est élevé à 5,801 milliards d'€, en hausse de 0,85 % par rapport à celui du 3e trimestre 2015. La croissance des chiffres d'affaires des activités immobilières (+ 47 %) et de la santé humaine, action sociale (+ 40 %) sont à signaler.

En termes de créations et de défaillances d'entreprises, 726 entreprises ont été créées au cours du 3e trimestre 2016. Ce nombre est stable à un an d'intervalle (idem pour la Bretagne) alors qu'il progresse de 4 % au niveau national. Depuis le début de l'année, 2 367 entreprises ont été créées, soit un recul de 0,8 % par rapport aux 9 premiers mois de 2015 (Bretagne : + 3,4 %, France : 6,8 %). La baisse du nombre

de créations de micro entreprises sur un an (- 13 %) explique ce recul, les créations d'entreprises sous un autre statut étant en progression de 6 %. En parallèle, depuis le début de l'année, il est à noter une amélioration du côté des défaillances avec une réduction de 4.6% par rapport à 2015.

Enfin en termes d'investissement, le montant de TVA déductible qui est l'indicateur de mesure de l'évolution de l'investissement est en progression de 1% sur 9 mois.

- Le solde commercial

Le solde commercial est positif (+ 2 M€) au 3e trimestre 2016 mais en déficit de 48 millions sur l'ensemble de l'année. Le dynamisme des importations associé à une baisse des exportations ont conduit à un recul progressif du solde commercial depuis 2014.

- Le chômage en Côtes d'Armor

48 691 demandeurs d'emploi (données brutes, catégories A, B, C) étaient inscrits à Pôle Emploi au 30 septembre 2016. La progression à un an d'intervalle est de + 1,8 % légèrement supérieure à celle enregistrée au niveau Bretagne (+ 1,6 %) mais nettement plus élevée que celle de la France (+ 0,9 %). Le taux de chômage en Côtes d'Armor était de 8,9 % au second trimestre 2016 (Bretagne : 8,6 %, France : 9,6 %). Sur un an, le taux de chômage a reculé de 0,4 point, comme dans les autres départements bretons. La baisse au niveau national est très légèrement plus importante (- 5 points). Le taux de chômage en Côtes d'Armor, comparable à celui du Finistère, est compris entre celui de l'Ille et Vilaine (7,7 %) et celui du Morbihan (9,1 %).

- La consommation des ménages

Sur les 9 premiers des ménages la consommation des ménages reste dynamique avec une progression de 2%. Afin d'illustrer cette tendance, il est à noter sur un an la progression des encours habitat de 16 points, des encours de crédits à la consommation de 10 points, des immatriculations de véhicules neufs de 8% et enfin du nombre de permis de construire de 14%.

- Le tourisme

Le taux d'occupation des hôtels des Côtes d'Armor est de 66,4 %, en baisse de 2,4 points par rapport au 3e trimestre 2015 (niveau national : - 2,6 points). Les hôtels ont accueilli 437 652 nuitées sur ce trimestre (- 2,8 % à un an d'intervalle mais + 6,1 % en comparaison de 2014).

La baisse d'activité concerne principalement les clientèles étrangères (- 8,9 %). La fréquentation est également en baisse en Ille et Vilaine mais la tendance est plutôt à la hausse en Finistère et Morbihan. Globalement, la Bretagne maintient sa fréquentation.

Le taux d'occupation des campings sur l'ensemble de la saison est de 34 %, en retrait de 1 point par rapport à la saison 2015. A un an d'intervalle, ce sont les locations qui ont le plus reculé (- 4,8 points) alors que l'activité est restée stable pour les emplacements nus. Les nuitées sont en recul de 6 % du fait d'un début de saison difficile (calendrier défavorable, météo pluvieuse, contexte social tendu). Pour autant les bons mois d'août et de septembre permettent à la saison 2016 de rester supérieure aux saisons 2010 à 2013. Avec une baisse de 5,1 % des nuitées, la Bretagne fait partie des régions qui ont enregistré les moins bons résultats, derrière l'Île de France (- 14,7 %) et la Normandie (- 7,6 %).

- La pêche et l'agriculture

Les indicateurs repris dans le tableau ci-dessous (comparaison des 9 premiers mois des 2 années) montrent des évolutions contrastées selon les activités.

On pourra néanmoins se réjouir de voir que le cours du porc, qui était resté très bas jusqu'en juin 2016, se redresse doucement pour s'établir à 1,236 € en septembre (+ 2,16 % par rapport à juin). La forte demande asiatique s'est poursuivie tout l'été et la concurrence interne sur le marché européen est moins forte. Une baisse de l'offre est annoncée dans les prochains mois. Le prix de l'aliment se stabilise à un niveau satisfaisant pour les producteurs. La conjoncture prix du porc/prix de l'aliment devrait rester favorable aux producteurs de porcs dans les prochains mois.

	2015	2016	Variation
Livraisons de lait (milliers d'hl)	10 244	10 247	+ 0,0 %
Abattages gros bovins (milliers de têtes)	212	214	+ 1,0 %
Abattages veaux (milliers de têtes)	44	43	- 2,1 %
Abattages porcins (milliers de têtes)	3 932	23 936	+ 0,1 %
Abattages poulets (milliers)	32 574	33 743	+ 3,6 %
Abattages dindes (milliers)	3 104	3 183	+2,6 %
Pêche-ventes en criées (tonnes)	5 398	4 496	- 16,7 %
Pêche-ventes en criées (milliers d'€)	13 969	12 544	- 10,2 %

1 – L'ACTIVITE DE LA CAISSE REGIONALE

1.1. LA COLLECTE (EN MILLIONS D'EUROS)

Encours au 31/12/2016		Evolution 2016/2015
Encours globaux	10 585	2,7%
Ressources C.A.S.A & CR	6 335	3,9%
Comprenant :		
DAV	1 426	12,6%
EPARGNE	4 908	1,6%
Collecte pour le compte des filiales & tiers	4 250	0,9%
Dont :		
SICAV - FCP et Assimilés	433	-5,6%
Epargne Assurance	3 817	1,7%

En 2016, 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.

Concernant les ressources de bilan (Epargne centralisée Crédit Agricole SA et épargne bilan), nous pouvons noter les éléments suivants :

- Une progression importante des encours de Dépôts à Vue de 12.7% ;
- A l'intérieur du compartiment épargne, qui affiche une progression de 1.6%, 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 4.2%. Cette évolution a été permise par l'accroissement des encours sur les livrets de 2.9%, tirée par le développement du livret A et du livret de développement durable qui augmentent respectivement de 6.7% et 2.8%, du fait d'un taux de rendement qui demeure supérieur à celui des taux de marché. 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 1.5% à compter du 1^{er} Février 2016, constitue le compartiment qui a enregistré la plus forte hausse avec une augmentation de 7% sur l'année civile 2016.

Concernant la collecte tierce, les encours sont également en augmentation de 0.9%, tirés par l'assurance vie dans un contexte de baisse des taux de l'épargne bancaire. Dans le même temps, le compartiment SICAV-FCP a poursuivi sa baisse (-8.3%) dans un contexte où l'indice CAC 40 n'a finalement progressé que de 4.86% contre 8.53% en 2015.

→ **COMMUNICATION « LOI ECKERT » :**

Le 1^{er} janvier 2016 est entrée en vigueur la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence (dite « Loi Eckert ») qui introduit dans le code monétaire et financier un nouveau dispositif encadrant l' « Inactivité bancaire ».

Les principales dispositions du nouveau dispositif sont notamment l'obligation de recensement annuel des comptes inactifs, l'obligation de rechercher les titulaires de compte, l'obligation de dépôt à la Caisse des dépôts et consignations (CDC) des fonds non réclamés et l'obligation d'information pesant sur le teneur de compte.

En ce qui concerne la Caisse régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, au 31/12/2016, l'inactivité bancaire se traduit par :

Nombre de comptes inactifs	6 620
Encours comptes inactifs	8 473 958€
Nombre de comptes transférés à la CDC	665
Encours transférés à la CDC	796 558€

1.2. LES CREDITS (EN MILLIONS D'EUROS)

Encours 31/12/2016		Evolution 2016/2015
Encours globaux	6 766	1,9%
Crédits d'équipement	2 558	0,7%
Crédit à l'habitat	3 430	4,5%
Crédits de trésorerie et autres	778	-4,9%
Structure des encours par agent économique (hors clientèle financière) :		
- Particuliers	45,7%	-
- Agriculteurs	18,8%	-
- Entreprise, Professionnels & Collectivités locales	35,5%	-

Au 31/12/2016, l'encours de crédits (dont l'encours cédé à la Société de Titrisation True Sale) géré atteint 6,766 milliards d'euros et connaît une progression de 1.9%. Cette évolution toujours positive des encours a été permise par des réalisations record de 1,353 milliards de nouveaux crédits (yc crédit-bail).

En termes de structure des encours, le marché des particuliers (habitat, crédit à la consommation) représente au 31/12/2016 45.7% des encours.

Les réalisations de crédit en 2016 enregistrent une forte augmentation de 9.1% après déjà une hausse de 14.1% en 2015. Ce niveau d'atteinte a été permis principalement par le marché de l'habitat qui représente 48.7% des réalisations. Le montant de ces réalisations enregistre une progression de 5.3% sur l'année dans un contexte d'un retour à la hausse du nombre de permis de construire des logements individuels de 17.5% (sur 9 mois), sur le département, après les années 2015 et 2014 qui étaient au plus bas. Cette progression s'explique aussi en partie 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 (+46.9%) avec 147M€ de nouveaux crédits, des professionnels (157M€ ; +10%), des collectivités publiques (75M€ ; +81.5%) et des prêts à la consommation (114M€ ; +23.1%).

Les autres marchés contribuent également à atteindre ce niveau de réalisations mais à un niveau moindre qu'en 2015. Il s'agit des prêts à l'agriculture (194M€ ; -14.3%), et des prêts aux GMS (Grandes et Moyennes Surfaces) (-37.8%).

2 – LES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

- Comme en 2015, le contexte de baisse des taux (avec une remontée en fin d'année) a eu des répercussions sur l'activité du Crédit Agricole des Côtes d'Armor concernant l'activité de crédits habitat avec le réaménagement de nombreux crédits,
- En parallèle 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 en couverture de juste valeur.
- Le coût du risque est en baisse (risque individualisé et coût du risque filières),
- La loi de finances a évolué, le taux d'IS est passé de 38% en 2015 à 34.43% en 2016.
- Le modèle de calcul de la provision épargne logement a été revu (actualisation des taux et baisse des marges sur l'épargne), ce qui conduit à une dotation significative de 4546 milliers d'euros en 2016.
- Le modèle de calcul des cotisations à la garantie des dépôts a changé avec un calcul en stock et non plus en flux. Ce nouveau mode de calcul revient à aligner les stocks de cotisations historiquement versés par chaque établissement sur la base des informations communiquées au FGDR par les entités en septembre 2016. Ces nouvelles modalités ont conduit à la comptabilisation d'une charge de 849 milliers d'euros.
- Le Conseil d'administration de Crédit Agricole Payment Services (CAPS) a décidé, le 3 mai 2016, l'abandon du projet BOE (back office émetteur : brique de la plateforme 3PG de gestion des opérations et contrats monétiques côté porteurs de cartes) et le retour vers la solution existante, ce qui conduit à la comptabilisation d'une charge de 448 milliers d'euros en 2016 en charges d'exploitation.
- Opération de simplification du groupe Crédit Agricole (Opération Eureka)
L'opération de simplification du groupe Crédit Agricole annoncée le 17 février 2016 a été réalisée le 3 août 2016. L'essentiel des Certificats Coopératifs d'Investissement (« CCI ») et les Certificats Coopératifs d'Associé (« CCA ») détenus par Crédit Agricole S.A. ont été cédés à une holding (« SACAM Mutualisation ») conjointement détenue par les Caisses régionales. Le prix de cession fixé initialement sur la base des bilans des Caisses régionales de Crédit Agricole arrêtés au 31 décembre 2015, soit 18,025 milliards d'euros, a fait l'objet d'un ajustement pour tenir compte de l'évolution des capitaux propres IFRS consolidés retraités des Caisses régionales entre le 31 décembre 2015 et le 30 juin 2016. Cet ajustement s'élève à 517 millions d'euros de sorte que le prix final de cession des CCI et CCA transférés par Crédit Agricole S.A. à SACAM Mutualisation (filiale à 100% des Caisses régionales), s'élève à 18,542 milliards d'euros. Le financement de « SACAM Mutualisation » a été réalisé via un apport en capital des Caisses régionales (souscription par chacune des Caisses régionales à une augmentation de capital de SACAM Mutualisation lui permettant d'acquérir les CCI/CCA détenus par Crédit Agricole SA). Dans ce cadre, Crédit Agricole des Côtes d'Armor a participé à l'augmentation de capital de SACAM Mutualisation pour un montant de 329 millions d'euros. Des prêts seniors de Crédit Agricole SA à hauteur de 11 milliards d'euros ont été consentis aux Caisses régionales pour

financer une partie de l'augmentation de capital de « SACAM Mutualisation », dont 195 millions d'euros en faveur du Crédit Agricole des Côtes d'Armor.

Cette opération s'inscrit dans une optique de simplification de la structure du Groupe, d'accroissement de la mutualisation des résultats des Caisses régionales et permet le maintien et le renforcement de la solidarité économique entre les Caisses régionales qui existait déjà indirectement au travers de la participation de Crédit Agricole S.A. dans les Caisses régionales et de la garantie Switch CCI/CCA.

Post opération, Crédit Agricole des Côtes d'Armor conserve un niveau de solvabilité extrêmement solide. Sa réalisation entraîne le débouclage de la garantie Switch avec effet au 1er juillet 2016 pour sa composante couvrant les CCI/CCA et le remboursement du dépôt auprès de Crédit Agricole SA relatif à cette garantie (5 milliards d'euros pour l'ensemble des Caisses régionales et 82 millions d'euros pour Crédit Agricole des Côtes d'Armor).

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

Les états financiers de Crédit Agricole 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, Crédit Agricole des Côtes d'Armor publie des comptes individuels et des comptes consolidés.

La présentation des états financiers de Crédit Agricole 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 Crédit Agricole des Côtes d'Armor
Règlement ANC N°2015-04 relatif aux comptes annuels des organismes de logement social Chapitres 1 à 3 et chapitres 5 à 7	04 juin 2015	1 ^{er} janvier 2016	Non
Règlement ANC N°2015-05 Relatif aux instruments financiers à terme et aux opérations de couverture	02 juillet 2015	1 ^{er} janvier 2017 ou par anticipation au 1er janvier 2016	Non applicable aux Etablissements de Crédit

Règlement ANC N°2015-06 modifiant le règlement ANC N°2014-03 relatif au plan comptable général	23 novembre 2015	1 ^{er} janvier 2016	Oui
Règlement ANC N°2016-01 relatif aux comptes annuels de l'Association de Gestion du Fonds Paritaire National (AGFPN)	05 février 2016	1 ^{er} janvier 2016	Non
Règlement de l'ANC N° 2016-02 relatif aux comptes annuels des organismes de titrisation	11 mars 2016	1 ^{er} janvier 2017 ou par anticipation au 1 ^{er} janvier 2016	Non
Règlement de l'ANC N° 2016-03 relatif aux règles comptables applicables aux sociétés civiles de placement immobilier (SCPI)	15 avril 2016	1 ^{er} janvier 2017 ou par anticipation au 1 ^{er} janvier 2016	Non
Règlement de l'ANC N° 2016-04 relatif aux sociétés de libre partenariat	1 ^{er} juillet 2016	31 décembre 2016	Non
Règlement de l'ANC N°2016-06 relatif aux règles comptables applicables aux organismes de placement collectif immobilier	14 octobre 2016	1 ^{er} janvier 2016	Non
Règlement de l'ANC N°2016-07 modifiant le règlement ANC N°2014-03 relatif au plan comptable général	04 novembre 2016	1 ^{er} janvier 2016	Non applicable aux Etablissements de Crédit
Règlement de l'ANC N°2016-12 modifiant le règlement ANC N°2015-11 du 26 novembre 2015 relatif aux comptes annuels des entreprises d'assurance	12 décembre 2016	1 ^{er} janvier 2016	Non
Version consolidée du règlement N°99-01 rassemblant l'ensemble des textes comptables applicables au secteur associatif.	20 septembre 2016	1 ^{er} janvier 2016	Non

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 2016

4.1. LE BILAN SOCIAL

Actif 31/12/2016	Montants (en millions d'euros)	Evolution 2016/2015
Opérations interbancaires et assimilées	173	-10,0%
Opérations internes au Crédit Agricole	607	-11,7%
Opérations avec la clientèle	6 531	2,1%
Opérations sur titres	547	-21,4%
Valeurs immobilisées nettes	803	73,6%
Comptes de régularisation et actifs et divers	121	-10,1%
TOTAL	8 783	2,5%

Passif 31/12/2016	Montants (en millions d'euros)	Evolution 2016/2015
Opérations interbancaires	2	-98,0%
Opérations internes au Crédit Agricole	4 201	-1,5%
Comptes créditeurs de la clientèle	2 081	4,2%
Dettes représentées par un titre	660	6,2%
Comptes de régularisation et passif divers	317	127,4%
Provisions et dettes subordonnées	292	-5,1%
FRBG	42	44,8%
Capitaux propres hors FRBG	1 187	4,8%
<i>Dont résultat</i>	60	1,3%
TOTAL	8 783	2,5%

Le total bilan 2016 s'élève à 8 milliards 783 millions d'euros et augmente de 2.5% par rapport à l'exercice précédent.

Le principal poste de l'actif du bilan est celui des « opérations avec la clientèle » (6 531M€) Il correspond à l'encours de crédits net des dépréciations des encours douteux. Il augmente de 2.1% en lien avec la forte activité crédit sur l'année 2016.

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

- Les opérations interbancaires et assimilées : -10% soit -20M€ en lien avec la baisse des créances sur établissements de crédit du fait de l'absence de titres reçus en pension livrée de 25.7M€ qui étaient présents au 31/12/2015.
- Les opérations internes au Crédit Agricole (-11.7%) : 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 (-21.4%) correspondent à la variation du portefeuille de titres d'investissement et de titres de placement de la Caisse régionale. Au 31/12/2016, la baisse de ce compartiment s'explique par une diminution de la ligne actions et autres titres à revenus variables de 150.6M€.
- Les valeurs immobilisées nettes progressent de 73.6% du fait notamment de la progression des participations et autres titres détenus à long terme de 342.2M€. La variation sur les titres de participation est essentiellement liée à la souscription des titres Sacam Mutualisation pour 329M€.
- Les comptes de régularisation et actifs et divers (-10.1%) se situent à 121M€.

Le principal poste du bilan passif est celui des « opérations internes au Crédit Agricole » (4 201M€). 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 83M€ soit +4.2%. En complément, « les dettes représentées par un titre », à savoir les titres de créances négociables ont progressé de 38M€ (+6.2%).

Le poste provisions et dettes subordonnées est passé de 308M€ fin 2015 à 292M€ au 31/12/2016.

Du fait d'une dotation sur l'exercice de 13M€, le poste Fonds pour Risques Bancaires Généraux s'élève à 42M€ soit +44.8% sur un an.

Enfin, les capitaux propres augmentent de 54M€ (+4,8%) du fait du résultat de l'exercice de 59.5M€.

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	730 343,16	175 144,71	33 959,13	49 620,63	989 067 ,63

Au 31/12/15, cette somme se chiffrait à 555 429.04€, selon le détail ci-après :

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

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

31/12/2016	Montant (en millions d'euros)	Evolution 2016/2015
Produit net bancaire	237,3	-0,6%
Charges de fonctionnement	125,4	3,0%
Résultat Brut d'Exploitation	111,9	-4,4%
Coût du risque	2,1	-85%
Résultat d'Exploitation	109,8	6,6%
Résultat Net sur actifs immobilisés	-0,7	-319%
Résultat Courant avant Impôt	109,1	5,6%
Résultat exceptionnel	0,0	-100,0%
FRBG (Fonds pour Risques Bancaires Généraux)	13,0	88%
Impôt sur les sociétés	36,5	-3,9%
Bénéfice social de l'exercice	59,5	1,3%

4.3. LE PRODUIT NET BANCAIRE

Le produit net bancaire enregistre une légère diminution sur l'année 2016 de 0.63% pour atteindre 237.3 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 progresse de 2.3% et d'autre part un produit net bancaire fonds propres qui est en retrait de 17.4% sur l'exercice.

- **L'activité d'intermédiation** enregistre une hausse sur l'exercice (+6.6%) et s'élève à 120.7M€. 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 de refinancement.

- **Les commissions de collecte** enregistrent une baisse importante sur l'exercice de 50.3% pour atteindre 5.5M€.

Le principal impact trouve son origine dans les commissions de collecte CASA au regard de la baisse des taux. Ainsi sur l'année 2015, le taux de commission moyen a été de -0.27% versus -0.12% en 2014, soit une baisse de 0.14% 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 8.7M€ sur l'exercice après déjà une baisse de 9.3M€ en 2014.

A l'inverse les commissions sur la collecte tierce sont en progression mais de seulement 0.5% et ne permettent donc pas de compenser la forte baisse sur les commissions de collecte CASA.

- **La tarification des comptes et services** enregistre une hausse de 4.9% à 44.7M€. Les lignes traditionnelles de ce compartiment sont en baisse, qu'il s'agisse de la facturation courante ou de la facturation liée aux dysfonctionnements. La raison qui explique cette variation est une augmentation du compartiment divers qui intègre un complément de prix (mécanisme financier spécifique) liée à la Titrisation True Sale mise en œuvre en Octobre 2014 avec un impact sur une année pleine.
- **Les commissions ASSURANCES (Assurance Décès Invalidité, Valeur Prévoyance et IARD (Incendie, Accidents et Risques Divers))** poursuivent leur progression en 2016 de 2.1% soit +0.75M€. Cette évolution est permise notamment par l'assurance l'IARD et la prévoyance 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 notamment en prévoyance. Le compartiment Assurance Décès Invalidité est en baisse par rapport à 2014 majoritairement du fait d'un effet de base par rapport à 2014.

Les revenus pour compte propre enregistrent quant à eux à une baisse de 6.2M€ sur l'exercice et s'élèvent à 29.7M€.

Cette progression s'explique notamment par une diminution de la contribution des placements de fonds propres de 9.6M€ en lien essentiellement avec l'absence d'externalisation de plus-values sur titres au cours de l'exercice 2016.

4.4. LE RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION

En 2016, les charges de fonctionnement nettes sont en hausse de 3% pour un montant de 125.4 M€ contre 121.8 M€ en 2015.

D'un côté, les charges de personnel sont maîtrisées avec une légère baisse de 0.8% en intégrant les éléments de refacturation et de sous traitance du GIE Cabrecoop. Les autres charges de fonctionnement ont, quant à elles, progressées de 7.7% après retraitement de la charge sous traitance du GIE Cabrecoop. Cette augmentation a principalement pour origine les éléments suivants :

- la charge informatique, en progression de 1.4M€ soit +9.8%,
- les impôts et taxes qui augmentent de 1M€ soit +18% du fait notamment de la cotisation au Fonds Garantie des Dépôts et de Résolution (0.85M€),
- les charges liées aux moyens bancaires qui évoluent de +1M€ soit +9.4%.

Compte tenu d'une progression plus importante des charges de fonctionnement que du Produit Net Bancaire, le résultat brut d'exploitation s'affiche en diminution de 4.4% sur l'exercice 2015 à 111.9 M€. Le coefficient d'exploitation s'établit à 52.85% pour 2016 et augmente de 1.9 points. Le coefficient d'exploitation d'activité avec 60.4% en 2016 augmente de 0.4 point en lien avec la hausse des charges de fonctionnement.

4.5. LE RESULTAT DE L'EXERCICE

Au 31 Décembre 2016, le coût du risque de contrepartie s'élève à 1.3 M€ contre 11.1 M€ un an plus tôt. Cette forte amélioration est liée à un repli des encours de CDL et sensibles.

Le coût du risque affecté ressort à 6,4 M€ contre 14,5 M€ en 2015. Il est également constaté une reprise des provisions filières et sectorielles de 5.1 M€ (3,3 M€ en 2015).

Les provisions filières agricoles ont été renforcées de 4 M€ compte tenu des perspectives défavorables sur les filières avicoles et laitières. La filière crédit consommation a également fait l'objet d'un accroissement de provisions de 2,8 M€ alors que l'ensemble des autres filières ont vu leur niveau de provision décroître en lien avec l'amélioration des notations Bâle 2 et de perspectives plus favorables.

Il a pour vocation à couvrir les risques crédits non prévisibles actuellement (faillite d'une grosse contrepartie, risque filière non identifié), les évolutions réglementaires qui pourraient impacter le PNB de la CR de manière importante, l'éventuelle chute des dividendes, un risque de marché important, en bref tout risque non couvert par les provisions affectées à date.

Le résultat net sur actifs immobilisé est une charge de 0.712M€. Le résultat exceptionnel est nul au 31/12/2016.

La charge fiscale s'élève à 36.5M€ soit une baisse de 3.9%.

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% avec imputation des crédits d'impôts de l'exercice. Le résultat fiscal avant impôt s'élève à 110,499 millions d'euros et les crédits d'impôts à 184 mille d'euros.

Intégration fiscale :

La réduction d'impôt due à l'intégration fiscale dans le groupe CASA est de 554 milliers d'euros.

En synthèse, le résultat net social 2016 de la Caisse Régionale, en hausse de 1.3%, est arrêté à 59.522 millions d'euros.

5 – LES COMPTES CONSOLIDÉS DE LA CAISSE REGIONALE AU 31 DECEMBRE 2016

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

5.1. LE BILAN CONSOLIDÉ

Actif 31/12/2016	Montants (millions d'euros)	Evolution 2016/2015
Caisse, Banques Centrales, CCP	32,6	31,3%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	251,9	-7,2%
 Instruments dérivés de couverture	3,3	85,0%
 Actifs financiers disponibles à la vente	998,8	26,8%
 Prêts et créances émis sur Etablis. De crédit	615,7	-15,2%
 Prêts et créances émis sur la clientèle	6 591,7	2,1%
 Ecart de réévaluation des portefeuilles	79,7	-2,1%
 Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	330,9	1,5%
 Actifs d'impôt courant et différés	31,3	-13,6%
 Comptes de régularisation et actifs divers	116,3	-14,3%
 Actifs non courants destinés à être cédés		
 Participation aux bénéfices différée		
 Participation dans les entreprises mises en équivalence		
 Immeuble de placement	1,9	ns
 Immobilisations corporelles	63,2	-6,4%
 Immobilisations incorporelles	0,2	ns
 Ecart d'acquisition		
TOTAL ACTIF	9 117,4	2,3%

Passif 31/12/2016	Montants (millions d'euros)	Evolution 2016/2015
Caisse, Banques Centrales, CCP		
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	247,5	-7,4%
Instruments dérivés de couverture	89,4	-8,6%
Dettes envers les Etablis. de crédit	4 184,7	-3,1%
Dettes envers la clientèle	2 081,6	4,2%
Dettes représentées par un titre	659,8	6,2%
Ecart de réévaluation des portefeuilles		
Passifs d'impôt courants et différés	2,0	281,6%
Cptes de régularisation et passifs divers	307,7	132,9%
Dettes liées aux Actifs non courants destinés à être cédés		
Provisions techniques des contrats d'assurance		
Provisions	37,3	3,7%
Dettes subordonnées		
Total Dettes	7 610,1	1,8%
Total Capitaux propres	1 507,3	4,5%
Capitaux propres part du groupe	1 507,3	4,5%
Capital et réserves liées	320,4	-3,5%
Réserves consolidées	1 090,1	8,2%
Gains ou pertes comptabilisés directement en capitaux propres	17,3	25,1%
Résultat	79,5	-11,1%
Participations ne donnant pas le contrôle	0,0	0,0%
TOTAL PASSIF	9 117,4	2,3%

5.2. LE RESULTAT CONSOLIDE

31/12/2016	Montant (en millions d'euros)	Evolution 2016/2015
Produit net bancaire	248,8	-8,8%
Charges de fonctionnement nettes	-126,2	3,5%
Revenu brut d'exploitation	122,7	-18,7%
Coût du risque	-2,9	-79,8%
Gains ou pertes nets sur autres actifs	0,0	ns
Impôt sur les sociétés	-40,2	-14,4%
Résultat net	79,5	-11,2%
Résultat net part du groupe	79,5	-11,2%

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,
- En 2015, la Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor a participé à la titrisation du FCT Crédit Agricole Habitat 2015, titrisation auto souscrite consolidante.
- Des retraitements de consolidation (élimination des opérations réciproques Caisse Régionale/ Caisse Locale; impôt différé),
- Des reclassements et impacts IFRS.

Explication passage social CR au consolidé toutes entités: 31/12/2016 31/12/2015

En M€

Résultat Normes Françaises Caisse Régionale	59,5	58,8
Résultat Caisses Locales (dividende IG neutralisé)	2,5	2,1
Résultat des Fonds Dédiés	0,7	0,3
Résultat Société Technique de Titrisation	-0,5	-0,4
Impact Remboursement anticipé des swaps de taux et avances	16,8	28,5
Impact étalement comptable soultes avances Groupe 2 et swaps de taux	-8,7	-1,2
Impact de la norme comptable IFRIC 21	0	0
Impact des Impôts	-3,6	-6,5
FRBG (Fonds pour Risques Bancaires Généraux)	13	7
Impact Juste Valeur portefeuille titres et dérivés	-0,2	0,8
Résultat consolidé IFRS	79,5	89,4

Ainsi, au 31 décembre 2016, le résultat sur base consolidée ressort à 79.5M€ contre un résultat 2015, calculé selon la même méthode, de 89.4M€, soit une diminution de 11%. Le ratio de solvabilité européen, selon les normes Bâle III, calculé sur la base consolidée, s'élève au 31/12/2016 à 22.27%. Au 31/12/2015, ce ratio était de 23.87%.

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

Distribution des caisses locales (parts sociales)

En K€	2014	2015	Prévision 2016
Intérêts de PS	4 237	2 328	2 461
Taux	1,89%	1,07%	1,20%

Distribution Caisse Régionale (CCA)

En K€	2014	2015	Prévision 2016(*)
Rémunération CASA	4 590	4 410	-
Rémunération SACAM Mutualisation	-	-	4 470

Cette somme correspond à un montant de 2.98 € par CCA.

Distribution Caisse Régionale (parts sociales)

En K€	2014	2015	Prévision 2016
Intérêts de PS	1 296	733	823
Taux	1,90%	1,07%	1,20%

Cette somme correspond à un montant de 0,18 € 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 2016 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 2016, la Caisse Régionale a formulé une déclaration d'appétence au risque qui a été validée par le Conseil d'Administration du 24 Mars 2016. 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 2016, 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 11 février 2016. 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 DEFAUT s'est terminé en 2015 avec quelques évolutions sur la BDE : 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 2016, d'une mise à jour des calibrages réglementaires. La refonte du modèle LUC initialement prévue en 2015, puis 2016 a été reportée en 2017.

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 DAC, 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. En avril 2016, nous avons implanté un outil d'aide au choix de la méthodologie et de renforcement des contrôles bloquants lors de la saisie avant la validation des notes. Le backtesting est maintenant envoyé mensuellement et de façon exhaustif contre trimestriellement et sur échantillon.

Au 31 Décembre 2016, 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 2016 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 2016. Cette présentation a également intégré le plan d'action Bâle II Notation Entreprises 2016, 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 2016, aucune alerte n'a été faite au niveau 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). En juin 2016, des correctifs ont été implantés en même temps qu'un changement de serveur.

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

Dans le cadre de la politique financière mise à jour et validée une fois par an, c'est le comité financier qui décide de l'entrée en relation avec une contrepartie après également avoir sollicité l'avis risque indépendant du Responsable du Contrôle Permanent et des Risques, 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

La Politique Crédit de la Caisse Régionale valide annuellement les limites de Division et de Partage des Risques. Pour l'exercice 2016, ces limites ont été réexaminées et validées par le Conseil d'Administration du 11 février.

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 02 Mars 2016. 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 :

- 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,
- 5 M€ pour la promotion immobilière,
- 1 M€ pour les marchands de biens,
- 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),
- 10 M€ pour les Professionnels Corporate Pro et Agri (> 3 M€ de chiffre d'affaires), notés dans OCE - Bâle II (comptabilité ENTA4),
- 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 11 février 2016. 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 : Encours notés dans LUC
 - Maintien des encours : classe 4 (grades K, L)
 - Recherche de diminution d'encours : classe 5 (grade V)

- Banque Entreprises : Encours notés en ENTA 4 dans ANADEFI – BALE II Corporate.
 - 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,AGRI, PRO ANADEFI ENT4 > 3 M€ de CA HT	Cotations LUC (Bâle II Retail) (PART, AGRI, PRO, PIM) < 3 M€ de CA HT
Groupe 1	A+, A, B+, B, C+, C	Classe 1 : A, B, C, D, E
Groupe 2	C-, D+, D, D-	Classe 2 : F, G, Classe 3 : H, I, J
Groupe 3	E+, E, E-	Classe 4 : K, L
Groupe 4	F, Z	Classe 5 : 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 / ASSO / AGRI / PRO (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, ASSO (notés dans Bâle II Banque de Détail)

Part CR22 en fonction des tranches d'encours bruts	groupe Notation Bâle II	Notation et Groupe d'appartenance			
		G1	G2 et 5	G3	G4
100%		Classe 1 A, B, C, D, E	Classes 2 & 3 F, G, H, I, J	Classe 4 cotations K ou L	Classe 5 Cotation V
50%		0 - 2 M€	0 - 1,5 M€	Maintien des encours	Recherche diminution d'encours
33%		2 - 3 M€	1,5 M€ - 2,5 M€		
		> 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 € au Responsable de L'Agence Entreprises.

Les limites de concentration et dispositifs de suivi

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

- Globalisation des seuils CACIB+CALF+CRB et Autres
- Index/seuils d'alerte: fonds propres prudentiels CR
-

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

	Répartition proposée	Seuil CECR en % des FP CR	Limites globales
LBO / FSA	idem	25%	30%
PIM	idem	15%	
Syndications CACIB / CA Leasing	Lignes globalisées	40% (total des syndications)	
Autres Crédits Syndiqués dont CRB			
Crédits Collectivités Publiques			30 M€

Une revue de portefeuille des opérations de syndications (CACIB et CABBA) 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/FSA est instituée au 3ème trimestre.

Limites spécifiques liées aux fonds propres de la Caisse RégionaleLimite 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 1 088 millions d'Euros au 30/06/2015 en tant que référence au titre de la politique financière 2016. C'est donc cette limite qui s'est appliquée au cours de l'exercice 2016.

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	% des FP Prudentiels au 30/06/2015 (1088 M€)	Pays	Montant défaut associé (M€)
				TI	TP				
Obligations Etat Français ou garanties par l'Etat Français	>A		Niveau 1	15 ans	15 ans	275	25%	France	6,13
Obligations autre Etats ou institutions supra nationales (yc BEI, FESF,...)	De AAA à AA-	Allemagne, Autriche, Benelux, Finlande	Niveau 1	15 ans	15 ans	100	9,19%	Europe	1,06
	De A+ à A-	Estonie, Malte, Slovaquie, Slovénie	Niveau 1	10 ans	15 ans	50	4,60%		1,12
	BBB+ et BBB	Espagne, Irlande, Italie	Niveau 1	8 ans	15 ans	30	2,76%		0,72
	<BBB	Portugal	Niveau 1	5 ans	15 ans	10	0,92%		0,23
Obligations et TCN Corporate	De AAA à AA-	Total, SNCF, Shell, Sanofi	Niveau 2A	10 ans	10 ans	50	4,60%	Europe	2,63
	De A+ à A-	EDF/GDF, Volkswagen, Danone, Airbus	Niveau 2B	10 ans	10 ans	30	2,76%		2,70
	De BBB+ à BBB	Carrefour, Vivendi, Vinci	Niveau 2B	8 ans	10 ans	20	1,84%		2,25
	BBB-	Areva, Pernod-Ricard, Casino	Niveau 2B	7 ans	10 ans	10	0,92%		1,51
	<BBB-	Renault, Peugeot, Lafarge	NE	0	0	0	0,00%		0,00
Obligations et TCN Sociétés Financières	De AAA à AA-	HSBC	NE	15 ans	10 ans	NA*	NA*	Europe	NA*
	De A+ à A-	BNP, SG, BPCE, Crédit Mutuel	NE	10 ans	10 ans	NA*	NA*		NA*
	De BBB+ à BBB	Santander, BBVA, Dexia	NE	8 ans	10 ans	NA*	NA*		NA*
	BBB-		NE	7 ans	10 ans	NA*	NA*		NA*
	<BBB-	Groupama	NE	5 ans	10 ans	NA*	NA*		NA*
Obligations sécurisées	De AAA à AA-	BNP, BPCE, Crédit Mutuel, SG	Niveau 1	15 ans	15 ans	50	4,60%	Europe	12,61
	De A+ à A-	Bankinter, Unicredit	Niveau 2A	10 ans	15 ans	30	2,76%		3,23
	< A-		Niveau 2B	8 ans	15 ans	0	0,00%		0,00

NA* : Ces obligations bancaires sont déjà traitées dans les limites L1-L6
 Ces limites s'entendent hors titres du FCT
 Pr rappel : limite à 20 % du ptf TI sur notation <= à BBB+
 les fonds dédiés sont soumis dans la convention de gestion à une restitution LCR de 70 % et 80 %

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 (hors HQLA)	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 	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

	<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 - 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>	<p>Direction Générale et Direction des Marchés et des Entreprises</p> <p>Contrôle Permanent et Conformité pour l'établissement des listes</p>	Revue annuelle
Objectif	Descriptif du contrôle	Acteurs	Périodicité
Revue de portefeuille CACIB-CABBA	Une revue de portefeuille des opérations de syndications (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	Revue au 2 ^{ème} trimestre
Revue de portefeuille LBO/FSA	Une revue annuelle des dossiers de LBO/FSA est instituée à compter de 2014.	Contrôle Permanent et Conformité pour l'établissement des listes	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 DEFILLANTES 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 2016, 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 3 fois en 2016 : 14 mars, 06 juin et 12 septembre.

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 2016, le seuil d'alerte global a été maintenu et fixé comme en 2015 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.

Créances apportées en garantie :

Au cours de l'année 2016, Crédit Agricole des Côtes d'Armor a apporté 1 824 890 milliers d'euros de créances en garantie dans le cadre de la participation du groupe Crédit Agricole à différents mécanismes de refinancement, contre 1 688 411 milliers d'euros en 2015. Crédit Agricole des Côtes d'Armor conserve l'intégralité des risques et avantages associés à ces créances.

En particulier, Crédit Agricole des Côtes d'Armor a apporté :

- 1 153 918 milliers d'euros de créances à Crédit Agricole S.A. dans le cadre des opérations de refinancement du Groupe auprès de la Banque de France, contre 1 002 157 milliers d'euros en 2015;
- 109 461 milliers d'euros de créances hypothécaires à Crédit Agricole S.A. dans le cadre du refinancement auprès de la CRH (Caisse de Refinancement de l'Habitat), contre 110 683 milliers d'euros en 2015;
- 561 510 milliers d'euros de créances à Crédit Agricole S.A. ou à d'autres partenaires du Groupe dans le cadre de divers mécanismes de refinancement, contre 575 570 milliers d'euros en 2015.

Garanties détenues et actifs reçus en garantie

La plus grande partie des garanties et rehaussements détenus correspond à des hypothèques, des nantissements ou des cautionnements reçus, quelle que soit la qualité des actifs garantis.

A l'exception des titres reçus en pension livrée, pour un montant de 0 milliers d'euros au 31 décembre 2016 contre 25681 milliers d'euros au 31 décembre 2015, et des valeurs reçues en garantie ou en nantissement, pour un montant de 277417 milliers d'euros au 31 décembre 2016 contre 340166 milliers d'euros au 31 décembre 2015 les garanties détenues par Crédit Agricole des Côtes d'Armor et qu'il est autorisé à vendre ou à redonner en garantie sont non significatives et l'utilisation de ces garanties ne fait pas l'objet d'une politique systématisée étant donné son caractère marginal dans le cadre de l'activité de Crédit Agricole des Côtes d'Armor.

La politique de l'établissement consiste à céder dès que possible les actifs obtenus par prise de possession de garanties.

	31/12/2016	31/12/2015
(En milliers d'euros)		
Engagements donnés		
Engagements de financement	806 973	666 911
Engagements en faveur d'établissements de crédit	1 701	38 273
Engagements en faveur de la clientèle	805 272	628 638
Ouverture de crédits confirmés	492 049	384 205
Ouverture de crédits documentaires	961	1 444
Autres ouvertures de crédits confirmés	491 088	382 761
Autres engagements en faveur de la clientèle	313 223	244 433
Engagements de garantie	322 203	587 610
Engagements d'ordre d'établissement de crédit	154 350	396 851
Confirmations d'ouverture de crédits documentaires		
Autres garanties	154 350	396 851
Engagements d'ordre de la clientèle	167 853	190 759
Cautions immobilières	8 874	12 492
Autres garanties d'ordre de la clientèle	158 979	178 267
Engagements sur titres	799	206
Titres acquis avec faculté de rachat ou de reprise		
Autres engagements à donner	799	206

Engagements reçus		
Engagements de financement	31 540	61 700
Engagements reçus d'établissements de crédit	31 540	61 700
Engagements reçus de la clientèle		
Engagements de garantie	1 536 954	1 475 005
Engagements reçus d'établissements de crédit	171 841	186 595
Engagements reçus de la clientèle	1 365 113	1 288 410
Garanties reçues des administrations publiques et assimilées	146 595	163 379
Autres garanties reçues	1 218 518	1 125 031
Engagements sur titres	799	206
Titres vendus avec faculté de rachat ou de reprise		
Autres engagements reçus	799	206

En 2016, 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 31/12/16.

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>	31/12/2016	31/12/2015
Actifs financiers à la juste valeur par le résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrats en unités de compte)	251 881	271 476
Instruments dérivés de couverture	3 250	1 752
Actifs disponibles à la vente (hors titres à revenu variable)	237 360	369 117
Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes)	8 964	40 552
Prêts et créances sur la clientèle	6 631 838	6 498 753
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	330 879	325 961
Exposition des engagements de bilan (nets de dépréciations)	7 464 172	7 507 556
Engagements de financement donnés (hors opérations internes)	805 272	628 638
Engagements de garantie financière donnés (hors opérations internes)	120 083	134 929
Provisions - Engagements par signature	- 3 326	- 2 896
Exposition des engagements hors bilan (nets de provisions)	922 029	760 671
Exposition maximale au risque de crédit	8 386 201	8 268 227

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

<i>(en milliers d'euros)</i>	31/12/2016	31/12/2015
Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes)		
Prêts et créances sur la clientèle	2 889 809	2 651 334
Engagements de financement donnés (hors opérations internes)	125 758	92 657
Engagements de garantie donnés (hors opérations internes)		

En 2015, seuls les garanties et rehaussements de crédit relatifs aux prêts et créances dépréciés ou en arriéré de paiement ont été présentés.

En 2015, les garanties et rehaussements de crédit relatifs à l'ensemble des prêts et créances s'élevaient au total à 2 651M€, les engagements de financement donnés (hors opérations internes) s'élèvent à 92.6M€. En 2016, les mêmes données s'élèvent à 2 889M€ pour les prêts et créances à la clientèle et 125.8M€ 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

<i>(en milliers d'euros)</i>	31/12/2016	31/12/2015
Engagements de financement en faveur de la clientèle		
Administration générale	69 976	66 517
Grandes entreprises	271 451	163 087
Clientèle de détail	463 845	399 034
Total Engagements de financement	805 272	628 638
Engagements de garantie en faveur de la clientèle		
Administration générale	58	59
Grandes entreprises	154 163	141 252
Clientèle de détail	13 631	49 447
Total Engagements de garantie	167 852	190 758

Dettes envers la clientèle

(en milliers d'euros)	31/12/2016	31/12/2015
Administration générale	7 783	7 320
Grandes entreprises	790 597	743 060
Clientèle de détail	1 283 248	1 247 802
Total Dettes envers la clientèle	2 081 628	1 998 182

Au 31/12/16, les dettes envers la clientèle sont en augmentation de 83.4M€, 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 2016, 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 1,690 Milliards d'euros.

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

Tableau de ventilation des crédits Corporate par notation

Année 2016	CORPORATE	
Notation Standard & Poor's	Encours en K€	Evolution A / A-1
AAA	683 254	- 21,59 %
BBB	396 555	74,39 %
BB	512 004	13,98 %
B	50 966	- 31,18 %
Sous Surveillance	47 704	0,26 %
TOTAL	1 690 483	1,25 %

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 60,8 M€ au 31/12/16 contre 80,4 M€ l'année dernière. Les arriérés de paiement compris entre 90 jours et 180j sur les créances non dépréciées sont à 0€ au 31/12/16 contre 4,7M€ l'année dernière.

Au global, la valeur comptable des actifs financiers en souffrance est donc en baisse à 60,8M€ contre 85,2M€ au 31/12/2015.

Les encours clientèle restructurés selon la nouvelle définition « créances restructurées » ont été de 21,1M€ sur l'année 2016.

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.

La réduction des flux futurs accordée à la contrepartie, qui peut notamment provenir du report de ces flux sur un horizon plus lointain lors de la restructuration, donne lieu à l'enregistrement d'une décote. Elle correspond au manque à gagner de flux de trésorerie futurs, actualisés au taux effectif d'origine.

Elle est égale à l'écart constaté entre :

- la valeur comptable du prêt ;
- et la somme des flux de trésorerie futurs théoriques du prêt restructuré, actualisés au taux d'intérêt effectif d'origine (défini à la date de l'engagement de financement).

La perte constatée lors d'une restructuration de créance est comptabilisée en coût du risque. Son amortissement affecte ensuite la marge d'intérêt.

Les crédits restructurés font l'objet d'un suivi en fonction de la notation conforme aux règles bâloises et sont dépréciés en fonction du risque de crédit estimé. Ils sont dépréciés individuellement au plus tard au bout de 30 jours d'impayés.

Les crédits restructurés restent classés dans cette catégorie pendant une période de deux ans (trois ans s'ils étaient en défaut 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 31/12/2016 s'élève à 2.1M€ soit une baisse 11,9M€ par rapport à l'exercice précédent.

Le coût du risque 2016 est constitué principalement :

- coût du risque net individuel sur prêts créances clientèle de -5,04M€ (dotation)
- coût du risque net collectif et filières + 4143 milliers euros (reprise) dont :
 - reprise de 9 millions d'euros sur le secteur professionnel et particulier
 - dotation de 4 millions d'euros sur le secteur agricole
- coût du risque autres (passifs, engagements par signature) : -1,173M€ dont 0,5M€ d'euros pour litige.

Le tableau ci-après nous détaille le coût du risque :

<i>(En milliers d'euros)</i>	31/12/2016	31/12/2015
Dotations aux provisions et dépréciations	-49 090	-61 294
Dépréciations de créances douteuses	-38 099	-50 314
Autres provisions et dépréciations	-10 991	-10 980
Reprises de provisions et dépréciations	59 149	52 837
Reprises de dépréciations de créances douteuses (1)	41 693	40 655
Autres reprises de provisions et dépréciations (2)	17 456	12 182
Variation des provisions et dépréciations	10 059	-8 457
Pertes sur créances irrécouvrables non dépréciées (3)	-354	-2 769
Pertes sur créances irrécouvrables dépréciées (4)	-11 907	-5 347
Décote sur prêts restructurés	-5	-24
Récupérations sur créances amorties	259	341
Autres pertes	-124	-35
Autres produits		2 256
COÛT DU RISQUE	-2 072	-14 035

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 16,6M€ soit 0,24% du total et concentré à 70,4% 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.

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 contrôlés et validés par le Middle Office (contrôle de la conformité des opérations avec les décisions prises en Comité Financier), puis enregistrés par le Back-office après réception de la validation du Middle Office.

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 par le Middle Office 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. En complément, le reporting mensuel du Middle Office permet une diffusion plus large de ces informations à 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 fixées en fonction de la capacité de la CR à absorber un choc. Ce dispositif a évolué en cours d'année 2016.

Jusque fin Septembre 2016, les limites en vigueur étaient les suivantes :

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**

Compte tenu de la suppression de la VaR (Value At Risk) et du scénario catastrophe, à compter du 1^{er} Octobre, les nouvelles limites sur préconisation de Crédit Agricole SA et après validation du Conseil d'Administration, désormais en vigueur sont les suivantes :

Les limites stress groupe sur portefeuille AFS (Available For Sale)

▪ Limite opérationnelle	32M€
▪ Limite globale	40M€

Les limites stress historique sur portefeuille AFS (Available For Sale)

▪ Limite opérationnelle	43M€
▪ Limite globale	54M€

Les limites stress groupe sur portefeuille HTM (Hold To Maturity)

▪ Limite opérationnelle	56M€
▪ Limite globale	70M€

La limite en perte maximum globale « stop loss »

▪ Limite Globale 1	-4M€
▪ Limite Globale 2	-5M€
▪ Limite Globale 3	-7M€

La limite en perte maximum mensuelle

▪ Limite opérationnelle	-1.2M€
-------------------------	---------------

La limite opérationnelle : seuil d'alerte au comité financier

La limite globale : seuil d'alerte au Conseil d'Administration

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 jusqu'au 30/09/2016 témoignent d'un niveau de risque limité compte tenu de sa proportion d'actif LCR.

* Stress scénario

Le seuil d'alerte global n'a pas été atteint en 2016

* La limite en perte maximum mensuelle

Le seuil d'alerte a été atteint une fois en 2016 (Novembre) et s'explique par une hausse du marché taux sur cette période.

* Les autres indicateurs

Le seuil d'alerte n'a pas été atteint en 2016.

7.2.5. LES RISQUES ACTIONS

Au 31/12/16, le risque action est marginal au sein de la Caisse Régionale (2.99% du portefeuille Titres d'investissement/Titres de placement). 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 2016 qu'un encours de 18M€ exposé au risque action sur un encours en portefeuille de 267M€.

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 révisibles. 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 pour l'année 2016.

Les limites définies par le Conseil d'Administration au titre de 2016 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 en VAN sur l'Exposition synthétique Euro	Limites CASA	Limites CR22 2016 FP prudentiels 30/06/2015 : 1 088 M€
Ratio en % des Fonds Propres	10%	8%
« Limite VAN » globale sur les années 1 à 30 en M€		87,1 M€
Ratio en % des Fonds Propres sur le choc défavorable		6%
« Limite VAN » opérationnelle sur les années 1 à 30 en M€		65,3 M€

Limites en Gap sur l'Exposition synthétique Euro		Limites CASA	Limites CR22 2016 PNB d'activité budgété 2016 : 205 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		5 % (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 en VAN sur l'Exposition Equivalent Delta Caps	Limites CASA	Limites CR22 2016 FP prudentiels 30/06/2015 : 1 088 M€
Ratio en % des Fonds Propres sur le choc défavorable	Néant	1%
« Limite VAN » opérationnelle sur les années 1 à 30 en M€		10,9 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 2016 a consisté essentiellement à souscrire des swaps de taux d'intérêt. Aucun dépassement de limite n'a été constaté sur l'exercice 2016.

Exposition

Sur la base du GAP au 31 décembre 2016, en cas de hausse de 2 % de la courbe des taux euros, l'impact de la valeur actuelle nette de la perte encourue mesurée par les GAPS des trente prochaines années ressort à -68 millions d'euros.

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 1,2 M€ au 01/01/2016).

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 :

- Le ratio LCR.
- 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 depuis 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).

- 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 80% au 30/06/2016,
- 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 2015 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 2019 et le s2 2026 correspondant aux tombées d'échéances EBL liées respectivement aux opérations de TLTRO(*) (Targeted Long Terme Refinancing Operations) et EUREKA (Opération de simplification du groupe Crédit Agricole (cf Faits marquants p.14)

(*)Les opérations de refinancement à plus long terme ciblées (TLTRO) constituent l'un des instruments non conventionnels de politique monétaire de la BCE. Les TLTRO permettent d'octroyer des prêts à long terme aux banques et de les inciter, ainsi, à accroître leur activité de prêt au profit des entreprises et des consommateurs de la zone euro. Elles contribuent à ramener l'inflation à des taux inférieurs à, mais proches de 2 % à moyen terme. La première série de TLTRO a été lancée en 2014. La deuxième série, appelée « TLTRO II », a été introduite en mars 2016.

○ 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
LCR	80% au 01/07/2016	Mensuel	Globale
Limite CT	100% soit 646 M€ au 01/01/2016 avec les paliers suivants : - 120% de la LCT ferme si la consommation toutes CR < à 80% soit 775 M€ au 01/01/2016 - 110% de la LCT ferme si la consommation toutes CR atteint 80% soit 711 M€ au 01/01/2016 - 100% si la consommation toutes CR atteint 90% soit 646 M€ au 01/01/2016	Mensuel (révision semestrielle)	Globale
Position débitrice CCT CASA	< 10% de la limite CT en vigueur	Quotidien	Opérationnelle
Echéancier endettement CT	Seuils cumulés en % de la LCT : 1 Jour : 15% / <= 1 sem : 30% / <= 1mois : 60% / <= 3 mois : 95% / <= 6 mois = 97,5% / <=12 mois = 100%	Mensuel	Globale
Limite en stress global	Trésorerie excédentaire à 1 mois	Mensuel	Globale
Limite idiosyncratique	Trésorerie excédentaire à 3 mois	Mensuel	Globale
Limite systémique	Trésorerie excédentaire à 1an	Mensuel	Globale
Limite de concentration	Amortissement LT< 1,8 % des encours de crédits par semestre Soit 121 M€ au 31/12/2015	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 85.33% au 31/12/2016

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 2016 à – 81 993K€

- La micro couverture de juste valeur à – 20 256K€

- La macro couverture de juste valeur à – 61 737K€

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 31/12/2016.

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.

La qualité des données de reporting des pertes/provisions liées aux incidents risque opérationnel fait l'objet d'une vérification systématique à tout le moins trimestrielle par les entités du Groupe via une grille de contrôles locaux définie en central. De plus, le contrôle de la fiabilité des données fait l'objet d'un indicateur dédié transmis en central.

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 pilotage général, transversal des risques opérationnels est pris en charge par le Manager des Risques Opérationnels (MRO) sous la responsabilité du Responsable du Contrôle Permanent (RCPR). Il a en charge l'animation du dispositif de gestion du risque opérationnel, l'évaluation, la surveillance et la gestion des risques opérationnels au travers de la cartographie des risques opérationnels, le suivi des plans d'actions, la collecte et l'historisation des incidents et de leurs conséquences financières et la documentation du dispositif et du reporting.

La supervision est assurée par le Comité des Risques Opérationnels présidé par le Directeur Général.

En 2016, les Comités Risques Opérationnels ont eu lieu les 25/03, 20/06, 27/09 et 05/12/2016. Les sujets présentés ont concerné principalement la collecte des incidents RO (pur et frontière crédit), la cartographie RO 2015, la campagne de scénarii majeurs 2016, la mise en œuvre des nouvelles modalités de révision de la cartographie RO suite à la parution de la LJ 2016-034, mais aussi l'état d'avancement des travaux concernant le dispositif PUPA de la Caisse Régionale.

Un reporting semestriel, conformément au Corpus, est effectué auprès du Conseil sur le déploiement du dispositif, les principaux risques de la Caisse Régionale ainsi que sur les actions menées pour contenir ou réduire le risque opérationnel.

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 $\geq 150K\text{€}$ 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 2016 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 2016

	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	604	243 K€	0	0	5	13 K€	2	5K€	0	0	29	971 K€
coût du risque opérationnel frontière :	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	342 K€

Nb I : Nombre total d'incidents

MB : Montant Brut

MN : Montant Net

	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	640	1233 K€	576K€	450 K€				
coût du risque opérationnel frontière :					15	342 K€	342 K€	250 K€

Nb I : Nombre total d'incidents

MB : Montant Brut

MN : Montant Net

Le Coût du risque pur brut au 31/12/2016 est en progression par rapport à fin 2015 (0,59% vs 0,28% du PNB d'activité) mais reste cependant inférieur à la situation constatée fin 2014 (1,61% du PNB d'activité).

Le coût du risque Frontière crédit est stable entre 2016 et 2015 (0,16% vs 0,15% du PNB d'activité).

Le coût total du Risque Opérationnel reste en deçà du seuil retenu par la Caisse régionale et s'élève à 0,69% pour une limite globale fixée à 1% du PNB d'activité (limite renouvelée à l'identique sur 2017).

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 2016, en réponse aux exigences réglementaires croissantes, le dispositif de contrôle a été renforcé notamment sur le volet de la protection de la clientèle.

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

CRCA Côtes d'Armor	2012	2013	2014	2015	2016
1. Situation financière de fin d'exercice (en €)					
Capital social	91 499 634	91 499 634	91 499 634	91 499 634	91 499 634
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	4 499 976	4 499 976
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	237 736	241 379	241 865	238 836	237 325
Résultat Brut d'Exploitation	111 382	118 069	119 444	117 066	111 890
Impôt sur les bénéfices	30 314	37 598	39 032	38 012	36 541
Bénéfice net	62 074	60 077	61 331	58 763	59 522
Montant des excédents distribués					
Intérêts aux parts sociales de la Caisse Régionale	1 890	1 665	1 296	733	824
Dividendes des CCA	4 650	4 485	4 590	4 410	4 470
3. Résultat des opérations par titre en euros					
Résultat Brut d'Exploitation	18,56	19,68	19,91	19,51	18,65
Bénéfice net	10,35	10,01	10,22	9,79	9,92
Intérêt attribué aux parts sociales	0,42	0,37	0,29	0,16	0,18
Dividende attribué aux CCA	3,10	2,99	3,06	2,94	2,98

9 – LES PRISES DE PARTICIPATION 2016

La Caisse Régionale des Côtes d'Armor a effectué au cours de l'exercice 2016, des prises de participations financières dans 3 sociétés :

- SAS VILLAGE BY CA Côtes d'Armor à hauteur de 600 000€ soit 100% du capital,
- SAS SACAM MUTUALISATION à hauteur de 329 356 000€ soit 1.77% du capital,
- SAS UNEXO FINANCEMENT à hauteur de 45 000€ soit 9% du capital.

La participation SAS village BY CA n'est pas consolidée car elle ne représente qu'un intérêt négligeable par rapport à l'objectif d'image fidèle que doivent donner les comptes consolidés de la Caisse Régionale.

La situation financière du groupe CASA a conduit au versement d'un dividende SAS La Boétie, ce dernier ayant été recapitalisé pour 15 556 479€.

Par ailleurs, la Caisse Régionale a sorti ses titres de la société NOH3, suite à la liquidation de celle-ci pour un montant de 152 297€ (+ value de 62 178€).

Enfin, la Caisse Régionale des Côtes d'Armor a participé à une augmentation de capital au cours de l'année 2016, dans la SAS GRANDS CRUS INVESTISSEMENTS à hauteur de 799 983€.

10 – PROPOSITION D'AFFECTATION DU RESULTAT 2016

- Résultat social après impôts sur les sociétés	59 522 066,23 €
- Affectation report à nouveau débiteur	- €
- Résultat distribuable	59 522 066,23 €
- Rémunération des Certificats Coopératifs Associés	4 470 000,00 €
- Intérêts aux parts sociales	823 495,24 €
- Affectation aux réserves réglementées	- €
- Affectation des 3/4 du solde à la réserve légale	40 671 428,24 €
- Affectation du reste à la réserve facultative	13 557 142,75 €

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 – LES 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 COTES 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 gouvernanc	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 Relation Clients	Membre	2016
Comité de l'agriculture et agroalimentaire	Membre	2011
Groupe de travail "formation" et "information"	Membre	2013
Comité Santé et bien vieillir	Membre	2013
Membre du CA de l'association des Présidents à la FNCA		2011
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
BUREAU FEDERAL	Secrétaire Général Adjoint	2016
SAS RUE LA BOETIE	Membre du Conseil d'Administration et du Comité de coordination	2016
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
LCL	Membre du Conseil d'Administration	01/02/2015
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
CPCI Comité plénier de contrôle interne	Président	2013
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
CRAL (Comité Régional Action Logement)	Président	juin-16
OSCARS ENTREPRISES COTES D'ARMOR	Président	2013
UPIA	Membre	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. THENAISIE
 - 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. THENAISIE
 - A.M.E.B. (Association pour le Maintien de l'Élevage en Bretagne) O. DESPORTES
 - ARMOR INITIATIVE (PFIL du Pays de St Brieuc) 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 : Titulaires : O. DESPORTES
M. GUILLAUME
Suppléants : Y. HERVE
MA. GAUFFNY
 - 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
 - Commission JA : O. DESPORTES
 - PAYS DE GUINGAMP (PFIL) Y. HERVE
 - PFIL de LANNION P. CHAKPLA
 - RANCE INITIATIVE (PFIL Dinan) M. JULLIEN
 - SAFER de Bretagne Titulaire : Y. HERVE
Suppléant : O. DESPORTES
 - SEM ARMOR C. LE FLEM
 - SEML DINAN M. JULLIEN
 - SEM BAIE D'ARMOR ENTREPRISES JL. FINANCE
 - TECHNIPOLE DE ST BRIEUC Titulaire : Ph. CHAKPLA
Suppléant : Bruno COLLIC
 - VIVEA (Fonds pour la formation des entrepreneurs du Vivant) JJ. LEROUX

13 – LES PERSPECTIVES 2017

13.1. 2017 : UN DEGRE INHABITUEL D'INCERTITUDE

L'année 2017 sera à nouveau jalonnée d'événements que l'on connaît à l'avance mais dont on ne connaît ni les résultats ni la lecture qui en sera faite par le marché. A ce titre nous pouvons citer : le cycle électoral en Europe (France, Pays-Bas, Allemagne mais aussi italien), la présence possible de partis europhobes, source d'inquiétude pour les marchés, la baisse de l'Euro jusqu'à la parité les effets du gel de production de pétrole sur le prix du baril et donc sur l'inflation, la vitesse de normalisation de la Fed (la Fed va remonter 3 fois ses taux en 2017 (et 4 fois en 2018), le tapering de la BCE (la BCE qui réduit ses achats à partir d'avril annoncera au T3 les modalités de la fin du QE en 2018), la Chine(sortie importante des capitaux depuis la Chine et risque d'une dépréciation importante du RMB), l'effet de la déglobalisation qui pourrait se confirmer (Trump, Brexit...) avec une politique commerciale protectionniste pourrait avoir un impact négatif sur la croissance de certains pays émergents

Concernant la thématique de la croissance, toutes les économies ne seront pas logées à la même enseigne. En effet la croissance économique mondiale n'accélèrera pas, mais ne fléchira pas (autour de 3%), et repose, à peu près partout, sur des moteurs internes principalement la consommation. Mais le calendrier politique mondial restera très chargé et de nature à créer de nombreuses incertitudes.

Dans les économies développées, la remontée des taux longs et des matières premières affaiblira la demande. D'un côté, nous attendons une accélération de la croissance aux Etats-Unis (de 1,6% en 2016 à 2,3% en 2017) qui subira moins la remontée du baril que le reste du G7 ; la reprise des investissements dans le secteur pétrolier US devant compenser la perte de pouvoir d'achat des ménages érodée par l'inflation importée. De l'autre côté, une décélération en zone euro (de 1,6% en 2016 à 1,2% en 2017) et le Royaume-Uni accusera les effets récessifs déclenchés par le référendum sur l'appartenance à l'UE (inflation importée, désinvestissement).

Entre pays émergents il faudra différencier selon l'appréciation de la devise américaine :

- les pays qui ont leurs dettes souveraines et Corporate libellées en dollars (Mexique, Colombie, Pérou),
- ceux qui exportent des matières premières et qui n'ont pas ou très peu de déficit courant à financer (Russie, Malaisie),
- ceux qui exportent des produits manufacturés (Asie émergente),
- ceux qui importent des matières premières et qui ont un déficit courant à financer (Inde, Turquie, Pologne).

Du côté de l'inflation, Les Banques centrales vont progressivement moins injecter de liquidité (Europe) (QE prolongé jusqu'à fin 2017 mais réduction des achats à partir d'avril de 80 à 60 Mds € voire resserrer les conditions monétaires (US) : 3 hausses en 2017 ? Il faut donc se ré-acclimater à une réalité plus normale avec des taux d'intérêt et une inflation non nuls, des courbes plus pentues.

L'inflation devrait être en moyenne annuelle :

- en zone euro (de 0,2 à 1,5%)
- aux Etats-Unis (de 1,2 à 2,7% et atteindre près de 3% à son pic fin 2017)

- davantage au Royaume-Uni avec la forte dépréciation de la livre Sterling (et un pic prévu entre 3 et 4% à horizon six mois),
- moins au Japon, à l'inverse, en raison de l'appréciation du Yen sur un an.

Le rebond inflationniste sera expliqué par les effets directs de la hausse du baril sur les prix à la consommation sur le premier trimestre 2017, et les effets indirects de la hausse des coûts de l'énergie, sur les prix des services de transports et des biens manufacturiers sur le S1 2018.

13.2. LE DEPARTEMENT DES COTES D'ARMOR

Au regard des derniers chiffres connus pour le département à fin Septembre qui affichaient des perspectives encourageantes dans de nombreux domaines très importants tels que l'amélioration de l'emploi salarié ou encore la progression des permis de construire de logements et de locaux, 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, avec une année record de réalisations de crédits nouveaux ou encore par le lancement de son Village by CA de l'innovation, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor poursuivra son rôle en 2017 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 particulièrement 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 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. Cette évaluation positionne la démarche RSE de la Caisse Régionale au niveau « probant » (niveau 3 sur 4).

Ce rapport rend compte de sa démarche et de son action dans le souci de la transparence et de la sincérité.

QUELQUES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2016

Au niveau sociétal, la Caisse régionale des Côtes d'Armor met **l'intérêt et la satisfaction de ses clients** au cœur de ses préoccupations. En 2016, elle constate l'évolution significative de son indice de recommandation qui évolue de + 8points. Cette progression reconnaît le travail déjà effectué pour toujours faire progresser l'écoute et l'expertise mises à disposition de nos clients. . Elle continue par ailleurs à veiller à la sécurité de ses clients notamment par des dispositifs intégrés de questionnaires « connaissance et expérience du client » lors des opérations de placements.

Pour le bénéfice du territoire, l'entreprise continue de porter le projet de **l'emploi** à travers Jobéo, et en 2016 la création de l'Association Jeunesse Entreprise. L'ouverture du Village by CA en octobre 2016 vise à accélérer la **création et la réussite de jeunes entreprises innovantes**. Le Crédit Agricole participe à la **revitalisation des centres villes** à travers les boutiques Starters et l'installation des studios boosters, logements dédiés aux apprentis.

Au niveau social, dans un contexte économique bancaire orienté à la baisse des effectifs, le Crédit Agricole fait le pari de la **création d'emplois et du développement des expertises**. En 2016, La Caisse Régionale du Crédit Agricole augmente ses effectifs de + 30 salariés (dont 17 CDI) et crée de nouveaux emplois.

Fin 2016, **l'enquête « Qualité de vie au travail »** a mobilisé les salariés. L'Indice d'Engagement et de Recommandation se situe à +76 points, et traduit l'engagement, la fierté d'appartenance et la compréhension de la stratégie de l'entreprise.

Au niveau environnemental, La Caisse Régionale opte pour le **papier PEFC 75 grammes** pour sa consommation interne de papier et lance le chéquier PEFC en septembre 2016. Parallèlement, elle réduit sa consommation de papier et développe les usages numériques, dont la signature électronique.

Sur le site du parking du siège à Ploufragan, le projet d'**ombrières photovoltaïques** prend son essor avec un démarrage des travaux dès le 4 janvier 2017. A terme, il permettra de produire 1 mégawatt d'électricité, soit le 1/3 des besoins du site.

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 fondé 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 Régionale

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, 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 2016 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	2016
Nombre d'administrateurs	15
Exploitants agricoles	10
chef d'entreprise, artisans, commerçants, prof. Libérales	5
Salariés	-
Sans activités	-

Conseil d'administration Caisse Régionale	2016	2015	2014
Nombre de conseils	11	11	11
Taux de participation (en %)	96.10	94.16	93.51

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 2016, cette ambition s'est traduite par 9321 sociétaires supplémentaires.

Sociétariat	2016	2015	2014
Nombre de sociétaires au 31/12	166 904	158.651	149.330

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'être informés sur la politique et les résultats, d'échanger avec les représentants de la Direction et du Conseil d'Administration de la Caisse Régionale.

Assemblées générales des Caisses Locales	2016	2015	2014
Nombre de sociétaires présents et votants	6765	6713	6521

85 % des sociétaires présents aux Assemblées Générales de Caisses Locales 2016, ayant répondu aux questionnaires reçus, se sont déclarés plutôt satisfaits ou tout à fait satisfaits par le déroulement des AG.

La Caisse Régionale des Côtes d'Armor veille à la **diversité de la composition des Conseils d'Administration** : répartition hommes-femmes, origines socio professionnelles variées. 192 femmes sont administratrices, (+ 5 par rapport à 2015), soit 37.3% des élus. L'âge moyen de l'administrateur est de 50 ans.

Elle met par ailleurs tout en œuvre pour accompagner les administrateurs 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. Ainsi, 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).

Composition des Caisses Locales	2016	2015	2014
Nombre d'administrateurs	515	515	520
Exploitants agricoles	47%	49 %	48%
chef d'entreprise, artisans, commerçants, prof. Libérales	24%	20 %	24%
Salariés	24%	21 %	20%
Sans activités – Retraités	5%	10 %	8%

Au cours de l'année 2016, 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 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 leurs compétences professionnelles.

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

2. PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU TERRITOIRE

2.1. Collecter l'épargne pour financer l'économie locale

Notre rôle d'acteur économique engagé au service de l'économie locale passe par le financement de projets locaux grâce à l'épargne collectée auprès de nos clients

En 2016, les **encours d'épargne bilan** progressent à la fois du fait d'une augmentation des encours sur les Dépôts A Vue ainsi que des encours Epargne Logement au regard de l'attractivité de la rémunération du PEL (Plan Epargne Logement) dans un contexte de taux de marché bas, ainsi que les encours des livrets administrés que sont le Livret A et le Livret de Développement Durable.

Epargne de bilan au 31/12	2016	2015	2014
Encours de la clientèle (Millions d' €)	5 865	5 668	5 449

Le **livret sociétaire** a pour vocation de financer les initiatives économiques de proximité. Dans un contexte de taux de marché bas, le nombre et l'encours du CSL Sociétaire sont en légère baisse au 31/12/2016.

Livret sociétaire au 31/12	2016	2015	2014
Nombre	23 068	23 385	22 786
Encours en Millions d' €	133	148	172

Dans un contexte économique de légère reprise, la Caisse Régionale poursuit sa mission d'accompagnement au territoire en réalisant **plus de 1,3Mds€ de nouveaux crédits**, avec pour conséquence un accroissement de son encours de crédits Moyen Long Terme à 6.4Mds€

Crédits Moyen et long terme	2016	2016	2015	2014
	Réalizations (M €)	Encours au 31/12 (en millions d'€)		
Agriculture	193,5	935	930	914
Entreprises	154,5	614	565	580
Autres professionnels	157,4	640	637	636
Collectivités publiques	74,7	578	621	666
Particuliers habitats	658,6	3420	3258	3218
Consommations	114,1	219	195	193
TOTAL encours au 31/12 M €	1 353	6 406	6 206	6 207

2.2. Place de l'Investissement Socialement Responsable dans la gestion d'actifs

Au 31 décembre 2016, 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 aux ratios réglementaires en matière de solvabilité.

ISR (M €)	2016	2015	2014
Encours ISR en gestion pour compte	0	0	21,3

L'encours ISR détenu par les clients de la Caisse Régionale progresse de 32 % entre 2014 et 2016 et représente 26% des encours détenus par Amundi.

L'épargne salariale ISR (PEE et PERCO) des clients professionnels (Agriculteurs, artisans et entreprises) est stable aux environ de 40 millions d'€.

ISR Clientèle	2016	2015	2014
Encours ISR Clientèle (M €)	188.8	174.9	143,1
Epargne salariale ISR Clientèle (M €)	39.9	40,6	40,6

2.3. Partenaire historique du monde agricole

2.3.1 Un soutien affirmé à l'agriculture costarmoricaïne

La Caisse régionale des Côtes d'Armor réaffirme sa volonté de rester le **partenaire majeur d'une agriculture plurielle**, porteuse d'avenir, créatrice de valeurs et d'emplois locaux. Un réseau de 46 chargés de clientèle et chargés d'affaires permet à chaque agriculteur de disposer d'un expert dans son domaine pour gérer ses besoins professionnels et privés.

En 2016, **192,4 millions d'€ de crédits à l'investissement** (- 15% par rapport à l'année 2015) contribuent aux besoins d'équipement, de modernisation et de transmission des exploitations agricoles costarmoricaines. Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a financé et installé **2 jeunes agriculteurs sur 3**.

Dans un contexte de marchés en baisse, en 2016, les exploitations les plus fragiles sont confrontées à des difficultés humaines et financières. Pour y faire face, la Caisse Régionale a mis en place des **dispositifs d'accompagnements individualisés**. Les chargés de clientèle agricole ont rencontré les agriculteurs concernés et leurs partenaires (comptables, fournisseurs) pour étudier et mettre en place les mesures les plus adaptées à leur situation. Ainsi, en 2016, les mesures suivantes ont été mises en place pour un montant proche de 20 millions d'euros : majoration des lignes de trésorerie, réalisation de prêts Flexilait et Flexiporc ; pauses crédit et prêts de consolidation.

2.3.2 Signataire de la charte des partenaires du Pôle Conversion Bio

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a signé en septembre 2016 la charte des partenaires du Pôle de Conversion Bio, initiée par la Chambre Régionale d'Agriculture et la FRAB (Fédération Régionale Agrobiologistes de Bretagne). Le Pôle de Conversion Bio a pour ambition d'améliorer la lisibilité auprès des exploitants agricoles des dispositifs de soutien à la conversion et de renforcer la dynamique de partenariat entre les différents acteurs agricoles. En validant cette charte, le CA22 affirme son souhait d'**encourager les conversions bio** réfléchies et cohérentes, pour la réussite des projets.

2.3.3 Adhérent du réseau « agriculteurs en Bretagne »

« Agriculteurs de Bretagne » est une démarche de communication collective qui vise à développer une **image positive de l'agriculture**. Par l'organisation d'évènements à destination du grand public (« Tous à la ferme »), par des actions de communication (salons, internet, réseaux sociaux, festivals, ...), le réseau défend donc l'agriculture et les emplois liés. Le Crédit Agricole a fait le choix de rejoindre ce réseau composé de partenaires régionaux (agriculteurs, coopératives, conseils et fournisseurs de l'agriculture, groupements de producteurs, entreprises agro-alimentaires, ...).

2.3.4 La filière métiers 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 2016, cette ambition maritime s'est exprimée par le **renfort de l'équipe commerciale**, portant à 4 à 7 le nombre de chargés de clientèle spécialisés sur ce nouveau marché. L'expertise acquise par les trois années d'expérience et les visites de terrain destinées à identifier les acteurs et les besoins de la profession se sont traduits par une part de marché de 30% sur ce nouveau marché. Les assureurs professionnels des secteurs côtiers ont été formés à l'approche des besoins spécifiques des métiers de l'ostréiculture et de la mytiliculture.

2.4. Faciliter l'accès à la propriété et au logement

L'élargissement du PTZ aux acquisitions de logements anciens associé à un contexte de taux favorable a « boosté » le marché des transactions immobilières sur l'année 2016.

Pour accompagner cette dynamique, plusieurs actions ont été mises en place :

- **L'expertise habitat a été renforcée** avec la création du nouveau métier de « conseiller logement » et d'une animation dédiée au logement.
- Sur l'ensemble du territoire, en juin et en novembre, **56 réunions d'informations « Et si vous deveniez propriétaires »**, associant des notaires, des agences immobilières et des acteurs du parcours habitat, ont permis de conseiller et faciliter l'accès des costarmoricens. Ce dispositif sera reconduit en 2017.

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 % mis sur le marché par les Caisses Bretonnes du Crédit Agricole en 2012 et renouvelé pour l'année 2017.

[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.

Prêts à taux 0 % accessions à la propriété	2016	2015	2014
Nombre de bénéficiaires PTZ	584	277	271
Réalisations PTZ (M €)	31.2	7.85	6.64
Nombre de bénéficiaires 0 % primo breton	1 764	1463	1362
Réalisations 0 % primo bretons (M. €)	22.2	13.8	13.1

2.5. Accompagner les entreprises dans leurs projets de développement.

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 (chiffres d'affaires > 3 Millions d'€) s'appuient sur la segmentation de la clientèle et sur les filiales spécialisées du groupe pour apporter l'expertise attendue par les dirigeants des entreprises du département.

Quelques exemples de projets financés en 2016

- Hôpital privé Plérin : utilité au territoire, accessibilité aux soins.
- Kerval Centre Armor, centre de valorisation et de traitement des déchets de communautés de communes.
- Fabrique de pellets à Rostrenen : Réutilisation de sous-produits d'une scierie et d'une usine de production de palettes pour la fabrication de granulés pour poêles et chaudières à granulés.
- Financement à plusieurs Grandes et Moyennes Surfaces dans les économies d'énergie avec passage en éclairage à LED et vitrines réfrigérées fermées.
- Financement d'une station d'épuration interne pour une entreprise agroalimentaire.
- Accompagnement dans les activités de nettoyage en Bretagne sous l'enseigne « Groupe Vert » avec une connotation 100% écologique

2.6. CAML, la valeur ajoutée 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**. Un réseau de 62 administrateurs référents agréés et spécialement formés accompagne le chargé de clientèle, pour rencontrer les clients professionnels et agriculteurs dans le cadre de projet de développement et/ou de difficultés afin d'enrichir le dialogue et d'apporter une expertise complémentaire à l'analyse du dossier.

CAML	2016	2015	2014
Nombre d'accompagnements	164	151	151

2.7. Soutenir l'initiative économique et la création 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 aussi

au financement du Fonds de développement breton BRIT, aux côtés des trois autres caisses bretonnes du Crédit Agricole.

Participation de la Caisse Régionale aux PFILS	2016
Initiative Armor (Saint Briec)	-
Guingamp Initiative	3 500
ADIT Lannion	1 500
Rance Initiative (Dinan)	-
Initiative Bretagne	12 500
TOTAL en euros	17 500

2.8. Les Dispositifs et événements avec les parties prenantes économiques

La Caisse Régionale complète son engagement en faveur du soutien à l'initiative économique par la promotion et l'animation de dispositifs et d'événements 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 et de l'Artisanat, Saint Briec Agglomération, la municipalité de Saint Briec, l'Ordre des experts comptables, l'Ordre des avocats.**

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

- **Le partenariat avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Côtes d'Armor**

Le Crédit Agricole a renouvelé pour 3 années son partenariat avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (CMA) des Côtes d'Armor. Ensemble, les actions prévues concernent la création et reprise d'entreprise, la valorisation à la cession, la formation (labellisation RGE ; conjoints d'artisans), et les « cafés de la création ». En appuyant ces projets, la Caisse Régionale veut contribuer à la professionnalisation et au développement de l'artisanat sur le territoire.

- **Les Oscars des Entreprises**

Fidèle à sa vocation, l'association des Oscars des Entreprises (dont la Caisse Régionale est membre fondateur) a récompensé cinq entreprises du territoire lors de la 4^e cérémonie le 8 mars à Lannion. Des entreprises récompensées pour les valeurs et l'exemplarité dont elles font preuve à travers les **projets innovants dans les domaines économique, scientifique, social ou environnemental**. Par son action, en concertation avec les partenaires impliqués dans l'attribution de ces prix, la Caisse régionale contribue à la notoriété du tissu entrepreneurial de son territoire.

En 2016, **L'oscar du développement durable récompense « La Gambille »**. Créée en 1983 à Saint-Briec, la Gambille est une coopérative de consommateurs, qui rassemble 8 000 adhérents. Représentés au sein du conseil de surveillance de la SA, ils veillent au respect de l'éthique de l'entreprise : le partage du fruit du travail entre les salariés, le réinvestissement des résultats, la mise en avant de la qualité de service avant la rentabilité... Depuis sa création, la Gambille a ouvert quatre magasins et un restaurant sur l'agglomération de Saint-Briec. Elle emploie une quarantaine de salariés. Les produits proposés dans les magasins sont 100 % bio et répondent à une charte exigeante. Près du quart des références bénéficient de la double certification : agriculture biologique et commerce équitable. La Gambille est

aussi à l'origine du réseau national Biocoop, une coopérative de magasins qui emploie un millier de salariés aujourd'hui, où les décisions sont prises selon le principe "un magasin, une voix".

Le village de l'innovation

Donner l'envie d'entreprendre, accélérer la réussite de jeunes entreprises innovantes et développer l'attractivité du territoire sont les trois ambitions majeures du **Village by CA Côtes d'Armor** qui s'est ouvert en novembre 2016.

Le Village by CA Côtes d'Armor accueille des entreprises innovantes, et les entoure d'experts, de partenaires (recherche, enseignement, institutionnels, technopôles, entreprises) pour leur apporter tous les moyens pour se développer plus vite et plus loin grâce au réseau des partenaires et du réseau des Villages by CA. Après 2 mois d'ouverture, 4 startups habitent le Village by CA à Ploufragan.

- **Les cafés de la Création**

Déployés depuis 2014 à SAINT BRIEUC, et depuis 2015 à DINAN et LANNION, les « Cafés de la création » sont accessibles aux porteurs de projets de création/reprise d'entreprise. Dans une ambiance conviviale, ils y rencontrent gratuitement et sans rendez-vous des experts pouvant répondre à leurs questions financières, juridiques, fiscales.

Bilan des « Cafés de la création »	2016	2015	2014
Nombre de rencontres organisées	16	11	10
Nombre de créateurs rencontrés	75	43	51

- **Les Boutiques Starters**

Dans un contexte de perte d'attractivité de l'hyper centre-ville de Saint Brieuc, le concept de Boutiques Starters, lancé en 2014, permet aux porteurs de projets en primo installation de **tester leur concept de commerce de proximité dans des conditions favorisant leur réussite**. En 2016, trois commerçants ont bénéficié du dispositif Boutiques Starters. Deux nouveaux locaux ont été rénovés et seront mis à disposition au cours du premier trimestre 2017.

3. ETRE SOCIALEMENT UTILE AU TERRITOIRE

3.1. Créateurs de valeur sur le territoire

La Caisse Régionale du Crédit Agricole est engagée dans une **politique de résultats durables** pour garantir et pérenniser sa mission d'utilité économique, sociale et sociétale au service du territoire.

L'entreprise contribue concrètement à la **distribution de valeurs sur le territoire** :

- A travers ses activités de collecte et de crédits qui la conduisent à participer activement et directement à la création de richesse, en accompagnant financièrement les projets privés et publics, elle irrigue l'économie du département.
- Elle est un des principaux employeurs du département avec 1208 salariés sous contrat au 31/12/2016, et distribue salaires, intéressement et participations.
- Elle génère de l'emploi indirect sur le département à travers ses activités de sous-traitance liées à la maintenance des réseaux informatiques (AVEM), l'entretien des locaux (VINCI, SAMSIC), le transport de fonds (BRINKS), les travaux de rénovation et d'entretien de son parc immobilier ou de véhicules.
- Elle est redevable de taxes et impôts.
- Elle verse des intérêts aux sociétaires, détenteurs de parts sociales des caisses locales.
- Elle conserve une partie de son résultat, qui pourra être affecté à l'investissement.

Millions d'€	2016	2015	2014
PNB produit Net bancaire	237,3	238,8	241,9
charges et salaires	66,6	67,6	69,1
<i>(dont intéressement + participation)</i>	7,7	7,8	7,9
Impôts et taxes	42,8	43,3	45
<i>dont Impôts sur les sociétés</i>	36,5	38,0	39,0
<i>dont Taxes locales</i>	6,2	5,3	6,0
intérêts aux sociétaires/parts sociales	2,5	2,3	4,2
Divers (cout du risque, provisions)	15,1	21,0	18,6
RESULTAT NET	59,5	58,8	61,3
Résultat conservé pour le développement de la CR	54,2	53,6	55,4

3.2. Une démarche responsable envers les fournisseurs

L'entreprise cherche à privilégier autant que possible le recours aux **entreprises locales**, en particulier dans la réalisation des travaux immobiliers. Pour l'exercice 2016, 51 % des achats (hors achats via le groupe Crédit Agricole) et investissements d'immobilisations ont été réalisés auprès de fournisseurs dont le siège social est situé en Bretagne. Le montant de ces achats et investissements atteint 8 millions d'euros.

Le **délai moyen de règlement de factures** (écart entre date de facturation par le fournisseur et le règlement) est de 33,3journs en 2016. En montant, 69% des factures sont réglées avant 30 jours et 95% avant 60 jours.

Depuis mars 2016, les factures des fournisseurs et prestataires sont numérisées le jour suivant la réception postale. Associés à de nouvelles règles de délégation de paiement, ce nouveau dispositif a permis un gain d'une journée entre la date de saisie comptable (date de prise en charge par le service comptable) et la date de règlement à 8,9 jours.

La mise à jour de la **charte des achats** 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.

La **cartographie des risques liés aux achats** de la Caisse Régionale a été réalisée et validée par CASA en 2016. Elle permet d'isoler les domaines devant faire preuve de vigilance au regard de la RSE.

L'intégration des **critères RSE dans le processus des achats** est encore partielle. Afin de disposer d'une méthode adaptée du niveau de maturité RSE de ses principaux fournisseurs, un test de l'outil ACESIA (AFNOR) auprès d'un groupe de fournisseurs volontaires (imprimeurs, objets publicitaires et artisans du bâtiment) est prévu début 2017.

3.3. Les engagements mutualistes, mécénat et partenariats

En 2016, la Caisse Régionale a consacré **près de 800 000 € de son résultat** (contre 705 000 € en 2015) au soutien des actions et des 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.

Nos sociétaires détiennent et utilisent 79 688 cartes sociétaires. Chaque opération réalisée par les porteurs de carte déclenche un **abondement du fonds mutualiste**, par la Caisse régionale, à hauteur de 2 centimes d'euros par opération. Les fonds collectés sont destinés à favoriser la réalisation de projets de développement locaux à caractère social, environnemental ou économique. Sur 2016, le fonds a été abondé de 300 231 €.

Partenariats et engagements mutualistes de la CR 22		2016
TOTAL	Dépenses de Mécénat, sponsoring, engagements mutualistes, partenariats, conventions (hors sponsoring groupe et Fonds Mutualités)	795 481
REPARTITION	Soutien & animation territoriale	59 802
	Soutien & animation économique	87 968
	Création & insertion économique	50 586
	Soutien & animation agriculture	162 297
	Culture & patrimoine	205 523
	Insertion & soutien domaine social	43 965
	Sport (associations et évènements)	185 339

Trois **actions de mécénat** ont été conduites en partenariat avec les Fondations du groupe Crédit Agricole.

Avec la Fondation **Crédit Agricole Solidarité et Développement**, la Caisse régionale a soutenu le dispositif des **Coopératives Jeunesse de Services (CJS)**. Ce dispositif innovant, lancé sous l'impulsion du réseau « Coopérer pour entreprendre » et de la Coopérative d'activité et d'emploi des Côtes-d'Armor, vise à initier des jeunes de 16 à 18 ans au monde de l'entreprise coopérative. Le Crédit Agricole a versé une dotation de 20 000€ afin de contribuer au financement du réseau de CJS. En été 2016, 4 Coopératives Jeunesse de Services ont ainsi vu le jour à Quintin, Lannion, Bégard et Saint Briec. Le développement des CJS sur le département se poursuivra sur 2017.

Le 2ème projet soutenu, en partenariat avec la Fondation CASD, et à hauteur de 15 000 € est le **projet MINE de recherche sur la Sclérose Latérale Amyotrophique (Maladie de Charcot)**. L'objectif de ce projet est d'identifier les causes génétiques de la SLA par l'analyse ADN de 15 000 patients atteints à comparer avec celui de 7 500 personnes non atteintes.

Enfin, la Caisse régionale, avec le concours de la **Fondation CA – Pays de France**, a apporté sa contribution à la rénovation de la **Maison Saint Yves**, édifice majeur du patrimoine historique de Saint Briec en participant à hauteur de 25 000 € à la restauration du cloître, de la chapelle Art Déco, des fresques et des mosaïques.

La politique de **sponsoring et de partenariats** de la Caisse Régionale vise à soutenir financièrement et techniquement les événements et manifestations qui concourent à la notoriété et à la promotion des Côtes d'Armor. 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 2016 ont conduit la Caisse Régionale à intervenir dans les domaines suivants :

- L'agriculture : Terralies, Terre Attitude, Foire aux Poulains de Plaintel
- La culture : Festival Art Rock, Festival Bobital, Binic Folks Blues Festival, Festival Photoreporter
- Le sport : En Avant de Guingamp, Ecole Toutes Voiles Dehors, Soirée des Champions de Cyclisme, Trail Glazig
- La solidarité/santé : Corrida de l'Espoir, Rando Espoir, Rose Espoir, Rando Muco
- Le patrimoine : Fête des Remparts de Dinan, Festival de la Saint-Loup, Festival Fisel

En 2016, la Caisse Régionale n'a pas mené d'action en lien avec la préservation ou le développement de la biodiversité.

3.4. Les initiatives locales et les Trophées de la Vie Locale

A travers les Plans de Relations Mutualistes 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 2016, 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 21 projets pour un montant total de 12 443€.

Initiatives Locales	2016	2015	2014
Nombre de projets financés	21	13	12

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.

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 2016, à soutenir 132 projets pour un montant total de 39.600 €

3.5. Soutenir les clients en situation difficile

Dans le domaine de l'inclusion bancaire et sociale, la Caisse Régionale organise son action par le biais du **dispositif Passerelle** mis en place depuis 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 confrontés à des difficultés financières consécutives à un événement de la vie.

Les familles concernées sont identifiées par le réseau des agences Crédit Agricole et/ou les différents acteurs sociaux du département des Côtes d'Armor, puis orientés vers les conseillers du Point Passerelle.

Point Passerelle	2016	2015	2014
Nbre de situations nouvelles instruites	329	403	334
Nbre d'accompagnements en cours	541	451	298

L'offre d'accompagnement proposée par la Caisse Régionale aux personnes en difficulté s'appuie sur des **conventions et partenariats** :

- avec des acteurs sociaux, en vue d'optimiser le maillage de détection et l'accompagnement des familles fragilisées (UDAF22, Missions Locales Centre Bretagne, Horizon emploi Dinan)
- avec des prestataires privés acceptant de faire bénéficier ces familles d'avantages tarifaires sur l'achat ou la réparation de véhicules (Garages Solidaires, dispositif MOBILIZ du groupe Renault...)
- avec des créanciers, pour faciliter la mise en place de plans de paiement et éviter les coupures d'électricité ou les saisies sur salaires : mission Solidarité EDF, Engie, DGFIP (impôts)

Etablissement bancaire conventionné 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. 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. Concrètement en 2016, 85% des microcrédits accordés par la Caisse Régionale ont financé la mobilité et le retour à l'emploi (réparation ou achat de véhicules, permis de conduire, formations).

Microcrédit personnel	2016	2015	2014
Nombre de dossiers réalisés	103	98	52
Montants réalisés (en €)	224 100	245 793	131 867

3.6. Favoriser la création d'emploi sur le département

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 dispositif JOBEO

L'entreprise a participé au printemps 2015 au lancement du dispositif JOBEO 22 aux côtés de Pôle Emploi, de la Préfecture des Côtes d'Armor (DIRRECTE), 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/Bac +1, avec les entreprises du département qui peinent à trouver des collaborateurs motivés.

En 2016, le Crédit Agricole a participé à deux Jobdating JOBEO en janvier et juin. Lors de ces journées et au cours de l'année, 11 candidats ont été rencontrés en entretien pour envisager une Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP), au Crédit Agricole. L'objectif est de découvrir pendant 15 jours l'environnement bancaire et le métier de conseiller, et de confirmer leur projet professionnel. Deux jeunes ont été accueillis dans le cadre d'une PMSMP en 2016, dont une personne embauchée en CDD et en cours de validation des acquis de l'expérience (VAE).

3.6.2 Le fonds envie d'entreprendre

La Caisse Régionale des Côtes d'Armor encourage l'emploi dans les PME de moins de 250 salariés par la mise à disposition d'une enveloppe de prêts destinée au financement d'investissements générateurs d'emplois. Cette enveloppe de 2 millions d'euros mobilisable sous forme de prêt de 20 000 € /emploi CDI créé à un taux de 0 % sur 5 ans a contribué à la **création de 79 emplois en 2016**. Une nouvelle enveloppe sera mise à disposition des entreprises du département en 2017, confirmant ainsi la volonté du Crédit Agricole à continuer d'accompagner positivement le développement des entreprises créatrices d'emplois.

3.7. Le dialogue avec les 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 : acteurs publics et privés, collectifs et individuels, dans le domaine économique, social et environnemental.

La Caisse Régionale, avec Crédit Agricole Bretagne, a soutenu la création de l'antenne régionale de **l'association « Club des Dirigeants du Développement Durable. (C3D Bretagne)** dont la vocation est de fédérer les acteurs professionnels de la RSE et du développement durable en entreprise.

Par ailleurs, la Caisse Régionale participe aux travaux de **l'Amicale des responsables RSE des caisses régionales de l'OUEST**. Temps dédiés à la présentation de dossiers, de visites, et d'échanges, cet espace permet aux participants de nourrir la réflexion pour une démarche RSE toujours en mouvement.

3.8. Un assureur engagé dans la prévention

La Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor souhaite se positionner en tant qu'assureur engagé dans la prévention des risques.

A ce titre, plusieurs **actions de sensibilisation** ont été menées en 2016 :

- La Caisse Régionale a réalisé en février une campagne de communication sur la banque en ligne, visant à sensibiliser, salariés et élus aux risques d'incendie et à l'**équipement en détecteurs de fumée**.
- Le **simulateur de conduite** financé en 2015 par la CR et utilisé en partenariat avec la Préfecture des Côtes d'Armor, a permis de réaliser 16 actions de prévention des risques routiers en 2016 permettant de sensibiliser près de 1000 personnes.
- En juin 2016 à Plérin, une action de sensibilisation autour des **risques musculo squelettiques** a été organisée à l'occasion d'un rassemblement de 3000 footballeurs de 8 à 10 ans.
- 29 Assemblées Générales des Caisses Locales ont eu pour thème la **Prévention des risques domestiques**. Animées en tandem avec la Protection civile, la Croix Rouge & les pompiers, ces rencontres ont permis de sensibiliser environ 5700 clients sociétaires.

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, entreprises). Dans le cadre de ses activités, une attention toute particulière est portée à la qualité de la relation client et au respect des règles d'éthique et de loyauté, dont les principes ont été réaffirmés en 2013 dans sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

4.1. Une forte implantation sur le 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 de **88 agences** de proximité qui couvre l'ensemble 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.

Implantations et couverture du territoire au 31/12	2016
Réseau des Agences permanentes	88
<i>Agence Banque Privée</i>	1
<i>Agences Entreprises</i>	1
<i>Agence Accueil Armor (clientèle hors département)</i>	1
Agence Point Passerelle	1
Services Point Vert	181
Distributeurs Automatiques de Billets	160

Quatre nouveaux Distributeurs de billets ont été installés en 2016 au sein de galeries commerciales : Ploubalay (Carrefour Market), St-Brieuc (Géant Casino), Plémet (Super U), Tréguier (Super U).

Sur les 92 sites ERP (établissement Recevant du Public) gérés par la CR, 45 sont **accessibles aux personnes handicapées**, dont 20 de plus en 2016. L'agenda des travaux d'accessibilité prévu sur 2 fois 3 ans a été validé par arrêté préfectoral du 01/03/2016.

4.2. L'accessibilité via la Banque Multi Canal de Proximité

Pour améliorer la **joignabilité par les clients**, les 497 conseillers des agences, Banque Privée et Pôle Affaires sont équipés d'un **smartphone** depuis la fin 2016. Les clients sont informés du numéro de leur conseiller par une communication déployée début 2017.

La Caisse Régionale continue de développer 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 2016, l'application « Ma Banque » a conquis près de 18.000 nouveaux clients. Au cours du mois de décembre 2016, 31 779 clients ont consulté « Ma Banque » sur leur téléphone ou tablette.

Appli Ma Banque	Déc 2016	Déc. 2015	Déc. 2014
Nombre Clients CR 22 ayant téléchargés l'Appli	60 298	42 414	25 955
Nombre Clients CR 22 utilisateurs au cours du mois	31 779	23 981	16268

En 2016, le déploiement de la nouvelle **application Ma Carte** a renforcé 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 (dont la gestion des plafonds d'achat par carte).

4.3. Nos engagements relationnels

Depuis 2012, la Caisse régionale a déployé plusieurs engagements relationnels, qui réaffirment la **primauté de l'intérêt client** et de l'approche conseil.

- Chaque client dispose d'un interlocuteur désigné.
- Les conseillers n'ont pas d'incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre
- Des solutions modulables et personnalisées sont proposées pour répondre aux besoins des clients
- La transparence de l'information matérialisée par la remise d'un document « mémo » favorisant la compréhension du produit ou service
- Le client dispose d'un délai de rétractation de 30 jours
- Des dispositifs d'écoute clients sont mis en place pour mesurer et améliorer la satisfaction client.

Pour accompagner et renforcer l'esprit de ces derniers, la Caisse Régionale a décliné dans le réseau d'agences le programme Relation Client 2.0. Ce programme fondé sur **une écoute empathique et active des attentes du client** place 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. Il a aussi été décliné sur le marché des professionnels et des agriculteurs

4.4. L'écoute client et la gestion des mécontentements

4.4.1 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 est 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). En 2016, 11,83 % des

clients contactés ont répondu à l'enquête IRC, volume stable par rapport aux années passées. Globalement, les résultats obtenus en 2016 traduisent l'amélioration de la satisfaction de nos clients.

Satisfaction clients		2016	2015	2014
AGENCES	Note globale de recommandation (/10)	8,3	8	8.1
	IRC Moyen	+ 46,1	+ 36,5	+ 36.4
PLATEFORME TELEPHONIQUE	Note globale de recommandation (/10)	7,8	7,66	7.5
	IRC Moyen	+ 31,6	+ 29.49	+ 21.2

En complément de ces écoutes clients permanentes, la Caisse Régionale des Côtes d'Armor a réalisé **quatre enquêtes de satisfaction** auprès des clientèles suivantes :

- **Marché des Professionnels** (avril 2016) : Note de satisfaction de 7,1/10 et un IRC négatif de -12, cependant supérieur à l'IRC pro CA National (- 16).
- **Marché des Entreprises** (septembre 2016) : Très bon niveau de satisfaction des clients Entreprises (Chiffres d'affaires > 3 millions d'€) avec une note de satisfaction globale de 8,23/10 et un IRC positif de + 47.
- **Clients ayant émis une réclamation** (réalisée au fil de l'eau sur les mois de juin, septembre, octobre et novembre). Cette enquête a permis d'apprécier le nouveau process de traitement des réclamations. La note globale est en progression avec 7,6/10 contre 6,3/10 en 2015.
- **l'IRC Stratégique (clients vus et non vus)** en juin 2016. Il est en forte progression avec un IRC de - 8 contre - 16 en 2014. Diminution des détracteurs (28% en 2016 contre 32% en 2014) et augmentation des promoteurs (20% en 2016 contre 16% en 2014).

4.4.2 Gestion des mécontentements de nos clients

Parallèlement à la conduite des enquêtes de satisfaction, la Caisse Régionale des Côtes-d'Armor a fait évoluer son dispositif de **gestion des mécontentements de ses clients**, liés à un dysfonctionnement (ou erreur) ou bien à une négociation commerciale.

Ce dispositif global de **traitement des réclamations** constitue une veille permanente visant à améliorer l'ensemble des pratiques de l'entreprise. Il consolide la politique qualité de l'entreprise et son engagement à satisfaire les attentes de sa clientèle.

Des nouvelles règles de délégation et des outils permettent aux conseillers d'apporter une résolution rapide voire immédiate s'il s'agit d'un geste commercial ou d'un remboursement de préjudice.

En parallèle, l'analyse des réclamations les plus complexes est centralisé au service Organisation et Qualité dans le but d'optimiser la prise en charge par l'expert adéquat et d'améliorer les processus, les pratiques relatives à l'activité commerciale et à la gestion de compte.

Les salariés en relation avec les clients et les experts siège ont été accompagnés lors de la mise en œuvre de ce nouveau dispositif repensé et mieux structuré.

En 2016, le nombre de **réclamations** enregistrées est en baisse compte tenu de la modification du périmètre de suivi qui concerne désormais des demandes plus complexes. Le délai de traitement

s'établit à 21 jours en moyenne. Des plans d'actions et outils sont en cours d'étude pour un déploiement en 2017 en vue de réduire ce délai.

Volumes des réclamations traitées	2016	2015	2014
Nombre de réclamations	4435 *	5777	5821
Délai de traitement	21 *	19	22

(*) Modification du périmètre

L'efficacité du nouveau dispositif de traitement des réclamations a été évaluée par la mise en place d'enquêtes téléphoniques auprès des clients réclamants entre mai et décembre 2016. Les clients reconnaissent une nette amélioration quant à la prise en charge de leur réclamation et à la complétude de la réponse qui leur est apportée. La note de satisfaction passe de 6.3/10 (enquête décembre 2015) à 7.6/10 (enquête de mai à novembre 2016).

4.5. Les dispositifs réglementaires relatifs à la compréhension financière et à 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, un questionnaire « connaissance et expérience du client » permet d'évaluer 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 au profil de risque du client.

La Caisse Régionale a intégré dans son dispositif de contrôle permanent les vérifications relatives au respect de ces dispositions. Les résultats des contrôles effectués au cours de l'année 2016 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.

4.6. La prévention de la corruption et sécurité financière

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'intérêts.

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 bénéfice 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 2016.

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 allégée, 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 31/12/2016, 34 scénarios dont 3 permettent l'identification des PPE et des personnes visées par une mesure de gels des avoirs.

Les collaborateurs sont régulièrement formés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et ont aussi été sensibilisés en 2016 sur la thématique « LAB sanctions internationales » (cycle annuel de formation conformément à la réglementation).

5 ASSUMER NOTRE RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

5.1. Economie de l'environnement, la CR 22 réaffirme son engagement.

5.1.1 La Rénovation énergétique de l'Habitat et des bâtiments professionnels

Fin 2015, une nouvelle gamme ORIZON, offre dédiée au financement des travaux de rénovation énergétique sur l'ensemble des marchés (particuliers, entreprises et agriculture) a été lancée. Cette nouvelle gamme vient consolider les dispositifs existants (Eco PTZ, PEE et Virevolt) et permet à la Caisse Régionale des Côtes d'Armor de réaffirmer son positionnement sur le marché de la transition énergétique et du financement des véhicules propres (véhicules hybrides et électriques). L'accompagnement de la rénovation énergétique de l'habitat est perceptible à travers la forte hausse du nombre de projets financés (+ 210%)

Projets et réalisation de financement des travaux de rénovation énergétique			
Type de financement	2016	2015	2014
Réal Eco PTZ (K€)	4 088	2 985	4 879
Nombre Eco PTZ	364	272	307
Réal Prêts Economie Energie(K€)	6	703	135
Nombre Prêts Economie Energie	1	6	25
Réal prêts Virevolt (K€)	134	77	27
Nombre de prêts Virevolt	14	14	4
Réal prêts Orizon	2 235 K€	NC	NC
Nombre prêts Orizon	236	NC	NC
Total Réal (K€)	6 463	3 765	5 041
Nombre de prêts	615	292	336

Le marché de la rénovation énergétique peine à se développer. Toutefois, le déploiement des plateformes locales de rénovation de l'habitat en partenariat avec la région Bretagne, prévu sur l'année 2017, devrait produire des effets positifs.

5.1.2 Les Plateformes Locales de Rénovation de l'Habitat (PLRH)

Dans sa volonté de contribuer aux objectifs du pacte électrique breton, le pôle Economie de l'Environnement s'est appuyé sur la gamme ORIZON pour répondre en 2015 à l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) pour la rénovation de l'habitat lancé par la région Bretagne. Courant 2016, plusieurs réunions de travail avec la région Bretagne et les acteurs du territoire sollicités (constructeurs, artisans, financeurs, collectivités territoriales...) ont permis de construire les bases d'un partenariat avec les PLRH

dont la vocation est d'accompagner efficacement les particuliers dans leur projet de rénovation énergétique.

5.1.3 Le financement des énergies renouvelables

Sur le marché du financement des unités de production d'énergie renouvelable (EnR), le Crédit Agricole des Côtes d'Armor bénéficie depuis 2012 de l'expertise financière et technique des 2 chargés d'affaires du **Pôle Economie de l'Environnement**.

En 2016, **16 nouveaux projets de production d'énergie** ont été étudiés sur le territoire des Côtes d'Armor. Plusieurs projets sont encore en cours de finalisation. 5 projets ont été financés totalement ou partiellement par la caisse régionale pour un montant de 4 743 k€.

Les nouveaux projets examinés concernent principalement des unités de **méthanisation**. La réévaluation des tarifs de rachat, la maturité grandissante de la filière avec des unités modèles en fonctionnement de plus en plus nombreuses sur le territoire et l'émergence de modèles de micro-méthanisation (< 80 kW) expliquent cette nouvelle dynamique.

Sur le marché de la **cogénération**, le mouvement d'équipement initié depuis 2014 par les serristes s'est poursuivi en 2016. Trois contrats de financement ont été signés pour les Côtes d'Armor. La maturité du modèle économique, l'opportunité de bénéficier d'un contrat d'achat d'électricité avantageux et les garanties de retour sur investissement expliquent en grande partie le dynamisme de la filière.

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 breton Economie de l'Environnement souhaite développer ses réalisations sur ce marché. Des développeurs et investisseurs rarement issus du territoire breton et une longue maturation des projets souvent entravés par de nombreux recours nécessitent un accompagnement de longue haleine avant la réalisation des investissements et des financements.

	2016	2015	2014
Nb de projets accompagnés	5	6	2
Répartition en nombre d'unités financées	Autres ENR 1 Cogénération 3 Méthanisation 1	Méthanisation 2 Cogénération 4	Cogénération 2
Réalisations en K€	4 743	9 879	12 500

5.2. Piloter l'efficacité énergétique et environnementale au siège et dans le réseau

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 Le Bilan carbone de la Caisse Régionale

Le dernier bilan Carbone réalisé en 2015 (données 2014) sur le périmètre d'exploitation(*), établi sur la base des données 2014, fait apparaître une baisse de 1060 TeqCO₂ par rapport à la période précédente (2011), soit -14%.

Les déplacements professionnels sont responsables de 40 % des émissions totales en 2014 avec un volume de rejets de GES en augmentation de 129 Teq CO₂ par rapport à la période précédente (2011). Les trajets domicile-travail constituent 85% des émissions liés aux déplacements.

Le prochain diagnostic réglementaire sera réalisé avant le 31 décembre 2019.

Emission de Gaz à Effet de Serre (Teq CO₂)	2014	2011	2008
Sur le périmètre d'exploitation(*)	7540	8600	8835
<i>dont Agences</i>	<i>3930</i>	<i>4960</i>	
<i>dont siège</i>	<i>3610</i>	<i>4040</i>	
Emission de Gaz à Effet de Serre/ salariés	6,74	8,32	8,59

(*) Périmètre d'exploitation : déplacements professionnels, immobilisations, énergie, matériaux et services externes, restauration, fret, déchets, évènements, logement.

Estimation des émissions de CO₂ liés aux financements : Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO₂. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole SA et 6 Caisses régionales a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales. Ce travail en lien avec des experts externes devrait aboutir avant la fin d'année 2017 afin que toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leur financement en accord à l'article 173.

5.2.2 Les consommations énergétiques de la Caisse Régionale

La Caisse Régionale cherche à réduire ses consommations en s'appuyant sur les bilans énergétiques du siège (gaz, électricité) et des agences (électricité) réalisés annuellement par notre prestataire VINCI. Ces bilans conduisent à des préconisations de travaux ou de réglages des installations.

Depuis 2015, 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.

Energie	Emission CO ₂ en 2016 (en tonnes)	2016 (kWh)	2015 (kWh)	2014 (kWh)
Electricité	455	5 548 434	6 572 276	5 245 981
Gaz	368	1 516 421	1 994 363	1 813 038
GPL	49	188 301	253 078	171 865
Fioul	150	462 930	535 322	596 163
Bois	1	32 904	30 781	18 476
Total consommation	1023	7 748 990	9 385 820	7 845 523

La production **d'énergie d'origine solaire** sur le site de Ploufragan est encore marginale mais doit connaître en 2017 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)	2016	2015	2014
Production énergétique solaire	19 972	19 787	21 351

5.2.3 Les déplacements professionnels

La Caisse Régionale des Côtes d'Armor, dans la continuité des actions visant à réduire son empreinte carbone, a adopté depuis 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. Les salariés peuvent ainsi accéder sur leur poste de travail à une plateforme intranet dédiée au PDE, regroupant toutes les informations utiles relatives aux services de covoiturage, aux transports collectifs et usage du vélo ainsi qu'aux modalités éventuelles de prises en charge par l'employeur.

En avril 2016, en collaboration avec la structure de **conseil en mobilité de Saint Briec Agglomération**, partenaire « technique » du PDE, la Caisse Régionale a mis à disposition des salariés du siège des informations sur les alternatives de transports à la voiture particulière (bus, train, covoiturage). Trois agents ont bénéficié d'un Pass'liberté pour découvrir gratuitement pendant une semaine les services des Transports Urbains Briochins. Un vélo à assistance électrique a été mis à disposition pour initiation. L'association « Vélo Utile » a informé sur les itinéraires cyclables de l'agglomération Briochine.

Du 23 au 27 mai 2016, le CRCA a participé au **1^{er} challenge vélo inter-entreprises** de l'agglomération Briochine. Le principe consistait à parcourir à vélo le plus de km en lien avec son travail. Sur un total de 22 entreprises participantes et 9348 km effectués, les 7 participants du CRCA ont parcouru 301 km.

	2016	2015	2014
Nbre de collaborateurs usagers des transports en commun	17	18	11
dont usagers du train	7	11	10
dont usagers TUB	9	5	1
dont usagers vélo	1	2	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** (salariés et administrateurs) diminuent de 25 942 kilomètres tandis que le recours aux véhicules de service à faible émission de GES progresse favorablement en raison de l'encouragement à les utiliser via l'outil de réservation centralisé et accessible sur tous les postes de travail. La flotte de 12 véhicules (dont 8 Citroën C3, véhicules peu émissifs. 95g CO₂/km) a été augmenté de 3 véhicules peu émissifs en 2016 pour répondre aux demandes. Parallèlement, depuis 2015, la Caisse Régionale développe le recours à la visio-conférence grâce à l'outil Lync. Les trajets en train (peu polluant, 2.68 Tonnes GES) progressent. Globalement, les émissions de Gaz à effet de serre restent stables en dépit de l'augmentation des déplacements professionnels.

Déplacements professionnels en Kms	facteur de conversion CO ₂	2016	2015	2014
Véhicules salariés	0,253	1 284 754	1 411 905	1 528 071
Véhicules administrateurs	0,253	101 209		
Véhicules de service	0,253	289 875	261 169	199 626
Trajets en train	source SNCF	495 578	449 466	NC
Total déplacements PRO		2 171 416	2 122 540	1 727 697
Gaz à Effet de Serre en Teq CO₂		426.7	425.71	437.11

La Caisse Régionale dispose d'un parc de 15 ZOE électriques, dont 4 à disposition au siège. 11 bornes électriques sont réparties à proximité des agences de Dinan, Guingamp, Lamballe, Lannion, Loudéac, Paimpol, Plérin, Quintin, Rostrenen, Saint-Brieuc, et au siège de Ploufragan. Parmi ces bornes électriques, 4 sont accessibles gratuitement des usagers de véhicules électriques circulant sur le territoire costarmoricain.

5.2.4 La lutte contre le gaspillage alimentaire

Dans le cadre de la journée nationale de lutte contre le gaspillage le 16/10/2016, notre prestataire de restauration Elios a organisé une action de sensibilisation auprès des salariés, usagers du restaurant de l'entreprise. Par ailleurs, Elios veille en permanence à adapter les portions aux appétits et à adapter les menus pour limiter la production de bio déchets.

5.2.5 La consommation de papier et la Dématérialisation

La Caisse Régionale réduit son empreinte environnementale en déployant des services dématérialisés permettant la réduction de la consommation de papier. Coté Client, elle propose la réception des relevés de comptes et courriers au format e-relevés. Coté Conseiller, elle propose un périmètre de plus en plus large de contrats ou actes pouvant être signés en signature électronique. Le client peut alors signer son contrat sur la tablette, dont est équipé chaque conseiller.

Depuis avril 2016, la caisse régionale utilise du **papier certifié PEFC 75 gr** pour son usage interne. Elle rejoint la pratique déjà adoptée par COFILMO, filiale d'édition du Groupe. Depuis fin septembre, tous les chéquiers sont eux aussi édités sur du papier PEFC. La consommation de papier diminue progressivement (-10,5% depuis 2014) à la faveur des usages numériques.

Consommation de papier (en tonnes)	2016	2015	2014
Activité Editique / bancaire (relevés, enveloppes, courriers, chèquiers, carnets remises)	75,951	81,011	91,169
Usage Internes ramettes A 4	73,059	76,917	75,374
<i>dont total agences</i>	46,299	49,662	49,562
<i>dont total siège</i>	26,760	27,255	25,812
TOTAL consommation de papier	149,010	157,928	166,543
Equivalent NBRE RAMETTES PAPIER	61 195	64 857	68 395
Equivalent ramettes papier/agent au 31/12/16	51	55	58

Le nombre de clients ayant opté pour une relation dématérialisée poursuit globalement sa progression :

- Le nombre de **clients actifs sur le site « ca-cotesdarmor.fr »** évolue fortement, en raison notamment d'un changement de règle de comptabilisation (cf (a)). Le nombre de clients abonnés au service de l'e-relevé accuse une forte baisse liée aussi à la modification des règles de comptage sur les clients mineurs. Hors cette règle, on pourrait constater une progression proche de 23 000 abonnés.
- Le nombre d'opérations réalisées via la **Signature Electronique en Agence** va croissant et atteint 77% des contrats éligibles.

Services dématérialisés	2016	2015	2014
Nbre de Clients actifs banque en ligne (a)	150 696	104 589	98 209
Nbre de clients abonnés e-relevé (b)	120 007	133 553	136 927
Opérations réalisées en Signature électronique	516 587	465 106	260 010
Taux opérations SEA /opérations éligibles	77%	79%	77%

(a) En 2016, un client est considéré actif s'il s'est connecté au moins une fois au cours des 3 derniers mois, contre 1 fois au cours du dernier mois en 2015 et 2014.

(b) En 2014 et 2015, tous clients et établissements, en 2016, clients majeurs et établissements.

5.2.6 La consommation d'eau

Sur le périmètre siège et agences, le volume d'eau consommée s'établit à 8 089 m³ en 2016. Si les consommations dans les agences sont assez stables, la consommation d'eau au siège peut varier selon des éléments tels que des travaux : en 2016, aménagement des locaux du Village by CA ; en 2014, restaurant d'entreprise.

Consommation Eau (Mètre cube)	2016	2015	2014
	8 089	6 710	8 047
<i>Siège</i>	2 948	1 698	3 377
<i>Agence</i>	5 141	5 012	4 670

5.2.7 La gestion des déchets

La collecte des **papers, cartons et des consommables** est organisée sur l'ensemble des agences et les services du siège. Les **papers et cartons** sont collectés par deux prestataires (Paprec Bretagne/antenne de Ploufragan et les Ateliers Briochins) pour être recyclés en pâte à papier.

Au siège uniquement, cinq spots de collecte facilitent la collecte et le recyclage des **bouteilles plastiques, bouteilles en verre et canettes en ferrailles**.

Les **consommables (toners, cartouches et tambours) FIDUCIAL** sont repris par notre prestataire FIDUCIAL 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 agences) atteint 90 % tandis qu'un volume significatif de 80 % des cartouches usagées sont recyclées par la société REVALIS situé en Loire Atlantique.

Déchets collectés (en tonnes)	2016	2015	2014
Papier	72,060	73,540	75,080
Carton	6,180	4,840	7,760
Canettes ferraille (siège uniquement)	0,020	0,020	0,020
Bouteilles plastiques (siège uniquement)	0,540	0,440	1,660
Verre (siège uniquement)	0,680	0,580	0,820
Déchets électriques et Electroniques DEEE	3,900	0	0
Déchets Industriels Banals (DIB, non recyclable)	15,460	23,860	23,540
Total déchets	98,840	103,28	108,88

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)

En 2016, la CR a procédé à l'enlèvement par la société PAPREC de 3.9 tonnes de **matériel informatique** (écrans, claviers, souris, câbles, téléphones, ...). Ce matériel informatique hors d'usage était stocké à des fins de destruction ou recyclage dont les procédés garantissent le respect des réglementations environnementales, notamment l'application de la directive européenne sur les DEEE.

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 2016, aucun automate n'a été concerné par ce processus, contre 22 en 2015.

5.2.8 La carte environnement du Crédit Agricole

La Caisse régionale des Côtes d'Armor s'est engagée dès 2013 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	2016	2015	2014
Nombre de cartes collectées en CR 22	35 699	41 438	36.494
Volume de cartes collectées en CR 22 (en kg)	178,495	207,190	182,470

Depuis 2014, la Caisse Régionale est associée à la démarche « Carte environnement » du groupe Crédit Agricole, qui vise à produire toutes les cartes bancaires en PLA (**plastique fabriqué à base d'amidon de maïs**) à l'horizon 2017/2018. Pour l'année 2016, 29.2% des cartes bancaires (25 730 unités) ont été fabriquées selon ce procédé qui exclut le pétrole.

Cartes « environnement »	2016	2015
Nombre de Cartes PLA Eco-conçues	25 730	NC
% de cartes PLA éco-conçues/total cartes bancaires	29.2 %	20.70%

6 RESPONSABILITE SOCIALE

6.1. Employeur majeur du territoire

La Caisse Régionale du Crédit Agricole est un **employeur majeur du territoire** des Côtes d'Armor et augmente ses effectifs de + 30 salariés (dont 17 CDI).

63,11 % de l'effectif est affecté dans le réseau des 88 agences et les réseaux spécialisés du siège (Crédit Agricole en Ligne, Agence Entreprise, Banque Privée, Pôle d'Affaires et Conseillers Assurance). 36,89 % des salariés occupent des fonctions au sein des services supports au siège de la Caisse Régionale. Les salariés résident majoritairement sur le département.

Répartition de l'effectif par type d'emploi	2016	2015	2014
Cadre de Direction	8	7	6
Responsable de Management (classe 3)	247	224	224
Techniciens et Analystes (classe 2)	774	771	748
Agents d'application (classe 1)	50	60	79
Total CDI	1 079	1 062	1057
CDD	75	70	68
Contrat en alternance	54	46	48
Total effectif	1 208	1 178	1173

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

Répartition effectif CDI	2016	2015	2014
Femmes	53,70%	53,50%	53,30%
Hommes	46,30%	46,50%	46,70%

L'**âge moyen des collaborateurs** au sein de la Caisse Régionale est de 40,53 ans.

Répartition effectif CDI / âge	2016	2015	2014
< 35 ans	32,7%	34,3%	35,5%
De 35 à 55 ans	56,4%	54,6%	52,1%
> 55 ans	10,9%	11,1%	12,4%

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 www.ca-bretagne-recrute.fr développé dans le cadre des coopérations bretonnes
- son réseau de prescripteurs (Pôle Emploi, Etablissements de formations),
- l'utilisation des réseaux sociaux : Facebook, LinkedIn, Viadeo, Instagram
- l'organisation d'évènements spécifiques organisés en 2016 : Jobdating alternants ; campagne de recrutement 100% digitale (achat média Facebook -cible 18-30ans grand-Ouest) ; recours à un cabinet de recrutement ABAKA (objectif accroissement du sourcing, assessment-center) ; test de

« Jobbord » (le Bon Coin, Cadre Emploi) , site « Le Bon Coin » ; challenge recommandation par les salariés « Likez un Ami ».

Sur les trois dernières années, **l'entreprise a recruté 205 personnes** en contrats à durée indéterminée.

En 2016, les **55 départs de salariés** sont principalement constitués de départs à la retraite (23) ; de démissions (8) et de mobilités intra-groupe Crédit Agricole (8). 2 salariés ont été licenciés.

Le **turn over** (ou rythme de renouvellement des effectifs), révélateur du bon climat social et des bonnes conditions de travail dans l'entreprise est stable et d'un faible niveau.

	2016	2015	2014
Nombre d'embauches en CDI	72	61	72
Nombre de départs	55	56	62
Turn over	5,9%	5,6 %	6,3 %

6.2. Rémunération et évolution de carrière

La Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor a consacré en 2016 28% du Produit Net Bancaire généré par son activité **aux rémunérations et charges sociales** (y compris intéressement et participation); **soit 66,3 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 dépliant 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 **2016, 94,8%** des salariés CDI ont bénéficié d'un entretien professionnel annuel.

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 leur parcours professionnel et sur les opportunités d'évolutions d'emplois. En 2016, 94 métiers différents sont recensés au sein de l'entreprise.

Les bénéficiaires au titre de la **reconnaissance de l'expertise et des compétences individuelles** sont déterminés à partir des entretiens annuels d'appréciation et sur proposition des managers.

Nombre de salariés promus	2016	2015	2014
Prise de responsabilité	150	105	135
Expertise et Compétences (RCI/RCP)	350	247	399

6.3. Qualité de vie au travail

En 2016, la Caisse Régionale a proposé à l'ensemble de ses salariés de-s'exprimer sur leur « relation au travail »-à travers une nouvelle édition de l'enquête-déjà organisée en 2012 et 2014. Cette enquête comporte 21 nouvelles questions issues de **l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)**, dispositif national périodique de mesure de l'engagement permettant l'expression des salariés du Groupe.

762 salariés, soit 64.1%, ont répondu à cette enquête. **83,8%** des salariés déclarent « **globalement bien vivre leur travail dans leur caisse régionale** » et 86% sont « **fiers de travailler pour leur entreprise** ».

L'IER affiche un score de 76% de réponses favorables, niveau supérieur à celui observé dans les Caisses Régionales (+ 3 %) et le groupe Crédit Agricole (+9 %).

Des **points d'amélioration** sont cependant recensés concernant, notamment les relations siège-réseau ou encore l'efficacité opérationnelle. Ils feront l'objet d'un plan d'action.

6.4. Diversité et lutte contre les discriminations

La Caisse régionale est signataire depuis 2014 de la « **Charte de la diversité en entreprise** ».

L'accord sur **l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes** signé en décembre 2015, ainsi que **l'accord sur l'emploi des travailleurs handicapés** et l'accord portant sur le Contrat de génération, signés en 2016, complètent et précisent les engagements de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor dans ce domaine.

Les Chargés de recrutement du service Ressources Humaines 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.

6.4.1 Egalité 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 de 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	2016	2015	2014
Classe 3 (Statut Cadre)	31,15%	31,30 %	28,60 %
Managers (1 ^{er} cercle)	24,4%	20,90%	19%

6.4.2 Emploi des personnes handicapées

L'accord local sur l'emploi des travailleurs handicapés, renouvelé en 2015 pour 3 ans, et le déploiement du 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, l'association « Osons L'Égalité »).

En novembre 2016, lors de la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées et dans le cadre d'une démarche de prévention santé, une communication de sensibilisation sur les gestes et bonnes postures au poste de travail a été réalisée auprès de l'ensemble des salariés. En complément, 133 salariés ont pu participer aux ateliers animés par un ergonome et un préventeur de la MSA.

	2016	2015	2014
Taux de travailleurs handicapés	6,72%	6,91%	6,17%
Nombre de recrutements CDI recrutés	1	0	1
Nombre de recrutements CDD recrutés	10	10	12
<i>dont alternants en contrat pro</i>	2	3	5
Nouveaux postes de travail aménagés en 2016	57	41	41

6.5. Formation des collaborateurs

Avec 6840 jours consacrés à la formation des collaborateurs (soit 5.66 jours/salariés), la Caisse Régionale des Côtes d'Armor réaffirme l'importance donnée au **développement des compétences et à l'employabilité des salariés**.

Formation	2016	2015	2014
Nombre de jours de formation	6840	6908	6516

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. 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 pour la personnalisation des parcours. L'utilisation des nouveaux supports de transmissions des connaissances, connectés et numériques, (MOOC et classes virtuelles) a été déployée en 2016 pour faciliter l'autonomie et la praticité de l'accès à la formation.

Outre les formations des nouveaux embauchés et les filières métiers, les formations phares de l'année 2016 ont porté sur :

- Le « portail collaborateur » (nouveau poste de travail), pour tous les collaborateurs ;
- Le « Process Communication Model® » (communication interpersonnelle), pour tous les cadres non managers ;
- La « pratique de la négociation », pour les métiers spécialisés en clientèle professionnelle et agricole ;
- Le « scan'up digital », diagnostic sur les fondamentaux du digital et multicanal afin d'adapter les formations, pour tous les collaborateurs.

6.6. 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

Le **temps de travail** s'organise selon les modalités suivantes :

- Au siège ; un horaire hebdomadaire de 39 heures, en horaires variables du lundi au vendredi.
- Dans les agences, un horaire hebdomadaire de 39 heures, en horaires fixes du mardi au samedi.
- Un forfait annuel de 206 jours pour les managers et les cadres experts.
- L'attribution de congés AJC (équivalent des RTT) vient rétablir un horaire annuel basé sur 35 heures hebdomadaire, selon l'accord national sur le temps de travail.

161 collaborateurs travaillent à **temps partiel**, soit **14,9 % de l'effectif CDI** (contre 11.60% en moyenne 2015 des caisses régionales). 93,8 % des salariés à temps partiel sont des femmes. Le travail à temps partiel est toujours choisi par le salarié.

Le **taux d'absentéisme**, prend en compte les absences pour maladie (courte et longue durée), ainsi que les arrêts consécutifs aux accidents du travail. Il reste stable en 2016. On constate un nombre croissant d'absents pour longue maladie (16 en 2016 vs 12 en 2015) alors que le nombre de congés maternité régresse (75 en 2016 vs 86 en 2015 et 105 en 2014).

Absentéisme	2016	2015	2014
Nombre de jours d'absence	9 196	8 836	10 067
Taux d'absentéisme	3,20%	3,20%	3,60%

6.7. Santé et Sécurité 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 **2016**, les jours d'arrêts pour cause d'accident du travail ou de trajet diminuent à **1.6 %** (contre 3.01% en 2015) du nombre total de jours d'absence pour maladie.

Sur les **13** accidents du travail enregistrés sur l'année **2016**, la Caisse Régionale dénombre **4** accidents de la route et **9** autres accidents pour causes diverses (chutes, foulures, malaises sans perte de connaissances, ..). Un salarié est en maladie professionnelle.

Tous les nouveaux embauchés sont formés à la gestion des incivilités.

Accidents du travail	2016	2015	2014
Nombre d'accidents	13	17	19
Nombre de jours d'arrêt	148	266	98

6.8. Dialogue social

En 2016, un **dialogue social riche** a conduit à la signature de 13 accords collectifs dont 7 nouveaux accords et 6 renouvellements ou ajustements d'accords existants.

Les **nouveaux accords** conclus en 2016 portent sur les Négociations Annuelles Obligatoires, le Compte Epargne Temps, l'emploi des travailleurs handicapés, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, le contrat de génération, le droit à la déconnexion et le don de jours de repos.

Ce dernier accord permet à un salarié ayant à s'occuper d'un enfant ou d'un conjoint gravement malade de bénéficier des **dons anonymes des autres salariés** dans la limite d'un maximum de 60 jours de repos, dont 10 jours d'abondement de la part de l'entreprise. Fin 2016, un salarié a pu bénéficier de ce dispositif, grâce à la solidarité de ses pairs et de l'entreprise.

Signé le 12 octobre 2015, l'accord relatif à la mise en place d'un **régime de complémentaire santé** est entré en application au 1er janvier 2016. Au 31 décembre 2016, 1 088 salariés, soit 90 % des effectifs, ont adhéré au régime institué par la Caisse Régionale, qui a pour objectif de faire bénéficier les salariés de prestations santé de qualité à un coût optimisé. La mise en place de la participation employeur a créé pour l'entreprise une charge financière de l'ordre de 245 K €.

Le **droit à la déconnexion** édicté s'inscrit dans le cadre du projet « Relation Client 2017 » et de l'équipement des conseillers en smartphones professionnels. Il vise à encadrer l'usage des outils nomades par les salariés (ordinateur portable, tablette, téléphone portable, ...) donnant notamment accès à la messagerie professionnelle. Cet accord protège le salarié et vise au respect de l'équilibre vie professionnelle / vie privée.

Le **Contrat de génération** définit des actions concrètes destinées à favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un contrat à durée indéterminée, à favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés âgés et d'assurer la transmission des savoirs et des compétences. Cet accord s'inscrit dans le cadre de la politique de gestion des ressources humaines globale mise en œuvre par la Caisse Régionale des Côtes d'Armor, visant à garantir et adapter les compétences de chaque salarié, quel que soit son âge, en développant son professionnalisme et son employabilité tout au long de sa vie professionnelle.

En 2016, 56 réunions ont été tenues (contre 42 en 2015) : 14 pour le Comité d'entreprise (dont 2 réunions extraordinaires) ; 11 réunions des Délégués du Personnel et 9 réunions du CHSCT (dont 5 réunions extraordinaires).

A ces réunions s'ajoutent 17 réunions de négociation collective, 3 réunions de la Commission de travail pour le projet « Relation Client 2017 », 1 réunion de la Commission de suivi de la Complémentaire santé et 1 réunion de la Commission locale de suivi des projets NICE.

**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	Introduction
	L'organisation de la gouvernance	Chap 1
Emploi	L'effectif total et répartition des salariés par sexes, âges et par zone géographique	6.1
	Les embauches et les licenciements	6.1
	Les rémunérations et leur évolution	6.2
Organisation du travail	L'organisation du temps de travail	6.6
	L'absentéisme	6.6
Relations sociales	L'organisation du dialogue social	6.8
	Le bilan des accords collectifs	6.8
Santé et sécurité	Les conditions de santé et sécurité au travail	6.7
	Les accidents du travail	6.7
Formation	Les politiques de formation	6.5
	Le nombre d'heures de formation	6.5
Egalité de traitement	Les mesures prises en faveur de l'égalité professionnelles	6.4
	Les mesures prises en matière de lutte contre les discriminations	6.4
	Les mesures prises en matière de l'emploi des personnes handicapées	6.4
Respect des Droits de l'Homme	Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	6.8
	Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	6.4
	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. 5
	Les actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	5.2.3
	Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Chap 5
	Les montants des provisions et des garanties pour risque en matière de protection de l'environnement	NC
Pollution	Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	NC
	La prise en compte des nuisances sonores et toute autre forme de pollution spécifique	NC
Economie Circulaire	Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	5.2.7
	Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire	5.2.4
Utilisation durable des ressources	La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	5.2.6
	La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation	5.2.5
	La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	5.2.2
	L'utilisation des sols	NC
Changement climatique	Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés de fait de l'activité de la société notamment par l'usage des biens qu'elle produit.	5.2.2, 3
	L'adaptation aux conséquences du changement climatique	5.2
Biodiversité	Les mesures prise pour développer la biodiversité	3.3
Impact économique et social de l'activité sur la société	en matière d'emploi et de de développement régional	Chap2 et 3
	sur les populations riveraines et locales	Chap. 2 et 3

Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise	Les conditions de dialogue avec ces personnes et/ou organisations	2. 3 à 9 Chap. 3 4.3 et 4.4
	Les actions de partenariat et/ou de mécénat	3.3
Sous-traitance et fournisseurs	La prise en compte dans la politique achat des enjeux sociétaux et environnementaux	3.2
	L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs de la RSE	NC
Loyauté des pratiques	Les actions pour prévenir la corruption	4.6
	Les actions prises en faveur de la santé et de la protection des consommateurs	4.5
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	NC

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 :

- La Caisse régionale de Crédit Agricole du Côtes d'Armor
- Les 44 Caisses locales : Begard, Belle-Isle, Broons, Callac, Caulnes, Chatelaudren, Corlay, Dinan, Etables/Mer, Guingamp, Jugon Les Lacs, La Chèze, Lamballe, Lannion, Lanvollon, La Roche Derrien, Loudéac, Maël Carhaix, Plancoët, Merdrignac, Moncontour, Mur-Uzel, Paimpol, Plélan Le Petit, Pleneuf, Plestin les Grèves, Ploeuc/Lie, Plouaret, Plouguenast, Plouha, Pontrieux, Quintin, Rostrenen, St Brieuc, St Nicolas, Tréguier, Matignon, Collinée, Lézardrieux, Plérin, Evran, Ploufragan, Yffiniac, Perros Guirrec
- 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 2016, soit la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2016.

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) ; modifié par le décret n°2016-1138 du 19 août 2016.

Les données de consommation de gaz sont obtenues à partir des relèves réelles du fournisseur, dont la période ne couvre pas exactement l'année civile. En l'absence de période hivernale sur la période, on pourra retenir la période précédente en plus si elle couvre l'hiver.

Les données relatives aux effectifs sont issues du système d'information HRAccess, au 31/12/2016 et des mouvements enregistrées dans l'année.

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 ou obligatoire**, ni par le **travail des enfants**.

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
- Les rejets potentiels pouvant affectés la qualité de l'air, de l'eau et des sols,
- Les nuisances sonores

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

Estimation des émissions de CO2 liés aux financements : Le Groupe Crédit Agricole a mis en place une méthode d'estimation des émissions de GES dans le cadre de l'activité de sa banque de financement à l'international. Cette méthode « open source » est reconnue par l'Ademe et présentée dans son guide sur les méthodologies de calcul des émissions de CO2. Cette méthodologie « Top/Down » n'est cependant pas assez fine pour appréhender le poids carbone des financements du secteur des entreprises dans la banque de détail. Un groupe de travail constitué de CACIB/Crédit Agricole SA et 6 Caisses régionales a été constitué en novembre 2016 avec pour objectif de faire évoluer la méthode en fixant des hypothèses tenant compte des données disponibles dans les Caisses régionales. Ce travail en lien avec des experts externes devrait aboutir avant la fin d'année 2017 afin que toutes les Caisses régionales disposent d'une méthode unique et fiable pour rendre compte du poids carbone dans leur financement en accord à l'article 173.

Les mesures prises en faveur de la **santé et de la sécurité des consommateurs** : Non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe et à la nature de l'offre bancaire qui, à notre sens, n'a pas d'impact sur la santé physique des consommateurs.

Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme : Non pertinent par rapport à l'activité directe du Groupe : l'impact indirect sur les droits humains est traité notamment dans les achats.