

# CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR

## RAPPORT DE GESTION

### POUR L'EXERCICE 2020

### CLOS LE 31 DECEMBRE 2020



Présenté à l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale le 25 Mars 2021



AGIR CHAQUE JOUR  
DANS VOTRE  
INTÉRÊT  ET CELUI DE LA  
SOCIÉTÉ  
CÔTES D'ARMOR

## Sommaire

<b>1. PRESENTATION DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR .....</b>	<b>5</b>
<b>2. INFORMATIONS ECONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES-DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE (DPEF) .....</b>	<b>6</b>
INTRODUCTION .....	6
La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) au Crédit Agricole des Côtes d'Armor .....	6
Année 2020 : la gestion de la crise sanitaire et économique de la COVID 19 .....	6
1. COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR.....	13
1.1. Notre modèle Coopératif.....	13
1.2. Notre modèle d'affaires .....	14
1.3. Les grandes mutations de notre environnement sociétal et économique .....	14
1.4. La définition des enjeux majeurs : méthodologie .....	17
2. INDICATEURS PRIORITAIRES ET OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE .....	19
3. COMPRENDRE LES ENJEUX, LES POLITIQUES ET ACTIONS, ET LES RESULTATS .....	21
3.1. Enjeux de gouvernance au Crédit Agricole des Côtes d'Armor .....	21
1. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste .....	21
3.2. Les enjeux sociétaux associés à notre activité .....	23
1. Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux.....	23
2. Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action .....	23
3. Soutenir nos clients face aux aléas de la vie .....	26
4. Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire.....	28
5. Se comporter en acheteur responsable .....	30
3.3. Les enjeux sociaux associés à notre activité .....	31
1. Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise .....	31
2. Développer les compétences et l'employabilité des salariés .....	33
3. Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective.....	35
3.4. Les enjeux environnementaux associés à notre activité.....	37
1. Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique .....	37
2. Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise .....	40
4. NOTE MÉTHODOLOGIQUE .....	44
4.1. Nos obligations légales en matière de reporting.....	44
4.2. Périmètre de collecte des données.....	45
4.3. Processus de collecte des données .....	45
4.4. Thèmes non traités .....	45
4.5. Définition des Indicateurs majeurs .....	46
4.6. La matrice de matérialité.....	47

<b>3.</b>	<b>EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT 2020 .....</b>	<b>48</b>
3.1.	La situation économique.....	48
3.1.1	Environnement économique et financier global.....	48
3.1.2	Environnement local et positionnement de la CR sur son marché .....	51
3.1.3	Activité de la Caisse Régionale au cours de l'exercice .....	54
3.1.4	Les faits marquants .....	56
3.2	Analyse des Comptes consolidés .....	57
3.2.1	Organigramme du groupe Crédit Agricole.....	57
3.2.2	Présentation du groupe de la Caisse Régionale .....	58
3.2.3	Contribution des entités du groupe de la Caisse Régionale .....	59
3.2.4	Résultat consolidé .....	59
3.2.5	Bilan consolidé et variations des capitaux propres .....	64
3.2.6	Activité et résultat des filiales .....	70
3.3	Analyse des comptes individuels .....	70
3.3.1	Résultat financier sur base individuelle .....	70
3.3.2	Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle.....	72
3.3.3	Hors Bilan sur base individuelle .....	74
3.4	Capital social et sa rémunération.....	75
3.4.1	Les parts sociales : versement des Caisses Locales aux sociétaires.....	75
3.4.2	Les Certificats Coopératifs d'Associé .....	75
3.5	Autres filiales et participations .....	75
3.5.1	Filiales non consolidées .....	75
3.5.2	Participations .....	77
3.6	Tableau des 5 derniers exercices .....	78
3.7	Evènements postérieurs à la clôture et perspectives pour la Caisse Régionale .....	78
3.7.1	Les évènements postérieurs à la clôture.....	78
3.7.2	Les perspectives 2021.....	78
3.8	Informations diverses.....	81
3.8.1	Informations sur les délais de paiement.....	81
3.8.2	Informations relatives aux comptes inactifs.....	82
3.8.3	Charges non fiscalement déductibles .....	82
<b>4.</b>	<b>FACTEURS DE RISQUES ET INFORMATIONS PRUDENTIELLES .....</b>	<b>82</b>
4.1	INFORMATIONS PRUDENTIELLES .....	82
4.1.1	Composition et pilotage du capital.....	82

4.1.2 La Politique de capital .....	84
4.1.3 La Gouvernance .....	85
4.1.4 Les Fonds propres prudentiels .....	85
4.1.5 Adéquation du capital .....	89
4.1.6 Le Ratio de levier .....	91
4.1.7 Liens en capital entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales.....	92
4.1.8 Composition et évolution des emplois pondérés .....	93
4.2 Facteurs de risques .....	93
4.2.1 Les Risques de crédit et de contrepartie .....	95
4.2.2 Les Risques financiers .....	97
4.2.3 Les Risques opérationnels et risques connexes .....	98
4.2.4 Les Risques liés à l'environnement dans lequel la Caisse Régionale évolue.....	101
4.2.5 Les Risques liés à la stratégie et aux opérations de la Caisse Régionale .....	104
4.2.6 Les Risques pour les porteurs de titres émis par les Caisses régionales .....	106
4.3 Gestion des risques .....	107
4.3.1 Appétence au risque, Gouvernance et organisation de la gestion des risques .....	108
4.3.2 Le dispositif de stress test .....	111
4.3.3 Les Procédures de contrôle interne et gestion des risques .....	112
4.3.4 Les Risques de crédit .....	117
4.3.5 Les Risques de marché .....	134
4.3.6 La Gestion du bilan.....	139
4.3.7 Les Risques opérationnels .....	144
4.3.8 Les Risques Juridiques .....	148
4.3.9 Les Risques de non-conformité.....	148

## 1. PRESENTATION DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR

La Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor est une caisse régionale mono départementale. Le modèle d'affaires ci-dessous présente les principales caractéristiques de la Caisse Régionale au travers de chiffres clés, dont notamment la manière elle est organisée afin de produire durablement de la valeur ajoutée et comment elle la préserve à long terme.



## 2. INFORMATIONS ECONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES-DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE (DPEF)

### INTRODUCTION

#### *La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) au Crédit Agricole des Côtes d'Armor*

**Banque coopérative et mutualiste**, la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor est un partenaire engagé du territoire costarmoricain, acteur de son attractivité et de son développement durable et responsable. Son action s'inscrit dans la raison d'être du groupe Crédit Agricole : « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». Elle met au cœur de son projet la satisfaction de ses clients, le capital humain et son engagement sociétal.

En 2020, l'entreprise s'est dotée **d'une nouvelle politique RSE**. A la suite des ateliers d'écoutes de nos parties prenantes réalisés en fin 2019, et en intégrant les projets de la Caisse Régionale et du Groupe Crédit Agricole, la politique RSE datant de 2013 a été mise à jour et validée.

Pour les années 2021 à 2023, la nouvelle politique RSE définit les 10 engagements et les orientations qui permettent leur déclinaison. Ces 10 engagements sont présentés page 16.

En 2021, nous partagerons son contenu avec les salariés, les administrateurs et les clients pour une meilleure appropriation et compréhension des enjeux.

La **démarche RSE de la Caisse Régionale** est animée par une chargée de mission dédiée, laquelle agit sous l'impulsion permanente de la Direction en rencontrant le directeur général adjoint et le directeur sponsor régulièrement. La **gouvernance de la démarche** est structurée par le comité de pilotage RSE (1 fois/an) et le comité de suivi RSE (3 fois/an). Un plan d'action permet d'impulser une dynamique de progrès permanent.

En 2020, **les moyens humains dévolus à la RSE sont renforcés** : Après avoir démarré en 2019 des travaux exploratoires sur la RSE en exploitation agricole, la Caisse Régionale confirme sa volonté de faire progresser la RSE en agriculture et dans les entreprises, comme outil de connaissance de la stratégie client et de la durabilité économique. Une jeune ingénieure a été recrutée et rattachée à la Direction des Marchés Spécialisés. Sa mission est de développer la méthode, les outils, la formation et les offres pour aider nos clients agriculteurs et entreprises dans leurs transitions. Ces développements s'envisagent avec les acteurs locaux et les entités du Groupe Crédit Agricole.

Pour parfaire ses engagements et les actions mises en œuvre, la Caisse Régionale s'est soumise volontairement à **l'évaluation de la maturité de sa démarche RSE** par un organisme indépendant (VIGEO Eiris) dès 2013, puis en 2015, 2017 et 2019. Ces audits s'appuient sur les exigences de la norme internationale ISO 26 000. En mai 2019, les auditeurs de VIGEO Eiris sont venus auditer la prise en compte de leurs recommandations sur 10 items de la norme. L'évaluation 2019 confirme la position de la démarche RSE de la Caisse Régionale au niveau « AVANCÉ », niveau le plus élevé de la notation VIGEO Eiris. Une nouvelle évaluation est prévue en 2022.

Le **projet d'entreprise « Horizon 2022 »** fixe le cadre stratégique pour 4 années (2019 à 2022) et mesurera la réussite de son action à travers 5 macro-indicateurs, dont celui de l'évaluation de la démarche RSE au stade AVANCÉ. Le choix de cet indicateur est un signe fort et affirme la conviction que la poursuite d'une démarche RSE dynamique et mature contribue à la réussite de l'entreprise, avec la réussite commerciale et financière.

#### *Année 2020 : la gestion de la crise sanitaire et économique de la COVID 19*

L'année 2020 s'annonçait « incertaine » sur le plan du contexte économique et financier. Cette année s'est en fait avérée incroyable et marquera l'histoire du monde et bien sûr celle de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor. Nous n'avions pas prévu la crise de la COVID-19, et pourtant nous avons répondu présent et joué pleinement notre rôle, au service de nos clients et de notre territoire des Côtes d'Armor.

La crise du la COVID-19 a fait émerger des risques nouveaux qui ont rapidement été identifiés, afin de mettre en place les mesures de protection nécessaires. (Cf tableau des risques et opportunités page 13)

Les risques de contamination par le virus pour les salariés et les clients ainsi que les risques de défaillance des entreprises sont les 2 risques majeurs auxquels il a fallu faire face.

Nous avons su nous adapter très rapidement pour maintenir nos activités au service de tous nos clients, pour accompagner plus particulièrement les clients impactés par la crise, et pour multiplier les initiatives solidaires en faveur des acteurs du territoire.

Au-delà des actions et des résultats, la gestion de la crise a été particulièrement illustrative des 3 piliers stratégiques de la Caisse Régionale et du projet de groupe Crédit Agricole, à savoir la satisfaction client, le capital humain et l'engagement sociétal.

*Plus que jamais, la raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société » a trouvé tout son sens au cours de cette année 2020.*

Voici comment la Caisse Régionale a su faire face collectivement aux nouveaux défis qui se sont imposés à elle au cours de cette année extraordinaire :

## **1. Organisation de la continuité de nos activités au service de nos clients**

### **✓ La protection des personnes et l'organisation du travail**

Dès le 28 février 2020, et avant même l'annonce du premier confinement, une **cellule de crise** quotidienne s'est mise en place au plus haut niveau de l'entreprise, afin d'évaluer le plan d'action à mettre en place pour assurer à la fois la **continuité de nos activités**, réputées essentielles à la vie économique du pays, et protéger les salariés et les clients face au **risque de contamination**.

Pour les **managers**, des temps de présentation des protocoles et de l'organisation des agences et des services ont été régulièrement organisés afin de faciliter l'appropriation des dispositifs ; lesquels ont évolué en fonction des périodes de l'année 2020.

Le **dialogue social** entre la Direction et les organisations syndicales permettant les échanges et les adaptations relatives aux protocoles sanitaires s'est rapidement mis en place. Il a pris plusieurs formats : 31 réunions sous format audio entre mars et décembre, 2 CSE dédiés en mars et en juin et des points sur la situation sanitaire à l'ordre du jour dans 8 autres CSE.

Michèle GUIBERT, Directrice Générale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, a adressé régulièrement des **messages aux collaborateurs de la Caisse Régionale** afin de les informer de l'évolution des mesures de confinement et de mise en sécurité des collaborateurs et de nos clients. Plusieurs vidéos ont été diffusées aux salariés, y compris ceux en arrêt maladie ou garde d'enfants.

Un **espace « Informations Coronavirus »** regroupant les informations liées aux consignes à appliquer, aux gestes barrières, aux mesures d'accompagnement pour nos clients, et aux informations utiles a été mis à disposition des salariés sur le poste de travail. Une foire aux questions RH a aussi été alimentée régulièrement.

L'entreprise n'a pas fait appel au dispositif gouvernemental du **chômage partiel**. Le recrutement des CDI et des apprentis s'est conduit de façon normale. En revanche, l'accueil des stagiaires a subi un coup d'arrêt et sera réexaminé en 2021.

### **✓ L'adaptation de la gouvernance**

La gouvernance et la vie mutualiste se sont adaptées à cette nouvelle donne sanitaire : plusieurs conseils d'administration de la Caisse Régionale se sont tenus en format distanciel. Programmées du 13/02 au 20/03, le cycle des 44 assemblées générales des Caisses Locales a débuté en présentiel, puis s'est poursuivi en conservant uniquement la partie statutaire, avant de se tenir à huis-clos pour les 8 dernières AG.

L'Assemblée Générale de la Caisse Régionale s'est également tenue à distance, en utilisant le vote par correspondance. En fin d'année, des AGO à distance se sont tenues pour intégrer la possibilité de vote électronique pour les Caisses Locales et la Caisse Régionale en 2021. Ceci répondra à la problématique des conditions sanitaires, et permettra également pour l'avenir une expression plus large des sociétaires qui auront ainsi la possibilité de participer au vote sans se déplacer aux AG.

### **✓ L'évolution des modes et des outils de travail**

Comme dans beaucoup d'entreprises, le contexte sanitaire 2020 a été l'occasion d'une forte accélération de la transformation des modes de travail et des outils de travail collaboratifs :

Le **télétravail** a été rapidement mis en œuvre, à la faveur d'un déploiement accéléré d'une flotte d'ordinateurs portables déjà disponibles et de l'adaptation des habilitations et des transactions pour le nomadisme par CA Technologies Services, en charge des outils informatiques du groupe CA. **Près de 700 ordinateurs portables ont été déployés entre la mi-mars et la fin juin.** A l'exception de quelques situations de travail qui ne peuvent en bénéficier eu égard à la confidentialité des données et à la disponibilité d'applicatifs informatiques spécifiques, le télétravail a été proposé à tous les collaborateurs en agence et au siège. **94% des salariés en CDI** ont télétravaillé au moins une fois au cours de l'année.

Une « **charte du télétravail** » a été réalisée et diffusée à l'ensemble des managers afin d'animer les équipes à distance et de garder le contact. Les équipes en agence et au siège ont opéré des rotations à leur poste en présentiel et en travail à domicile une semaine sur deux, puis sur des rythmes adaptés à compter du 19 mai et sur la seconde période de confinement.

Une **formation aux gestes et postures en télétravail** a été proposée en libre accès aux salariés, en partenariat avec AGRICA Prévoyance.

Les **outils de communication ou d'animation à distance** ont été testés, déployés ou renforcés, parfois après des périodes de test : Skype, Webex, Teams, Klaxoon. Les réunions en distanciel se sont imposées, modifiant probablement pour longtemps nos modes de fonctionnement.

#### ✓ **La continuité des services à nos clients**

Tous ses changements d'organisation et d'outils ont permis la poursuite des activités de l'entreprise, et en premier lieu la continuité de nos activités de banquier-assureur pour toutes nos clientèles.

Pour faciliter la **joignabilité**, tous les conseillers de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor étaient déjà dotés d'un téléphone portable depuis plusieurs années. Ces équipements ont permis d'assurer le lien avec tous nos clients, même en période de confinement. Mobilisés, les conseillers ont passé près de **118 000 appels de courtoisie pendant l'année** afin de prendre des nouvelles de nos clients, dont **60 000 appels entre le 16/03 et le 16/05 2020.**

Un important **dispositif de communication externe** (SMS, e-mail, site client, réseaux sociaux, courriers, conférences de presse, affiches) a été déployé au cours de la 2<sup>e</sup> quinzaine de mars, pour informer nos clients de nos modalités de fonctionnement. Les informations *pratiques (horaires d'ouverture des agences, tutoriels pour naviguer sur le nouveau site internet, trouver le numéro de portable de son conseiller, accéder au Prêt Garanti par l'État, à une pause crédit...)* ont fait l'objet d'une actualisation régulière sur le site client. L'accent a été mis sur l'accompagnement des clients pour l'utilisation prioritaire de tous les **services digitaux.**

**L'ouverture des agences pendant les périodes de confinement** (75% des points de vente ouverts de mars à mai, 100% des points de vente ouverts en octobre novembre) a permis la **continuité de service pour tous nos clients**, y compris pour ceux éloignés des usages numériques.

Les **règles de distanciation et les équipements de protection sanitaires** (masques, gel hydro alcoolique, gants, plexiglass, ...) ont permis de continuer à recevoir nos clients dans les points de vente, tout en protégeant à la fois les clients et les conseillers. Les protocoles ont été mis en place en concertation avec la médecine du travail et la DIRECCTE.

## **2. Des solutions pour le soutien des professionnels et des entreprises**

Premier financeur de l'économie costarmoricaine, la Caisse Régionale s'est mobilisée pour mettre en œuvre un ensemble de mesures visant à soutenir nos clients professionnels et entreprises dont l'activité a été fortement impactée par les fermetures obligatoires ou les réductions d'activités.

**46 conseillers clientèle professionnelle, 9 chargés d'affaires entreprises, 2 chargés d'affaires promotion immobilière et 7 chargés d'affaires au pôle d'affaires** apportent leur appui à plus de 13 000 établissements. Les conseillers déploient les dispositifs de l'Etat et des solutions proposées par la Caisse Régionale ou le Groupe Crédit Agricole.

#### ✓ **Les solutions de monétique**

Aux côtés des filiales et entités du Groupe dédiées à la monétique, La Caisse Régionale a orienté son action de façon à **limiter les charges des commerçants impactés par les fermetures obligatoires** et à développer des **solutions de paiement et de commerce à distance.**

- Pour limiter les impacts financiers sur la trésorerie des commerçants concernés par les fermetures obligatoires pendant toutes les périodes de confinement, **les locations des TPE des commerces inactifs** sont prises en charge intégralement, ce qui a représenté un allègement de charges de 56 696 € pour nos clients en 2020.
- Pour éviter de manipuler pièces et billets et ainsi privilégier le **paiement sans contact**, les plus de **3 000 terminaux de paiements électroniques** de nos clients professionnels ont été mis à jour gratuitement pour majorer le paiement sans contact de 30 € à 50€. En parallèle, à partir du 11 mai, **plus de 205 000 cartes bancaires** ont bénéficié du relèvement de plafond du « sans contact » de 30 € à 50 €.
- Pour permettre aux commerçants d'encaisser une vente à la livraison ou en déplacement, la nouvelle **solution d'encaissement en itinérance « Up2pay mobile »** fonctionne grâce à une application sur son téléphone mobile associé à un lecteur de carte bancaire. Le Crédit Agricole a acté la **gratuité du lecteur de carte**. Près de 200 clients ont souscrit à cette nouvelle offre en fin 2020.
- Pour connaître les solutions pour poursuivre son activité commerciale pendant la crise sanitaire, la **Plate-forme CA Mon Commerce** accessible par téléphone ou internet est mise en avant sur notre site client pour les commerçants cherchant des conseils, avec une hot line.

Diverses opérations d'information sur ces offres ont été mises en place. On peut citer :

- Un SMS a été envoyé le 30 octobre à **1 105 clients** impactés par la fermeture de leur commerce, pour leur réaffirmer notre soutien et les informer sur les solutions d'acceptation des paiements en ligne (notamment Up2pay mobile, E-transaction).
- L'organisation de **2 web conférences** à destination des commerçants à l'automne sur la thématique des solutions monétiques et de la vente à distance. 1191 invitations ont été envoyées.

✓ **Soutien aux professionnels et aux entreprises :**

En 2020, les conseillers ont apporté une attention toute particulière à la **proximité relationnelle** avec leurs clients. Ainsi sur le marché des professionnels, chaque client professionnel (marché Pro et Pôle Affaires) a été **contacté en moyenne près de 4 fois** au cours de l'année.

Les conseillers ont analysé chaque situation avec leurs clients pour proposer les solutions les plus adaptées, avec notamment le recours au Prêt Garanti par l'Etat dont la distribution est prolongée jusqu'au 30 juin 2021, ou encore les pauses crédits ou autres moratoires sur les encours de crédit-bail.

- **Prêts Garantis par l'Etat** : un prêt CT avec possibilité de l'amortir au terme de 12 mois, sur une durée maximale de 5 années, dont le montant est proportionnel au chiffre d'affaires.  
Au 31/12/2020, 1 317 PGE ont été réalisés pour un montant de 165 725 K€.
- **Pauses-crédit** : En ce qui concerne la filière Tourisme, l'Etat a proposé des pauses crédits spécifiques jusqu'à 12 mois. Pour toutes les autres filières d'activité, le Groupe Crédit Agricole a acté de prolonger les souplesses de remboursement de 6 à 12 mois.  
Au total, ce sont 10 824 prêts qui ont fait l'objet d'une pause en 2020. Plus de 50% de ces pauses concernent les encours de nos clients professionnels.
- **Geste mutualiste pour les clients professionnels et agriculteurs assurés contre la perte d'exploitation**  
Le risque de pandémie n'était pas prévu dans les contrats d'assurance. Le Groupe Crédit Agricole a décidé de mettre œuvre une aide de l'ordre de 200 Millions d'€ pour ses clients professionnels et agriculteurs assurés pour la garantie « pertes d'exploitation ». Cette aide financière est un **geste mutualiste de solidarité** face à la crise COVID-19. Elle a pour vocation de venir en aide aux commerçants, artisans et agriculteurs car ils ont généralement subi des baisses de chiffre d'affaires depuis le début de la crise et/ou ont fait face à des charges exceptionnelles pour adapter leur outil de production (équipements sanitaires, absences de salariés, ...).

Pour le Crédit Agricole des Côtes d'Armor, ce geste mutualiste a concerné **1 536 clients Professionnels et Agriculteurs pour un versement total de 4 962 300 €**, avec des attributions individuelles qui vont de 1 500 à 10 000€. Le financement de ce geste mutualiste a été assuré pour moitié par Crédit Agricole Assurances et pour moitié par la Caisse Régionale.

- La Caisse Régionale est devenue partenaire de l'association **Aide Psychologique aux Entrepreneurs en Souffrance Aigüe (APESA)** qui a pour objet la détection et l'accompagnement des entrepreneurs en situation de détresse psychologique, créée fin 2019. Le partenariat pourrait faire de nos chargés de clientèle des sentinelles dans la détection des difficultés psychologiques de nos clients.

- Deux jeux concours ont été proposés sur le site client et sur les réseaux sociaux pour mettre en avant nos commerçants locaux et les acteurs du tourisme.

### 3. Des actions de solidarité sur le territoire

Dès le début du premier confinement, les initiatives solidaires ont fleuri, à l'initiative de la Caisse Régionale, des administrateurs au sein des Caisses Locales et des salariés. Face à une situation sans pareille, et comme une évidence, la solidarité, valeur socle de notre identité mutualiste, s'est traduite en multiples actions :

- **La solidarité avec les aînés / fondation «CA solidarité et développement » :**  
En avril 2020, dès les débuts de la crise sanitaire liée à la COVID-19, le Groupe Crédit Agricole se mobilisait pour créer un fonds d'urgence en faveur des personnes âgées et en confiait la gestion à la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement (CASD).  
**34 projets costarmoricains** ont été retenus par la fondation CASD pour **un budget global de 210 656 €**. Ce sont donc **62 structures** (EHPAD, lieux d'accueil de personnes âgées, services d'aides à domicile) pour **4 356 personnes âgées et 1 178 soignants** qui ont bénéficié d'équipements. Les 210 656€ ont été alloués à des achats de matériel de première nécessité (équipements de protection essentiellement), des outils numériques favorisant le lien social (120 tablettes numériques distribuées), du matériel de stimulation cognitive (15 casques de réalité virtuelle LIVE OUT) et du matériel pour l'amélioration du quotidien. La Caisse Régionale a abondé le budget de la fondation à hauteur de 204 K€.
  - **Les Caisses Locales** se sont mobilisées pour mener **31 actions solidaires** sur le territoire, pour un budget total de 11 860 €. A chaque fois, il s'agit d'apporter une aide concrète à la population : soutien aux commerçants et artisans (bons d'achats, ...) ; collecte de denrées alimentaires pour des associations, kits sanitaires pour les services d'aide à domicile, distribution de bons d'achats ou des produits d'hygiène à des publics fragilisés, ...).
  - **Des prêts de matériels informatiques longue durée** ont rapidement été sollicités par diverses associations en charge de public le plus souvent jeunes et sans moyens informatiques pour suivre des cours ou rechercher un emploi. **68 ordinateurs portables, 25 tablettes et 6 unités centrales/écrans/claviers** ont été mis à disposition de 6 entités costarmoricaines.
  - **Un don au Centre Hospitalier de Saint Briec** : Les salariés et les administrateurs du Crédit Agricole ont pu exprimer leur solidarité envers les soignants et contribuer à la recherche sur la covid-19, en **offrant des jours de congés** (pour les salariés) ou des **sommes en numéraire** (pour les administrateurs). Chacun a pu choisir la destination de son don, orienté vers la **distribution aux soignants de bons d'achat** utilisables dans les commerces locaux ou destinés au financement de **programmes d'études en lien avec la covid-19**. L'entreprise a abondé chaque don de jour par un don en numéraire. Au total, la **somme de 16 877.22 €** a été remise le 25 août 2020 à la directrice du Centre Hospitalier de Saint Briec.
  - **Le Noël solidaire pour soutien aux associations partenaires :**  
En décembre, La Caisse Régionale a organisé une opération « Noël Solidaire » sous la forme d'une **collecte alimentaire, vestimentaire, de produits d'hygiène et de jouets en faveur de quatre associations partenaires : la Banque Alimentaire, les Restos du Cœur, le Secours Catholique et le Secours Populaire**. 11 points de collecte ont été mis en place afin de couvrir le territoire. Au total, ce sont **13.3 m3 de dons collectés** (alimentation et produits d'hygiène 1.6 m3, jouets 7.5 m3 et vêtements 4.2 m3).  
Du 1° au 24 décembre, sur le principe du calendrier de l'avent, la Caisse Régionale a mis en avant 17 associations solidaires du département, aussi bien auprès de ses salariés, que de ses administrateurs ou encore de ses clients (poste de travail et réseaux sociaux...) afin de contribuer à la visibilité de ces associations. Sur les réseaux sociaux, les publications ont généré 13 561 vues.
- ✓ **Plusieurs autres actions de solidarité** ont vu le jour au cours de cette année 2020 : Une **collecte de jeux** pour l'association ADALEA, la **vente du miel** produit par les ruches de la Caisse Régionale au profit des « restos du cœur », **des brins de muguet** offerts à des résidents dans les EHPAD, ou encore les achats de chocolats à Pâques et à Noël auprès des artisans locaux.

#### Quelques indicateurs clés de la période COVID 19

**Coût des mesures de protection en 2020** : 260 780 €

\*gants, gel hydro alcoolique, lingettes, spray, masques, plexiglass

**Nbre de masques commandés en 2020** : 394 050 masques

**Nbre de jours de télétravail déclarés** : 21 700 jours

**Part des salariés en CDI ayant télétravaillé** : 94 %

**Nbre de Prêts Garantis par l'Etat** : 1 317 prêts

**Nbre de prêts pausés au cours de l'année 2020** : 10 824 prêts

**Opération « Solidarité avec les Aînés »** : 210 656 €

**Don au Centre Hospitalier de Saint Briec** : 16 877 €

#### LES AUTRES EVENEMENTS MAJEURS en 2020

##### Au niveau sociétal,

L'IES, Indice d'engagement Sociétal, est la première **mesure de la perception de nos clients vis-à-vis de notre engagement sociétal** de la Caisse Régionale sur son territoire. En une trentaine de questions, l'enquête explore les sujets de nos actions économiques, sociétales et environnementales. Retardée par la crise sanitaire, l'enquête a eu lieu entre le 23/10 et le 25/11. Les résultats seront disponibles vers la fin du mois de janvier 2021 et seront analysés avec attention.

En complément des mesures régulières de l'IRC agence, l'**IRC stratégique**, réalisé tous les 2 ans, repose sur une enquête téléphonique auprès d'un panel de costarmoricains. Cette enquête permet d'apprécier la satisfaction globale, et de se situer par rapport à nos concurrents. En 2020, pour la première fois, l'IRC devient positif. Il progresse de 9 points avec une note à + 4. Parmi les enseignements majeurs de cette étude, la reconnaissance d'un modèle apportant une véritable expertise de proximité est plébiscitée.

L'**évaluation ESG des fonds propres de la CR** a été mise en œuvre pour la première fois par le Pôle de Gestion Financière Breton. La partie obligataire des fonds propres, soit 520 M€ au 31/12/2019 a été notée sur la base d'une notation fournie par Reuters. La méthode permet de calculer une note pondérée sur le portefeuille obligataire. Elle permettra de considérer des critères de sélection extra-financiers dans le choix des supports, au-delà des critères usuels de sélection. Les travaux devraient pouvoir se poursuivre par la proposition de règles ESG à intégrer dans la politique financière de la Caisse Régionale, et par la notation d'un périmètre plus large des fonds propres.

##### Au niveau social,

Véritable baromètre social, l'**Indice d'Engagement et de Recommandation (IER)** permet de prendre le pouls de l'entreprise. Ce dispositif proposé tous les 2 ans pour les entités de Groupe Crédit Agricole mesure le niveau de satisfaction des collaborateurs sur les questions de l'engagement, la facilité à exercer le métier et la compréhension de la stratégie de l'entreprise et du Groupe. En 2020, les résultats sont en amélioration sur tous les items et en progression significative de 5 points sur l'IER global. Les salariés sont 86% à se déclarer « fiers de travailler pour leur entreprise » et 83 % à « bien comprendre la stratégie de l'entreprise ». La gestion de la crise COVID est particulièrement bien évaluée.

Dans la suite de la démarche de formation innovante « managers accompagnant », la **formation conseillers accompagnant**, démarrée fin 2019 sous un format de test auprès de conseillers des marchés professionnels et agriculteurs, s'est poursuivie en 2020. La formation vise à augmenter le degré d'empathie du conseiller envers son client. Le conseiller développe son rôle d'accompagnant et engage un dialogue véritable avec le client afin

de l'aider à trouver des propres solutions dans certaines situations. A fin 2020, 72 conseillers des marchés spécialisés ont démarré ou finalisé ce cycle de formation d'une durée de 4 jours.

**La nouvelle organisation des services du siège :** La Caisse Régionale a fait évoluer son organisation, notamment par la création d'une 6<sup>e</sup> direction centrée sur l'expérience clients et la transformation. Dans un contexte en profonde transformation, il s'agit de mieux servir les enjeux du digital, des parcours clients, de l'optimisation des processus, de l'innovation ou encore des nouvelles façons de travailler. Cette adaptation de l'organisation a pour finalité principale l'amélioration de la satisfaction de nos clients. Sur le plan social, elle se traduit par des créations nettes de postes et un accroissement des qualifications. Globalement, la Caisse Régionale poursuit sa politique d'investissement sur le plan humain en créant 20 nouveaux postes en 2020, en revalorisant des pesées de postes, en réalisant un plan de développement des compétences ambitieux et en renforçant le recrutement des alternants.

#### **Au niveau environnemental,**

Un **projet de Compensation partielle de nos émissions de Gaz à effet de serre** a été validé en fin d'année : les travaux pour orienter notre stratégie et choisir le partenaire pour collaborer à cet objectif ont été menés en collaboration entre les chargés RSE et le Pôle Breton de Gestion Financière. Financier majeur de l'agriculture, le projet de collaborer avec France Carbon Agri Association s'est imposé. Au cours des 5 prochaines années, la Caisse Régionale financera les efforts de transition agricole vers des pratiques émettant moins de carbone ou captant du carbone pour une dizaine d'éleveurs des Côtes d'Armor, à hauteur de 5 000 tonnes eq CO<sub>2</sub>. Nous allons poursuivre en parallèle nos efforts de réduction des émissions de l'entreprise.

La Caisse Régionale poursuit ses travaux prospectifs et innovants sur **la démarche de RSE en exploitation agricole**. Portée par une équipe projet au niveau de la CR, la mission a pour ambition d'élaborer une méthode permettant d'accompagner nos clients dans leurs transitions. Les étapes préalables sont identifiées : formation des conseillers, création d'outils, d'offres spécifiques, de partenariats avec l'écosystème breton, intégration dans les process existants. La connexion avec les autres entités du groupe (Caisses Régionales et Casa) est en cours. 2 marchés sont aujourd'hui concernés : l'Agriculture et les Entreprises.

## 1. COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR

### 1.1. Notre modèle Coopératif

La Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor est une société de personnes fondée en 1904. La gouvernance de l'entreprise est assurée par le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale (15 administrateurs) et par le Comité de Direction (8 membres).

Son capital, divisé en parts sociales, appartient à **ses clients sociétaires**. Quel que soit le nombre de parts sociales détenues, chaque sociétaire pèse pour une voix lors des votes à l'assemblée générale de la Caisse Locale.

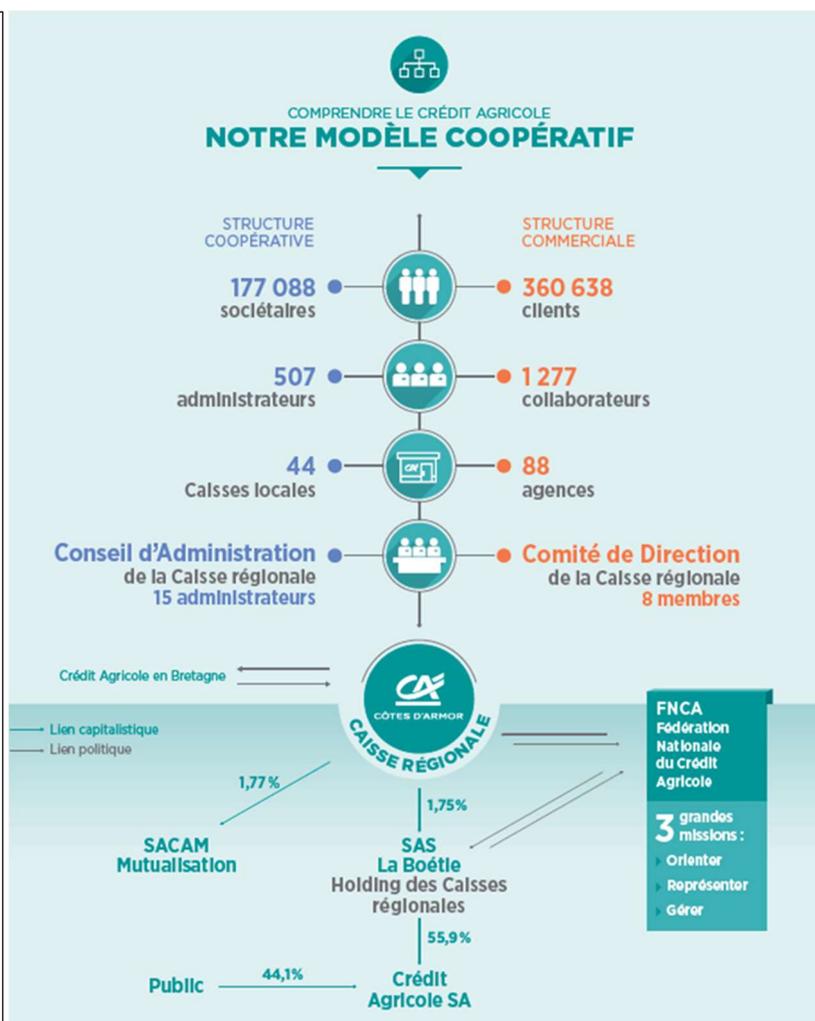
Les administrateurs des 44 Caisses Locales sont élus par les sociétaires pour les représenter auprès de la gouvernance. Investis sur leur territoire, ils participent à son développement et au rayonnement des valeurs du mutualisme.

Avec les Caisses Régionales du Finistère, du Morbihan et de l'Ille et Vilaine, depuis 2008, la Caisse Régionale a développé un **modèle de coopération inédit**. Ces coopérations bretonnes visent à mutualiser l'exercice de plusieurs missions (opérations internationales, gestion des actifs, assurances des professionnels, assurances emprunteur, crédits habitat, etc...) au sein d'une Caisse Régionale pour le compte des trois autres dans un but d'efficacité commune. Certaines coopérations œuvrent pour plusieurs autres caisses régionales.

Les 4 caisses régionales bretonnes sont aussi fédérées au sein de Crédit Agricole en Bretagne, pour une approche commune de certains sujets et pour les représenter à l'échelon de la région Bretagne.

L'ensemble des Caisses Régionales est fédéré au sein de la **Fédération Nationale de Crédit Agricole (FNCA)**. La FNCA est le lieu d'échange et de concertation des Caisses Régionales sur les grandes orientations du groupe. Elle organise leur représentation (pouvoirs publics, organisations professionnelles, parlementaires) et gère leurs intérêts communs. La Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor est actionnaire de la **SAS La Boétie**, dont le capital est détenu par les 39 Caisses Régionales.

**Crédit Agricole SA**, filiale des Caisses régionales à travers la holding SAS Rue La Boétie, est la banque centrale et l'organe central qui garantit l'unité financière du groupe et veille au bon fonctionnement du réseau Crédit Agricole. Crédit Agricole SA coordonne les stratégies des filiales spécialisées du groupe en France et à l'international.



## 1.2. Notre modèle d'affaires

Le modèle d'affaires, présenté en introduction du rapport de gestion, explique de manière synthétique **comment l'entreprise produit durablement de la valeur ajoutée** et la préserve à long terme grâce à ses produits et services.

## 1.3. Les grandes mutations de notre environnement sociétal et économique

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor exerce ses activités dans **un environnement en constante et rapide évolution**. Identifier les mutations susceptibles d'impacter la performance durable de l'entreprise permet de définir les **risques et les opportunités associés**, afin de décider et d'agir de façon pertinente.

Les mutations majeures de notre environnement	Risques	Opportunités
<p><b>Pandémie mondiale de la COVID-19</b></p> <p>Le contexte d'épidémie mondiale inédit en 2020 a révélé le rôle essentiel des banques comme outil des dispositifs de soutien à l'économie mis en place par les Etats.</p> <p>Ce contexte sans pareil a révélé le rôle de banque de proximité, mobilisée pour la solidarité.</p>	<p>Infection/contamination des salariés</p> <p>Infection /contamination des clients</p> <p>Télétravail : TMS liées aux postures, risques physiques liés à la sédentarisation, isolement, risques psychologiques</p> <p>Défaillance de nos clients : particuliers, professionnels, entreprises, associations</p> <p>Augmentation des inégalités sociales</p>	<p>Mettre en place les protocoles adéquats à la poursuite des activités et à la protection des personnes.</p> <p>Innover par des dispositifs de communication collaboratif au sein des équipes</p> <p>Renforcer les dispositifs de prévention et d'accompagnement des difficultés financières des clients</p> <p>Déployer des mesures de solidarité vers les publics fragilisés</p>
<p><b>Exigence réglementaire croissante</b></p> <p>Multiplication des réglementations dans les domaines de la transparence des marchés, de la fraude, de la cybercriminalité, de la protection des données, de la protection des clients et des investisseurs et de la prise en compte du risque climat</p>	<p>Limitation des activités et des produits proposés</p> <p>Augmentation des charges et coûts opérationnels liés au réglementaire</p> <p>Distorsion de concurrence avec les opérateurs moins régulés</p>	<p>Renforcer l'éthique et la conformité</p> <p>Renforcer l'innovation avec de nouvelles offres</p>
<p><b>Nouveaux usages et besoins des clients</b></p> <p>Recherche d'instantanéité, d'immédiateté</p> <p>Attente de réactivité et de personnalisation du conseil</p> <p>Augmentation des usages en ligne ou sur les applications sur les appareils mobiles</p> <p>Fortes attentes sur la protection des données personnelle et la cybersécurité</p> <p>Baisse de la fréquentation des agences</p>	<p>Remise en cause du maillage territoriale des agences bancaires</p> <p>Image dégradée en termes d'innovation et d'expérience client</p> <p>Non adaptation des processus internes et manque de réactivité</p>	<p>Mesurer la satisfaction de nos clients et s'adapter</p> <p>Poursuivre et innover dans la personnalisation du conseil et des parcours clients</p> <p>Renforcer le positionnement de banque multicanale</p> <p>Optimiser l'efficacité opérationnelle par la simplification des process, des outils et la responsabilisation</p>

<p><b>Concurrence multiforme et innovation</b></p> <p>Nouveaux acteurs : néobanques, Fintechs, GAFA, grande distribution, agrégateurs</p> <p>Développement des offres à bas coût ou gratuites</p> <p>Nouvelles technologies (Intelligence Artificielle, chatbot, objets connectés, paiement, ...) qui bousculent le modèle bancaire traditionnel</p>	<p>Erosion des parts de marché, perte de rentabilité</p> <p>Limitation de l'équipement en produits ou services, baisse du multi équipement, hausse de l'attrition</p> <p>Retard de développement face aux fintechs</p>	<p>Capitaliser sur l'image de solidité du groupe, sur la notion de tiers de confiance</p> <p>S'appuyer sur la capacité d'innovation du groupe Crédit Agricole (SI et filiales)</p> <p>Construire et innover en partenariat avec les fintechs et les startups (Village by CA, autres...)</p>
<p><b>Le vieillissement en Côtes d'Armor</b></p> <p>Le vieillissement du département s'accélère : 32% de seniors en 2016 contre 29.4% en 2011.</p> <p>Augmentation de la dépendance liée au vieillissement</p>	<p>Modification des comportements liés à l'épargne, l'assurance et à l'endettement due au vieillissement</p> <p>Baisse de rentabilité dans certaines zones géographiques plus concernées par le vieillissement de la population</p>	<p>Répondre aux enjeux liés au maintien au domicile des seniors</p> <p>Maintenir les services et le conseil de proximité (maillage agences en zones urbaines et rurales)</p>
<p><b>Les mutations majeures de notre environnement</b></p>	<p><b>Risques</b></p>	<p><b>Opportunités</b></p>
<p><b>Multiplication des aléas des parcours de vie</b></p> <p>Augmentation des familles monoparentales, diversification des modèles familiaux</p> <p>Des accidents de la vie et des parcours de vie plus hétérogènes</p> <p>Développement de la précarisation de l'emploi (CDD, intérim) en particulier chez les jeunes</p>	<p>Augmentation du risque de crédit et des incidents de paiement sur les comptes</p> <p>Perception d'un manque de soutien de la banque</p> <p>Réduction du marché potentiel sur le crédit conso et habitat</p>	<p>Accompagner les populations confrontées à des difficultés financières</p> <p>Réduire la facturation des frais de dysfonctionnement sur les comptes</p> <p>Prévenir le surendettement par l'éducation budgétaire</p> <p>Développer les actions de solidarité sur le territoire</p>
<p><b>L'impératif climatique</b></p> <p>Sensibilité croissante des acteurs à la lutte contre le changement climatique</p> <p>Multiplication des réglementations s'imposant aux banques pour les impliquer dans la lutte contre le changement climatique.</p> <p>Augmentation du coût des énergies, des matières premières et des taxes liées</p>	<p>Impact négatif sur les ratios sinistres/cotisations des assurances – indemnisation des pertes humaines, matérielles et économiques</p> <p>Augmentation du risque de perte sur les encours de nos clients impactés par les coûts de l'énergie et/ou les sinistres</p> <p>Perte de parts de marché due à une offre mal adaptée ou non promue</p> <p>Risque d'image si pas d'actions volontaristes contre le dérèglement climatique</p>	<p>Développer le financement des énergies renouvelables</p> <p>Promouvoir les solutions d'épargne en lien avec la transition énergétique ou l'économie solidaire (ISR)</p> <p>Accompagner nos clients dans la transition des modèles économiques et énergétiques</p> <p>Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise</p>

<p><b>Agriculture en mutation</b></p> <p>Nouvelles attentes des consommateurs en matière d'alimentation (circuits courts, bio, réduction consommation de viande, végans et végétariens...)</p> <p>Remise en cause de certains modes de production (Bien-être animal, conditions d'abattage, glyphosate, ...)</p> <p>Hausse des coûts de l'énergie et des intrants</p> <p>Impact du changement climatique sur les productions agricoles – variabilité des récoltes</p> <p>Chefs d'exploitation âgés (50% ont + de 50 ans) et enjeux de transmission</p> <p>Difficulté d'accès au foncier agricole (prix, concentration, ...)</p>	<p>Augmentation et concentration des risques de crédit (dimension croissante des exploitations agris, baisse de rentabilité des exploitations)</p> <p>Risque d'image si défaut d'accompagnement des diverses formes d'agricultures</p> <p>Baisse du potentiel de marché (crédit, collecte, services, assurances) si réduction du nombre des exploitations agricoles)</p>	<p>Accompagner la transition du modèle agricole, en partenariat avec les organisations professionnelles</p> <p>Maintenir les dispositifs d'accompagnement des exploitations en difficulté</p> <p>Accompagner les dispositifs d'aides à l'installation en agriculture</p> <p>Innover dans les solutions d'accès au foncier en agriculture</p>
<p><b>Recrutement et employabilité des salariés</b></p> <p>Marché du travail en tension</p> <p>Le territoire Costarmoricain peu doté en formations supérieures</p> <p>Des jeunes avec des attentes nouvelles face au travail et plus mobiles</p> <p>Evolution permanente des métiers et des outils de la Banque</p>	<p>Perte d'attractivité de l'entreprise, fuite des talents</p> <p>Inadaptation des compétences des salariés aux attentes de nos clients et aux outils/méthodes</p> <p>Risque d'image si affaiblissement des compétences des conseillers</p>	<p>Diversifier les méthodes de recrutement et de détection des candidats à l'embauche</p> <p>Manager pour donner du sens à l'action de chacun dans l'entreprise</p> <p>Former les salariés pour accompagner les évolutions des métiers</p>

## 1.4. La définition des enjeux majeurs : méthodologie

En 2020, la Caisse Régionale a décidé de réviser la politique RSE en vigueur depuis 2013, et ce pour les trois prochaines années.

Pour mener à bien cette démarche, les travaux se sont appuyés sur plusieurs sources ou référentiels permettant de s'assurer de l'**identification de tous les enjeux majeurs associés à notre activité de banquier –assureur mutualiste de territoire**. Plusieurs de ces sources sont issues de travaux collaboratifs (\*), alimentés par nos parties prenantes majeures (clients, administrateurs, salariés, législateur, certificateur, ...).

- ✓ Les **ateliers d'écoutes de nos parties prenantes**, réalisés en octobre 2019(\*) : Nos principales parties prenantes (Salariés, administrateurs, clients Particuliers, clients Professionnels, clients Agri, partenaires et fournisseurs) ont été réunies en 7 groupes distincts pour des ateliers d'une durée d'environ 3 heures pour l'expression de leurs attentes envers le Crédit Agricole des Côtes d'Armor. De ces espaces d'échanges sont ressortis les thématiques majeures regroupées en 15 enjeux. Ces enjeux côtés par les parties prenantes et par le comité de suivi RSE a permis de définir la matrice de matérialité de la CR22. Cette matrice de matérialité est consultable au point 4.6 de ce rapport.
- ✓ La 1<sup>o</sup> **politique RSE**, issue des travaux des salariés et des administrateurs en 2013 (\*), a fixé le socle de nos engagements en 4 piliers et 10 engagements au cours des années passées. Une bonne partie des enjeux identifiés restent pertinents en 2020.
- ✓ Les **projets stratégiques à moyen terme** déployés au niveau de la Caisse Régionale (HORIZON 2022 (\*), le projet à 10 ans des CAISSES REGIONALES (\*)) et le projet Groupe Crédit AGRICOLE 2022 donnent le cap pour les entités du groupe Crédit Agricole. Au-delà des ambitions commerciales, ils font une très large place à l'engagement social, sociétal et environnemental dans notre trajectoire.
- ✓ Le **référentiel sectoriel « banque mutualiste » de VIGEO- EIRIS** s'appuie sur la Norme ISO 26 000. VIGEO EIRIS a construit ce référentiel sectoriel pondéré sur les 7 domaines de la norme et 22 thèmes, appliqué au secteur bancaire coopératif. La prise en compte des sujets de ce référentiel nous assure une bonne couverture des enjeux majeurs.

Ces sources ou référentiels prennent en compte les mutations majeures de notre environnement économique et sociétal, et visent à transformer les risques en opportunité pour la durabilité de l'entreprise.

La nouvelle politique RSE s'inscrit dans la continuité des engagements pris en 2013, constatant que l'analyse de nos enjeux majeurs de banquier-assureur reste globalement cohérente avec ceux identifiés il y a 7 ans.

Toutefois, la Caisse Régionale veut prendre en compte dans sa politique des sujets apparus depuis 2013 ou dont l'importance croît, sous l'effet des attentes sociétales ou réglementaires :

- ✓ **Les finances responsables** : se fixer des règles pour orienter les fonds propres de la Caisse Régionale et le choix des supports financiers sur la base de critères ESG (Environnemental, Social et Gouvernance) ou à impacts sociaux ou environnementaux
- ✓ **L'accompagnement des transitions** pour nos clients spécialisés (entreprises, agriculteurs, professionnels, collectivités locales) et notre clientèle des Particuliers
- ✓ **La sobriété numérique**, en synergie avec nos filiales CAGIP ET CATS, pour mieux mesurer l'impact de nos usages numériques et les limiter
- ✓ Le sujet des **émissions de gaz à effet de serre** pour poursuivre la réduction des émissions de l'entreprise et aborder la question de la compensation carbone et de la création de puits de carbone
- ✓ L'évaluation de **l'impact des risques climatiques** sur nos encours de crédit
- ✓ La contribution de la **protection à la biodiversité**
- ✓ Les nouvelles **organisations du travail** (dont le télétravail)

Les 10 engagements de la nouvelle politique RSE ont fait l'objet d'un processus de validation auprès du comité RSE, du Comité de Direction et du Conseil d'Administration.

- Cette Déclaration de Performance Extra –financière présente les actions et résultats selon les 10 engagements de la nouvelle politique RSE (voir page suivante).

# LES 10 ENGAGEMENTS DE LA POLITIQUE RSE



## GOUVERNANCE

1 - Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste



## RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTALE

2 - Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux  
3- Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action  
4 - Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire  
5 - Soutenir nos clients face aux aléas de la vie



## RESPONSABILITÉ SOCIALE

6 - Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise  
7 - Développer les compétences et l'employabilité des salariés  
8 - Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective



## RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

9 - Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique  
10 - Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT  
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



CÔTES D'ARMOR

Document interne - CRCA22 - 12/2020

## 2. INDICATEURS PRIORITAIRES ET OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Les actions mises en œuvre dans le cadre de nos activités de banque mutualiste de territoire concourent à plusieurs des **Objectifs de Développement Durable (ODD)**. Ces 17 ODD, adoptés en septembre 2015 par les Nations Unies dans le cadre de l'Agenda 2030, définissent les enjeux sociétaux qu'il est nécessaire de prendre en compte pour construire une société plus durable, plus prospère et plus inclusive à l'échelle mondiale.

Quels sont les ODD auxquels la Caisse Régionale apporte sa contribution par ses actions et son engagement ?



### ENJEU « Soutenir nos clients face aux aléas de la vie »

*Dispositif Point Passerelle, inclusion bancaire, prévention du surendettement, réduction de la tarification des frais de dysfonctionnement*



### ENJEU « Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise »

*Faciliter l'accès des femmes aux postes d'encadrement, accord « égalité professionnelle », réduction des écarts de rémunération*



### ENJEUX « Assumer notre responsabilité dans la lutte contre le changement climatique » et « Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise »

*Financement des énergies renouvelables, des rénovations énergétiques et la transition agricole, Epargne et Finances responsables, Bilan Carbone*



### ENJEU « Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire »

*Accès aux services bancaires, financiers et assurances, aides à l'entrepreneuriat, à l'innovation (Village by CA), aides aux associations locales, actions CAML*



### ENJEU « Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise »

*Réduction des consommations et des déchets, démarche zéro plastique plan de mobilité, mobilité électrique, production d'énergie renouvelable, achats responsables*



### ENJEU « Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action »

*Lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude*

**Tableau des Indicateurs majeurs selon les enjeux – Données 2018 à 2020 et objectifs**

Engagée dans une **démarche de progrès et de mesure de ses engagements RSE**, la Caisse Régionale expose ses **indicateurs prioritaires** et se fixe des objectifs pour l'année 2021.

Ces indicateurs prioritaires sont présentés selon les 10 enjeux de la politique RSE. Ils sont mis en évidence tout au long de ce rapport en couleur dans les tableaux de données et explicités dans leur contexte. Leurs définitions ou modalités de calculs sont explicités en 4.5 de ce rapport

<b>Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Objectifs 2021</b>
<i>Clients sociétaires (en %)</i>	49.07%	50.26%	50.23 %	> 55 %
<b>Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Objectifs 2021</b>
<i>Nbre d'agences rurales et urbaines</i>	88	88	88	88
<i>Clients utilisateurs appli Ma Banque (%)</i>	16.1 %	20.8 %	23.5 %	> 25
<b>Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Objectifs 2021</b>
Indice de Recommandation Clients Cumulé (Agence et Trajectoire Patrimoine)	+ 4.1	+ 16.1	+ 24.1	+ 30
<i>Clients satisfaits de la qualité de la relation (%)</i>	79%	82%	85 %	87 %
<b>Soutenir nos clients face aux aléas de la vie</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Objectifs 2021</b>
<i>Point Passerelle – nbre de situations nouvelles</i>	283	238	236	270
<b>Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Objectifs 2021</b>
Réalizations de crédits Long et moyen terme (millions d'€)	1 402	1 606	1 633	1 800
Mécénat et partenariats – montants versés (€)	636 935	712 489	695 027	700 000
<b>Assurer la diversité et l'égalité des chances</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Objectifs 2021</b>
Part des femmes cadres (% des CDI)	33.1%	34.5%	36.3 %	38 %
Taux de travailleurs handicapés	6.40%	6.72%	NC	> 6 %
<b>Développer les compétences et l'employabilité des salariés</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Objectifs 2021</b>
Nbre de jours de formation /salarié CDI	5.46	7.17	7.34	>6 jours
<b>Favoriser la qualité de vie au travail</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Objectifs 2021</b>
Taux d'absentéisme (en % )	4.7	3.6	4.19	<3.6
<b>Assumer notre responsabilité dans la lutte contre le changement climatique</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Objectifs 2021</b>
Energies renouvelables – puissance financée (en millions kWh)	42.5	15.3	21.4	> 30
Encours Collecte Investissements Responsables de nos clients (en millions €)	141.94	179.55	227,03	270
<b>Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Objectifs 2021</b>
Emissions GES liées à la Consommation d'énergie (Teq Co <sub>2</sub> )	1 059	873	886	< 900
Emissions GES liées aux déplacements professionnels (Teq Co <sub>2</sub> )	414.3	406.4	230.9	< 350
<i>Consommation de papier (en tonnes)</i>	126,1	114.5	98.98	< 100

### 3. COMPRENDRE LES ENJEUX, LES POLITIQUES ET ACTIONS, ET LES RESULTATS

#### 3.1. Enjeux de gouvernance au Crédit Agricole des Côtes d'Armor

##### 1. Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste

**La Caisse Régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor affirme dans sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise l'attachement qu'elle porte à l'organisation coopérative et mutualiste, 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.**

##### Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale

Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale, composé de 11 hommes et 4 femmes, s'est réuni 16 fois en 2020, avec un taux de participation des administrateurs de 93.75 %.

Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale agit dans l'intérêt des sociétaires. Il valide la stratégie de l'entreprise et en contrôle l'exécution confiée au Comité de Direction.

Afin de permettre au Conseil d'Administration d'exercer pleinement ses missions de surveillance, et conformément aux dispositions du Code Monétaire et Financier, **trois comités spécialisés** (Audit et comptes, Risques, Nominations) ont pour rôle de préparer les délibérations du Conseil d'Administration.

**Trois commissions permanentes** (Mutualisme, Agriculture, Professionnels) ont pour mission d'échanger sur les sujets d'actualités (conjoncture, réglementation, actions et projets à mener) et de proposer les modifications des règles d'octroi du crédit.

Le **comité des engagements** associe les administrateurs de la Caisse Régionale aux décisions de financement majeures.

Tous les administrateurs du Conseil d'Administration de la CR ont suivi une **formation financière** d'une journée.

Le « **règlement intérieur** » définit les modalités de fonctionnement du Conseil d'Administration, du bureau élu en son sein et des comités spécialisés. Il fixe les obligations en matière de cumul des mandats, de conflit d'intérêt, de discrétion et de respect du secret professionnel ou encore en cas de détention d'informations privilégiées. Chaque nouvel administrateur signe part ailleurs la « **Charte de l'administrateur** », laquelle l'informe sur ses droits et ses obligations.

##### Des administrateurs investis sur le territoire

Les **44 Caisses Locales** réparties sur l'ensemble du territoire constituent l'organisation de proximité élue par les clients sociétaires lors des assemblées générales de Caisse Locale. La Caisse Régionale veille à la diversité de la composition des Caisses Locales (répartition hommes-femmes, origine socio-professionnelle) alors que la profession d'exploitant agricole reste prépondérante du fait de l'histoire de l'établissement.

Une **équipe de 2 personnes** est dédiée à l'accompagnement de la dynamique des Caisses Locales : organisation du cycle des assemblées générales, formation, respect de la réglementation relative au statut coopératif, déploiement des initiatives et projets, communication vers le réseau des administrateurs via l'extranet dédié.

Tout nouveau président de Caisse Locale peut accéder à un **parcours de formation** en trois ans. Des modules de perfectionnement selon le niveau de responsabilité sont proposés aux administrateurs.

L'enquête « **Engagement et recommandation des administrateurs** » en renouvelée en fin 2020 a permis à **258** administrateurs (participation 51%) de s'exprimer sur leur perception de l'exercice de leur mandat. Les résultats seront analysés en 2021.

Les administrateurs s'investissent dans divers **dispositifs pour le développement de leur territoire** :

- ✓ Les **Initiatives de la Vie Locale** sont des projets initiés par les administrateurs sur le terrain, le plus souvent avec des partenaires locaux, dans les domaines de la prévention, de l'environnement, de l'économie et de l'agriculture. (Voir page 27)
- ✓ Pour favoriser la dynamique de l'emploi local et la mise en relation entre employeurs et personnes en recherche d'emploi, deux actions désormais récurrentes sont organisées par des Caisses Locales et leurs partenaires : Les **Caisses Locales de Pléneuf Val André et de Matignon** avec la 6<sup>e</sup> « **Bourse à l'Emploi** » à Erquy (partenariat Cité des Métiers, Missions Locales et unions de commerçants) ; La

Caisse Locale de Dinan avec le 4° « Printemps de l'hôtellerie-Restauration » ; qui aurait dû avoir lieu en mars 2020 mais a été annulée compte tenu du contexte sanitaire

- ✓ En 2020 et en réponse à la crise sanitaire, **31 actions solidaires** ont été organisées par les Caisses Locales pour un **budget global de 11860 €**.
- ✓ En 2020, aucune **conférence « Regards sur le territoire »** n'a pu être organisée compte tenu de la crise sanitaire.
- ✓ Depuis 2007, le dispositif des **Commissions d'Actions Mutualistes Locales (CAML)** matérialise la complémentarité du double réseau salariés / élus. Un réseau de 66 administrateurs référents agréés et spécialement formés (33 agriculteurs et 33 professionnels) accompagne le chargé de clientèle, pour rencontrer les clients 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.

Indicateurs principaux CAISSES LOCALES	2018	2019	2020
Nbre d'administrateurs (au 31/12/N)	497	504	507
Dont Exploitants agricoles	47%	48%	48 %
Dont chefs d'entreprises, artisans, commerçants, professions libérales	25%	24%	26 %
Dont salariés	26%	27%	25 %
Dont sans activités et retraités	2%	1%	1%
Part des femmes (en % du total des admin. CL)	38.2 %	39%	41 %
Nombre d'accompagnements CAML	177	133	76

### Développement du sociétariat

La Caisse Régionale s'est engagée depuis plusieurs années dans une **politique de développement du sociétariat** et la confirme dans le projet d'entreprise « Horizon 2022 », lequel ambitionne symboliquement 100% de ses clients sociétaires en 2022. Le projet prévoit de promouvoir le sociétariat auprès de nos clients pour leur adhésion aux valeurs du mutualisme.

Un document permettant de partager des éléments de « langage commun de valorisation de notre différence » auprès de nos clients et des prospects a été mis à disposition des administrateurs et des salariés.

En 2020, la baisse du nombre de votants aux assemblées générales des caisses locales est imputable au déroulement du cycle des CA qui a été perturbé par l'arrivée du COVID et les restrictions de rassemblement dès la fin février. En effet, le cycle des AG a débuté normalement en présentiel, puis s'est poursuivi en conservant uniquement la partie statutaire en jauge réduite, avant de se tenir à huis-clos pour les 8 dernières AG.

Indicateurs principaux SOCIETARIAT	2018	2019	2020
Nbre de sociétaires au 31/12/N (1)	167 815	172 725	177 088
<b>Taux de clients sociétaires (2)</b>	<b>49.07 %</b>	<b>50.26 %</b>	<b>50.53 %</b>
Nbre de votants Assemblées des Caisses Locales	6 163	6 376	3 433

(1) Personnes physiques majeures et mineurs et personnes morales

(2) Nbre de sociétaires majeurs et mineurs/nbre de clients Particuliers majeurs et mineurs

## 3.2. Les enjeux sociétaux associés à notre activité

### 1. Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux

**Banque « 100% humaine – 100% digitale – 100% territoriale », la Caisse Régionale affirme un modèle totalement multicanal, basé sur le maintien de son réseau d'agences et sur le développement de parcours clients digitalisés. Simplicité, autonomie, conseil, le meilleur du digital et l'expertise d'un conseiller dédié, joignable personnellement au téléphone, sont proposés à chaque client pour offrir une relation globale et durable.**

**Banque de proximité,** Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor fait le choix de maintenir son réseau de 88 agences rurales et urbaines positionnées dans tout le département pour un accès facilité aux services bancaires et au conseil en épargne, financement et assurances. Les agences font l'objet d'un programme de rénovation régulier. Un vaste plan de rénovation des agences sur la période 2020-2023 a été validé, signe de l'importance accordée à la qualité et à la pérennité de ce réseau. Les travaux de rénovation ont démarré pour les agences de Plérin, Matignon, Lannion et Loudéac, pour une livraison au début 2021. Le Centre de Relation Clients a été entièrement rénové.

**Banque universelle,** le Crédit Agricole des Côtes d'Armor répond aux besoins de tous les segments de clients par une organisation en agences spécialisées (Agence Banque Privée, Agence Entreprise, Pôle Affaires, Agence Accueil Armor pour les résidents hors département, Point Passerelle,) et en marchés dédiés (Particuliers, Agriculteurs, Professionnels, Associations, Collectivités Publiques, Tutelles, Entreprises).

**Banque Multicanale,** le Crédit Agricole des Côtes d'Armor offre à ses clients une autonomie toujours plus large pour consulter ou agir sur leurs contrats, faire des devis ou des simulations à tout moment. L'univers des fonctions disponibles à distance s'est encore élargi en 2020 avec la souscription de la carte bancaire 100% à distance. Dans l'espace [www.ca-cotesdarmor.fr](http://www.ca-cotesdarmor.fr), la signature en ligne de nombreux contrats est ouverte aux domaines de l'épargne, des crédits, de la prévoyance et de l'assurance. Parallèlement, les applications « Ma banque » et « Ma carte » sont utilisées par toujours plus de clients.

**Banque de l'innovation :** la Caisse Régionale s'appuie sur la puissance d'innovation du groupe Crédit Agricole pour proposer le meilleur de la technologie à ses clients pour un usage de la banque toujours amélioré et sécurisé. Consciente des enjeux de l'innovation, la Caisse régionale participe de plus au capital de sociétés dédiées à l'innovation.

Indicateurs principaux BANQUE MULTICANALE	2018	2019	2020
<b>Nbre d'agences rurales et urbaines</b>	<b>88</b>	<b>88</b>	<b>88</b>
Automates et distributeurs de billets	159	165	159
Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite (92 sites)	NC	64 %	64 %
% de clients actifs /banque en ligne	45.2%	48.7%	51.8 %
Nbre clients utilisateurs de l'appli Ma Banque	48 232	62 932	71 715
<b>% de clients utilisateurs de l'appli Ma Banque</b>	<b>16.1 %</b>	<b>20.8 %</b>	<b>23.5 %</b>

- Banque en ligne : un client est considéré actif s'il s'est connecté au moins une fois au cours des 3 derniers mois
- Appli Ma Banque : un client est utilisateur s'il actualise ses données une fois dans le mois.
- Distributeurs de billets : fermetures provisoires pendant des travaux en agence en 2020.

### 2. Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action

**La Caisse Régionale des Côtes d'Armor accorde une vigilance extrême à la sécurité des opérations et des données personnelles de nos clients. La prévention de la corruption et de la fraude nécessite une vigilance constante. Plusieurs chartes ou politiques ainsi que le dispositif de formations réglementaires rappellent les règles à l'ensemble des collaborateurs. Les messages de prévention aux clients sont sans cesse renouvelés. La primauté de l'intérêt du client et les engagements relationnels sont les fondements de notre relation commerciale. La satisfaction de nos clients fait l'objet de mesures régulières et les mécontentements exprimés**

**sont pris en compte selon un dispositif adapté. Une nouvelle enquête va permettre d'analyser la perception de notre engagement sociétal.**

### La Déontologie et l'éthique

La Charte Ethique du groupe Crédit Agricole, déployée en avril 2017, expose que le conseiller écoute et conseille chaque client avec loyauté. Il l'aide à prendre ses décisions en lui proposant des solutions adaptées à son profil et à ses intérêts tout en l'informant des risques associés.

La Charte de déontologie recense les règles de bonne conduite qui régissent les comportements professionnels à adopter par l'ensemble des salariés. Ces règles visent à protéger les clients, les salariés et l'entreprise et à assurer le bon fonctionnement des marchés financiers. Le Responsable de la Conformité des Services d'Investissement (RCSI) exerce aussi la fonction de déontologue. Il met en place les règles, veille à leur diffusion, et conseille les salariés quand des situations lui sont soumises.

Les règles et principes de bonne conduite et de déontologie ont été enrichis des informations relatives à la loi Sapin et l'obligation de mettre en place un dispositif de prévention et de détection de la corruption dédié (article 17 de la loi). A cet effet un dispositif est mis à disposition des clients, des prestataires, des fournisseurs et des salariés pour exercer, anonymement leur droit d'alerte en signalant l'existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite.

La Politique de Gestion des Conflits d'Intérêts définit les principes et les règles pour prévenir et traiter les conflits d'intérêts.

La protection des données à caractère personnel des clients est renforcée par le Règlement Général à la Protection des Données (RGPD), entré en application en mai 2018. La Caisse Régionale, qui a nommé un Délégué à la Protection des Données (DPO), dispose d'un registre des traitements des données à caractère personnel et d'une Politique dédiée en ligne sur sa vitrine. Le DPO a en charge d'organiser et de veiller à la protection des données à caractère personnel traitées par la Caisse Régionale.

Les dispositifs de « lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme » et de « lutte contre la fraude » reposent d'une part, sur la vigilance permanente des conseillers en relation avec les clients et d'autre part, sur des outils du Groupe Crédit Agricole (NORKOM, GDR) qui détectent également les flux atypiques ou opérations potentiellement frauduleuses. La surveillance des flux et opérations est opérée quotidiennement notamment par l'équipe Sécurité Financière dédiée à cette activité. La vigilance s'exerce dès l'entrée en relation avec le client et tout au long de la relation bancaire. Les salariés sont régulièrement formés sur ces thématiques selon des cycles définis et sur les « sanctions internationales » chaque année.

<b>Indicateurs principaux DEONTOLOGIE ETHIQUE (en pourcentage des salariés éligibles et formés)*</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Lutte contre le blanchiment	97%	98.6 %	99 %
Sanctions internationales	100 %	99.7 %	100 %
Lutte contre la fraude externe	99 %	99.5 %	99.8 %
Cyber sécurité	93 %	97.9 %	99.6 %

\*sont concernés les CDI, CDD, apprentis, auxiliaires d'été et stagiaires. Le ratio est calculé sur la population éligible de l'année.

### Les engagements relationnels

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 conseiller personnel, joignable sur son téléphone portable.
- 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 » favorise la compréhension du produit ou du service.
- Le client dispose d'un délai de rétractation de 30 jours pour changer d'avis.

### **La démarche « Trajectoires Patrimoine »**

Approche innovante, la démarche « Trajectoires Patrimoine » permet de rendre le client acteur au côté de son conseiller dans la co-construction de sa solution d'épargne, immobilier et prévoyance. La transparence, le droit à la réflexion, une synthèse remise systématiquement à chaque entretien et un suivi annuel font partie des engagements liés à la démarche. Lancée depuis novembre 2018 pour les chargés de clientèle patrimoniale et les managers en agence, la démarche a été déployée à l'ensemble des conseillers en agence en 2019. Les conseillers sont formés à la maîtrise de la méthode commerciale, à l'appropriation des 8 parcours clients à l'aide de la tablette. Dix collaborateurs ont bénéficié d'une formation à l'audit interne sur la base du référentiel E277 et procèdent aux interviews de leurs collègues dans 18 agences et dans différents services du siège. Il s'agit d'évaluer le respect des engagements de la Démarche Trajectoires Patrimoine et de préparer l'audit de certification de la démarche programmé en juin 2021 par l'AFNOR.

Le niveau de satisfaction des clients ayant bénéficié d'un entretien « Trajectoires Patrimoine » est mesuré mensuellement. Il est très supérieur à celui constaté pour les autres clients (Mesure démarrée en 2020).

### **La mesure de la satisfaction de nos clients**

La Caisse Régionale mesure la satisfaction de ses clients au travers d'enquêtes régulières par «web-questionnaire». Depuis 2017, le questionnaire est adressé par mail à nos clients, qu'ils aient eu ou non un entretien avec un conseiller. Par ailleurs, les clients vus dans le cadre d'un entretien Trajectoire Patrimoine sont aussi interrogés. Indicateur synthétique, l'**Indice de Recommandation Client (IRC Agence et Trajectoires Patrimoine)** mesure la différence entre la part des clients « détracteurs » et celles des clients « promoteurs ». Les commentaires laissés par nos clients sont analysés pour une meilleure compréhension de leurs attentes.

Indicateurs principaux SATISFACTION CLIENTS	2018	2019	2020
Indice de Recommandation Clients Cumulé (Agence et Trajectoire Patrimoine)	+ 4.1	+ 16.1	+ 24.1
Clients satisfaits de la qualité de la relation (%)	79 %	82 %	85%

En complément des mesures régulières de l'IRC Agence, l'**IRC Stratégique** réalisé tous les 2 ans, repose sur une enquête téléphonique auprès d'un panel de costarmoricains. Cette enquête permet d'apprécier la satisfaction globale, et de se situer par rapport à nos concurrents. En 2020, pour la première fois, l'IRC devient positif. Il progresse de 9 points avec une note à + 4. Parmi les enseignements majeurs de cette étude, la reconnaissance d'un modèle apportant une véritable expertise de proximité est plébiscitée.

La Caisse Régionale a réalisé en 2020 plusieurs enquêtes de satisfaction auprès de clientèles spécifiques notamment un IRC Entreprises, un IRC Pôle d'affaires, une enquête sur les frais de dysfonctionnement plafonné à 25 €.

### **La gestion des réclamations**

Le dispositif 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.

Au plus près de la demande du client, des règles de délégation et des outils dédiés permettent aux conseillers en agence 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 centralisée au service Qualité (4 postes dédiés) 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. En 2020, la volumétrie baisse en lien avec la révision de la nomenclature des demandes et l'utilisation des délégations d'extournes en agence.

Indicateurs principaux RECLAMATIONS	2018	2019	2020
Nombre de réclamations (OQI et chèques)	3 887	4 397	3 279
Délai moyen de traitement (en jours)	17.56	19.3	19.1

## L'indice d'Engagement Sociétal

En 2020, la Caisse Régionale complète son dispositif d'écoute auprès de ses clients et prospects par une nouvelle enquête nationale proposée aux Caisses Régionales. L'IES, Indice d'engagement Sociétal, est la première mesure de la perception de nos clients vis-à-vis de notre engagement sociétal de la Caisse Régionale sur son territoire. En une trentaine de questions, l'enquête explore les sujets de nos actions économiques, sociétales et environnementales. Retardée par la crise sanitaire, l'enquête a eu lieu entre le 23/10 et le 25/11. Les résultats seront disponibles vers la fin du mois de janvier 2021 et seront analysés avec attention

### 3. Soutenir nos clients face aux aléas de la vie

***Depuis 2007, la Caisse Régionale a organisé son action dans le domaine de l'inclusion bancaire et sociale, grâce au dispositif Point Passerelle et assume une mission de prévention en développant les ateliers d'éducation budgétaire. En 2020, le contexte sanitaire n'a pas permis de maintenir toutes les actions collectives de prévention.***

***La plateforme « maitriser votre budget » marque l'importance qu'apporte le Crédit Agricole au sujet de l'inclusion bancaire.***

#### L'agence Point Passerelle

L'agence Point Passerelle, située à Saint Briec, est spécialisée dans l'**accompagnement des familles fragilisées**. Elle s'adosse à l'association éponyme constituée d'administrateurs, d'anciens administrateurs et de salariés retraités bénévoles. Trois conseillères accueillent et accompagnent les clients et non-clients du département confrontés à des difficultés financières souvent consécutives à un **accident de la vie** (maladie, décès, séparation, perte d'emploi). Les familles concernées sont identifiées par le réseau des agences Crédit Agricole ou par les différents acteurs sociaux costarmoricens (UDAF22, Missions Locales Centre Bretagne, Horizon emploi Dinan, ACAP22, APM22). Plusieurs créanciers majeurs (mission Solidarité EDF, Engie, DGFIP) facilitent la mise en place de plans de paiement pour éviter les coupures d'électricité ou les saisies sur salaires. Des prestataires privés acceptent de faire bénéficier ces familles d'avantages tarifaires sur l'achat ou la réparation de véhicules (dispositif MOBILIZ du groupe Renault).

#### Les Micro-crédits personnels au service de l'inclusion bancaire

Etablissement bancaire conventionné par le Fonds de Cohésion Sociale, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor peut attribuer des micro-crédits personnels aux familles exclues des crédits bancaires classiques. Les microcrédits accordés financent principalement des projets permettant la **mobilité pour l'insertion** ou la réinsertion professionnelle des souscripteurs (réparation ou achat de véhicule, permis de conduire, formations), et l'**accès ou le maintien au logement**. La démarche d'accompagnement réalisée dans la durée par le Point Passerelle et la motivation des familles permettent le remboursement régulier de ces microcrédits.

#### Les ateliers d'éducation budgétaire

Sur la base du **jeu de plateau BUDGETISSIMO**, développé par l'association Familles Rurales, les conseillères et bénévoles du Point Passerelle animent des ateliers d'éducation budgétaire. Ces ateliers permettent de **sensibiliser les participants à la gestion d'un budget familial**, alertent sur les risques liés aux moyens de paiement et contribuent à la prévention du surendettement. En 2020, compte tenu des confinements et des mesures sanitaires, seulement 3 ateliers ont eu lieu (contre 30 en 2019) auprès d'une vingtaine de jeunes en insertion (Missions locales, ADALEA) contre plus de 300 personnes en 2019. L'équipe a mis au point un nouveau type d'animation qui devrait permettre la reprise de l'activité au courant de l'année 2021.

Un **atelier « J'invite un banquier dans ma classe »**, dispositif de la Fédération Bancaire Française, a également pu être conduit auprès d'élèves de CM1 juste avant le premier confinement.

#### La plateforme « Maitriser votre budget »

En juin 2020, la Caisse régionale a déployé sur son site client cette plateforme utile à l'inclusion bancaire. Elle met à disposition des clients et prospects un ensemble de contenus en lien avec la gestion budgétaire pour les

aider à rebondir. On y trouve des conseils de gestion, les aides, les offres bancaires à prix modérés et les offres inclusives des partenaires.

### **Démarche d'accompagnement des « Evénements de vie difficiles »**

Conscient de la **multiplication des accidents de la vie** (séparation, décès du conjoint, maladie, chômage, addiction) et des parcours de vie plus hétérogènes, la Caisse Régionale ambitionne de mieux accompagner les populations confrontées à des difficultés financières dans l'ensemble de son réseau d'agence. En complément des dispositifs existants (service Assistance Clientèle et Risques, Point Passerelle), un groupe de travail s'est attaché à compléter le **diagnostic et à faire des propositions pour améliorer la prise en charge des clients en difficulté** directement en agence. Les actions qui seront proposées pour validation au début 2021 porteront sur la détection précoce des difficultés financières et sur la formation des conseillers à une démarche accompagnante et de co-construction d'une solution mieux acceptée et mieux vécue par le client.

### **La réduction de la tarification des frais de dysfonctionnement**

Sensible à la perception de ses clients et volontaire sur l'accompagnement des clients en situation financière difficile, la Caisse Régionale a décidé de **réduire fortement la facturation des frais de dysfonctionnement** sur les comptes courants de tous les clients Particuliers. Ces décisions vont bien au-delà du contexte réglementaire.

Depuis 1<sup>er</sup> janvier 2019, le plafond de facturation des frais de dysfonctionnements (sur un ensemble de 15 règles de facturation majeures) est fixé à **25 € maximum/mois** et à 300 € maximum /an pour **tous les clients du marché des Particuliers**. Cette mesure sans précédent illustre notre valeur mutualiste de solidarité et a eu pour conséquence la réduction de plus de 50% de la facturation des frais de dysfonctionnement pour la clientèle des Particuliers, soit en moyenne en 2020 de 17, 83 €/mois au lieu de 38.30 €/mois en 2018 pour les clients facturés. Cette décision va bien au-delà des mesures gouvernementales centrées uniquement sur les populations fragiles (ciblées selon des critères légaux) qui imposent une limite de facturation des frais à 20€/mois et 200 € / an.

<b>Indicateurs principaux INCLUSION BANCAIRE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Point Passerelle - Nbre de situations nouvelles instruites</b>	<b>283</b>	<b>238</b>	<b>236</b>
Point Passerelle - Nbre d'accompagnements en cours	543	281 (1)	254
Nbre de micro-crédits réalisés	73	63	96
Montant des micro-crédits réalisés (en €)	174 250	178 889	281 188
Ateliers éducations budgétaires – Nbre participants	150	306	22

(1) Opération de mise à jour de la base des accompagnements en cours

### **Accompagner le vieillissement de la population**

***Sensibilisée au vieillissement de la population et de ses clients, la Caisse Régionale envisage cette question sous plusieurs angles d'action majeurs.***

- Le maintien d'un réseau d'agences de proximité, en particulier en zone rurale souvent plus concernée par des proportions élevées de populations âgées, apporte une solution en termes d'accessibilité à la banque du quotidien et au conseil par l'entretien en face à face avec le conseiller.
- L'adaptation de l'offre de services à des besoins exprimés par les seniors, tel que, par exemple, la téléassistance qui sécurise le maintien à domicile ou encore l'assurance « Vers l'Autonomie » qui prévoit, en cas de dépendance, le versement d'une rente et d'un capital ainsi qu'un ensemble de prestations d'assistance et de services pour l'assuré et ses proches aidants.
- Dans le double objectif de promouvoir des solutions immobilières relatives au « Bien vieillir » et de contribuer à la dynamique des centres bourgs, la Caisse Régionale s'est associée financièrement aux côtés d'autres CR, dans le programme de constructions de résidences seniors porté par KORIAN et a validé une participation de 500 000 € au capital de la SCI Foncière Age et Vie. La Caisse Régionale contribuera au développement de résidences seniors (16 résidents maximum) dans des bourgs de 2 000 à 5 000 habitants. 7 résidences sont en projet dans les Côtes d'Armor. Les opérations financières se déroulent sur 2019, 2020 et années à venir.

- Le 27/11, en partenariat avec les autres CR bretonnes, une web conférence sur le thème du « parcours résidentiel sénior » a réuni les acteurs territoriaux du « Bien vieillir » pour échanger sur les actions. Brigitte Bourguignon, ministre déléguée auprès du ministre des Solidarités et de la Santé, chargée de l'Autonomie a introduit cette conférence. Environ 550 participants bretons ont suivi les débats.

#### 4. Contribuer à un développement économique et solidaire du 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.**

**Acteur bancaire majeur du département, elle s'engage bien au-delà de son rôle de financeur en faveur du développement économique par la promotion et l'animation de dispositifs visant à faciliter l'entrepreneuriat et l'emploi aux côtés des parties prenantes du territoire (CCI, Chambre des métiers et de l'artisanat, Saint Briec Armor Agglomération, Municipalité de Saint Briec, Ordre des experts comptables, ...)**

**La Caisse Régionale soutient financièrement des actions et des projets économiques, culturels, sportifs et de conservation patrimoniale par une politique de mécénat et de partenariats active.**

#### **Entreprise contributive sur le territoire**

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

- Par ses activités de financements, lesquels induisent des emplois sur le département.
- Par les rémunérations versées aux salariés, lesquels résident majoritairement et consomment en Côtes d'Armor.
- Par les impôts et taxes qui vont au fonctionnement de l'Etat et des Collectivités Publiques.
- Par les intérêts versés à nos clients détenteurs de parts sociales.
- Par les achats et investissements réalisés auprès d'entreprises dont le siège social est en Bretagne.
- Par la conservation du résultat net, lequel pourra être affecté à l'investissement ou au financement local.

<b>Indicateurs principaux ENTREPRISE CONTRIBUTIVE (en millions d'€)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Réalisations de crédits longs et moyens termes</b>	<b>1 402</b>	<b>1 606</b>	<b>1 633</b>
Rémunération (charges et salaires)	70.7	69.6	70.8
Impôts et taxes locales	34.1	30.0	26.4
Intérêts versés aux sociétaires/parts sociales	3.17	3.17	2.46
Achats et Investissements / fournisseurs locaux	8	9.8	8.6
Résultat net conservé	69.7	66.0	59.7

#### **Favoriser la création d'emplois et d'entreprises**

**Les « Cafés de la création »**, déployés à SAINT BRIEUC, DINAN et LANNION, permettent à des porteurs de projets de rencontrer gratuitement et sans rendez-vous des experts pouvant répondre à leurs questions financières, juridiques et fiscales. En 2020, le format des rencontres a évolué vers un format à distance du fait du contexte avec une rencontre en présentiel et deux en format digital.

**Le Village by CA des Côtes d'Armor** accompagne des entreprises innovantes à potentiel de croissance et les entoure d'experts et de partenaires (recherche, enseignement, institutionnels, technopôles, entreprises) pour leur apporter tous les moyens de se développer plus vite et plus loin grâce aux réseaux de facilitations des Villages by CA.

En 2020, 2 appels à candidatures ont validé l'entrée de 8 nouvelles entreprises dans le programme d'accompagnement en Côtes d'Armor. **23 entreprises ont été accompagnées depuis la création du Village.** 13 sont aujourd'hui dans le programme d'accompagnement de 2 ans (ou l'ont prolongé d'un an), 6 sont dans le programme d'Alumni.

17 entreprises sont partenaires du Village by CA Côtes d'Armor.

**Les « Boutiques Starters »**, depuis 2014, permettent aux porteurs de projets en primo installation de tester leur concept de commerce de proximité dans des conditions favorisant leur réussite (qualité de l'emplacement, loyers

modérés dans des locaux appartenant à la Caisse Régionale). Chaque nouvelle boutique contribue à lutter contre la perte d'attractivité de l'hyper centre-ville de Saint Brieuc. Fin 2020, 2 commerçants sont accompagnés dans ce dispositif.

Partenaire et membre des conseils de chacune des six **Plateformes d'Initiatives Locales (PFIL)** 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. Chaque comité d'agrément de la PFIL peut accorder un prêt d'honneur, sans intérêt ni garantie personnelle, à un porteur de projet pour l'aider à créer, reprendre ou développer une entreprise du territoire.

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor est partenaire d'**Entreprendre Pour Apprendre Bretagne**, association agréée par le Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse. Son action consiste à donner de nouvelles perspectives aux élèves en connectant l'entreprise au monde éducatif, notamment par l'animation d'ateliers de création de « mini-entreprises » au sein des établissements scolaires costarmoricains. Cette expérience de la Mini-Entreprise® a un impact important pour la vie de l'établissement et pour les élèves. Elle développe des compétences importantes comme le travail en équipe, et permet aux élèves de s'impliquer dans leur vie de collégien.

En fin d'année 2020, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a participé à deux ateliers au sein de deux collèges à Saint Brieuc et Ploufragan, aux côtés de permanents de l'association EPA et des enseignants.

92 élèves ont pu participer à ces ateliers, qu'ils ont très largement plébiscités.

Indicateurs principaux ENTREPRISES et EMPLOIS	2018	2019	2020
Nbre d'évènements « Café de la Création »	17	17	3
Nbre de créateurs rencontrés	111	70	26
Nbre startups hébergées-Village by CA (au 31/12)	10	10	13
Nbre de partenaires Village by CA (au 31/12)	12	12	17
Nbre de boutiques Starters occupées au 31/12	3	2	2
Adhésion ou abondement aux fonds PFIL (en €)	15 280	16 875	15 280

### Contribuer à l'attractivité et à la notoriété du territoire

*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 ».*

*Chaque année, la Caisse Régionale soutient financièrement 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.*

Les **Trophées du Tourisme des Côtes d'Armor** récompense des parcours professionnels et des changements de vie, des initiatives collectives, des diversifications réussies ou encore des innovations qui contribuent à l'attractivité touristique du département. La Caisse Régionale est organisatrice de ce trophée aux côtés de 6 autres partenaires économiques. Le 6 octobre 2020, la 2<sup>e</sup> édition de ces Trophées s'est déroulée à huit clos, avec les lauréats et les organisateurs. La soirée a été retransmise en live sur YouTube.

Les **8<sup>e</sup> Oscars des Entreprises**, initialement prévu le 2 avril devant un public d'environ 500 personnes du monde économique costarmoricain, ont été repoussé au 5 novembre. Mais devant l'actualité difficile pour les entreprises en cette seconde période de confinement et par soutien, l'évènement a été reporté en 2021.

Les **Initiatives de la Vie Locale** sont des projets initiés par les administrateurs sur le terrain, le plus souvent avec des partenaires locaux, dans les domaines de la prévention, de l'environnement, de l'économie et de l'agriculture. Le contexte de crise sanitaire en 2020 a réorienté l'action des Caisses Locales vers des projets à dominante solidarité pour un budget total de 11 861 €

Les **Trophées de la Vie Locale** complètent l'engagement territorial du Crédit Agricole des Côtes d'Armor : les projets solidaires, culturels, sportifs ou éducatifs initiés et portés par les associations et les établissements scolaires locaux font l'objet d'une sélection et se voient remettre une aide de 300 € lors des assemblées générales de Caisse Locale. Chaque Caisse Locale récompense jusqu'à 3 projets.

Indicateurs principaux ENTREPRISES et EMPLOIS	2018	2019	2020
Nbre de nouveaux projets Initiatives Locales	20	15	31
Coût des actions Initiatives Locales (en €)	12 989	27 761	11 861
Nbre de Trophées de la Vie Locale	129	131	129
Montant aides Trophées de la Vie Locale (en €)	38 700	39 300	38 700

La **politique de partenariat de la Caisse Régionale** vise à soutenir financièrement des évènements et manifestations qui participent à l'animation et au développement économique local. Les fonds alloués aux associations, aux organisations professionnelles ou autres entités vont donc prioritairement à l'économie (agriculture, entrepreneuriat, innovation), à la culture (musique, théâtre, cinéma) et au sport (football, cyclisme, voile, sport nature).

En 2020, les dépenses allouées aux nombreux partenariats et convention sont restés globalement stables. Si les sommes allouées à des opérations de solidarité ont augmenté fortement, les associations qui emploient des salariés et dont les évènements ont été annulés ont constaté le maintien total ou partiel des aides prévues par la Caisse Régionale, par mesure de soutien.

**L'association « les restos du cœur »** a reçu la somme de 24 762 € issus de trois opérations distinctes : la vente du miel produit dans les ruches implantées sur le site du siège a généré la recette de 922 € ; l'opération « 1 contrat Prévoyance signé = 5 € versés aux Restos du cœur » a permis de mobiliser 3 840 €. Enfin, à l'occasion d'un projet de regroupement des différents locaux de l'association sur un même site, la Caisse Régionale a souhaité apporter son soutien à cette association, dont l'intérêt sociétal est fort pour notre territoire. La Caisse Régionale devient mécène de ce projet à hauteur de 20 000 €).

Indicateurs principaux PARTENARIATS et MECENAT (en €)	2018	2019	2020
Dépenses de partenariats, conventions, mécénat, sponsoring, engagements mutualistes,	636 935	712 489	695 027

##### 5. [Se comporter en acheteur responsable](#)

**La Caisse Régionale a déployé en février 2018 la Politique Achats Responsables communes aux entités du Groupe Crédit Agricole. En 2020, un poste de chargé des achats a été créé, facteur qui favorisera les bonnes pratiques.**

Depuis février 2018, la Caisse Régionale a intégré les principes des achats responsables au sein de sa Charte des Achats. La politique Achats Responsables vise à encourager les pratiques respectueuses dans les relations avec nos fournisseurs et l'intégration de critères de choix sociaux, environnementaux ou de labels dans nos expressions de besoins. Le recours aux fournisseurs locaux dans le cadre des achats ou de l'investissement (travaux immobilier en particulier) est réaffirmé. Les principaux acheteurs ont été sensibilisés à ces pratiques.

Un groupe projet Horizon 2022 « Maitrise des risques ; politique et processus achat » a établi le diagnostic de la fonction achats dans la Caisse Régionale. Les travaux ont abouti à la création d'un poste de chargé des achats ; lequel a été recruté en aout 2020.

Indicateurs principaux ACHATS RESPONSABLES	2018	2019	2020
Achats Investissements fournisseurs locaux (millions d'€) (*)	8	9.8	8.6
Part des achats et investissements (hors Groupe CA) réalisés auprès d'entreprises avec siège en Bretagne	47 %	53 %	47 %
Délai moyen de règlement des factures (jours)	30.98	31.04	34.52

(\*) Un fournisseur est considéré local s'il a son siège social en Bretagne.

### 3.3. Les enjeux sociaux associés à notre activité

#### 1. Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise

**La Caisse Régionale conforte son rôle de recruteur majeur sur le territoire et poursuit la féminisation de l'encadrement et des managers.**

**En 2020, la Caisse Régionale poursuit sa politique d'investissement sur le plan humain en créant 20 nouveaux postes, en revalorisant des pesées de postes, en réalisant un plan de développement des compétences ambitieux et en renforçant le recrutement des alternants. Les effectifs augmentent de 57 personnes en 2020. L'accord sur l'égalité professionnelle, renouvelé en décembre 2018, a élargi la notion d'égalité professionnelle aux sujets du handicap, de la mixité sociale, de la lutte contre le racisme et tout autre forme de discrimination fondée sur les caractères et croyances des individus.**

#### Recruteur majeur sur le territoire

Le Crédit Agricole est un des recruteurs majeurs des Côtes d'Armor et doit relever en permanence le défi de **l'attractivité de sa marque employeur**. Pour toucher des cibles nombreuses et diversifiées, 28 actions de recrutement ou participations à des événements de recrutement ont été menées en 2020. Afin de répondre aux problématiques d'attractivité du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, 2 jobdating associant d'autres entreprises ayant également des besoins de recrutement sur le département ont été organisés en partenariat avec WIZBII. Les formats prévus en présentiel ont été adaptés en format à distance dans le contexte de la crise sanitaire.

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor joue son rôle d'entreprise formatrice par le recrutement conséquent de jeunes en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**. Des partenariats sont noués avec des **établissements supérieurs** pour favoriser la formation en Côtes d'Armor. Un partenariat avec Le Lycée Pommerit Jaudy a été noué permettant le développement d'une nouvelle licence : Conseil et Management des Entreprises Agricoles et Rurales.

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** ».

Indicateurs principaux RECRUTEUR MAJEUR	2018	2019	2020
Nbre d'embauches en CDI	72	95	85
Nbre de départs (salariés en CDI)	67	92	45
Nbre de contrats Apprenti-et Contrat de Professionnalisation au 31/12	55	58	66

#### Diversité des profils à l'embauche

Pour donner leur chance à davantage de candidats et diversifier les profils dans l'entreprise, le recrutement est ouvert à des profils de formations initiales variées, en tenant compte de l'expérience et de la motivation des candidats. La féminisation des embauches reste élevée, les métiers de la banque attirant plus les candidates que les candidats. La part des recrutements CDI à bac +4/5 ans est légèrement plus élevée en 2020 qu'en 2019.

Indicateurs principaux Profils à l'EMBAUCHE	2018	2019	2020
Nbre recrutements CDI à BAC + 2 ans	23	36	30
Nbre recrutements CDI à BAC + 3 ans	26	33	29
Nbre recrutements CDI à BAC + 4/5 ans	23	26	26
Nbre recrutements CDI - < ou = 26 ans	30	43	40
Nbre recrutements CDI - 27 ans à 45 ans	41	45	42
Nbre recrutements CDI - > ou = à 46 ans	1	7	3
Recrutement en CDI : Part des femmes	59.7%	57.9 %	64.7 %
Recrutement en CDI : Part des hommes	40.3%	42.1 %	35.3 %

## Emploi des personnes handicapées

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

Un correspondant HECA, basé au service des Ressources Humaines, a pour mission d'agir pour l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Pour atteindre chaque année un 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 et du recrutement des personnes en situation de handicap (l'association Ohé Prométhée/Cap emploi). Dans le cadre d'une Période de Mise en Situation Professionnelle, un stagiaire a été accueilli pour une période d'une semaine.

La Caisse Régionale prend en compte les **préconisations de la Médecine du Travail** et aménage les postes pour le maintien dans l'emploi de salariés en situation de handicap (6 situations) et dans une démarche de prévention « santé au travail » (30 situations).

Dans le cadre des négociations annuelles obligatoires de 2020, des CESU à hauteur de 200 €, financés par l'employeur, sont désormais attribués aux salariés en situation de handicap qui en font la demande.

A l'occasion de la **Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées**, une information « Handicap : stop aux idées reçues » (5 épisodes sous format de bande dessinée) a été diffusée pour sensibiliser les salariés. Un document « Handicap et emploi : c'est plus simple quand on en parle » a été communiqué à chaque salarié sur son espace sécurisé PeopleDoc.

Les **modalités de calcul du taux d'emploi de travailleurs handicapés** sont modifiées à compter des données 2020, avec pour conséquence la non disponibilité des données. Ce nouveau taux sera définitivement connu en juin 2020 et donc sera publié dans la DPEF 2021.

Indicateurs principaux HANDICAP	2018	2019	2020	Objectifs accord HECA 2021/2023
Taux de travailleurs handicapés	6.4 %	6.72 %	NC *	6 %
Nbre de recrutements en CDI	2	2	0	2
Nbre de recrutements en CDD	14 (dt 4 CDD > 3 mois)	7 CDD > 3 mois	5 CDD > 3 mois 3 CDD > 6 mois	3 CDD > 6 mois
Dont alternants ou contrats Pro	3	0	1	2
Postes de travail aménagés ou en cours	96	77	36	ND

\*le taux d'emploi du taux de travailleurs handicapés 2020 n'est pas connu à parution du rapport.

## Mise en œuvre du temps partiel

La Caisse Régionale accompagne la mise en place du travail à temps partiel, lequel est toujours choisi par le salarié. Au 31/12/2020, 182 collaborateurs travaillent à temps partiel, soit **16.1 % de l'effectif CDI** (soit - 1.3 % sur 2020). Pour l'ensemble des caisses régionales, ce taux est de 12.0 % en 2019. 90.7 % des salariés à temps partiel sont des femmes. Le dispositif de retraite progressive à temps partiel concerne 11 personnes, dont 4 hommes.

L'accord « Egalité professionnelle » de décembre 2018 affirme l'engagement de la Caisse Régionale à exclure la remise en cause du rythme de travail dans le cadre des mobilités professionnelles.

## Egalité professionnelle hommes-femmes

L'accord « égalité professionnelle » définit un ensemble de mesures visant à garantir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, dans le domaine de la formation, des promotions et de la rémunération. Elle vérifie l'efficacité des mesures par le suivi d'un ensemble d'indicateurs. On pourra notamment citer les actions suivantes déjà mises en place :

- La sensibilisation ou formation régulière des managers à accompagner leurs équipiers dans leurs projets professionnels sans distinction de genre.
- Le dispositif d'entretiens RH avant le départ en congé maternité ou paternité pour faire le point sur l'évolution souhaitée au retour.
- Le diagnostic annuel des rémunérations et des attributions des enveloppes salariales.
- Le dispositif de rattrapage salarial au retour des congés maternité ou adoption.

L'accord prévoit que la Caisse Régionale veillera à maintenir un équilibre d'accès aux formations de développement des compétences dont l'objectif est de préparer l'exercice de métiers de spécialistes, d'experts et de managers.

La Caisse Régionale poursuit son objectif 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 statut cadre ou manager.

L'index de l'Égalité Professionnelle entre les Femmes et les Hommes est calculé à 88/100 en mars 2020, soit au-delà de l'objectif fixé par les pouvoirs publics à 75/100. La donnée est publiée en informations réglementaires, sur le site [www.ca-cotesdarmor.fr](http://www.ca-cotesdarmor.fr).

Indicateurs principaux EGALITE Homme/Femme	2018	2019	2020
Part des femmes (% des effectifs CDI au 31/12)	55.1%	55 %	56 %
<b>Part des femmes cadres (% des CDI au 31/12)</b>	<b>33.1%</b>	<b>34.5%</b>	<b>36.3 %</b>
Part des femmes managers (% des CDI au 31/12)	27.3%	31 %	32.4 %
Nbre de femmes au Comité de Direction	0	1	2
Nbre femmes inscrites à la formation ITB	2	3	2
Index de l'égalité professionnelle (note /100)		86	88

### **Écarts de rémunération Hommes et Femmes**

La Caisse Régionale vise à réduire les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes. Le salaire proposé à la prise de poste pour un métier donné est équivalent pour un homme et une femme. Deux fois par an, les écarts de rémunération sont analysés. Les écarts constatés entre les genres se réduisent progressivement. Des effets liés à l'ancienneté dans le poste sont constatés avec des écarts positifs en faveur des femmes pour les employés et en faveur des hommes très majoritaires et avec une ancienneté élevée pour les cadres. L'augmentation observée pour les cadres et techniciens en 2020 peut s'expliquer par le recrutement d'une grande majorité de femmes sur cette année.

Indicateurs principaux ECART de REMUNERATION des FEMMES par rapport aux HOMMES (en %)	2018	2019	2020	Nbre hommes 2020	Nbre femmes 2020
Cadres	-5,10%	-2.5%	- 3.9 %	179	102
Techniciens et analystes	-1,10%	-0.9%	- 1.2 %	303	513
Employés	1,30%	+ 1.9%	+ 2.3 %	9	15
Ensemble des femmes par rapport aux hommes	-10,50%	-9.2%	- 9.8 %	491	630

## **2. Développer les compétences et l'employabilité des salariés**

***Dans un environnement bancaire en perpétuelle évolution, la Caisse Régionale met en place un plan de formation ambitieux pour le développement des compétences des salariés, la qualité du conseil et l'adaptation aux nouveaux outils et offres. Elle adapte les compétences managériales.***

***L'entreprise favorise la mobilité des salariés en interne et reconnaît l'expertise par des dispositifs de reconnaissance salariale.***

### **Former pour le développement des compétences et la qualité du conseil**

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 annuels d'appréciation. Le contenu des formations évolue conformément aux évolutions réglementaires et aux compétences attendues dans l'exercice des métiers.

- ✓ Les formations des nouveaux embauchés, les filières métiers et la préparation à la prise de fonction, la réglementation, la professionnalisation et l'expertise constituent le socle du plan de formation de la Caisse Régionale.
- ✓ Cette année 2020 a en outre été marquée par le déploiement de plusieurs formations déterminantes :
  - La poursuite de la démarche « Manager accompagnant » et de « Conseiller accompagnant »
  - Une formation innovante dédiée à l'assurance
- ✓ Un ensemble de formations en e-learning et en libre-service est mis à disposition des salariés sur la plate-forme E-CAMPUS. 5 grands domaines de formation sont disponibles : bureautique et réseaux sociaux, développement personnel, outils digitaux, filières métiers et outils /poste de travail.

Indicateurs principaux FORMATION	2018	2019	2020
Nbre de jours de formation	5 937	7 809	8 292
<b>Nbre de jours de formation /salarié CDI</b>	<b>5.46</b>	<b>7.17</b>	<b>7.34</b>

### Adapter les compétences managériales

Depuis 2017, la Caisse Régionale a mis en place un **plan de formation** des managers baptisé « **Manager accompagnant** ». Cette démarche innovante s'est déclinée en deux saisons, l'une basée sur **l'accompagnement individuel des collaborateurs** et l'autre sur des **pratiques de coaching collectif**. L'objectif de la première saison consiste à développer l'autonomie et la responsabilisation des collaborateurs. L'objectif du coaching collectif est d'accroître la maturité de l'équipe qui devient plus efficiente tout en permettant à chacun d'exister pleinement au sein de cette équipe. Les managers sont désormais formés au fur et à mesure de la prise de poste.

Depuis la fin 2019, la démarche de formation est étendue aux **conseillers des marchés des professionnels et des agriculteurs**. 72 conseillers ont démarré ou finalisé ce cycle de formation d'une durée de 4 jours. La formation vise à augmenter le degré d'empathie du conseiller envers son client. Le conseiller développe son rôle d'accompagnant en engageant un dialogue véritable avec le client afin de l'aider à trouver ses propres solutions dans certaines situations.

Un **coach est à la disposition des managers** à la prise de poste ou à tout moment, pour les aider dans leur quotidien, à analyser et solutionner des situations liées au management individuel et collectif. Ce coach agit en toute indépendance et confidentialité et ne rend pas compte à la direction des entretiens qu'il conduit.

### Favoriser la mobilité professionnelle

**L'entretien professionnel**, proposé tous les ans, constitue un moment d'échange privilégié entre le salarié et son manager. Il permet au salarié d'exprimer ses souhaits d'évolution professionnelle et ses besoins en formation.

Les **opportunités de mobilité** au sein de la Caisse Régionale sont un facteur d'attractivité pour les salariés qui envisagent un parcours professionnel riche d'expériences variées. C'est ainsi que **97 métiers différents** sont recensés au siège et dans le réseau d'agences. Des mesures d'accompagnement à la mobilité professionnelle sont prévues par un accord d'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.

Indicateurs principaux MOBILITE PROFESSIONNELLE	2018	2019	2020
Nombre de salariés en CDI	1 086	1 089	1 129
Part des salariés CDI avec entretien professionnel	93.4%	89.5%	87.7 %
Nombre de mobilités professionnelles (CDI)	205	172	322
Dont prises de responsabilité	114	104	176
Reconnaissance de l'expertise (RCI /RCP) (en % des CDI au 31/12)	21%	23.1%	21.4 %

### 3. Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective

**La Caisse Régionale veille aux conditions de travail et de santé et sécurité de ses salariés par des dispositions pérennes et des actions ponctuelles. Elle procède régulièrement à une enquête auprès de l'ensemble des salariés pour mesurer leur relation au travail et à l'entreprise, dans le cadre d'un dispositif du Groupe.**

#### Organisation du travail, dispositifs liés au bien-être

En 2020, le temps de travail des salariés 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 38 heures, en horaires fixes du mardi au samedi midi.
- Un forfait annuel de 206 jours pour les managers et certains cadres experts du siège et un forfait de 201 jours pour les managers en agence.
- L'attribution de congés AJC (équivalent des RTT) vient rétablir un horaire annuel basé sur 35 heures hebdomadaires, selon l'accord national sur le temps de travail.

L'accord signé le 11/12/2019 prévoyant la **fermeture du réseau d'agences de proximité le samedi après-midi**, s'est mis en place au 1<sup>er</sup> mars 2020. Il vise à améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle des collaborateurs du réseau, tout en établissant des horaires plus simples et plus lisibles pour la clientèle. Il permet également une meilleure préparation des journées de travail et optimise le temps de conseil auprès des clients. Comme dans beaucoup d'entreprises, la crise sanitaire de la COVID 19 a dopé la pratique du télétravail et dans une moindre mesure celle du **travail déplacé**. La négociation entre les partenaires sociaux et la Direction sur le sujet du télétravail est en standby.

En partenariat avec AGRICA Prévoyance, une formation e-learning « télétravail : les gestes et les postures » a été proposée à l'ensemble des salariés du 23 novembre au 17 décembre. Cette formation facultative et d'une durée de 50 minutes avait pour objectifs de faire découvrir les principes d'ergonomie et l'organisation en télétravail, d'apprendre les bons réflexes pour aménager son poste et de préserver sa santé.

#### Indice d'Engagement et de Recommandation des salariés

En 2020, la Caisse Régionale a renouvelé l'enquête IER auprès de l'ensemble de ses salariés, déjà réalisée en 2016 et 2018. Ce dispositif d'écoute des salariés, proposé tous les 2 ans pour les entités de Groupe Crédit Agricole, mesure le niveau de satisfaction des collaborateurs sur les questions de l'engagement, de la facilité à exercer le métier et de la compréhension de la stratégie de l'entreprise et du Groupe.

Les résultats sont globalement en amélioration sur l'ensemble des items. L'IER enregistre une progression significative de + 5 points depuis 2018. Les résultats confirment l'attachement des salariés à leur entreprise et une bonne adhésion à la stratégie de la Caisse Régionale. Dans un focus dédié à la crise COVID, les salariés notent très favorablement l'organisation mise en place par la CR (85%) et l'engagement de l'entreprise sur le territoire (94%). Le sujet des outils au quotidien et les appréciations en retrait des conseillers agris et pros sont des points d'attention.

Indicateurs principaux Enquête IER	2016	2018	2020
Taux de participation	64.1 %	59 %	76 %
« Salariés fiers de travailler pour leur entreprise »	86 %	85 %	86 %
« comprendre comment mon travail contribue à l'attente des objectifs de l'entreprise »	84 %	88 %	90 %
Indice d'Engagement et de Recommandation	76	72	77

#### Préserver la santé et la sécurité au travail

Un responsable Sécurité se consacre à temps plein à la **gestion de la sécurité des personnes et des biens**. Il gère les procédures et intervient en cas d'événements. Il organise la formation à la sécurité bancaire et à la sécurité incendie dans le réseau d'agences et au siège. Il rend compte devant la CSSCT sur les sujets d'accidents du travail ou d'incivilités. Il présente également le rapport annuel à la CSSCT, le programme de prévention des risques de l'année, la synthèse de la mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques dans l'entreprise.

Pour gérer les **risques liés à l'incivilité** de certains clients à l'encontre de ses salariés, la Caisse Régionale a déployé un dispositif de déclaration des comportements inadaptés et des agressions verbales et physiques. Le **dispositif de déclaration des incivilités** permet la déclaration par le salarié victime et une nouvelle graduation de la réponse à l'agression.

La prise en charge des incivilités couvre plusieurs volets :

- L'**accompagnement psychologique** du salarié victime de l'acte par un professionnel externe et indépendant, consultations réglées par l'employeur.
- L'**accompagnement juridique** qui va du dépôt de plainte de la victime jusqu'au suivi judiciaire.
- Le **traitement de la relation client** avec l'agresseur qui peut aller jusqu'à la rupture totale de la relation commerciale du fait de la banque.

#### **Absences pour maladie et accidents du travail**

Le taux d'absentéisme, prend en compte les **absences pour maladie** (courte et longue durée), ainsi que les arrêts consécutifs aux **accidents du travail**. Le nombre d'absents pour longue maladie est stable en 2020 (16 en 2020, 23 en 2019, 24 en 2018). Le nombre d'absents pour congé maternité/paternité reste, quant à lui, stable (80 en 2020, 82 en 2019, 81 en 2018). La hausse du nombre de jours d'absence en 2020 s'explique par la crise sanitaire que nous avons traversée en 2020. Sur les 7 accidents du travail enregistrés sur l'année 2020, la Caisse Régionale dénombre 2 accidents de la route et 1 tentative de holdup up et 4 accidents pour causes diverses (chutes ou blessures).

<b>Indicateurs principaux SECURITE au TRAVAIL</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Nbre déclarations d'incivilités	31	37	32
Nbre d'accidents du travail	15	9	7
Nbre de jours d'arrêt sur accident du travail (1)	705	569	399
Nbre de jours d'absence (maladies et acc travail) (2)	14 402	11 178	13 128
<b>Taux d'absentéisme (%) (2)</b>	<b>4.7</b>	<b>3.6</b>	<b>4.19 %</b>
Nbre de salariés ayant eu des absences pour maladie professionnelle	2	0	1

(1) Données selon la qualification connue à date de parution du rapport.

(2) Y compris les absences liées à mi-temps thérapeutiques.

#### **Maintenir un dialogue social de qualité**

L'entreprise organise le dialogue social et met des moyens à disposition pour son fonctionnement : un chargé de relations sociales assure le pilotage des activités et des relations avec les organisations syndicales. Des moyens matériels sont mis à disposition des organisations syndicales (bureaux, salle de réunion, matériel informatique, heures de délégation).

En 2020, l'accès à l'information liée au dialogue social à destination des salariés est amélioré avec la création d'un espace dédié sur la Tablette RH, outil facile d'accès et très utilisé par des salariés.

En 2020, en plus des Négociations Annuelles Obligatoires, les partenaires sociaux et la Direction ont négocié pour mettre à jour ou prolonger des accords existants ou pour créer de nouveaux accords.

- ✓ **Nouveaux accords signés** : Accord sur les rémunérations, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée 2020 (NAO)
- ✓ **Renouvellement ou prolongation d'accords existants signés** : Accord sur l'emploi des travailleurs handicapés ; Accord d'intéressement au titre de l'année 2020.
- ✓ **Négociations en cours au 31/12/2020** : Qualité de Vie au Travail et travail déplacé ; Temps partiel, 1% logement, Compte Epargne Temps

<b>Indicateurs principaux DIALOGUE SOCIAL</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Nbre de nouveaux accords négociés	1	4	2
Nbre de renouvellement/ajustement d'accords	3	3	1
Nbre de réunions d'instances (1)	26	25	30
Nbre de réunions de négociations et commissions	34	21	23

(1) 2018 réunions de CE, DP, CHSCT, CSE – 2019 réunions du CSE et de ses commissions

### 3.4. Les enjeux environnementaux associés à notre activité

#### 1. Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique

*Dans un contexte où la prise de conscience à l'égard des enjeux climatiques s'accroît, la Caisse Régionale choisit de prendre part à la lutte contre le changement climatique dans ses activités de financements et de collecte. Elle s'est engagée dans le financement des énergies renouvelables et de la rénovation énergétique.*

*Le marché de l'Agriculture, aux côtés des organisations professionnelles locales, se préoccupe des enjeux de transformations du modèle agricole pour mieux les accompagner.*

*Les produits d'épargne à vocation solidaire et environnementale sont proposés à notre clientèle de plus en plus sensible à ces enjeux. La Caisse Régionale s'appuie sur l'expertise d'AMUNDI, laquelle prend des engagements : D'ici 2021, l'analyse ESG sera intégrée à l'ensemble des fonds et initiatives d'AMUNDI favorisant les investissements dans des projets ayant un impact environnemental ou social positif.*

#### Favoriser le développement des énergies renouvelables

Dès 2012, les 4 Caisses Régionales Bretonnes (CRB) ont mis en place un pôle commun dédié au **financement des unités de production d'énergie renouvelable (ENR)** sur toute la région. En 2020, les Caisses Régionales Bretonnes ont récolté les fruits de leur engagement auprès des investisseurs producteurs d'énergies renouvelables notamment sur le marché de l'agriculture, et poursuivi leurs efforts d'organisation pour mieux accompagner la réflexion et les investissements liés à l'efficacité énergétique. Malgré le contexte de crise sanitaire, près de 250 RDV, en face à face ou en audio, auprès des clients, prospects et acteurs de la filière ont été organisés pour accompagner les porteurs de projets bretons. Fort de 2 experts en début 2020 et face aux enjeux de la Transition Énergétique, en particulier sur le marché des Entreprises et des Collectivités Publiques, le Pôle Économie de l'Environnement a été renforcé de 3 experts au cours de l'année.

En 2020, si les projets de **méthanisation** et de **co génération** souffrent encore de conditions de revente de l'électricité plus restrictives, la **filière photovoltaïque** a connu de nombreuses expertises pour des financements qui pourront se concrétiser en 2021. Un financement syndiqué a permis d'accéder à un important parc éolien off-shore.

La Caisse Régionale a fait le choix d'investir pour produire de l'énergie solaire dès 2009 et a très fortement augmenté sa contribution en 2017 en installant **5 600 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques** pour couvrir un parking au siège. En 2020, la production d'énergie solaire produite est réduite en raison de plusieurs coupures ou pannes d'onduleurs. L'équipement a permis de produire 47% de la consommation d'électricité du siège (environ 580 personnes).

En 2020, un projet d'agrandissement des surfaces en panneaux photovoltaïques est étudié.

<b>Indicateurs principaux ENERGIES RENOUVELABLES</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Nbre de projets costarmoricains financés	11	15	6
Type d'unités financées	Cogénération 4 Méthanisation 6 Photovoltaïque 1	Méthanisation 5 Photovoltaïque 10	Méthanisation 2 Photovoltaïque 2 Eolien 2
<b>Puissance financée (en millions de kWh)</b>	<b>42,5</b>	<b>15,3</b>	<b>21,4</b>
Montant des financements réalisés (en K€)	13 659	8 330	11 147
Production énergie solaire (tour et ombrières) kWh	1 066 155	1 037 182	954 139

#### Encourager la rénovation énergétique de l'habitat

La Caisse Régionale, premier financeur de l'Habitat sur son territoire, distribue les offres nationales ou régionales dédiées au financement de la rénovation énergétique de l'habitat costarmoricain.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019, le prêt ORIZON, offre bretonne dédiée au financement des travaux de rénovation énergétique de l'habitat, a été remplacé par l'Offre Verte nationale du Crédit Agricole. Cette offre complète le dispositif règlementé de l'EcoPTZ. La simplification du dispositif de l'EcoPTZ en 2020 a facilité l'accès des particuliers à cette offre réglementaire à taux zéro. En 2020, nous constatons un mouvement de croissance des financements dédiés à la rénovation énergétique.

Il est à noter que les financements de rénovation partielle ou totale de l'habitat (à l'achat ou ultérieurement) ne permettent pas toujours d'isoler la part des travaux destinée à la rénovation énergétique dans le montant total financé et ne sont donc pas totalement tracés dans nos livres.

<b>Indicateurs principaux RENOVATIONS ENERGETIQUES</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Réalisations EcoPTZ (en k€)	3 761	3 629	5 141
Nbre EcoPTZ	316	298	458
Réalisations ORIZON Habitat (en K€)	1 278	606	fin
Nbre prêts ORIZON habitat	191	68	fin
Réalisations Offre Verte Habitat (en K€)	NC	559	985 368
Nbre de prêts Offre Verte Habitat	NC	74	128

### **Renforcer la prise en compte des critères ESG dans nos offres bancaires**

L'encours d'épargne Investissements Responsables détenu par les clients de la Caisse Régionale progresse de 26 % en 2020 et représente désormais le **quart des encours détenus**. La gamme IR a pris de l'ampleur et surtout, elle a été intégrée en juin 2020 les allocations préconisées notamment dans la démarche « Trajectoires Patrimoine », ce qui améliore sa visibilité auprès de nos clients.

Des **formations organisées par AMUNDI** sous le format web conférences ont été proposées aux conseillers sur le thème « Comprendre l'ISR et maîtriser la nouvelle gamme ». Cette nouvelle gamme ISR a été mise en marché en juin. De même, une web conférence « Tout savoir sur l'IR » a été proposé à nos clients par AMUNDI le 25 juin.

L'**épargne salariale ISR** détenue par les clients professionnels (Agriculteurs, Artisans et Entreprises) progresse de 30 % entre 2019 et 2020, et représente une part croissante des encours totaux de l'épargne salariale.

Organisée par Crédit Agricole Assurances en partenariat avec Reforest'action, la Caisse Régionale s'est associée à l'opération « **un contrat = un arbre** » pour toute souscription d'un contrat de prévoyance ou d'assurance-vie sur une gamme de produits en 2019 et en 2020.

<b>Indicateurs principaux Investissements Responsables (en millions d'€)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Encours IR clients (*)</b>	<b>141.94</b>	<b>179.55</b>	<b>227.03</b>
Part de l'IR /encours totaux collecte Amundi	17.7 %	20.5 %	25 %
Epargne Salariale ISR – clients AGRI – PRO et ENT	7.73	11.0	14.3
Part de l'ISR / encours Epargne Salariale Clients	9.8 %	14.4 %	18.0 %

(\*) Supports Comptes titres ordinaires, PEA, Unités de comptes (contrats assurances vie).

### **Finance responsable**

La Caisse des Côtes d'Armor, motivée par la recherche d'impacts sociétaux et environnementaux grâce à la **stratégie de placement de ses fonds propres**, a pris des décisions pour infléchir sa politique d'investissement.

La **politique financière 2020**, validée en conseil d'administration en décembre 2019, prévoit que les choix d'investissements réalisés dans le cadre de la stratégie de diversification intégreront la dimension de l'Investissement Socialement Responsable. Concrètement, l'utilisation des « indices "sustainable ou durables" » sera intégrée pour améliorer la prise en compte de la dimension ESG des entreprises composant les fonds.

Par ailleurs, une démarche de notation de la partie obligataire de nos fonds propres sur la base de critères ESG reconnus a été mise en œuvre et a permis une appréciation pertinente de la performance extra-financière des 520 millions d'€ de valeurs obligataires au 31/12/2019.

Ces actions sont le socle d'une démarche de finance responsable, qui veut combiner la recherche de performances financières et extra-financières pour les fonds propres de la Caisse Régionale.

En 2020, dans le cadre d'opérations en capital investissements ou de prise de participation, la Caisse Régionale a souscrit au fonds « Impact Partners 4 ». Ce fonds a retenu notre attention pour sa capacité à identifier et accompagner des entreprises développant des impacts sociaux remarquables et de manière pérenne (insertion, économie circulaire, développement local, ...) en particulier sur les territoires fragiles.

## Accompagner les transformations du secteur agricole et soutenir le développement d'une agriculture responsable

*En 2020, la Caisse Régionale a poursuivi et amplifié des actions déjà initiées pour faire face à deux grands défis majeurs que sont les transitions du modèle agricole et la transmission des exploitations agricoles. Elle poursuit aussi un chantier très innovant initié en 2019, celui de la RSE en exploitation agricole.*

Acteur majeur du financement de l'agriculture en Côtes d'Armor, le Crédit Agricole accompagne toutes les formes d'agricultures. La décision de financer ne repose pas sur la nature du projet, mais bien sur la compétence et la motivation de l'agriculteur, ainsi que sur la pérennité économique de son projet. C'est ainsi que 29% des installations aidées financées en 2020 par le Crédit Agricole des Côtes d'Armor sont des projets en circuits courts ou en agriculture biologique.

### Transformation du modèle agricole

- ✓ Pour accompagner les conversions à l'agriculture biologique ou la création d'exploitations bios, la « **Démarche bio** » mise en marché en septembre 2019, permet de répondre aux besoins spécifiques : Financement du besoin en fonds de roulement, des investissements et de la trésorerie, mise en place des outils de communication liés à la vente directe.
- ✓ Protéger les **élevages porcins** face à la menace de la **Fièvre Porcine Africaine** et améliorer le **Bien-Etre Animal** dans les bâtiments d'élevage : la Caisse Régionale a lancé fin 2019 une offre de financement à 0% pour financer les projets de protection sanitaire des élevages et d'amélioration du bien-être des porcs (abreuvement en continu, éclairage). En 2020, 219 clients ont bénéficié de cette offre. Compte tenu du retard pris dans les exploitations pour cette mise aux normes, la Caisse Régionale a décidé de reconduire son dispositif d'accompagnement jusqu'au 30 06 2021.
- ✓ La Caisse Régionale poursuit ses **travaux prospectifs et innovants sur la démarche de RSE en exploitation agricole**. Portée par une équipe projet au niveau de la CR, et pilotée au marché de l'Agriculture, la mission a pour ambition d'élaborer une méthode permettant d'accompagner nos clients dans leurs transitions. Les étapes préalables sont identifiées : formation des conseillers, création d'outils, d'offres spécifiques, de partenariats avec l'écosystème breton, intégration dans les processus existants. La connexion avec les autres entités du groupe (Caisses Régionales et Casa) est en cours. 2 marchés sont aujourd'hui concernés : l'Agriculture et les Entreprises.
- ✓ Un projet de **Compensation partielle de nos émissions de gaz à effet de serre** a été validé en fin d'année : les travaux pour orienter notre stratégie et choisir le partenaire pour collaborer à cet objectif ont été menés en collaboration entre les chargés RSE et le Pôle Breton de Gestion Financière. Financier majeur de l'agriculture, le projet de collaborer avec France Carbon Agri Association s'est imposé. Au cours des 5 prochaines années, la Caisse Régionale financera les efforts de transition agricole vers des pratiques émettant moins de carbone ou captant du carbone pour une dizaine d'éleveurs des Côtes d'Armor, à hauteur de 5 000 tonnes teq CO2.

### Transmission des exploitations agricoles

L'agriculture est confrontée à une forte vague de départs à la retraite des exploitants pour un nombre d'installations restreint. Le Crédit Agricole souhaite faciliter l'installation des candidats au métier d'agriculteur.

- ✓ La **Coopérative d'Installation en Agriculture Paysanne 22** vise à accompagner en particulier des candidats à l'installation non issus du milieu agricole ou hors cadre familial. Le but est de sécuriser l'installation par l'accompagnement, la formation et le portage temporaire de l'activité naissante. Partenaire de la création de la CIAP 22, le marché de l'agriculture intervient dans les formations des porteurs de projets sur les sujets du financement agricole. A ce titre, 12 apprenants ont été accompagnés dans la réflexion sur leur projet en 2020.
- ✓ Engagée avec l'association **Initiative Bretagne**, la Caisse Régionale contribue pour 3 années au fond BRIT. Ce fond permet d'octroyer des prêts d'honneur à l'installation en agriculture (viande bovine, volailles, veaux de boucherie et porcs) d'un montant de 20 000 à 50 000€, constitutif de l'apport personnel du candidat sur son projet. Le dispositif vise donc au maintien ou à la création d'emplois agricoles en Bretagne. Le marché de l'agriculture siège régulièrement dans les commissions d'attribution des prêts d'honneur et fait ainsi bénéficier de son expertise.
- ✓ Depuis 2018, Crédit Agricole en Bretagne a signé une convention avec la SAFER (**Société d'Aménagement Foncier et d'Etablissement Rural**) pour créer un outil de portage financier, en y

affectant un budget de 10 millions d’euros sur 3 ans. Le dispositif permettra à la SAFER BRETAGNE de mettre à disposition d’un agriculteur en phase d’installation ou récemment installé du terrain agricole contre versement d’un loyer. Ce foncier pourra être racheté par l’exploitant au bout de 5 ou 10 ans, avec déduction des loyers versés. La Caisse Régionale des Côtes d’Armor a pris part à ce dispositif qui facilite l’accès au foncier pour l’installation en agriculture. Depuis sa mise en place 15 exploitations ont pu bénéficier de ce dispositif innovant en Bretagne.

Indicateurs principaux TRANSITION AGRICOLE	2018	2019	2020
Nombre d’installations aidées financées par le CA22(*)	93	95	92
Projets BIO ou circuits courts agréés par CA22	29%	36%	29 %

(\*) Dispositif des installations aidées par l’Etat

### Evaluer les émissions de Gaz à Effet de Serre liés à notre activité de financeur

La loi sur la « Transition énergétique et la croissance verte » (article 173) demande aux établissements financiers d’estimer les postes significatifs d’émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) générés du fait de l’activité de la société, notamment par l’usage des biens et des services qu’elle produit.

La méthodologie P9XXA (\*), retenue par le Groupe CA pour **estimer les GES liés aux activités de financement**, ne prend pas en compte les émissions liées à la consommation ou à l’usage des biens financés. Les émissions sont totalement affectées au financement de la production jusqu’à sa consommation finale. Ainsi, par exemple, toutes les émissions liées à l’alimentation sont allouées au secteur de l’agriculture et de l’industrie agro-alimentaire et non pas aux consommateurs finaux des biens alimentaires. Par ailleurs, les services et administrations sont considérés comme non émissifs de GES.

Indicateurs principaux EMISIONS CO <sup>2</sup> liés aux financements (*) D’après les encours de crédits au 31/12/N-1 En Tonnes Equivalent CO <sup>2</sup>	2018	2019	2020
	483 493	495 055	524 958

(\*) Méthode consultable sous <http://www.bilans-ges.ademe.fr/docutheque/docs/guide-3-tomes.pdf>

### Evaluation des risques climatiques physiques

Conscient de la nécessité d’intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et mieux appréhender notre impact sur la société, le groupe Crédit Agricole conduit des travaux depuis 2019 sur **l’identification et la mesure des risques climatiques physiques**. Ces derniers, largement liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant nos contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également nos activités d’assurance dommage.

Le groupe Crédit Agricole a élaboré une **démarche d’analyse du risque physique**, avec le concours de la société Carbone 4, reposant sur (i) les projections climatiques pour l’ensemble de ses régions en France, (ii) l’exposition de ces régions aux aléas climatiques (vagues de chaleur, pluies intenses, précipitations moyennes, tempêtes, montée du niveau de la mer, sécheresses, hausse de la température moyenne) et (iii) la vulnérabilité spécifique au(x) secteur(s) d’activité couvert (immobilier, agriculture et l’entreprise) ou au type d’actif. Ceci est complété d’éventuels facteurs contextuels aggravants propres à chaque région ou activité. A ce jour, 4 caisses régionales ont réalisé une étude de risques physiques sur leur portefeuille de crédit immobilier et de crédit aux exploitations agricoles en 2019 et 2020. La Caisse Régionale n’a pas participé à ces travaux de mise au point de la méthode en 2020.

## 2. Réduire l’empreinte environnementale liée à l’activité de l’entreprise

**La Caisse Régionale a pris l’engagement de piloter l’efficacité énergétique et environnementale au siège et dans le réseau. Son activité repose en effet sur un parc immobilier composé de nombreux bâtiments et emporte des déplacements en nombre des salariés et des consommations de papier dont la Caisse Régionale cherche à limiter les impacts. La crise sanitaire et les nouveaux modes de travail induits ont impactés les consommations des ressources de manière disparate.**

**En 2020, la Caisse Régionale a formalisé des décisions autour d'un projet de compensation très partielle de ses émissions de Gaz à Effet de Serre.**

### **Le Bilan Carbone de l'entreprise (données 2018)**

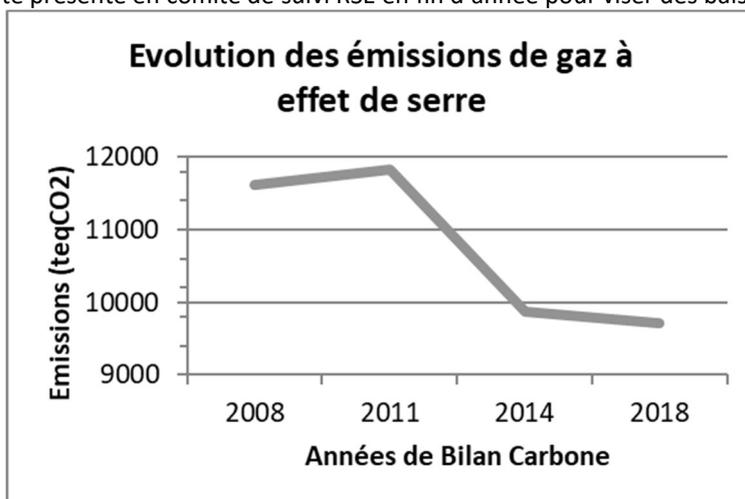
Le Bilan Carbone des émissions de l'entreprise a été actualisé en 2019 (sur données 2018) sur le périmètre d'exploitation (\*). Les émissions sont calculées à **9 706 Teq CO<sub>2</sub>, soit 8.0 Teq CO<sub>2</sub> par salarié.**

En termes d'évolution, la baisse des émissions est de 1.69% depuis le bilan 2014, et de 18% depuis le bilan sur données 2011.

Les **déplacements professionnels** sont responsables de 35% des émissions totales avec un volume d'émissions de 3350 Teq CO<sub>2</sub>, en hausse de 10% depuis 2014. Les **trajets domicile-travail** constituent 86% des émissions liés aux déplacements.

Les deux autres facteurs majeurs d'émissions sont les **immobilisations** pour 25% et les **matériaux et services entrants** (dont la prestation informatique) pour 23% du total des émissions.

Un plan d'actions a été présenté en comité de suivi RSE en fin d'année pour viser des baisses d'émissions.



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

### **La démarche de compensation carbone**

Un **projet de Compensation partielle de nos émissions de Gaz à effet de serre** a été validé en fin d'année : les travaux pour orienter notre stratégie et choisir le partenaire pour collaborer à cet objectif ont été menés en collaboration entre les chargés RSE et le Pôle Breton de Gestion Financière. Financier majeur de l'agriculture, le projet de collaborer avec France Carbon Agri Association s'est imposé. Au cours des 5 prochaines années, la Caisse Régionale financera les efforts de transition agricole vers des pratiques émettant moins de carbone ou captant du carbone pour une dizaine d'éleveurs des Côtes d'Armor, à hauteur de 5 000 tonnes eq CO<sub>2</sub>. Ce projet emporte un budget de plus de 200 000 € TTC sur 5 ans.

Nous allons poursuivre en parallèle nos efforts de réduction des émissions de l'entreprise.

### **La consommation d'énergie**

En 2020, le contexte sanitaire de la Covid a occasionné des reports dans le **programme de rénovation** concernant 72 agences au total (entre 2020 et 2023), ce qui n'a pas permis de livraison d'agences rénovées au cours de l'année. 4 livraisons d'agence rénovées sont cependant prévues au cours du premier trimestre 2021.

Au siège, un important programme de rénovation complète a porté sur le **bâtiment du Centre de Relation Client**. Les aménagements réalisés ont permis de renforcer les **performances thermiques et acoustiques** pour un meilleur confort pour des utilisateurs. Ce bâtiment abrite plus de 90 salariés. Les modifications des installations techniques devraient permettre une réduction de la consommation d'énergie estimée à 57.600 kWh par an.

La hausse de la consommation de gaz est en partie liée à la modification des paramètres de nos installations de ventilation du siège en raison de la pandémie COVID-19, ne pouvant recycler l'air intérieur pour réduire le risque de contamination. (Rejet 100% en extérieur et 100% d'air neuf réutilisé).

Globalement, les consommations d'énergie baissent de 3% entre 2019 et 2020. Les émissions de GES sont majorées par le facteur d'émission à la hausse du mix électrique français en 2020.

Indicateurs principaux CONSOMMATION d'ENERGIE (en KWh)	2018 (kWh)	2019 (kWh)	2020 (kWh)
Electricité	5 290 778	5 168 905	4 773 443
Gaz	1 538 964	1 642 318	1 824 109
GPL	285 025	220 151	253 920
Fioul	542 022	487 571	404 780
Bois (chaufferie collective)	26 917	39 329	38 554
<b>Total consommation</b>	<b>7 683 706</b>	<b>7 558 274</b>	<b>7 294 806</b>
<b>Emissions GES liées à l'énergie en Teq CO2</b>	<b>1 059</b>	<b>873</b>	<b>886</b>

### La consommation de papier

Le papier utilisé pour les usages internes et pour les éditions réalisées par COFILMO, filiale d'édition du Groupe Crédit Agricole, est certifié PEFC.

La Caisse Régionale engage une **action volontariste de réduction de la consommation de papier** à travers plusieurs actions et encourage les salariés à la vigilance.

- Le développement des usages numériques ou dématérialisés : Signature électronique des contrats et opérations bancaires en agence et sur internet, dépose des contrats sur l'espace internet du client, abonnement aux e-documents, transmission et stockage des justificatifs clients sous format numérique, ...
- L'augmentation croissante des paiements par carte bancaire réduit les impressions de chèquiers.
- L'équipement en imprimantes centralisées et partagées au siège et en agence.
- Les bulletins de salaires électroniques et la signature électronique des documents RH (contrat de travail, avenants, ...)

Entre 2014 et 2020, la consommation de papier est passée de 166 tonnes à 99 tonnes en, soit une **baisse de 67 tonnes ou de 40 %**. En 2020, le mouvement de réduction est amplifié par le télétravail.

Indicateurs principaux CONSOMMATION DE PAPIER (en Tonnes)	2018	2019	2020
Relevés compte, chèquiers, remises, courriers clients, enveloppes	62.662	57,846	52,268
Usage Interne papier A 4 – agences et siège	63,420	56,679	46 ,712
<b>TOTAL consommation de papier (en tonnes)</b>	<b>126,082</b>	<b>114,555</b>	<b>98,980</b>
Equivalent ramettes 500 pages A4 75 gr/agent au 31/12	44	40	33

Notre Clientèle adopte l'e-relevé pour des facilités de consultation et d'archivage mais aussi souvent par motivation pour la réduction de la consommation de papier.

Indicateurs principaux SERVICES DEMATERIALISES	2018	2019	2020
Nombre de clients abonnés aux e-documents (b)	156 953	156 894	160 155
Indicateurs principaux SERVICES DEMATERIALISES	2018	2019	2020

(a) un client est considéré actif s'il s'est connecté au moins une fois au cours des 3 derniers mois

(b) clients majeurs et établissements, ayant reçu au moins un e-relevé au cours du mois précédent.

### Les déplacements professionnels

La Caisse Régionale des Côtes d'Armor a adopté depuis 2015 son **Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE)** lequel se décline par un plan d'actions. « Favoriser l'usage des transports alternatifs à la voiture à moteur thermique » (transports collectifs, vélos, voitures électriques) et « limiter ou optimiser les déplacements liés aux activités professionnelles » (livreur à vélo, outil audio et visio conférence, covoiturage) sont les 2 orientations de ce plan d'action. L'**indemnité kilométrique est majorée** en situation de covoiturage sur les déplacements professionnels.

En 2020, les actions liées à l'incitation à la mobilité douce ont été fortement réduites en raison du contexte sanitaire.

- ✓ Le 2° **challenge covoiturage** prévu en septembre a été annulé.
- ✓ La participation au 5° **challenge inter-entreprises « A vélo au Boulot »**, organisé par l'association « Vélo utile », en juin : 41 participants – 1 846 kms parcourus, soit la distance de Ploufragan à Varsovie.

Dès 2013, la Caisse Régionale a fait le choix de s'équiper de véhicules électriques pour sa flotte de véhicules de service. Après renouvellement en 2017, **22 véhicules ZOE-Renault** sont désormais affectés aux déplacements des assureurs professionnels et des salariés du site principal. Pour encourager la mobilité électrique sur le territoire, **13 bornes de recharge** sont disponibles et accessibles gratuitement à la population, à proximité des agences.

Le **choix des véhicules thermiques** s'oriente principalement sur des modèles peu émissifs (<100 gr CO2/km).

L'année 2020 se caractérise par la **baisse de 41% des kms parcourus pour les déplacements professionnels**, soit près de 1 million de kilomètres. Cette forte réduction tient évidemment à la réduction des réunions, RDV au domicile des clients ou réunions des administrateurs et à la mise en place des moyens de réunions à distance.

<b>Indicateurs principaux</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS (en kms)</b>			
Véhicules des salariés	1 115 837	1 205 302	780 233
Véhicules administrateurs	117 821	85 057	61 956
Véhicules de service moteurs thermiques	359 247	295 059	234 741
Véhicules de service électriques	281 146	312 390	219 672
Déplacements en train	404 501	473 509	106 119
<b>TOTAL déplacements professionnels</b>	<b>2 314 552</b>	<b>2 371 317</b>	<b>1 402 721</b>
<b>Emissions GES liées aux déplacements professionnels en Teq CO<sub>2</sub></b>	<b>414.3</b>	<b>406.4</b>	<b>230.9</b>

### Les déplacements des clients

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor suit les **évolutions de comportement de ses clients**. La part des clients actifs venant régulièrement à l'agence de proximité décline régulièrement. En contrepartie, la part des clients gérant la relation bancaire en utilisant l'accès aux comptes sur le site ca-cotesdarmor.fr et via l'application Ma Banque sur smartphone continue à progresser. Nos clients peuvent communiquer à distance avec leurs conseillers (mail, SMS, téléphone). En conséquence, mais sans toutefois pouvoir le quantifier, les déplacements de nos clients vers les agences se réduisent avec un impact en terme d'émissions de CO2 en baisse.

### Recyclage des déchets et des cartes bancaires

Dans une démarche volontariste de contribution à l'économie circulaire, la Caisse Régionale met en place des process visant à **collecter les déchets pour leur recyclage** : La collecte des papiers, cartons et des consommables (cartouches, toners et tambours) est organisée sur l'ensemble des agences et les services du siège. Le tri sélectif des bouteilles plastiques, verres et canettes est organisée au siège et dans les agences. Les consignes de tri et les contenants (poubelle jaune, poubelle noire, bac à verre) ont été mis à disposition des agences.

En juin 2020, la Caisse régionale a officiellement lancé sa **démarche « Zéro Plastique »**, en offrant une **gourde Qwetch à tous les salariés CDI et apprentis**. Une exposition Bassima a été organisée pour l'occasion dans l'Atrium. Les créations réalisées à partir de matériaux de récupération ont fait le bonheur de nos yeux et de notre imagination. Les conditions sanitaires du COVID ont cependant dopé temporairement les usages du plastique. Les efforts reprendront après la période épidémique.

Le **matériel informatique hors d'usage** (Déchet Electrique et Electronique) est stocké à des fins de destruction ou de recyclage dont les procédés garantissent le respect des réglementations environnementales, notamment l'application de la directive européenne sur les DEEE. Les Distributeurs Automatiques de Billets sont aussi collectés et démantelés en France par une société habilitée.

A l'occasion du renouvellement de leur **carte bancaire**, les clients sont invités à déposer en agence leur précédente carte pour permettre le recyclage des métaux des puces électroniques. Ils sont très nombreux à souscrire à cette proposition.

Indicateurs principaux RECYCLAGE	2017	2018	2019
Papier (en tonnes)	65 ,96	57,72	60.80
Cartons (en tonnes)	7,30	4.92	6.52
Déchets électriques et électroniques DEEE (en tonnes)	0	9.40	5.14
Cartes bancaires collectées (en nombre)	49 808	39 144	46 433
Cartes bancaires collectées (en kg)	259.0	203.5	241.4

### Contribution à la biodiversité

En partenariat avec un apiculteur local, la Caisse régionale a installé **5 ruches** sur un espace enherbé ou ensemencé en fleurs selon les saisons. Elle apporte ainsi une modeste mais réelle contribution à la protection des abeilles. Le miel récolté est vendu aux salariés. Le produit de la vente (922€) a été reversé à une association locale.

Au cours des 5 prochaines années, avec **France Carbon Agri Association**, la Caisse Régionale financera les efforts de transition agricole vers des pratiques émettant moins de carbone ou captant du carbone pour une dizaine d'éleveurs des Côtes d'Armor. Au-delà de l'enjeu sur les émissions de GES et de la séquestration du carbone, la mise en place de certaines pratiques pourront avoir **des bénéfiques ou des impacts négatifs sur la biodiversité**. Un indicateur de la contribution à la biodiversité à l'échelle de chaque exploitation sera calculé.

## 4. NOTE MÉTHODOLOGIQUE

### 4.1. Nos obligations légales en matière de reporting

Ayant un produit net bancaire supérieur à 100M€ et plus de 500 salariés permanents employés au cours de l'exercice, la Caisse Régionale structure son reporting RSE selon les réglementations en vigueur :

- Depuis 2014, elle s'est soumise à la loi dite « Grenelle 2 » du 12 juillet 2010, avec sa transcription à l'article 225 du code du commerce.
- A compter du reporting des données 2018, le rapport RSE a été remplacé par la **Déclaration de Performance Extra Financière**. La Directive Européenne sur le reporting extra-financier est transposée en droit français par l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017. Le décret n°2017-1265 du 9 Aout en précise les modalités d'application. Les dispositions législatives sont consignées dans les articles L.225-102-1 et R.225-104 à R225 -105-2 du Code du Commerce.

**Le reporting RSE fait l'objet des vérifications par un Organisme Tiers Indépendant.** Cet OTI est désigné par la Directrice Générale. Il est indépendant de l'entité contrôlée et est agréé par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC).

Pour délivrer son avis motivé sur la sincérité des informations, l'Organisme Tiers Indépendant s'assure de la mise en place par la société de processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations.

A partir de la publication de la première Déclaration de Performance Extra Financière sur les données 2018, l'attestation de présence est remplacée par l'avis de conformité sur la Déclaration aux dispositions prévues au I et II de l'article R.225-105 du Code du commerce. Ce dernier avis doit cependant toujours être accompagné d'un avis motivé sur la sincérité des informations.

Par ailleurs, le collège des Commissaires aux comptes (CAC) doit attester que la DPEF prévue par l'article L.225-102-1 figure bien dans le rapport de gestion (Article L.823-10 du Code du commerce). Le rapport de gestion doit être présenté à l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale, qui se tient dans le délai maximum de 6 mois après la clôture de l'exercice comptable.

- Conformément à l'article R225-105-1, la DPEF est rendue publique sur le site internet dans un délai de huit mois à compter de la date de clôture et doit rester disponible pendant une durée de 5 années.

## 4.2. Périmètre de collecte des données

La collecte des informations repose sur l'ensemble des activités du Crédit Agricole des Côtes d'Armor et prend en compte le périmètre des comptes consolidés, à savoir :

- La Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor
- 44 Caisses Locales
- FCT Crédit Agricole habitat 2017, FCT Crédit Agricole habitat 2018, FCT Crédit Agricole habitat 2019, FCT Crédit Agricole habitat 2020.

Le périmètre de collecte est validé avec le responsable de service Finance Contrôle de Gestion, en amont de la mission, afin de s'assurer de sa pertinence et de sa mise à jour éventuelle.

Les données relatives aux émissions de GES<sup>1</sup> prennent uniquement en compte les biens immobiliers de la Caisse Régionale : les bâtiments du siège, le Point Passerelle et les 88 points de vente.

Les informations de gouvernance coopérative et d'engagements sociétaux intègrent les activités et le fonctionnement des caisses locales.

L'ensemble des effectifs salariés et des installations immobilières sont rattachés à l'entité Caisse Régionale. Les salariés sont fonctionnellement affectés au siège, rue du Plan à Ploufragan ou à une agence. Toutes les données sont centralisées au niveau de l'entité Caisse Régionale.

Les Caisses locales et les FCT n'ont pas de salariés, ni d'immobilier.

## 4.3. Processus de collecte des données

La collecte de l'information porte sur les données de l'exercice 2020, soit la période du **1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020**. Les données sont généralement collectées une seule fois dans l'année auprès d'un réseau de contributeurs identifiés.

L'indicateur **Bilan Carbone** est calculé sur des données 2018.

L'**index égalité professionnel** est calculé en mars 2020 sur les données 2019 pour des raisons de calendrier et de collecte des données.

La chargée de Responsabilité Sociétale de la Caisse Régionale assure la **coordination du processus de collecte** des informations. Elle est la correspondante de la Direction Financière dans la production du reporting social, sociétal et environnemental dans le rapport de gestion et du service communication pour la communication institutionnelle en matière de développement durable.

Elle est l'**interlocutrice désignée** de la Caisse Régionale auprès de l'Organisme Tiers Indépendant pour les travaux de vérification.

## 4.4. Thèmes non traités

La **lutte contre le gaspillage alimentaire** ne fait pas partie des principaux risques ou enjeux de l'entreprise et n'est donc pas traitée dans ce rapport. La Caisse Régionale met le bâtiment dédié à la restauration des salariés en gestion par la société ELIOR.

Lutte contre la précarité alimentaire : partenariat Banque Alimentaire, restau du cœur 25Ke)

Alimentation responsable, équitable et durable : part des financements bio et circuits courts et financement de l'agriculture en général.

---

<sup>1</sup> Gaz à Effet de Serre

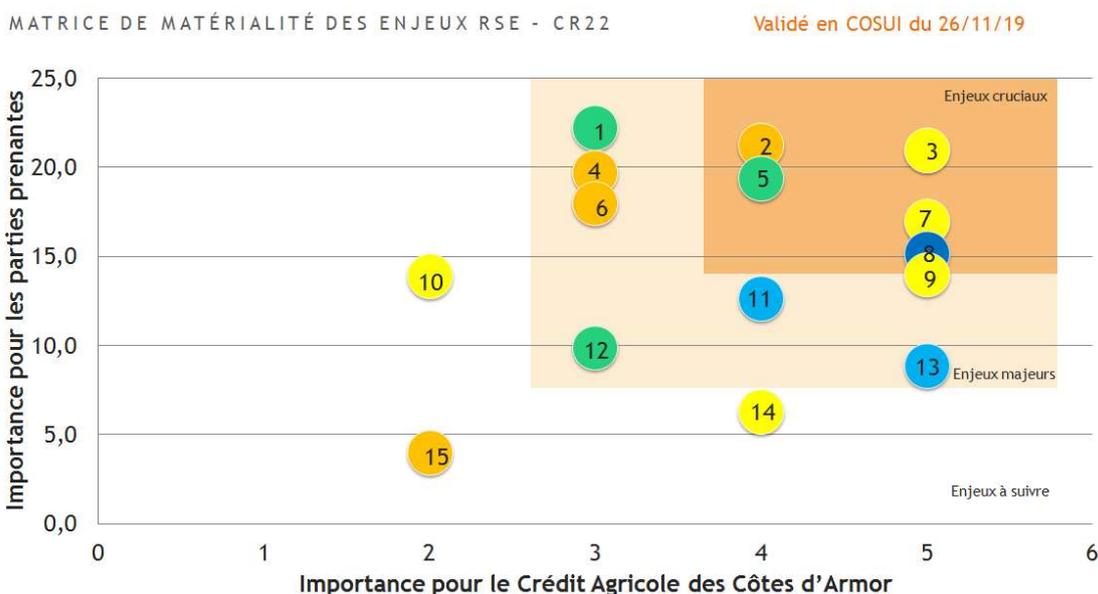
#### 4.5. Définition des Indicateurs majeurs

Définitions ou modalités de calcul des indicateurs majeurs présentés en page 20.

- % clients sociétaires : Nbre de personnes physiques (majeures et mineures) et personnes morales possédant au moins une part sociale de caisse locale / nbre de clients personnes physiques (majeurs ou mineures) et personnes morales
- Nbre d'agences rurales et urbaines : nbre des points de vente, hors Point Passerelle et agences spécialisées
- Nbre de clients utilisateurs de l'Appli « Ma Banque » : un client est utilisateur s'il actualise ses données une fois dans le mois
- Indice de recommandation clients (IRC) : l'Indice de Recommandation Client est issu des enquêtes de satisfaction périodiques auprès des clients vus et non vus et des clients ayant eu un entretien « Trajectoires Patrimoine ». Il mesure la différence entre la part des clients « détracteurs » (note 0 à 6) et celles des clients « promoteurs » (note 9 et 10)
- Clients satisfaits de la qualité de la relation : donnée issue des enquêtes de satisfaction périodiques auprès de nos clients vus et non vus. Réponse à la question : « Quelle note de satisfaction donneriez-vous à la qualité de la relation avec vos interlocuteurs (note de 0 à 10) ». Satisfait = note de 7 à 10
- Nbre de situations nouvelles - Point Passerelle : familles reçues ayant communiqué les informations permettant l'analyse de leur situation financière
- Réalisation des crédits long et moyen terme : cumul des montants initiaux de prêts réalisés, durée > 24 mois
- Partenariat et mécénats – montants versés : cumul des sommes versées aux associations et partenaires, pour soutien des activités, extraites par le contrôle de gestion, selon une liste de codes projet
- Part des femmes cadres : Nbre femmes cadres en CDI /total des effectifs cadres en CDI
- Taux de Travailleurs Handicapés (Données 2019) : nombre d'unités bénéficiaires « emplois directs » (CDI, CDD, alternants et stagiaires) et « emplois indirects » du secteur protégé / effectif d'assujettissement x 100
- Nbre de jours de formation/salarié CDI : nbre équivalent jours des formations (présentielle, e-learning, réunions de formation des jeudis en agence) / nbre de salariés CDI au 31/12/N
- Taux d'absentéisme : taux d'absence des salariés (CDI, CDD, alternants, auxiliaires d'été) expliqué par la maladie et l'accident de travail
- Puissance énergie renouvelable financée (en millions de kWh) : Cumul des puissances théoriques pour les projets dont le financement a été validé en cours d'année avec la Caisse Régionale
- Encours Collecte Investissements Responsables de nos clients : Encours détenus par les clients en Comptes titres ordinaires, PEA, unités de comptes assurance-vie. Liste des valeurs et valorisation fournies par AMUNDI
- Emissions GES liées à la consommation d'énergie (Teq CO2) : calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie converties en kWh (électricité, gaz, GPL, fioul et bois) de l'ensemble de nos sites immobiliers
- Emissions GES liées aux déplacements professionnels (Teq CO2) : calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels (véhicules de service thermiques et électriques, trains, véhicules des salariés, administrateurs)
- Consommation de papier (tonnes) : papier blanc format A4 consommé par les activités des salariés et papier utilisé pour les activités d'édition des courriers, relevés de comptes, chèquiers, carnets de remises

## 4.6. La matrice de matérialité

La matrice de matérialité est issue des ateliers d'écoutes de nos parties prenantes réalisés en fin 2019. Les enjeux ont été cotés par les participants et par le comité de suivi RSE. Elle permet de hiérarchiser les enjeux identifiés lors des écoutes en enjeux cruciaux, enjeux majeurs ou de moindre importance, mais à suivre.



Enjeux identifiés par les 7 ateliers d'écoutes PP	
1	Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise
2	Faciliter la synergie entre les acteurs et contribuer au développement économique et social du territoire
3	Des conseillers compétents et sereins pour la satisfaction client
4	Accompagner les clientèles fragiles et celles éloignées du numérique
5	Accompagner tous nos clients dans les transitions énergétiques et environnementales
6	Etre une entreprise engagée au côté des associations du territoire pour son attractivité
7	Maintenir la proximité par la relation humaine, l'agence et le digital pour une relation durable
8	Valoriser et dynamiser notre modèle mutualiste
9	Favoriser la diversité et les parcours professionnels
10	Ouvrir l'entreprise aux stagiaires, apprentis pour la réussite des projets professionnels
11	Proposer des offres et des services innovants et adaptés à toutes nos clientèles (dt ISR)
12	Accompagner tous les agriculteurs vers des agricultures responsables et valoriser les métiers de l'agriculture
13	Placer l'éthique et la satisfaction de nos clients au coeur de nos préoccupations
14	Savoir embaucher et conserver nos talents
15	Se comporter en acheteur responsable

#### 3.1. La situation économique

##### 3.1.1 Environnement économique et financier global

###### Bilan de l'année 2020

L'année 2020, initialement marquée par un ralentissement ordonné de l'économie mondiale, des marchés financiers rendus optimistes par la réduction des incertitudes (dont un accord commercial sino-américain) et des politiques monétaires durablement accommodantes, aura évidemment été marquée du sceau de l'épidémie de Covid-19. La Covid-19 constitue un choc inédit par sa nature car bouleversant en premier lieu l'économie réelle : mondial, exogène, il affecte l'offre comme la demande, en contraignant des pans entiers d'activité à la mise en sommeil, tout en imposant une contraction de la consommation et, en corollaire, l'accumulation involontaire d'une épargne abondante. Le choc se distingue également par son ampleur, bien supérieure à celle de la crise de 2008-2009. Le FMI livrait ainsi, dès avril, une prévision de contraction du PIB mondial de 3% en 2020 (à rapprocher d'un repli de 0,1% en 2009). En juin, le FMI déclarait anticiper une récession de 4,9% en 2020 suivie d'une reprise de 5,4% en 2021. En octobre, les prévisions de récession puis de reprise mondiales étaient toutes deux légèrement révisées (-4,4% puis 5,2%) pour être finalement revues favorablement en janvier 2021 (-3,5% et 5,5%).

**Afin d'amortir la récession anticipée et d'éviter que la crise sanitaire et économique ne se double d'une crise financière, on a ainsi assisté à la mise en œuvre rapide et généralisée de politiques de soutien monétaires et budgétaires inédites par leur taille et leur capacité à s'affranchir des contraintes.** En matière monétaire, les banques centrales ont eu recours à des combinaisons diverses d'outils variés, tout en poursuivant des objectifs similaires : assouplissement des conditions de financement, transmission efficace de la politique monétaire, meilleur fonctionnement possible des marchés financiers et du crédit et, dans le cas de la BCE, apaisement des tensions sur les *spreads* obligataires des souverains les plus fragiles de la zone euro. Grâce à des plans de soutien massifs (chômage partiel, aides aux populations les plus fragiles, baisse temporaire des cotisations sociales, reports de charges fiscales et sociales, garanties publiques sur les prêts aux entreprises, prises de participations de l'État), les politiques budgétaires se sont employées à amortir le choc en limitant les destructions d'emplois et de capacités de production afin d'assurer que le redémarrage s'opère le mieux possible, une fois la pandémie passée. Si les politiques monétaires et budgétaires ont permis d'éviter une crise financière et atténué l'effet récessif de la pandémie, ce dernier est néanmoins considérable, mais d'ampleur variée selon les pays en fonction, notamment, de leurs caractéristiques structurelles (structure du PIB, de l'emploi, poids des différents secteurs), de leur robustesse pré-crise, de leurs stratégies sanitaires et de leurs marges de manœuvre.

**Aux États-Unis, dès la mi-mars, la banque centrale américaine a pris un ensemble de mesures d'assouplissement radicales<sup>2</sup>** dont certaines ont ensuite été élargies et complétées afin d'assurer un approvisionnement en liquidités des banques et des marchés (achats d'actifs sans limitation, élargissement de l'univers des titres acheteables). Cette position accommodante a également été renforcée par l'adoption d'un ciblage de l'inflation moyenne qui permet, explicitement, un dépassement de l'objectif d'inflation après des périodes au cours desquelles l'inflation aurait été constamment inférieure à 2%. À l'issue de sa réunion de décembre, la Réserve fédérale a clairement indiqué qu'elle maintiendrait une position accommodante et ses taux directeurs à zéro pendant une période prolongée comme en témoigne le « dot plot », dans lequel la projection médiane des membres du FOMC indique des taux inchangés jusqu'en 2023 au moins. Tout en restant à l'aise avec le dispositif actuel, la Fed s'est dite prête à agir davantage (plus d'achats d'obligations et/ou une extension de maturité) si nécessaire.

<sup>2</sup> Baisse de taux de 100 points de base (fourchette des Fed funds à [0 ; 0,25%]) du taux de la facilité de prêt marginal (discount window de 1,5% à 0,25%), baisse du taux de réserves obligatoires, programme d'achats d'actifs (500 milliards de dollars USD de Treasuries et 200 milliards de dollars de mortgage-backed securities, MBS, titres adossés à des créances hypothécaires), liquidité sur des segments spécifiques (Commercial Paper Funding Facility, Money Market Mutual Fund Liquidity Facility), forward guidance (pas de hausse de taux tant que la crise sanitaire n'est pas surmontée et que l'économie n'évolue pas conformément à ses objectifs d'inflation et d'emploi).

**La réponse budgétaire américaine a également été rapide (mars) et massive, sous la forme d'un plan de soutien dit « CARES Act »** (*Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security*) totalisant près de 2 200 milliards de dollars (soit 10% du PIB) visant à fournir une aide financière ou un allègement de charges aux ménages et aux entreprises, mais aussi aux hôpitaux et aux États. Les mesures phares comprenaient le versement direct d'une allocation aux ménages à revenu faible ou intermédiaire, un plan d'aide au système d'assurance chômage (autorisant une extension des indemnités chômage qui normalement relèvent de la compétence des États), un soutien financier aux PME (350 milliards de dollars), des prêts aux grandes entreprises, aux États et aux collectivités locales (500 milliards de dollars), un déblocage de crédits en faveur des hôpitaux (150 milliards de dollars). Un plan budgétaire supplémentaire (484 milliards de dollars soit un peu plus de 2% du PIB), visant à renforcer le CARES Act de mars et à « rallonger » le programme de prêts aux PME, a été adopté en avril.

En 2020<sup>3</sup>, le déficit budgétaire américain s'est ainsi creusé de près de 10 points à 14,9% du PIB, alors que la dette croissait de 20 points de pourcentage pour atteindre 100% du PIB. L'activité a néanmoins fait le « yo-yo » durant toute l'année. Après un repli de 1,3% au premier trimestre (en variation trimestrielle non annualisée), le recul du PIB au deuxième trimestre a été violent (-9%), mais suivi d'un rebond plus soutenu qu'anticipé (+7,5% au troisième trimestre). À la faveur de la recrudescence de l'épidémie, l'amélioration du marché du travail s'est interrompue en décembre (après avoir culminé à 14,8% en mai, le taux de chômage atteint 6,7% contre 3,5% avant la crise). Au quatrième trimestre, l'activité n'a progressé que de 1%. **En dépit de soutiens monétaires et budgétaires massifs, la récession s'élève finalement à -3,5% (-2,5% en 2009) ; le PIB est inférieur de 2,5% à son niveau pré-crise (fin 2019) et l'inflation atteint 1,4% fin décembre.**

**En zone euro, dès le mois de mars, la BCE a déployé des mesures accommodantes offensives qu'elle a ensuite adaptées pour prévenir tout resserrement indésirable des conditions de financement :** augmentation du *Quantitative Easing* (enveloppe supplémentaire de 120 milliards d'euros), lancement d'un nouveau programme d'achats temporaire (*Pandemic Emergency Purchase Programme* ou PEPP de 750 milliards d'euros, initialement jusqu'à la fin 2020, achats non contraints par la limite de 33% de détention maximale par souche ce qui autorise un respect plus facile de la clé de répartition du capital), introduction de *Long Term Refinancing Operations* (LTRO) transitoires jusqu'en juin 2020 ( assorties de conditions plus favorables ainsi que de règles moins strictes pour le collatéral), assouplissement des conditions des TLTRO III, nouvelles opérations de refinancement à long terme *Pandemic Emergency Long Term Operations* (PELTRO) et, enfin, allègement des contraintes de solvabilité et de liquidité du secteur bancaire. Fin décembre, face à l'impact plus prononcé de la deuxième vague de pandémie sur le scénario à court terme et aux incertitudes élevées sur la croissance (dont elle a revu la prévision 2021 à la baisse de 5% à 3,9%), la BCE a envoyé un signal très clair de présence substantielle et, surtout, durable. Elle a renouvelé son incitation à prêter à destination des banques et son engagement à limiter les tensions sur les primes de risque des souverains vulnérables : recalibrage de la troisième série d'opérations de refinancement à plus long terme ciblées (TLTRO III, allongement jusqu'en juin 2022 de la période pendant laquelle des conditions très favorables en termes de taux d'intérêt<sup>4</sup> et d'assouplissement du collatéral adoptées s'appliquent), trois opérations supplémentaires prévues en 2021 (juin, septembre, décembre), augmentation du montant total que les contreparties seront autorisées à emprunter lors des TLTRO III, quatre opérations supplémentaires de refinancement (PELTRO, de mars à décembre 2021 d'une durée d'un an), enveloppe additionnelle de 500 milliards d'euros consacrée au PEPP (total de 1 850 Mds d'euros), extension de l'horizon des achats nets jusqu'à fin mars 2022, réinvestissements des remboursements au titre du principal des titres arrivant à échéance prolongés au moins jusqu'à la fin de 2023.

**La politique budgétaire de la zone euro a également rapidement pris une tournure expansionniste avec des mesures nationales** (soutien au système de santé, aux entreprises et à l'emploi, garanties publiques sur les nouveaux prêts aux entreprises). En allégeant les entraves aux politiques nationales par la suspension des règles budgétaires, la Commission Européenne a permis aux pays de répondre immédiatement à la crise. Face à des marges de manœuvre nationales si diverses que se posait le risque d'une fragmentation préjudiciable au marché et à la monnaie unique, la mise en commun des ressources s'est imposée. Les fonds

<sup>3</sup> Année fiscale 2020 se terminant en septembre.

<sup>4</sup> 50 points de base (pb) en-dessous du taux de refinancement pour tous les encours et 50 pb en-dessous du taux de dépôt pour tout encours net égal au niveau des encours octroyés entre octobre 2020 et décembre 2021. La condition préalable pour bénéficier de cette forte incitation à prêter est donc claire : il ne faut pas diminuer le soutien existant.

existants ont d'abord été mobilisés<sup>5</sup>. **À mesure que l'ampleur de la crise se dessinait, de nouvelles ressources communes financées par l'endettement ont vu le jour** : fonds SURE (fonds de réassurance contre le chômage, 100 milliards d'euros), garanties d'investissement par la BEI (200 milliards d'euros) puis **proposition de la Commission européenne en faveur d'un fonds de soutien à la reprise et à la reconstruction, opérant une redistribution en faveur des pays les plus touchés par la crise et les plus pauvres : le Recovery Fund** (soit 750 milliards d'euros levés par émission obligataire garantie par le budget de l'UE).

En 2020, l'impulsion à l'économie fournie par la politique budgétaire atteindrait un peu moins de 4 points de PIB en moyenne dans la zone euro. Couplée à la détérioration cyclique du solde budgétaire (4 points de PIB), le déficit public se creuserait de près de 9,3% en moyenne dans la zone euro et conduirait à une forte hausse des dettes publiques (presque 18 points en moyenne pour atteindre un peu plus de 104% du PIB). En dépit des dispositifs monétaires et budgétaires, l'économie a néanmoins évolué au gré de la pandémie et des mesures de restriction à la mobilité qu'elle imposait. Après un repli déjà substantiel au premier trimestre (-3,7% en variation trimestrielle), le PIB a chuté de 11,7% au deuxième trimestre avant d'enregistrer un rebond spectaculaire et plus robuste qu'anticipé (+12,5%). Au dernier trimestre, le repli a été moins sévère qu'anticipé (-0,7%). **Alors que l'inflation s'est repliée (-0,3%, glissement annuel en décembre ; 0,3% en moyenne), la récession a ainsi atteint 6,8% en 2020 (à rapprocher de -4,5% en 2009), laissant le PIB inférieur de 5,1% à son niveau de fin 2019 et faisant apparaître d'importantes divergences entre grands pays de la zone euro.** A titre d'illustration, en Allemagne, après une croissance quasiment nulle au quatrième trimestre, le PIB a enregistré une contraction moyenne de 5,3% sur 2020, ce qui reste « limité » notamment au regard de la crise financière de 2009 (recul de 5,7%).

En France, après un net rebond, le confinement du mois de novembre a entraîné une contraction du PIB (-1,3% au quatrième trimestre) moins forte qu'anticipé. Sur l'ensemble de l'année 2020, le PIB recule de -8,3%, un choc bien supérieur à celui de la crise de 2009 (-2,9%), mais finalement inférieur à ce qui avait été anticipé dans le scénario de décembre ou par le consensus des économistes qui prévoyait une contraction d'environ 9%. D'une durée et d'une intensité moindre, le deuxième confinement a été moins négatif pour l'économie que celui du printemps. L'activité au T4 est ainsi 5% inférieure à celle du T4 2019, dernier trimestre d'activité « normale », contre 18,8% inférieure au T2 2020. Au T4, la contraction de l'activité est majoritairement due au recul de la consommation, entraîné par les fermetures administratives et les mesures de couvre-feu. L'investissement continue quant à lui son redressement grâce à la poursuite de l'activité dans des secteurs comme la construction ou la production de biens d'équipements

**En enregistrant une croissance même modérée (autour de 2,3%), la Chine aura finalement été la seule économie du G20 à ne pas avoir subi de récession en 2020.** Après un premier trimestre historiquement bas, l'activité chinoise a été relancée grâce à une politique axée sur l'offre (soutien aux entreprises *via* des commandes publiques et des lignes de crédit). Une reprise à deux vitesses s'est ainsi enclenchée avec, d'une part, une trajectoire en V pour la production industrielle, les exportations et l'investissement public et, d'autre part, un rebond plus graduel de la consommation, de l'investissement privés et des importations. En dépit de la reprise, près d'un an après la crise sanitaire, certains stigmates sont encore visibles : les ventes au détail, tout comme certaines activités de service (nécessitant une présence physique) n'ont pas rattrapé leur niveau de 2019 et les créations d'emplois sont encore insuffisantes pour compenser les destructions intervenues début 2020 et absorber les nouveaux entrants.

**En 2020, l'activisme monétaire a permis d'éviter que la crise économique ne se double d'une crise financière : un succès manifeste au regard, d'une part, du choc qu'a subi l'économie réelle et, d'autre part, des menaces qui planaient en début d'année, tout particulièrement au sein de la zone euro.** Dans le sillage d'une vague puissante d'aversion au risque, en mars, le taux d'intérêt à dix ans allemand se repliait en effet au point de plonger à -0,86%, un creux vite suivi d'un violent écartement des primes de risque acquittées par les autres pays. Les primes de risque offertes par la France, l'Espagne et l'Italie culminaient à, respectivement, 66 points de base (pb), 147 pb et 280 pb mi-mars. Complété par le Fonds de relance européen, le dispositif monétaire déployé par la BCE a permis, à défaut de faire remonter significativement les taux allemands, d'éviter une fragmentation de la zone euro et d'encourager l'appréciation de l'euro contre dollar (9% sur l'année). Fin décembre, si le Bund se situait à -0,57%, les *spreads* français, italiens et

---

<sup>5</sup> Réorientation des fonds de cohésion non utilisés du budget de l'UE à hauteur de 37 milliards d'euros, garanties aux PME fournies par la Banque européenne d'investissement (BEI), utilisation des fonds encore disponibles du Mécanisme européen de stabilité (MES) à hauteur de 240 milliards d'euros (soit 2% PIB de la zone).

espagnols n’atteignaient plus que, respectivement, 23 pb, 62 pb et 111 pb. Quant aux taux américains (*US Treasuries* 10 ans), partis de 1,90% en début d’année, il se sont repliés jusqu’à 0,50% en mars pour ensuite évoluer à l’intérieur d’une bande relativement étroite (0,60%-0,90%). Lors de sa réunion des 15-16 décembre, la Fed a choisi le *statu quo* mais confirmé que restaient possibles, si nécessaire, une augmentation de ses achats d’obligations et un allongement de leur maturité. Les taux se sont donc légèrement tendus avant de rapidement s’assagir. Inscrits sur une tendance doucement haussière depuis l’été, ils ont ainsi terminé l’année à 0,91%. Enfin, l’abondance de liquidité et l’engagement de maintien de conditions monétaires accommodantes fournis par les banques centrales ont soutenu les marchés plus risqués. Ainsi, à titre d’illustration, alors que les actions américaines et européennes affichaient mi-mars des reculs respectifs allant jusqu’à 30% et 37% par rapport à leur niveau de début janvier, elles ont clos l’année sur une hausse honorable (de 14%) et un repli limité (de 6,5%).

### 3.1.2 Environnement local et positionnement de la CR sur son marché

Comme indiqué au point 1. L’activité de la Caisse Régionale est centrée sur son territoire, à savoir le département des Côtes d’Armor. Dans ses grandes lignes, les principales caractéristiques du département sont les suivantes :



Vivre en Côtes d’Armor c’est profiter d’un réseau de villes moyennes. Les territoires sont organisés autour de centralités dotées de commerces, de services administratifs et éducatifs performants. Des villes à taille humaine, où la proximité plus qu’une idée est une véritable valeur.



**L'AMELIORATION DE LA SITUATION ECONOMIQUE AMORCEE EN 2019 S'EST POURSUIVIE SUR LE PREMIER SEMESTRE 2020, MAIS EST DEJA FRAGILISEE PAR L'EMERGEANCE DES CONSEQUENCES DE LA CRISE SANITAIRE DONT LES EFFETS SERONT DECALES DU FAIT DES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT**

Selon l'analyse du Centre de ressources socio-économiques des Côtes d'Armor, l'amélioration soutenue des principaux indicateurs économiques amorcée en 2019 marque le pas au 3<sup>ème</sup> trimestre 2020. La consommation des ménages ralentie, les ventes de voitures neuves baissent (-0,5%), et les mises en chantier de logement chutent (-47% sur un an), alors que les permis de construire accordés progressent (+17,3%), tout comme l'indice des crédits à l'habitat (+17,7 points contre +20,4 points un an auparavant). Les costarmoricains comme les français ont épargné plus : les dépôts à vue et l'épargne financière des particuliers progressent (respectivement +40 points et + 11 points sur un an). Les principaux indicateurs des entreprises du département sont moins bien orientés qu'un an avant à même date : leur chiffre d'affaires n'a progressé que de +2,6%, et leurs investissements ont reculé de -2,8% à un an d'intervalle (baisse de la TVA déductible sur immobilisation). Il faut déduire de ces chiffres une forme d'attentisme dans cette période de crise. En effet que ce soient les entreprises ou les particuliers, les moyens de financer sont prêts, mais la décision d'investir est suspendue. Les exportations progressent légèrement (+3%) et les importations restent stables (-0,4%). La dynamique des créations d'entreprises marque le pas (+7,4%), et parallèlement les défaillances d'entreprises reculent encore (-33% un an) en phase avec la tendance enregistrée en Bretagne (-36%) et au niveau national (-38% au plus bas depuis trente ans) à fin 2020. Ces chiffres doivent être pris avec précautions, car les mesures d'accompagnement gouvernementales de la crise sanitaire à destination des entreprises ont été prorogées. La hausse des indices de l'encours des crédits à l'équipement ainsi que les dépôts à vue et de l'épargne financière devraient permettre à une partie des entreprises de disposer des financements et réserves qui leur permettront de rebondir à terme.

Ce ralentissement économique se traduit déjà au niveau des indicateurs sur le marché du travail, par les effectifs salariés qui baissent de -0,3, le nombre total de chômeurs (Catégories A, B et C) qui progresse de +2.8%, et enfin par une hausse des demandeurs d'emploi de Catégorie A (n'ayant exercé aucune activité) de +7%.

Le tableau ci-dessous permet d'observer les évolutions des principaux indicateurs économiques du département entre 2019 et 2020 (à fin Septembre).

Domaine	Indicateurs	Evolution 2020/2019
<b>Activité des Entreprises</b>	Chiffre d'Affaires	+2,6%
	Créations d'entreprises	+7,4%
	TVA déductible (investissements)	-2,8%
	Crédit à l'équipement	+16,9 points
	Construction de locaux (m <sup>2</sup> autorisés)	+9,8%
	Dépôts de bilan	-33,3%
<b>Importations et Exportations</b>	Exportations	+3%
	Importations	-0,4%
	Solde Commercial	-2,5 M€
<b>Emplois salariés secteur privé</b>	Emplois salariés privés	-0,3%
	Taux de Chômage	+0,4 point
	Heures de chômage partiel	nd
	Demandeurs d'emplois (Cat. A, B, C)	+2,8%
<b>Consommation des ménages</b>	TVA collectée (consommation des ménages)	+2,9%
	Crédits à l'habitat	+17,7 points
	Permis de construire logements neufs	+17,3%
	RSA, primes d'activité (régime CAF)	+1,8%
	Immatriculations de voitures neuves	-0,5%
<b>Le Tourisme</b>	Taux d'occupation en hôtel	nd
	nbre total de nuitées touristiques	-2%
<b>Pêche et Agriculture</b>	Abattage de porcs	+0,7%
	Prix du lait	-1,5%
	Investissements Agricoles	+12,2%
	Tonnage des produits de la pêche	-3%
	Valeur des ventes en criées	-4%

Acteur engagé sur son territoire, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a joué pleinement son rôle en 2020 dans le contexte sanitaire exceptionnel. Bien entendu, la priorité a été donnée à l'accompagnement de ses clients particuliers et professionnels dans cette période, en intensifiant la transformation déjà engagée dans ses process, pour assurer une continuité de service, tout en garantissant la sécurité des clients et des collaborateurs. Des solutions techniques pour le travail à distance des salariés ont été déployées pour garder le contact avec les clients et les outils digitaux ont été privilégiés, tout en conservant les agences ouvertes, en adaptant l'accueil pour permettre l'accès aux services à tous ses clients.

Le Crédit Agricole a pu proposer rapidement à ses clients professionnels des solutions monétiques leur permettant de s'adapter aux contraintes liées aux confinements, pour faciliter la vente à emporter et la vente en ligne. Le Crédit Agricole, premier financeur du département, a largement contribué à la distribution des Prêts Garantis par l'Etat (PGE) auprès de ses clients professionnels, artisans, commerçants et entreprises, mais a également proposé des aménagements de leurs crédits en cours, par des pauses « COVID » sur leurs échéances. Le secteur du tourisme très impacté, a bien entendu bénéficié de ces mesures de pauses pour passer la crise. Plus de 1500 clients, professionnels et agriculteurs assurés au Crédit Agricole contre la « perte d'exploitation », ont pu bénéficier d'un « geste mutualiste » de 4,9 M€ en cumul, bien que leur contrat ne garantisse pas la pandémie.

La gestion de la crise a été particulièrement illustrative des 3 piliers stratégiques de la Caisse Régionale et du projet de groupe Crédit Agricole, à savoir la satisfaction client, le capital humain et l'engagement sociétal.

### 3.1.3 Activité de la Caisse Régionale au cours de l'exercice

Fort de ses 88 points de vente, de ses agences spécialisées et des nombreuses expertises développées au sein de l'entreprise, au service des costarmoricens et du territoire, la Caisse Régionale a démontré au travers des données chiffrées ci-après sa faculté à s'adapter au contexte de crise sanitaire et à répondre aux attentes et au développement de ses clients et sociétaires.

#### Le fonds de commerce

Le fonds de commerce de la Caisse Régionale est composé de 360 638 clients au 31/12/2020. Il est composé de clients particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises et associations. Sur l'année 2020, 2 358 nouveaux clients ont rejoint le Crédit Agricole des Côtes d'Armor.

#### La collecte

Encours 31/12/2020		Evolution 2020/2019
<b>Encours globaux (yc PS)</b>	<b>13 080</b>	<b>7,4%</b>
<b>Ressources C.A.S.A &amp; CR</b>	<b>8 089</b>	<b>12,7%</b>
<b>Comprenant :</b>		
<b>DAV</b>	<b>2 664</b>	<b>30,4%</b>
<b>EPARGNE</b>	<b>5 426</b>	<b>5,7%</b>
<b>Collecte pour le compte des filiales &amp; tiers</b>	<b>4 990</b>	<b>-0,2%</b>
<b>Dont :</b>		
<b>SICAV - FCP et Assimilés</b>	<b>855</b>	<b>0,4%</b>
<b>Epargne Assurance</b>	<b>4 135</b>	<b>-0,3%</b>

En 2020, les encours d'épargne de la Caisse Régionale ont encore progressé de 7,4% grâce surtout aux ressources de bilan. L'épargne des filiales est en léger recul de -0,3% du fait essentiellement de l'épargne assurance.

Concernant les ressources de bilan (épargne centralisée Crédit Agricole SA et épargne bilan), nous relevons donc les éléments suivants :

- Une progression très marquée des encours de Dépôts à Vue de 30,4% (+ 600 M€ d'encours).
- Le compartiment épargne progresse de 5,7% :
  - L'encours des DAT (dépôts à terme) est toujours en recul, -20% sur l'année. La persistance de ce contexte de taux bas n'attire plus les épargnants qui arbitrent vers d'autres supports.
  - C'est l'encours d'épargne sans risque, qui profite en partie de cet arbitrage des épargnants avec 8,9% de progression, dans lequel on retrouve notamment les produits d'épargne réglementés (PEL, Livret A, Livret de Développement Durable, Livret d'Epargne Populaire).

Concernant l'épargne tierce, les encours en léger repli sur 2020 (-0,2%) ont bien résisté à l'instabilité boursière engendrée par la crise sanitaire débutée en mars, effaçant les gains de 2019. Bien que les indices boursiers aient enregistré un recul (-7,14% du CAC 40 sur 2020 versus une progression de 26,37% en 2019), les encours actions ont progressé de +6%, traduisant un regain d'intérêt des épargnants pour ces actifs, les niveaux d'indices boursiers étant jugés attractifs après la correction.

L'appétence pour l'assurance vie, placement préféré des français, ne se dément pas, bien qu'en léger recul de -0,2% sur l'année écoulée, pénalisée sans doute par le recul boursier. Enfin, les encours d'obligations et d'OPCVM régressent également (respectivement -4,9% et -7,7%).

### Les crédits (périmètre Caisse Régionale + FCT Habitat)

<b>Encours 31/12/2020</b>		<b>Evolution 2020/2019</b>
<b>Encours globaux</b>	<b>8 302</b>	<b>6,7%</b>
<b>Crédits d'équipement</b>	<b>2 970</b>	<b>4,6%</b>
<b>Crédit à l'habitat</b>	<b>4 315</b>	<b>6,8%</b>
<b>Crédits de trésorerie et autres</b>	<b>1 017</b>	<b>12,6%</b>

Malgré le contexte sanitaire, 2020 a été une nouvelle année record de réalisations de crédits avec 1,6 Md€, (+27 Millions par rapport à 2019) et l'encours de crédit affiche une progression de 6,7% sur un an.

C'est le marché de l'habitat qui a tiré l'activité crédit avec 818 M€ de crédits octroyés, en progression de 11% par rapport à l'an passé, soit 50% de la production totale. Le contexte de maintien des taux bas bénéficie toujours aux emprunteurs, mais l'année à venir pourrait remettre en cause cette dynamique avec les conséquences de la crise sur la capacité d'endettement des ménages.

Sur le marché du crédit à l'équipement, la Caisse Régionale a encore largement accompagné les porteurs de projets avec plus de 688 M€ de nouvelles réalisations sur l'année 2020, mais en recul de 4,5% par rapport aux réalisations de l'année précédente. Cette évolution masque des disparités selon les marchés. C'est sur le marché des grandes entreprises dont les GMS qu'il y a eu moins de réalisations en 2020 (-42 M€), alors que les réalisations sur le marché des professionnels ont résisté (-1,7%). Les nouveaux crédits sur le marché de l'agriculture ont progressé en 1 an de 6,7%. Ce sont les crédits de trésorerie qui ont nettement progressé (+13%) du fait des Prêts Garantis par l'Etat (PGE) dans le cadre du dispositif d'accompagnement de la crise, avec 166 M€ de réalisations cumulées.

Enfin, il est à noter que sur le marché du crédit à la consommation, même si la performance de l'année précédente n'a pu être réitérée, 127, 3M€ de nouveaux crédits ont été octroyés, soit -21,3 M€ de moins par rapport à l'exercice précédent.

### Les parts de marché Crédit Collecte

Sur la base des données banque de France disponibles, c'est-à-dire au 30 novembre 2020, les parts de marché de la Caisse Régionale sont les suivantes :

- Part de marché Crédit : 44,59%
- Part de marché Collecte (hors assurance vie) : 41,10%

Sur l'année mobile, ces parts de marché reculent légèrement, respectivement de -0,11 pt et -0,06 pt.

### L'activité Assurance des biens et des personnes

En tant que banquier et assureur, la Caisse Régionale, dans un devoir de conseil, a poursuivi son équipement en contrats d'assurance et de prévoyance par l'intermédiaire de ses filiales Pacifica et Prédica.

Le stock de contrats (Assurance IARD et prévoyance) au 31/12/2020 s'élève à 282 664 contrats, soit une progression de 1,05% du portefeuille, engendrée par la production de 31 010 affaires nouvelles.

### Les services

Pour faciliter le fonctionnement au quotidien des comptes bancaires de ses clients et sociétaires, un grand nombre d'entre eux sont équipés d'un compte à composer ou d'un compte service ainsi que d'une carte. C'est ainsi, qu'au 31 décembre 2020, nous dénombrons 171 957 comptes services et comptes à composer, ainsi de 215 536 cartes.

### Les moyens humains et techniques

Afin d'accompagner ses clients et sociétaires la Caisse Régionale a validé le maintien de son réseau d'agences composé de 88 points de vente de proximité. Au global, ce sont 1204 (ETP) salariés qui sont au service des

costarmoricens pour les accompagner dans leur quotidien et leurs projets qu'ils soient des particuliers, des agriculteurs, des professionnels, des collectivités ou encore des associations.

### 3.1.4 Les faits marquants

2020 plus que jamais, est une année atypique, en effet, la pandémie mondiale de la Covid 19 a donné un coup d'arrêt à l'économie mondiale et impactée l'économie du territoire, avec notamment les conséquences des périodes de confinements successives. Pour autant, les acteurs de l'économie ont su s'adapter et le Crédit Agricole des Côtes d'Armor, « la banque des bons et des mauvais jours », a également joué son rôle de partenaire et accompagné ses clients, au-delà des mesures gouvernementales. Le réseau d'agences s'est mobilisé pour assurer la continuité de service auprès de ses clients, et a facilité la diffusion des Prêts Garantis par l'Etat, tout en respectant les mesures sanitaires (développement du télétravail, aménagement des conditions d'accueil, 60 000 appels de courtoisie pendant le premier confinement...). Les clients Pro et Agri, assurés au Crédit Agricole contre le risque « perte d'exploitation » ont bénéficié d'une enveloppe d'aides exceptionnelles de 5M€ dont la moitié prise en charge par le Crédit Agricole des Côtes d'Armor, et cela bien que le contrat n'intègre pas le risque pandémique. Des pauses crédits ont été proposées, des frais bancaires ont été remboursés aux clients en difficulté... Malgré ce contexte adverse, nos clients ont su reconnaître cet accompagnement et ces efforts consentis et cela se traduit par une activité commerciale crédit et épargne dynamique pour le Crédit Agricole des Côtes d'Armor, même si comme l'an passé l'activité est contrastée sur l'assurance.

Dans la continuité des années passées, le contexte durablement bas des taux a généré une baisse des intérêts crédits dans le PNB d'activité et a amené la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor à rembourser des swaps de macro couverture par anticipation (soutles réalisées : 12 millions d'euros, idem 2019).

Ce contexte de taux explique également une dotation complémentaire de la provision épargne logement de 1,2 M€.

Les mesures d'accompagnement des clients, dans la crise économique, ont impacté les PNB de dysfonctionnement (remboursements de frais) et le PNB des assurances (geste mutualiste).

#### Opération de titrisation

Le 12 mars 2020, une nouvelle opération de titrisation (FCT Crédit Agricole Habitat 2020) a été réalisée au sein du groupe Crédit Agricole, portant sur les créances habitat des 39 Caisses régionales. Cette transaction est un RMBS français placé sur le marché. Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par les 39 Caisses régionales au « FCT Crédit Agricole Habitat 2020 » pour un montant de 1 milliard d'euros. Les titres seniors adossés au portefeuille de créances habitat ont été placés auprès d'investisseurs (établissements de crédit (43%), fonds d'investissement (32%), banques centrales (25%)).

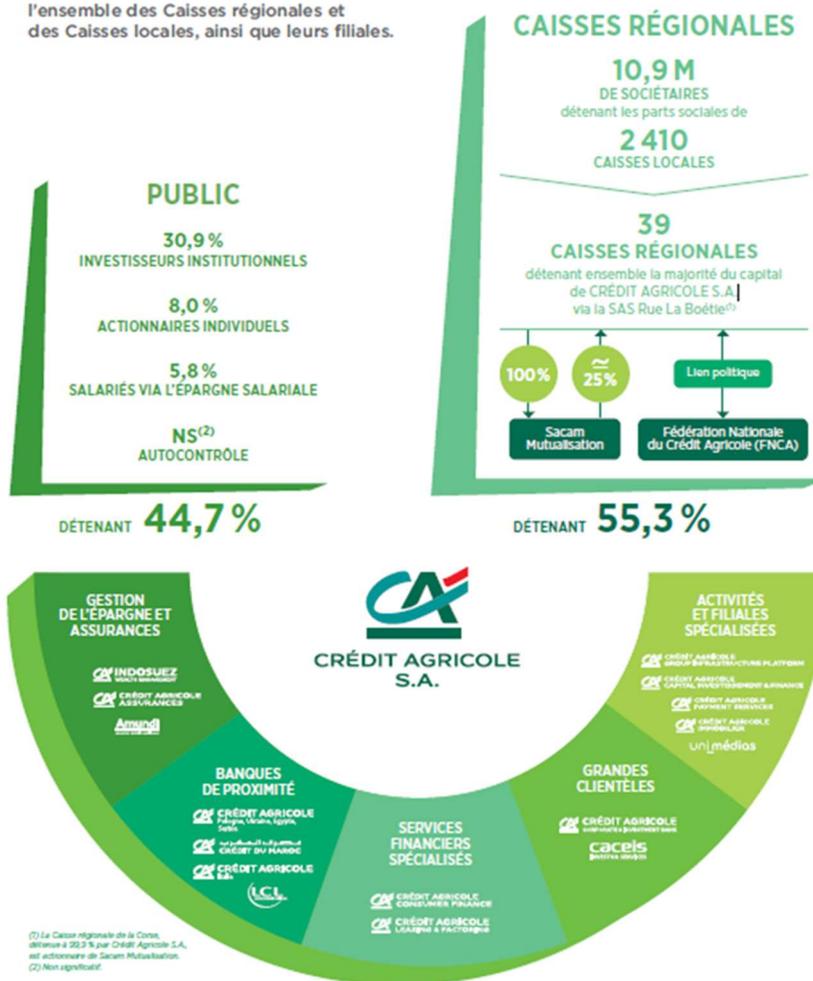
Dans le cadre de cette titrisation, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a cédé, à l'origine, des crédits habitat pour un montant de 11,32 millions d'euros au FCT Crédit Agricole Habitat 2020. Elle a souscrit pour 1,5 millions d'euros des titres subordonnés.

## 3.2 ANALYSE DES COMPTES CONSOLIDÉS

### 3.2.1 Organigramme du groupe Crédit Agricole

## Le Groupe Crédit Agricole

Le périmètre du Groupe Crédit Agricole rassemble Crédit Agricole S.A., l'ensemble des Caisses régionales et des Caisses locales, ainsi que leurs filiales.



Un Groupe bancaire d'essence mutualiste

L'organisation du Crédit Agricole fait de lui un Groupe uni et décentralisé : sa cohésion financière, commerciale et juridique va de pair avec la décentralisation des responsabilités.

Les Caisses Locales forment le socle de l'organisation mutualiste du Groupe. Leur capital social est détenu par 10,9 millions de sociétaires qui élisent quelques 29 271 administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisses Locales détiennent la majeure partie du capital des Caisses Régionales, sociétés coopératives à capital variable et banques régionales de plein exercice.

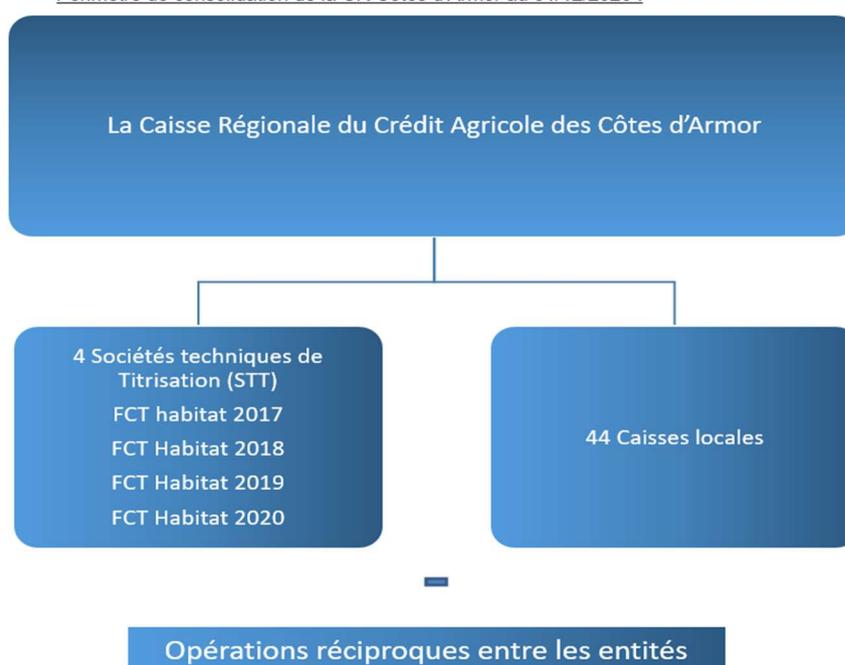
La SAS Rue La Boétie, détenue exclusivement par les Caisses Régionales, détient la majorité du capital de Crédit Agricole S.A. Les titres SAS Rue La Boétie ne sont pas cessibles en dehors de la communauté des Caisses Régionales. Par ailleurs, les transactions éventuelles sur ces titres entre Caisses Régionales sont encadrées par une convention de liquidité qui fixe notamment les modalités de détermination du prix de transaction. Ces opérations recouvrent les cessions de titres entre les Caisses Régionales et les augmentations de capital de la SAS Rue La Boétie.

La Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) constitue une instance d'information, de dialogue et d'expression pour les Caisses Régionales.

Crédit Agricole S.A. en qualité d'organe central du réseau Crédit Agricole, tel que défini à l'article R. 512-18 du Code monétaire et financier veille, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier (article L. 511-31 et article L. 511-32), à la cohésion du réseau Crédit Agricole, au bon fonctionnement des établissements de crédit qui le composent et au respect des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont propres en exerçant sur ceux-ci un contrôle administratif, technique et financier. A ce titre, Crédit Agricole S.A. peut prendre toute mesure nécessaire, notamment pour garantir la liquidité et la solvabilité tant de l'ensemble du réseau que de chacun des établissements qui lui sont affiliés.

### 3.2.2 Présentation du groupe de la Caisse Régionale

- Périimètre de consolidation de la CR Côtes d'Armor au 31/12/2020 :



La Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor présente des comptes consolidés en appliquant les normes de consolidation prévues dans le référentiel international.

En accord avec les autorités de régulation française, le Crédit Agricole a défini une société-mère conventionnelle régionale constitué de la Caisse Régionale et des Caisses Locales qui lui sont affiliées.

Le périmètre de consolidation de la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor a évolué au cours de l'année 2020 :

- ❖ Sortie du périmètre : le FCT CA Habitat 2015 (liquidé en 2020) et le fonds dédié Armor Fonds Dédiés (liquidé en novembre 2020).
- ❖ Entrée dans le périmètre : le FCT CA Habitat 2020.

Le Groupe est donc constitué de :

- ❖ La Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor,
- ❖ Les 44 Caisses Locales de Crédit Agricole affiliées à la Caisse Régionale,
- ❖ Les FCT CA Habitat 2017, 2018, 2019 et la dernière en date de 2020, issues des opérations de titrisation des créances habitat des Caisses Régionales du groupe Crédit Agricole réalisées en Février 2017, Avril 2018, Mai 2019 et Novembre 2020.

Ces sociétés sont toutes consolidées selon la méthode de l'Intégration globale.

### 3.2.3 Contribution des entités du groupe de la Caisse Régionale

<i>En milliers d'€</i>	Contribution au PNB consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat Brut d'exploitation consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat net consolidé du groupe de la CR
Caisse régionale	204 713	74 684	42 660
Caisses locales	2 067	1 714	1 447
FCT CREDIT AGRICOLE HABITAT	1 054	1 054	1 710
Armor Fonds Dédié *	-1 082	-1 090	-810

\* cession au T4 2020

### 3.2.4 Résultat consolidé

Montant en K€	2019	2020	Variations	
			Montants	%
PNB	228 367	206 752	-21 615	-9,5%
Charges générales d'exploitation	-123 264	-124 580	-1 316	1,1%
Résultat brut d'exploitation	99 190	76 362	-22 828	-23,0%
Coût du risque	-12 124	-11 824	300	-2,5%
Résultat d'Exploitation	87 066	64 538	-22 528	-25,9%
Résultat avant impôt	87 210	64 600	-22 610	-25,9%
Impôt sur les bénéficiaires	-21 967	-19 593	2 374	-10,8%
Résultat net	65 243	45 007	-20 236	-31,0%
Résultat net part du groupe	65 243	45 007	-20 236	-31,0%

Explications du passage du résultat social (Normes Française) au résultat consolidé (Normes IFRS)

M€	31/12/2020
<b>Résultat Normes Françaises Caisse Régionale</b>	<b>59,7</b>
Résultat Caisses Locales (dividende IG neutralisé)	1,4
Résultat des Fonds Dédiés	-0,8
Résultat Société Technique de Titrisation	1,7
Elimination consolidation des titres CR Fonds dédiés	0,8
Impact Remboursement anticipé des swaps de taux et avances	12,1
Impact étalement comptable soultes avances Groupe 2 et swaps de taux	-12,2
Impact étalement Eureka	-1,0
Impact de la norme comptable IFRIC 21	0,0
Impact des Impôts Différés	4,0
FRBG (Fonds pour Risques Bancaires Généraux)	0,0
Impact Juste Valeur portefeuille titres et dérivés	-20,7
<b>Résultat consolidé IFRS</b>	<b>45,0</b>

Les principales variations des postes du compte de résultat consolidé

#### - Le Produit Net Bancaire

Au 31/12/2020, le PNB consolidé de la Caisse Régionale a atteint le montant de 206,7M€ soit une baisse de 21,6M€ (-9,46%). Les différentes composantes du PNB ont évolué de la manière suivante :

- Produits et charges d'intérêts :

Dans le détail les différents postes d'intérêts et produits assimilés ont évolué de la manière suivante :

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Sur les actifs financiers au coût amorti</b>	<b>180 210</b>	<b>185 674</b>
Opérations avec les établissements de crédit	1 562	1 438
Opérations internes au Crédit Agricole	21 993	17 257
Opérations avec la clientèle	149 288	159 645
Opérations de location-financement	-	-
Titres de dettes	7 367	7 334
<b>Sur les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres</b>	<b>62</b>	<b>154</b>
Opérations avec les établissements de crédit	-	-
Opérations avec la clientèle	-	-
Titres de dettes	61	154
<b>Intérêts courus et échus des instruments de couverture</b>	<b>10 273</b>	<b>4 129</b>
<b>Autres intérêts et produits assimilés</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Produits d'intérêts</b>	<b>190 545</b>	<b>189 957</b>

- ✓ Sur les actifs financiers au coût amorti :
  - Opérations avec les établissements de crédit : l'augmentation de 124K€ s'explique notamment par la hausse des appels de marge de CACIB sur dérivés.
  - Opérations internes au Crédit Agricole : En augmentation de 4,7M€, cette ligne concentre notamment l'augmentation des ressources de financement auprès de CASA à taux négatif
  - Opérations avec la clientèle : Ligne la plus importante avec 149,3M€, on y retrouve notamment les intérêts générés par les crédits à la clientèle. La baisse des produits d'intérêts s'élève à 7,5M€, et elle s'explique par la baisse du taux moyen du stock de crédit malgré un accroissement de l'encours.
  - Titres de dettes : il s'agit ici des intérêts issus du stock des titres d'investissement détenus en portefeuille. Les produits sont relativement stables entre les deux exercices (+33K€).
- ✓ Sur les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres :
  - Titres de dettes : il s'agit ici essentiellement des produits générés, jusqu'à sa liquidation en novembre 2020, par les titres hébergés dans le dernier fonds dédié. Un autre fonds avait été cédé début 2019, ce qui explique la baisse globale de 92K€ des revenus entre 2019 et 2020.
- ✓ Intérêts courus et échus des instruments de couverture : cette ligne regroupe les produits issus des opérations de macro couverture et de micro couverture qui ont augmenté de 6,1M€ du fait de nouvelles couvertures.

Dans le détail les différents postes d'intérêts et charges assimilées ont évolué de la manière suivante :

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Sur les passifs financiers au coût amorti</b>	<b>(86 119)</b>	<b>(92 199)</b>
Opérations avec les établissements de crédit	(967)	(915)
Opérations internes au Crédit Agricole	(13 646)	(15 654)
Opérations avec la clientèle	(15 974)	(26 522)
Opérations de location-financement	-	-
Dettes représentées par un titre	(55 532)	(49 108)
Dettes subordonnées	-	-
<b>Intérêts courus et échus des instruments de couverture</b>	<b>(31 812)</b>	<b>(26 218)</b>
<b>Autres intérêts et charges assimilées</b>	<b>(42)</b>	<b>(52)</b>
<b>Charges d'intérêts</b>	<b>(117 973)</b>	<b>(118 469)</b>

- ✓ Sur les passifs financiers au coût amorti :
  - Opérations avec les établissements de crédit : constitués principalement par les produits d'intérêts des titres donnés en pension qui sont stables +52K€.
  - Opérations internes au Crédit Agricole : En diminution de 2M€, on y retrouve l'ensemble des charges payées à CASA, au titre des ressources de financement des crédits clientèles. On y retrouve également la charge d'étalement des soultes sur remboursement anticipé d'avances et d'emprunts auprès de casa réalisées sur les années passées (divergence comptable NF NI). Au titre de l'exercice 2020, l'étalement comptable des soultes de 0,55M€ représente la moitié de la charge de 2019.
  - Opérations avec la clientèle : D'un montant de 15,9M€, cette ligne de charge baisse de 10,5M€. Cela s'explique notamment par :
    - La diminution de 5,1M€ de la dotation aux provisions sur l'épargne logement (1,2M€ en 2020 vs 6,3M€ en 2019), près de 50% de la variation.
    - L'étalement des soultes sur remboursement anticipés de swaps de macro couverture : charge en baisse en 2020 vs 2019 de 1,9M€, (ces soultes sont comptabilisées flat en Normes Françaises mais étalées en Normes Internationales).
    - La baisse de cout de rémunération des DAT clientèle (baisse taux et encours) à hauteur de 1,2M€.
  - Dettes représentées par un titre : il s'agit ici de la charge d'intérêts des CDN/BMTN émis Cette charge est compensée par les intérêts des swaps qui couvrent les émissions de BMTN.
  
- ✓ Sur les intérêts courus et échus des instruments de couverture : cette ligne regroupe les charges issues des opérations de macro-couverture et de micro couverture. Au total, ce montant est en augmentation sur l'exercice à hauteur de 5,6M€.

- Les commissions : produits et charges

<i>(en milliers d'euros)</i>	31/12/2020			31/12/2019		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Sur opérations avec les établissements de crédit	482	(70)	412	308	(80)	228
Sur opérations internes au Crédit Agricole	9 371	(28 378)	(19 007)	12 435	(23 824)	(11 389)
Sur opérations avec la clientèle	2 259	(897)	1 362	25 443	(1 256)	24 187
Sur opérations sur titres	-	(4)	(4)	-	(5)	(5)
Sur opérations de change	88	-	88	105	-	105
Sur opérations sur instruments dérivés et autres opérations de hors bilan	-	-	-	11	-	11
Sur moyens de paiement et autres prestations de services bancaires et financiers	91 191	(7 238)	83 953	68 227	(6 290)	61 937
Gestion d'OPCVM, fiducie et activités analogues	2 958	-	2 958	2 946	-	2 946
<b>Total Produits et charges de commissions</b>	<b>106 349</b>	<b>(36 587)</b>	<b>69 762</b>	<b>109 475</b>	<b>(31 455)</b>	<b>78 020</b>

Les produits de commissions des opérations avec la clientèle sont portés majoritairement par les activités liées aux produits composites (comptes services) et aux dysfonctionnements de comptes et agios. Quant aux produits de commissions sur moyens de paiement et autres prestations de services bancaires et financiers, ils sont portés majoritairement par les commissions liées à l'assurance. La baisse des commissions s'explique notamment par le geste mutualiste sur les commissions assurance dans le contexte de crise sanitaire COVID19 (-2,5 millions d'euros) et par une baisse continue des commissions de collecte internes au Crédit Agricole (livrets/produits épargne logement).

- Les gains et pertes sur instruments financiers à juste valeur par résultat sont détaillés dans le tableau ci-après :

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Dividendes reçus	623	1 534
Plus ou moins-values latentes ou réalisées sur actif/passif détenus à des fins de transaction	58 547	47 762
Plus ou moins-values latentes ou réalisées sur instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat	159	48
Plus ou moins-values latentes ou réalisées sur instruments de dette ne remplissant pas les critères SPPI	(3 864)	2 245
Solde des opérations de change et instruments financiers assimilés (hors résultat des couvertures d'investissements nets des activités à l'étranger)	279	321
Résultat de la comptabilité de couverture	243	(16)
<b>Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat</b>	<b>55 987</b>	<b>51 894</b>

(1) Hors spread de crédit émetteur pour les passifs à la juste valeur par résultat sur option concerné

Au global, la variation est de +4M€ sur un an, elle s'explique notamment par la variation de juste valeur des swaps/caps de transaction pour +6,6M€, ainsi que par la variation de juste valeur des instruments financiers d' Armor Fonds dédié pour -2,3M€ (cédé en 2020).

- Les gains et pertes sur instruments financiers à juste valeur par capitaux propres sont détaillés dans le tableau ci-après :

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables (1)	16	(735)
Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes) (2)	7 271	26 576
<b>Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres</b>	<b>7 287</b>	<b>25 841</b>

(1) Hors résultat de cession sur instruments de dettes dépréciés (Bucket 3) mentionné en note 4.10 « Coût du risque ».

(2) En 2020, pas de versement de dividendes de la SAS LA BOETIE, soit -19,4M€

#### - Les charges générales d'exploitation

Au 31/12/2020, les charges d'exploitation, hors dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations corporelles et incorporelles, s'élèvent à 124,5M€ et sont en augmentation de 1,3M€.

Les différents compartiments de charges évoluent de la manière suivante :

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Charges de personnel	(69 896)	(69 016)
Impôts, taxes et contributions réglementaires (1)	(6 471)	(5 442)
Services extérieurs et autres charges générales d'exploitation	(48 213)	(48 806)
<b>Charges générales d'exploitation</b>	<b>(124 580)</b>	<b>(123 264)</b>

(1) Dont 1546 milliers d'euros comptabilisés au titre du fonds de résolution au 31 décembre 2020.

Les dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations corporelles et incorporelles, s'élèvent quant à elles à 5,8M€ et sont stables par rapport à 2019 (-100 K€).

#### - Le coût du risque

Au 31/12/2020, le coût du risque de la CR progresse de 0,300M€. Bien que les risques individuels, les passages en pertes et autres provisions, baissent d'environ 7,7 M€, les provisions collectives sont en hausse de presque 8M€. Les principaux secteurs impactant la hausse de ces provisions collectives (bucket

1 et 2 essentiellement) sont les filières cafés hôtels restaurants, grandes entreprises et automobile (révision des scénarios macro-économiques dans le contexte de crise sanitaire liée au COVID19).

Le tableau ci-après permet de détailler l'évolution du coût du risque :

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan sains (Bucket 1 et Bucket 2) (A)</b>	<b>(11 413)</b>	<b>(7 125)</b>
<b>Bucket 1: Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir</b>	<b>(1 851)</b>	<b>(6 110)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	5	30
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	(466)	(5 303)
Engagements par signature	(1 390)	(837)
<b>Bucket 2: Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie</b>	<b>(9 562)</b>	<b>(1 015)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	(4 425)	(1 734)
Engagements par signature	(5 137)	719
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan dépréciés (Bucket 3) (B)</b>	<b>(606)</b>	<b>(4 000)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	(547)	(3 512)
Engagements par signature	(59)	(488)
<b>Autres actifs (C)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Risques et charges (D)</b>	<b>(139)</b>	<b>(639)</b>
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions (E)= (A)+ (B)+ (C)+ (D)</b>	<b>(11 880)</b>	<b>(11 764)</b>
Plus ou moins-values de cessions réalisées sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables dépréciés	-	-
Gains ou pertes réalisés sur instruments de dettes comptabilisés au coût amorti dépréciés	-	-
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables non dépréciés	(221)	(334)
Récupérations sur prêts et créances comptabilisés au coût amorti	336	202
comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-
Décotes sur crédits restructurés	(59)	(228)
Pertes sur engagements par signature	□	□
Autres pertes (1)	(622)	□
Autres produits (2)	622	□
<b>Coût du risque</b>	<b>(11 824)</b>	<b>(12 124)</b>

(1) Dont -622 milliers d'euros relatifs à l'appel de la garantie Switch Assurance, versés (ou à payer) à Crédit Agricole S.A. pour combler la baisse de la valeur de mise en équivalence des participations de Crédit Agricole S.A. dans Crédit Agricole Assurances (CAA), ce dernier étant mis en équivalence pour les besoins prudentiels.

(2) Dont 622 milliers d'euros relatifs au retour à meilleure fortune de la garantie Switch Assurance, reçus (ou à recevoir) de Crédit Agricole S.A. suite à la hausse de la valeur de mise en équivalence des participations de Crédit Agricole S.A. dans Crédit Agricole Assurances (CAA), ce dernier étant mis en équivalence pour les besoins prudentiels.

- **L'impôt sur les sociétés**, calculé s'élève à 19,6M€ au 31/12/2020 contre 22M€ en 2019. La baisse de l'impôt courant est essentiellement liée à la baisse du résultat comptable et à la diminution du taux d'impôt de 34,43% à 32,02% en 2020.

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Charge d'impôt courant	(23 073)	(26 518)
Charge d'impôt différé	3 480	4 551
<b>Total Charge d'impôt</b>	<b>(19 593)</b>	<b>(21 967)</b>

Le taux d'impôt théorique est le taux d'imposition de droit commun (y compris la contribution sociale additionnelle) des bénéficiaires taxables en France au 31 décembre 2020.

Le total des impôts différés relatifs aux éléments imputés dans les capitaux propres s'élève à +2166 milliers d'euros au 31 décembre 2020 (variation de l'année).

- **Le résultat net** qui en découle s'élève à 45M€ contre 65,2M€ en 2019.

### 3.2.5 Bilan consolidé et variations des capitaux propres

#### L'ACTIF

<i>Bilan ACTIF (en milliers d'euros)</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>Variation</b>	
			<b>Montants</b>	<b>%</b>
Caisse, banques centrales	21 491	52 285	-30 794	-58,90%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	269 544	331 115	-61 571	-18,60%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	67 073	122 788	-55 715	-45,37%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	202 471	208 327	-5 856	-2,81%
Instruments dérivés de couverture	4 873	3 108	1 765	56,79%
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	950 985	931 276	19 709	2,12%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	91 402	10 937	80 465	735,71%
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	859 583	920 339	-60 756	-6,60%
Actifs financiers au coût amorti	9 699 002	8 722 115	976 887	11,20%
<i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i>	868 240	626 412	241 828	38,61%
<i>Prêts et créances sur la clientèle</i>	8 147 229	7 605 937	541 292	7,12%
<i>Titres de dettes</i>	683 533	489 766	193 767	39,56%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	135 017	116 691	18 326	15,70%
Actifs d'impôts courants et différés (1)	33 061	28 112	4 949	17,60%
Comptes de régularisation et actifs divers	164 965	109 665	55 300	50,43%
Actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Participation dans les entreprises mises en équivalence			0	
Immeubles de placement	1 449	1 686	-237	-14,06%
Immobilisations corporelles	57 536	58 124	-588	-1,01%
Immobilisations incorporelles	41	65	-24	-36,92%
Ecart d'acquisition			0	
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>11 337 964</b>	<b>10 354 242</b>	<b>983 722</b>	<b>9,50%</b>

Les principaux postes à l'actif du bilan consolidé sont les suivants :

- Les prêts et créances sur la clientèle  
Poste le plus important du bilan (7,6Mds d'€), les prêts et créances sur la clientèle sont en progression de 525M€ sur un an soit +6,7%. Cette augmentation est en lien avec la progression des encours de crédit sur l'exercice suite à une nouvelle année record de réalisations nouvelles de 1,6Md€.

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Opérations avec la clientèle</b>		
Créances commerciales	9 241	11 551
Autres concours à la clientèle	8 276 799	7 751 658
Prêts subordonnés	128	128
Avances en comptes courants d'associés	39 470	21 250
Comptes ordinaires débiteurs	33 818	36 103
<b>Valeur brute</b>	<b>8 359 456</b>	<b>7 820 690</b>
Dépréciations	(212 227)	(214 753)
<b>Valeur au bilan</b>	<b>8 147 229</b>	<b>7 605 937</b>

- Les prêts et créances sur les établissements de crédit s'élevaient à 868M€ dont notamment les opérations internes au Crédit Agricole. Le tableau ci-dessous détaille les différents postes qui composent cette ligne du bilan. La principale variation concerne la ligne compte ordinaire du total prêts et créances internes au Crédit Agricole. Elle s'explique par le solde du compte de dépôt à la BCE, dans le cadre de la gestion du LCR (Liquidity Coverage Ratio/ ratio réglementaire de liquidité) qui est de 330M€ au 31/12/2020, soit une variation de 85M€.

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Etablissements de crédit</b>		
Comptes et prêts	3 892	4 384
dont comptes ordinaires débiteurs non douteux	3 490	3 610
dont comptes et prêts au jour le jour non douteux	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-
Prêts subordonnés	35 348	51 909
Autres prêts et créances	-	-
<b>Valeur brute</b>	<b>39 794</b>	<b>56 847</b>
Dépréciations	-	-
<b>Valeur nette des prêts et créances auprès des établissements de crédit</b>	<b>39 794</b>	<b>56 847</b>
<b>Opérations internes au Crédit Agricole</b>		
Comptes ordinaires	401 046	253 670
Titres reçus en pension livrée	106 378	-
Comptes et avances à terme	321 022	315 895
<b>Total Prêts et créances internes au Crédit Agricole</b>	<b>828 446</b>	<b>569 565</b>
<b>Valeur au bilan</b>	<b>868 240</b>	<b>626 412</b>

- Les titres de dettes qui s'élevaient à 683,5M€ sont également en progression de 193,8M€ du fait notamment de l'augmentation de la ligne obligations et autres titres à revenus fixes comme détaillé dans le tableau ci-après :

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Effets publics et valeurs assimilées	163 170	166 195
Obligations et autres titres à revenu fixe	520 534	323 822
<b>Total</b>	<b>683 704</b>	<b>490 017</b>
Dépréciations	(171)	(251)
<b>Valeur au bilan</b>	<b>683 533</b>	<b>489 766</b>

La progression s'explique par la mise en œuvre d'un programme d'achat de titres d'investissement, catégorie Obligations et titres à revenus fixes à hauteur 201,6M€ sur l'année 2020 dans le cadre de la diversification du portefeuille.

- Les actifs financiers à la Juste Valeur par résultat

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	67 073	122 788
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	202 471	208 327
Instrument de capitaux propres	6 482	4 324
Instrument de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	195 989	204 003
Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
<b>Valeur au bilan</b>	<b>269 544</b>	<b>331 115</b>

D'une part, nous constatons la baisse des actifs financiers détenus à des fins de transaction à hauteur de 55,5M€. Cette variation est liée au MTM (Mark to Market) des dérivés qui couvrent les BMTN émis. Cette variation est compensée au passif.

D'autre part, les actifs financiers à la juste valeur par résultat sont aussi en baisse, du fait de l'évolution du portefeuille de titres de dettes pour -5,2M€, liée à la gestion de liquidité de la Caisse Régionale des Côtes d'Armor, ainsi qu'à la liquidation de Armor Fonds Dédié.

- Les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables et non recyclables

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>			<b>31/12/2019</b>		
	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes
Instrument de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	91 402	80	-	10 937	132	-
Instrument de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables	859 583	153 842	(20 701)	920 339	197 776	(17 179)
<b>Total</b>	<b>950 985</b>	<b>153 922</b>	<b>(20 701)</b>	<b>931 276</b>	<b>197 908</b>	<b>(17 179)</b>

La variation entre 2019 et 2020 des instruments de dette comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables s'explique principalement par l'acquisition de titres NEU CP en 2020.

La variation entre 2019 et 2020 des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables s'explique principalement par la variation de juste valeur des titres SAS Rue de La Boétie et Sacam Mutualisation.

- Les comptes de régularisations et actifs divers

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Autres actifs</b>	<b>126 580</b>	<b>69 361</b>
Comptes de stocks et emplois divers	-	-
Débiteurs divers (1)	125 770	68 550
Comptes de règlements	810	811
Autres actifs d'assurance	-	-
Parts des réassureurs dans les provisions techniques	-	-
Gestion collective des titres Livret de développement durable	-	-
<b>Comptes de régularisation</b>	<b>38 385</b>	<b>40 304</b>
Comptes d'encaissement et de transfert	335	488
Comptes d'ajustement et comptes d'écarts	-	-
Produits à recevoir	37 365	38 633
Charges constatées d'avance	685	1 182
Autres comptes de régularisation	-	1
<b>Valeur au bilan</b>	<b>164 965</b>	<b>109 665</b>

(1) dont 1 408 milliers d'euros au titre de la contribution au Fonds de Résolution Unique versée sous forme d'un dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie est utilisable par le Fonds de Résolution Unique, à tout moment et sans condition, pour financer une intervention.

## **LE PASSIF**

<b>Bilan PASSIF</b> <i>(en milliers d'euros)</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>Variation</b>	
			<b>Montants</b>	<b>%</b>
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	61 714	117 828	-56 114	-47,62%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	61 714	117 828	-56 114	-47,62%
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>			0	
Instruments dérivés de couverture	124 447	101 488	22 959	22,62%
Passifs financiers au coût amorti	9 019 870	7 997 988	1 021 882	12,78%
<i>Dettes envers les établissements de crédit</i>	5 533 424	5 063 979	469 445	9,27%
<i>Dettes envers la clientèle</i>	3 069 465	2 553 410	516 055	20,21%
<i>Dettes représentées par un titre</i>	416 981	380 599	36 382	9,56%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	3 210		3 210	
Passifs d'impôts courants et différés	349	324	25	7,72%
Comptes de régularisation et passifs divers	189 213	203 116	-13 903	-6,84%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Provisions	51 726	44 972	6 754	15,02%
Dettes subordonnées			0	
<b>Total dettes</b>	<b>9 450 529</b>	<b>8 465 716</b>	<b>984 813</b>	<b>11,63%</b>
<b>Capitaux propres</b>	<b>1 887 435</b>	<b>1 888 526</b>	<b>-1 091</b>	<b>-0,06%</b>
Capitaux propres part du Groupe	1 887 435	1 888 525	-1 090	-0,06%
Capital et réserves liées	337 157	330 021	7 136	2,16%
Réserves consolidées	1 381 276	1 323 170	58 106	4,39%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	123 995	170 091	-46 096	-27,10%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur activités abandonnées			0	
Résultat de l'exercice	45 007	65 243	-20 236	-31,02%
Participations ne donnant pas le contrôle	0	1	-1	-100,00%
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>11 337 964</b>	<b>10 354 242</b>	<b>983 722</b>	<b>9,50%</b>

Les principaux postes au **passif du bilan consolidé** sont les suivants :

- Les passifs financiers à la juste valeur par résultat : il s'agit ici de la variation à la juste valeur des BMTN structurés (couvert à l'actif par des swaps).

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	61 714	117 828
Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
<b>Valeur au bilan</b>	<b>61 714</b>	<b>117 828</b>

- Les instruments dérivés de couverture

### **Couverture de juste valeur**

Les couvertures de juste valeur modifient le risque induit par les variations de juste valeur 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 variable.

Les couvertures de juste valeur comprennent notamment la couverture de prêts, de titres, de dépôts et de dettes subordonnées à taux fixe.

Le tableau ci-dessous explique la variation en juste valeur des instruments dérivés de couverture

<i>En milliers d'euros</i>	31/12/2020			31/12/2019		
	Valeur de marché		Montant notionnel	Valeur de marché		Montant notionnel
	Positive	Négative		Positive	Négative	
Couverture de juste valeur	<b>4 873</b>	<b>124 447</b>	<b>4 847 638</b>	<b>3 108</b>	<b>101 488</b>	<b>3 267 670</b>
Taux d'intérêt	4 873	124 447	4 847 638	3 108	101 488	3 267 670
<b>Total instruments dérivés de couverture</b>	<b>4 873</b>	<b>124 447</b>	<b>4 847 638</b>	<b>3 108</b>	<b>101 488</b>	<b>3 267 670</b>

- Les dettes envers les établissements de crédit correspondent essentiellement aux ressources de financement via Crédit Agricole SA, afin de financer l'accroissement du stock de créances à la clientèle. C'est donc pour cette raison que ce poste augmente entre les 2 exercices de 469M€. Dans le détail ces avances évoluent de la manière suivante :
  - Avances globales : +367M€
  - Avances miroirs : +106,6M€
  - Emprunts en blanc : -134,5M€
 Auxquelles s'ajoute également, l'augmentation des titres donnés en pension de 89,8M€ en lien avec la démarche d'optimisation de la gestion de la liquidité.

<i>En milliers d'euros</i>	31/12/2020	31/12/2019
<b>Etablissements de crédit</b>		
Comptes et emprunts	1 715	1 815
dont comptes ordinaires créditeurs	1 001	628
Titres donnés en pension livrée	35 287	51 880
<b>Total</b>	<b>37 002</b>	<b>53 695</b>
<b>Opérations internes au Crédit Agricole</b>		
Comptes ordinaires créditeurs	70 847	29 577
Titres donnés en pension livrée	106 373	-
Comptes et avances à terme	5 319 202	4 980 707
<b>Total</b>	<b>5 496 422</b>	<b>5 010 284</b>
<b>Valeur au bilan</b>	<b>5 533 424</b>	<b>5 063 979</b>

- Les dettes envers la clientèle essentiellement constituées des comptes ordinaires créditeurs à hauteur de 2,6Mds€. Ces derniers sont en progression de 0,62Mds€, en lien avec l'augmentation notable constatée sur les dépôts de la clientèle sur l'année 2020.

<i>En milliers d'euros</i>	31/12/2020	31/12/2019
Comptes ordinaires créditeurs	2 614 864	1 990 951
Comptes d'épargne à régime spécial	43 329	46 645
Autres dettes envers la clientèle	411 272	515 814
Titres donnés en pension livrée	-	-
<b>Valeur au bilan</b>	<b>3 069 465</b>	<b>2 553 410</b>

- Les dettes représentées par un titre sont composées majoritairement par des titres de créances négociables, s'élèvent à 417M€ et progressent au 31/12/2020 de 36,4M€. Cette hausse des émissions de CDN s'explique par l'accroissement des besoins dans le cadre du pilotage de la liquidité de la Caisse Régionale.

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
Bons de caisse	-	-
Titres du marché interbancaire	-	-
Titres de créances négociables	389 066	361 637
Emprunts obligataires	27 915	18 962
Autres dettes représentées par un titre	-	-
<b>Valeur au bilan</b>	<b>416 981</b>	<b>380 599</b>

- Comptes de régularisations et passifs divers : la baisse des taux constatée sur 2020 engendre une baisse de collatéral vis à vis de CACIB de 16M€.

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Autres passifs (1)</b>	<b>93 173</b>	<b>96 350</b>
Créditeurs divers	50 780	65 107
Versements restant à effectuer sur titres	40 437	30 286
Dettes locatives (3)	1 956	957
<b>Comptes de régularisation</b>	<b>96 040</b>	<b>106 766</b>
Comptes d'encaissement et de transfert (2)	23 128	30 604
Comptes d'ajustement et comptes d'écarts	3	2
Produits constatés d'avance	41 747	44 520
Charges à payer	31 161	31 633
Autres comptes de régularisation	1	7
<b>Valeur au bilan</b>	<b>189 213</b>	<b>203 116</b>

((1) Les montants indiqués incluent les dettes rattachées.

(2) Les montants sont indiqués en net.

(3) Tenant compte des effets de première application de la décision de l'IFRS IC du 26 novembre 2019 sur la durée des contrats de location IFRS 16, le solde des dettes locatives au bilan aurait été de 2 340 milliers d'euros au 31/12/2019 (Cf. note 1.1 Normes applicables et comparabilité)

- Les capitaux propres  
Les capitaux propres s'élèvent à 1,887Mds€ au 31/12/2020. La baisse de 1,092M€ des capitaux propres de la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor s'analyse essentiellement comme suit :
  - La variation du capital des Caisses Locales de +7,1M€ (l'encours des parts sociales Caisses Locales représente 217,607M€ d'euros).
  - Une distribution du dividende pour -7,4M€ (par les Caisses Locales à leurs sociétaires pour 2,460M€, et par la Caisse Régionale de Crédit Agricole à Sacam Mutualisation pour 4,950M€).
  - Une variation des gains et pertes latents liés aux variations de juste valeur des actifs à la juste valeur par capitaux propres de -45,499M€ (dont SAS Rue de La Boetie -15,9M€ et Sacam Mutualisation -26,349M€)
  - Le résultat de l'exercice à hauteur de 45M€ versus 65,2M€ un an plus tôt, ne compense pas l'ensemble des variations des capitaux propres.
  -

### 3.2.6 Activité et résultat des filiales

Dans cette partie, les données des FCT Habitat et Caisses Locales ne sont pas commentées.

Pour ce qui concerne la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor, seul le Fonds dédié « Armor Fonds Dédiés » faisait partie des filiales significatives du périmètre de consolidation jusqu'à sa dissolution en novembre 2020.

- Ce fonds dédié a été créé en 2014. Il s'agissait d'un fonds dédié diversifié (monétaire, obligataire, actions, crédit, ...) dont l'objectif était de générer du PNB par emploi de fonds propres. Son montant initial était de 40M€ et sa gestion était assurée par CPR AM, filiale d'Amundi.

## 3.3 ANALYSE DES COMPTES INDIVIDUELS

### 3.3.1 Résultat financier sur base individuelle

Montant en K€	2020	2019	Variations	
			Montants	%
PNB	228 307	232 682	-4 375	-1,9%
Charges générales d'exploitation	-131 209	-129 408	-1 801	1,4%
<b>Résultat brut d'exploitation</b>	<b>97 098</b>	<b>103 274</b>	<b>-6 176</b>	<b>-6%</b>
Coût du risque	-11 011	-10 074	-937	9%
<b>Résultat d'Exploitation</b>	<b>86 087</b>	<b>93 200</b>	<b>-7 113</b>	<b>-8%</b>
Résultat net sur actif immobilisé	-3 728	-1 034	-2 694	260%
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>82 359</b>	<b>92 165</b>	<b>-9 806</b>	<b>-11%</b>
Impôt sur les bénéfices	-22 732	-26 236	3 504	-13%
Résultat exceptionnel + Dotation/rep FRBG	54	84	-30	-36%
<b>Résultat net</b>	<b>59 681</b>	<b>66 014</b>	<b>-6 333</b>	<b>-10%</b>

- **Le Produit Net Bancaire** : Au 31/12/2020, le PNB de la Caisse Régionale a atteint le montant de 228,3M€ soit une baisse de 4,4M€ (-1,9%). Les différentes composantes du PNB ont évolué de la manière suivante :

- **La Marge d'Intermédiation** enregistre une baisse 0,6 M€. Malgré une belle progression des encours de crédits encore en 2020, l'effet volume sur les crédits ne compense pas l'effet taux, les intérêts perçus baissent donc de 7,4M€. La charge du refinancement a dans le même temps diminué de 7,65M€. Comme en 2019, la Caisse Régionale a procédé au remboursement de swaps de macro couverture par anticipation afin de protéger le PNB futur. Globalement, la macro couverture génère 0,3M€ de boni en 2020.  
On constate également une baisse de 5,2M€ des commissions perçues sur l'épargne réglementée, rémunérée par le Groupe, du fait du contexte de taux bas, qui explique la baisse de la marge d'intermédiation en 2020. Enfin, l'autre conséquence de ce contexte est une dotation complémentaire de la provision épargne logement de 1,2M€.
- **Les commissions** qui regroupent les lignes de PNB telles que les commissions de collecte d'épargne en assurance vie et valeurs mobilières, les commissions associées à la banque au quotidien et les commissions liées aux activités d'assurance et de prévoyance, baissent de 1M€ en 2020. Le recul de -1,2% des commissions sur un total de 89,3M€ se décompose ainsi :
  - Une baisse des commissions de dysfonctionnement de 1,1M€ en 2020 dont 762K€ des frais d'intervention en moins,
  - Une baisse de la marge sur les moyens interbancaires de -0,8M€,
  - La baisse du PNB Assurance des biens (-1,4M€), impacté par le « Geste Mutualiste » (2,480M€ versés en faveur des clients assurés Professionnels),
  - Par contre, une augmentation des commissions perçues au titre de l'assurance des emprunteurs à hauteur de 0,9M€ et la hausse des commissions de collecte tiers de +8% soit +1,18M€, mais qui ne permettent pas de compenser la baisse des premiers compartiments.

- **Le PNB portefeuille** est en baisse de -0,6M€. Le PNB portefeuille est principalement constitué par les dividendes des participations de la Caisse Régionale. Ils s'élevaient à 28,6M€ au 31/12/2020 relativement stables sur l'exercice (-158K€). Il faut cependant noter une particularité pour 2020. En raison des recommandations BCE émises dans le contexte de la pandémie COVID-19, Crédit agricole SA a été conduit à ne pas verser le dividende qu'il avait annoncé le 14 février 2020, bien que sa situation de solvabilité lui permettait de le faire sans difficulté. L'Assemblée Générale de décembre 2020 de la SAS Rue La Boétie a décidé d'une distribution exceptionnelle sur ses ressources, équivalente en montant au dividende Crédit agricole SA que les Caisses Régionales auraient perçu au 2ème trimestre, si le dividende annoncé par Crédit agricole SA avait été versé. Cette distribution est enregistrée en PNB dans les comptes sociaux du 4ème trimestre 2020 de la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor pour un montant de près de 20 M€. L'autre composante principale du PNB portefeuille est celle issue du portefeuille de placements de la Caisse Régionale. Au 31/12/2020, il s'est élevé à 10M€, au même niveau qu'en 2019.

C'est le solde négatif de -0,4M€ des opérations de couverture du portefeuille de placements qui explique l'essentiel de la baisse du PNB portefeuille.

- **Les charges générales d'exploitation** : Au 31/12/2020, les charges d'exploitation s'élevaient à 131,2M€ et augmentent de 1,8M€ soit +1,4%. Les différents compartiments de charges évoluent de la manière suivante :
  - **Les charges de personnel**  
Sur la base d'un effectif moyen de 1091 salariés contre 1 089 en 2019, les frais de personnel nets, c'est-à-dire y compris les refacturations et transferts de charges de personnel sont en hausse de 1,1M€. Les salaires et traitements progressent de 760 K€ sur l'exercice, mais ce sont surtout les impôts et taxes sur rémunérations qui explique cette variation avec +0,8 M€.
  - **Les charges hors personnel** progressent de 1,1% à 60,5M€. Les efforts de maîtrise des charges sur l'ensemble des domaines de charges sont maintenus et profitent indirectement en 2020 d'une économie sur les frais de déplacements (dont les frais liés à des formations) qui étaient limités par la crise sanitaire (-651K€), mais les Impôts et taxes ont augmenté de +1,07 M€ sur 2020, notamment par la hausse des cotisations aux deux fonds de garantie des dépôts bancaires (FGDR de +742 K€ et FRU de +419K€).
- **Le coût du risque se dégrade en 2020**, avec une augmentation de 2,7M€. Bien que le risque individuel s'améliore sur les particuliers et l'agriculture, notamment du fait d'un changement de calcul induit par l'introduction de la Nouvelle Définition du Défaut en juillet 2020, (respectivement -5,2M€ et -4,5M€ d'encours de Créances Douteuses Litigieuses), et que les passages à pertes soient en recul de 2,2M€, les menaces des conséquences économiques de la crise sanitaire sur des secteurs d'activités exposés, ont motivé la dotation aux provisions sectorielles et collectives à hauteur de 5,5M€ supplémentaires entre 2019 et 2020.
- **Le résultat net sur actifs immobilisés** est négatif sur 2020 (-2,7M€). Il s'explique essentiellement par des dotations aux provisions pour dépréciations sur titres de participation.
- **L'impôt sur les sociétés**, calculé, s'élève à 22,7M€ au 31/12/2020 contre 26,2M€ en 2019, dû à la baisse du résultat courant avant impôt de 9,8M€.
- **Le résultat net** qui en découle s'élève à 59,7M€ contre 66M€ en 2019. La baisse de -4,4M€ du PNB est amplifiée par la hausse combinée, des charges, du coût du risque et par un résultat négatif exceptionnel sur immobilisations, pour une charge cumulée en hausse de -5,4M€, non compensée par la baisse de l'impôt de 3,5M€. Au final le résultat baisse de 10% soit -6,3M€.

### 3.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle

BILAN ACTIF (en milliers d'euros)	2020	2019	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	254 729	295 984	-41 255	-13,9%
Opérations internes au Crédit Agricole	828 588	570 527	258 061	45,2%
Opérations avec la clientèle	8 019 374	7 407 312	612 062	8,3%
Opérations sur titres	931 976	756 473	175 503	23,2%
Valeurs immobilisées	820 578	800 407	20 171	2,5%
Capital souscrit non versé	0	0	0	
Actions propres	0	0	0	
Comptes de régularisation et actifs divers	190 356	132 737	57 619	43,4%
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>11 045 601</b>	<b>9 963 440</b>	<b>1 082 161</b>	<b>10,9%</b>

BILAN PASSIF (en milliers d'euros)	2020	2019	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	63 607	71 707	-8 100	-11,3%
Opérations internes au Crédit Agricole	5 503 999	5 018 558	485 441	9,7%
Comptes créditeurs de la clientèle	3 069 466	2 553 411	516 055	20,2%
Dettes représentées par un titre	389 066	361 637	27 429	7,6%
Comptes de régularisation et passifs divers	201 357	212 369	-11 012	-5,2%
Provisions et dettes subordonnées	333 599	313 985	19 614	6,2%
Fonds pour risques bancaires généraux (FRBG)	66 000	66 000	0	0,0%
Capitaux propres hors FRBG	1 418 508	1 365 773	52 735	3,9%
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>11 045 601</b>	<b>9 963 440</b>	<b>1 082 161</b>	<b>10,9%</b>

Le total bilan 2020 s'élève à 11 milliards 45 millions d'euros et augmente de 10,9% par rapport à l'exercice précédent soit +1 milliards 82 millions d'euros.

#### - Les ACTIFS :

- Opérations interbancaires et assimilées  
Ce compartiment de l'actif comprend notamment les encours de caisse et banque centrale pour 21,5M€, les effets publics et valeurs assimilées pour 168,5M€ et enfin les créances sur les établissements de crédit pour 64,7M€. La Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor détient dans son portefeuille de titres d'investissement des titres de dettes souveraines de France, d'Espagne et d'Italie pour 168,5M€, créances rattachées incluses :
  - Pour la France, la valeur nette au bilan hors créances rattachées est de 128,2M€
  - Pour le Royaume d'Espagne, la valeur nette au bilan hors créances rattachées est de 32,8M€
  - Pour l'Italie, la valeur nette au bilan hors créances rattachées est de 5,2 M€.
  
- Opérations internes au Crédit Agricole  
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 principales variations s'expliquent par 2 Lignes :
  - la ligne comptes ordinaires internes au Crédit Agricole : pilotage de la gestion de la liquidité de la Caisse Régionale (hausse des titres mis en pension et hausse du solde du compte courant cash BCE),
  - la ligne comptes et avances à terme internes au Crédit Agricole : Titres reçus en pension livrée.

- Opérations avec la clientèle,  
Il s'agit du principal poste de l'actif du bilan (8 019M€). Il correspond à l'encours de crédits net des dépréciations des encours douteux. Il augmente de 8,26% en lien avec l'activité crédit soutenue sur l'année.  
Les prêts subordonnés et participatifs consentis à la clientèle s'élèvent à 128M€. Parmi les créances sur la clientèle, 2 924,2M€ sont éligibles au refinancement de la banque centrale au 31 décembre 2020 contre 1 125,5M€ au 31 décembre 2019.  
Le montant des créances restructurées pour difficultés financières inscrites en encours douteux au moment de la restructuration s'élève à 26,4M€ au 31 décembre 2020 d'euros contre 24,5M€ au 31 décembre 2019. Elles conservent la qualification de « créances restructurées » jusqu'à la fin de leur vie.
- Opérations sur titres,  
Ce compartiment du bilan comprend les titres de transaction, de placement, d'investissement et titres de l'activité de portefeuille (hors effets publics). Au global, ce compartiment progresse de +23,2% soit +175,5M€ avec 932M€ au 31/12/2020. Cette variation s'explique par un renforcement des lignes obligataires à taux fixe de +295M€, notamment par arbitrage de titres de la catégorie actions -120M€.
- Valeurs immobilisées  
Les valeurs immobilisées augmentent de +2,5% à 820,6M€ essentiellement du fait de l'accroissement des titres de participations et autres titres détenus à long terme de 22,7 M€. Les valeurs des postes de cette catégorie sont donc les suivantes au 31/12/2020 :
  - Parts dans les entreprises liées : 8,6M€
  - Titres de participation et autres titres détenus à long terme : 754,9M€
  - Immobilisations incorporelles et corporelles : 57M€
- Les comptes de régularisation et actifs et divers progressent de 43,4% se situent à 190,4M€ du fait du compte débiteurs divers qui enregistre +55,3M€ (ce compte enregistre notamment les dépôts de garantie sur Instruments Financiers à Terme et par ailleurs, pour 1,4M€ le dépôt de garantie pour le Fonds de Résolution Unique).

#### - LE PASSIF :

- Opérations interbancaires et assimilées  
Composée des comptes à vue, des emprunts à terme et des titres données en pension livrée, cette rubrique s'élève à 63,6M€ en baisse de 8 M€ par rapport à l'exercice précédent.
- Opérations internes au Crédit Agricole  
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. Il est donc normal qu'il représente la ligne la plus importante des ressources de la Caisse Régionale avec 5,5 milliards d'euros. Compte tenu de la dynamique de l'activité crédit observée en 2020 et comparable à celle de 2019, mécaniquement ce compartiment a de nouveau progressé, de 485M€ (vs 470M€ en 2019). (Cf. Cadre Juridique et Financier).
- Comptes créditeurs de la clientèle  
Ce poste constitue la deuxième ligne de ressource la plus importante du bilan. Avec 3 milliards d'euros, les comptes ordinaires créditeurs enregistrent une belle progression de +31,3% soit +624 M€, ce qui reflète le comportement de la clientèle qui a conservé plus de liquidités sur tout l'exercice 2020. Ce constat est partagé quel que soient les agents économiques particuliers, professionnels et entreprises.
- Dettes représentées par un titre  
Ce poste du passif comprend exclusivement des titres de créances négociables pour 389M€ au 31/12/2020. Cette ressource augmente de 27,4M€ sur un an en dépit des conditions de marché qui la rendent moins attractive : Des Bons à Moyen Terme Négociables (BMTN) ont été remboursés pour 98,2M€ et des Certificats de Dépôt Négociables (CDN) souscrits pour 125M€ dans le cadre de la gestion de la Liquidité de la Caisse.

- Comptes de régularisation et passifs divers : composés des « autres passifs » dont les comptes créditeurs divers ainsi que les comptes de régularisation, la valeur de cette rubrique du bilan baisse de -11M€. Cette variation de 2020 s'explique essentiellement par la variation des dépôts de garanties sur instruments financiers à terme à hauteur de - 15,6M€.
- Provisions et dettes subordonnées  
 Au global ce poste augmente de 19,6M€. Dans le détail, il est composé des provisions pour 133,6M€ (soit une augmentation de 12.4M€ sur un an) et des dettes subordonnées pour 200M€, qui, elles augmentent de 7,2M€ sur l'exercice.  
 Concernant les provisions, on y retrouve essentiellement les provisions pour risque crédit à hauteur de 80.5M€, mais aussi et notamment les provisions :
  - ❖ Pour risques d'exécution des engagements par signature (16,4M€)
  - ❖ Pour autres litiges (3,6M€),
  - ❖ Pour impôts (3M€),
  - ❖ Pour risques opérationnels (8,5M€),
  - ❖ Pour risque de déséquilibre du contrat épargne logement pour 18M€.
 Les dettes subordonnées, 200 M€, correspondent au montant des placements des Caisses Locales. Le montant des charges relatives à ces dettes subordonnées s'élève à 2M€ au 31 décembre 2020, comparable aux charges 2019.
- Fonds pour Risque Bancaire Généraux (FRBG)  
 La Caisse Régionale n'a pas enregistré de dotation au FRBG sur l'exercice 2020, d'où la stabilité de l'encours à 66M€.
- Capitaux propres (hors FRBG)  
 Au 31/12/2020, les capitaux propres de la Caisse Régionale se situent à 1,418 milliards d'euros, en augmentation du fait du résultat de l'exercice de 59,7M€, déduction faite de la distribution de dividendes au titre de 2019 à hauteur de 6,8M€ répartis de la manière suivante :
  - ❖ 4,9M€ versés à Sacam Mutualisation au titre des CCA,
  - ❖ 1,9M€ versés aux Caisses Locales au titre des parts sociales

### 3.3.3 Hors Bilan sur base individuelle

(en milliers d'euros)	2020	2019	Variations	
			K€	%
<b>Engagements donnés</b>	<b>1 493 921</b>	<b>1 375 319</b>	<b>118 602</b>	<b>8,6%</b>
Engagement de financement	946 856	881 922	64 934	7,4%
Engagement de garantie	456 668	492 874	-36 206	-7,3%
Engagements sur titres	90 396	523	89 873	17184,1%

(en milliers d'euros)	2020	2019	Variations	
			K€	%
<b>Engagements reçus</b>	<b>2 100 430</b>	<b>1 783 920</b>	<b>316 510</b>	<b>17,7%</b>
Engagement de financement	13 448	15 777	-2 329	-14,8%
Engagement de garantie	2 086 665	1 767 620	319 045	18,0%
Engagements sur titres	317	523	-206	-39,4%

#### Les engagements donnés

- Au global, les engagements donnés progressent de 118,6M€ soit +8,6%. Ils concernent principalement :
- ❖ les engagements de financement en faveur de la clientèle pour 946,9M€ soit +7,4%, ventilés entre :
    - des engagements sous forme d'ouvertures de crédits à hauteur de 554,7M€ (+70M€),
    - d'autres engagements en faveur de la clientèle à hauteur de 392M€ (+4,6M€).

- ❖ les engagements de garantie pour 456,7M€ (-7,3%), ventilés entre :
  - des engagements d'ordre d'établissement de crédit pour 110,3M€. Ce montant intègre 97,978M€ relatifs à la garantie (Switch Assurance) mise en place le 1<sup>er</sup> juillet 2016, en amendement de la garantie précédente octroyée le 2 janvier 2014 pour 394,074M€. Comme annoncé en 2019, CA.SA a procédé au remboursement de 35% de la garantie au 02 mars 2020, soit -53,7M€ pour la Caisse Régionale et une baisse du dépôt de garantie de 18,1 M€.
  - des engagements d'ordre de la clientèle pour 346,3M€ dont des cautions immobilières pour 20,7M€ et d'autres garanties pour 325,6M€

### Les engagements reçus

Comme le tableau l'indique, les engagements reçus sont essentiellement constitués d'engagement de garantie qui s'élèvent à 2,087 milliards d'euros (99% du total) et sont en augmentation de 319M€ (+18,05%). Ces engagements reçus se ventilent de la manière suivante :

- Engagements reçus d'établissements de crédit pour 185,3M€
- Engagements reçus de la clientèle pour 1901,4M€ dont
  - Garanties reçues des administrations publiques et assimilées à hauteur de 328,4M€
  - Autres garanties reçues à hauteur de 1 572,9M€

## 3.4 CAPITAL SOCIAL ET SA REMUNERATION

### 3.4.1 Les parts sociales : versement des Caisses Locales aux sociétaires

(en euros)	Intérêts aux parts(€)	Montant global (K€)
EXERCICE N-1	0,18 €	2 460
EXERCICE N-2	0,24 €	3 172
EXERCICE N-3	0,24 €	3 170

### 3.4.2 Les Certificats Coopératifs d'Associé

(en euros)	Dividende unitaire (€)	Montant global (K€)
EXERCICE N-1	3,30 €	4 950
EXERCICE N-2	3,49 €	5 235
EXERCICE N-3	3,14 €	4 710

## 3.5 AUTRES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Au 31/12/20, le poste autres filiales et participations s'élève à 750 695K€ (valeurs comptables brutes). Les prises de participations sont essentiellement représentées pour :

- 43,9% par les titres SAS Rue de La Boétie (valeur comptable brute 329 559K€)
- 44,9% par les titres SACAM Mutualisation (valeur comptable brute 329 356K€)

### 3.5.1 Filiales non consolidées

- SCI Patriconti : La SCI est propriétaire de locaux commerciaux situés dans une zone commerciale à HENNEBONT (proximité immédiate de LORIENT) sur un terrain de 6 000 m<sup>2</sup>. Les locaux commerciaux sont composés d'une surface de vente totale de 2 450 m<sup>2</sup>. Au 31/12/20, nous pouvons préciser que l'immeuble est à vendre et qu'une promesse de vente est en cours.
- SARL Patrimono : Participation depuis juillet 2009 relative au dossier contentieux CELEOS. La société détient un immeuble situé à St BRIEUC. Depuis le départ du principal locataire en septembre 2009, et l'expiration du bail précaire du local situé rue du Chapitre, des travaux ont été réalisés dans le bâtiment situé 4 rue du Chapitre :

- Au rez-de-chaussée : location du local commercial depuis Février 2015
- A l'étage : 3 appartements mis en location à compter du 1/04/2016 : vacants depuis septembre 2020 en attendant la démolition d'une partie du bâtiment (local commercial ex Monoprix).

Au 31/12/2018, une provision pour remise en état du terrain a été constituée pour un montant de 1 000 K€.

- SARL SIBC : La société détient un immeuble à Plérin (22), Centre d'Affaire ELEUSIS 1. Ce bâtiment possède une surface de 5 624m<sup>2</sup>, occupée à 84,01% en 2020, divisée en plusieurs lots :
  - 27 lots (bureaux et restaurant) pour une surface à louer de 3 494m<sup>2</sup>.
  - 5 salles de réunions.
  - 14 caves.

Au 31/12/2020, le taux d'occupation des 27 lots est de 74,07%. Il reste 6 locaux de bureaux disponibles et une salle de 480m<sup>2</sup> est occupée à titre gratuit par la Caisse Régionale pour des formations. Il faut noter que compte tenu du contexte Covid 19, le restaurant est resté fermé, et les locations de salles ont été suspendues, plusieurs mois sur l'année 2020.

- SNC Cofinim : La société a pour objet la prise de participation dans toutes sociétés ayant vocation à réaliser directement ou indirectement à titre principal ou accessoire, des opérations immobilières par achat, souscription ou apport en nature, la gestion de ces participations et leur cession. Suite à l'opération de dissolution-confusion de patrimoine réalisée sur 2018 pour la SCCV Les jardins du Val, il reste à ce jour une SCCV clôturant au 30 novembre 2019 : la SCCV le Domaine de Merlin. A cette date une proposition d'achat est en cours pour le terrain en stock dans cette SCCV, sous réserves de conditions suspensives.
- SNC Cofino : La société détient un ensemble de 11 appartements issus d'un programme de construction du dossier contentieux CELEOS (2009), situé sur la commune de SAINT MEEN LE GRAND (35).
  - 6 appartements nécessitant des travaux avant location (expertise en cours en attente du rapport de l'expert).
  - 5 appartements sont en location à fin 2019. A noter que la société a signé un mandat de gestion immobilière avec deux agences immobilières locales.
- Le Village by CA des Côtes d'Armor : Le Village by CA Côtes d'Armor a ouvert en novembre 2016. Il accompagne des jeunes entreprises innovantes dans leur développement. Le « Village » a accompagné 13 start-up en 2020. L'objectif étant d'accélérer le développement commercial des entreprises, grâce à l'implication de nos partenaires et des acteurs du développement économique du territoire.

### 3.5.2 Participations

- Les principales participations sont les suivantes :

Noms des participations	Chiffres d'affaires (k€)	Résultat (en K€)	Valeur d'acquisition (en K€)	Capital détenu (en %)
SACAM Développement	18 882	9 696	12 811	1,75
SACAM Participations	6 603	6 794	1 408	1,94
SACAM Avenir	-	28	2 435	1,12
UNEXO CAPITAL	20 931	20 066	18 441	9,13
SAS CA Bretagne Venture	-	11	297	16,66
SAS CAB2H	1 416	1 280	5 000	25,00
SACAM International	12 323	35 880	15 737	1,75
SAS CABREPAR	158	309	615	25,00
SAS Rue La Boetie	1 112 637	1 107 163	329 559	1,75
SACAM Mutualisation	279 098	276 581	329 356	1,77
SACAM Fireca	-	2 885	1 376	1,58
SACAM Immobilier	4 087	4 071	3 635	1,97
C2MS	4 481	4 024	1 589	3,00
SAS DELTA	-	31	1 324	1,66

Les principaux mouvements enregistrés pour l'année sur les titres de participation sont les suivants :

En milliers d'euros	Taux de détention avant l'acquisition	Acquisitions	Taux de détention après l'acquisition	Activités
SAS CARD	1,27%	75526 parts	1,38%	Accompagner les réseaux du CA sur les ETI et PME
CA INNOVATIONS ET TERRITOIRES	1,41%	136 422 parts	1,41%	Participation aux financements des PME jeunes et innovantes
UNEXO CAPITAL	9,13%	4 500K€ par élévation de la VN de l'action	9,13%	Société d'investissement qui accompagne les entreprises du grand ouest
SACAM IMMOBILIER	1,97%	71 491 parts	1,97%	Constitution d'une filière immobilière.
AGES ET VIE	0%	150 000 parts	2,61%	Constitution d'un portefeuille de maisons de colocations séniors en zone rurale

Sur l'exercice 2020, il n'y pas eu de cessions significatives.

### 3.6 TABLEAU DES 5 DERNIERS EXERCICES

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>1- Situation Financière (en euros)</b>					
Capital social	91 499 604	91 499 604	91 499 604	91 499 573	91 499 573
dont Certificats Coopératifs d'Associés	22 875 000	22 875 000	22 875 000	22 875 000	22 875 000
Nbre de parts sociales	4 499 974	4 499 974	4 499 974	4 499 972	4 499 972
Nbre de CCA	1 500 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000
<b>2- Résultat global des opérations (en milliers d'euros)</b>					
Produit Net Bancaire	237 325	221 700	253 051	232 682	228 307
Résultat Brut d'exploitation avant amortissements	117 911	101 532	128 693	108 836	102 650
Impôt sur les bénéfices	36 541	11 502	30 031	26 236	22 732
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	59 522	62 726	69 710	66 014	59 681
Bénéfices distribués	4 470	4 710	5 235	4 950	4 476
<b>3- Résultat des opérations réduit à 1 titres (en €)</b>					
Résultat Brut d'exploitation après impôt avant amortissements	13,56	15,00	16,44	13,77	13,32
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	9,92	10,45	11,62	11,00	9,95
Intérêt net versé à chaque Part Sociale	0,18	0,45	0,45	0,43	0,38
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'associé	2,98	3,14	3,49	3,30	2,98
<b>4- Personnel</b>					
Effectif moyen des salariés employés durant l'exercice	1 094	1 104	1 071	1 089	1 091
Montant de la masse salariale de l'exercice (en milliers d'€)	40 737	41 836	43 191	43 664	43 872
Montant versé au titre des charges sociales et assimilées de l'exercice	19 228	19 588	22 143	22 061	22 861

### 3.7 EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE ET PERSPECTIVES POUR LA CAISSE REGIONALE

#### 3.7.1 Les événements postérieurs à la clôture

Crédit Agricole S.A. a démantelé le 1<sup>er</sup> mars 2021, 15% du mécanisme de garantie « *Switch* » mis en place entre les Caisses régionales et Crédit Agricole S.A.

Pour la Caisse régionale des Côtes d'Armor, cette opération se traduira par une baisse des engagements donnés de 22,7 millions d'euros et une baisse du dépôt de garantie apporté à Crédit Agricole S.A. de 7,7 millions d'euros.

#### 3.7.2 Les perspectives 2021

Le panorama économique reste entaché d'incertitudes fortes, liées à la sortie difficile de la crise sanitaire (virulence persistante de la pandémie, mutations du virus sous une forme plus contagieuse, reprise des contaminations, développement de l'immunité grâce à la vaccination encore très incertain). Le profil et la vigueur de la croissance seront donc encore marqués par le siseau de la pandémie et de l'arbitrage délicat entre croissance et sécurité sanitaire. Après un premier semestre encore anémié, la reprise serait très modeste et très disparate en dépit des perfusions monétaire et budgétaire. Les grandes économies seront en effet encore aidées par des soutiens budgétaires massifs, des politiques monétaires particulièrement accommodantes, et des conditions financières favorables. Si certains totems peuvent encore tomber (comme l'hypothèse de taux négatifs au Royaume-Uni qui ne peut être exclue), il semble que l'exercice d'assouplissement ait atteint un terme (entendu au sens d'outils nouveaux) et qu'il faille plutôt compter sur des améliorations/extensions des dispositifs existants. La politique budgétaire constituera un outil décisif de soutien à court terme puis de relance une fois la situation « normalisée ». Le cas du Japon, où l'innovation monétaire semble aboutie, l'indique : la politique budgétaire joue un rôle plus direct dans la réduction de l'écart de production et la Banque du Japon l'accompagne en agissant comme un « stabilisateur intégré » des taux longs *via* le contrôle de la courbe des taux.

Aux **États-Unis**, alors que la résurgence du virus fait planer un risque de forte décélération au premier semestre, l'élection de Joe Biden à la présidence et le contrôle par le Parti démocrate des deux chambres du Congrès devraient conduire à des mesures de relance supplémentaires en complément de l'accord de 900 milliards de dollars négocié fin 2020. Joe Biden a, en effet, proposé un nouveau plan de relance de 1 900 milliards de dollars ; en raison des contraintes politiques, un plan d'une telle envergure a néanmoins peu de chances d'être voté (un stimulus de l'ordre de 1 000 milliards de dollars est plus probable). En

janvier, la Réserve fédérale, attentiste, a prolongé son *statu quo*<sup>6</sup> tout en notant que l'économie ralentissait, que son scénario de renforcement de la reprise au second semestre était conditionné par les progrès sur le plan de la vaccination et que les rumeurs de « *tapering* » étaient prématurées. Ainsi, alors que le soutien budgétaire pourrait apporter 1 point de pourcentage à la croissance américaine, celle-ci n'accélérait qu'au cours du second semestre, à la faveur d'une distribution plus large du vaccin et de la levée des restrictions, pour atteindre près de 4% (en moyenne annuelle).

En **zone euro**, l'incertitude sur la maîtrise de la pandémie et l'absence de visibilité sur la situation économique continueront de peser sur les décisions de dépenses, tant de consommation (risque d'épargne de précaution) que d'investissement, tout au long de 2021. Le risque d'un retrait massif et précoce des mesures de soutien budgétaire semble écarté pour 2021 : la matérialisation du risque (dont des défaillances d'entreprises, et une hausse du taux de chômage) devrait donc intervenir plus tardivement, au début de la phase de normalisation de l'activité. Notre scénario retient une croissance proche de 3,8% (avec un biais désormais baissier) en 2021. Selon les caractéristiques structurelles (dont composition sectorielle de l'offre et de l'emploi, poids des services, capacité d'exportation et adéquation des produits exportés, etc.) et les stratégies nationales (arbitrage santé/économie, abondance et efficacité des mesures de soutien), tant l'ampleur du choc que la vitesse et la puissance de la récupération seront extrêmement diverses. Notre scénario retient des taux de croissance moyens proches de 2,5% en Allemagne, 5,9% en France et 4% en Italie. Fin 2021, le PIB de la zone euro serait encore inférieur de 2,4% à son niveau pré-crise (i.e. fin 2019). Alors que cet écart serait limité à 2% en Allemagne, il resterait proche de 7,4% en Espagne pour se situer autour de 2,2% et 3,9%, respectivement, en France et en Italie.

Les annonces faites par la BCE en décembre ont éloigné toute perspective de normalisation de la politique monétaire. La BCE rassure contre toute remontée précoce des taux alors qu'un effort budgétaire additionnel est déployé et garantit sa présence sur le marché souverain jusqu'en 2023. Elle œuvre à maintenir l'offre de crédit fournie au cours des derniers mois, en assurant des conditions favorables aux banques. À moyen terme, les questions essentielles sont donc moins celles de la soutenabilité des dettes publiques que celles de gouvernance et de la capacité à mobiliser les fonds publics pour organiser la réponse à la crise.

Le **Royaume-Uni** est sorti du marché unique et de l'union douanière le 1<sup>er</sup> janvier 2021, moyennant un accord de libre-échange de dernière minute. Celui-ci évite les droits de douane et les quotas (sous réserve du respect des règles de concurrence équitable et des règles d'origine) mais implique des barrières non tarifaires significatives. Le commerce sans frictions de biens et de services a donc pris fin, tout comme la libre circulation des personnes. Aux perturbations associées à la mise en œuvre de la nouvelle relation post-*Brexit* s'ajouteront les conséquences de la pandémie : succédant à une contraction majeure puisqu'estimée à -11,1% en 2020, la croissance approcherait 4,5% en 2021, laissant, fin 2021, le PIB inférieur de 3,8% à son niveau pré-crise 2019.

Dans les **pays émergents**, après une contraction un peu inférieure à 3% en 2020, une reprise proche de 5,5% se profile. Ce chiffre masque une grande diversité : une illusion d'optique qui dissimule à la fois les effets immédiats de la crise, dérivés notamment de contraintes monétaires et budgétaires plus sévères et diverses que dans l'univers développé, et ses conséquences durables sous la forme du creusement du fossé structurel entre les émergents asiatiques et les autres. L'Asie (notamment l'Asie du Nord) a moins souffert et s'apprête à mieux rebondir, Chine en tête. Lors du cinquième plénum, les autorités chinoises ont rendu publics les premiers objectifs liés au 14<sup>e</sup> plan quinquennal. Ce dernier vise un « développement sain et durable » promouvant une « croissance de qualité » sans cible formalisée de croissance économique, afin peut-être de laisser plus de flexibilité dans l'élaboration des politiques économiques. La Chine devrait rebondir fortement en 2021 (+8%) avant de retrouver sa trajectoire prévue en 2022 (+5,1%). Il semble cependant illusoire de compter sur le dynamisme chinois pour tonifier l'Asie et promouvoir le redressement du reste du monde à l'aune de l'expérience de 2009. À la faveur de l'épuisement de la majeure partie du rattrapage, la croissance chinoise a ralenti : la Chine n'a plus les moyens de tracter le reste du monde. De plus, elle n'en a plus envie : sa nouvelle stratégie dite de « circulation duale », visant à limiter sa dépendance vis-à-vis de l'extérieur, l'atteste.

---

<sup>6</sup> Fourchette cible des taux des Fed funds à 0-0,25% ; achats nets de titres à 120 milliards de dollars par mois, soit 2/3 de Treasuries et 1/3 de MBS ; guidage des anticipations sur les taux directeurs consistant à tolérer un dépassement « modéré » de la cible d'inflation pour « un certain moment » ; guidage des anticipations sur les achats d'actifs qui indique qu'ils se poursuivront au moins au rythme actuel, jusqu'à ce qu'un « progrès substantiel » soit réalisé en direction des objectifs d'emploi et d'inflation.

**Reprise lente et incertaine, probablement chaotique, incertitudes multiples et assouplissements monétaires : un tel environnement est propice au maintien de taux d'intérêt extrêmement faibles.** Il faudra attendre qu'enfin se matérialisent les nouvelles favorables tant en termes sanitaires qu'économiques pour que se dessine une amorce de redressement, limitée par l'absence d'inflation et les excès de capacité. Par ailleurs, c'est notamment à l'aune de l'évolution passée des taux d'intérêt que peuvent être jugés les progrès accomplis par la zone euro : une solidarité manifeste qui se traduit par une fragmentation évitée, un resserrement des primes de risque acquittées par les pays dits « périphériques », une bonne tenue de l'euro. Notre scénario retient donc des taux souverains à dix ans américains et allemands proches fin 2021 de, respectivement, 1,50% et -0,40%, couplés à des *spreads* au-dessus du Bund de 20 points de base (pb), 50 pb et 100 pb pour la France, l'Espagne et l'Italie où l'on suppose que vont s'apaiser les tensions politiques.

**En ligne avec un scénario de reprise même lente, timide et peu synchrone, le dollar pourrait se déprécier très légèrement au profit de l'euro et de devises plus pro-cycliques ou portées par l'appétit pour le risque.** La dépréciation du dollar serait toutefois limitée par la résurgence des tensions sino-américaines pesant, en particulier, sur les devises asiatiques : la crise n'a que temporairement éclipsé les dissensions entre les États-Unis et la Chine. Si le calendrier est incertain (installation de la nouvelle administration américaine, gestion de ses problèmes domestiques, reconstruction de ses alliances internationales), et si la présidence de Joe Biden augure d'un changement de ton, les racines du conflit demeurent. La montée du protectionnisme et du risque politique étaient propices à l'essoufflement de l'hyper-globalisation : la crise devrait être favorable à une régionalisation accrue des pôles de croissance, comme l'atteste la signature du *Regional Comprehensive Economic Partnership* unissant la Chine, les pays membres de l'ASEAN et de grands alliés américains (Australie, Corée du Sud, Japon, Nouvelle-Zélande).

Au niveau local, et donc sur le territoire du département des Côtes d'Armor, les conditions d'une reprise économique semblent également réunies, même si toutes les conséquences de la crise ne sont pas pour l'heure toutes appréhendées. Les acteurs de l'économie ont su s'adapter et faire le dos rond, en attendant des jours meilleurs, au regard des indicateurs disponibles en fin d'année 2020 pour le département. L'enjeu va consister à transformer et confirmer ces motifs d'optimisme. C'est dans cette dynamique que le Crédit Agricole des Côtes d'Armor s'inscrit.

Sa priorité reste l'accompagnement de ses clients, dans tous leurs moments de vie, avec empathie et professionnalisme. Elle s'accompagne bien sûr de la mobilisation de tous ses salariés pour accroître la performance de leur entreprise.

Pour cela, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a retenu des orientations 2021 structurées autour de deux marqueurs identitaires et six défis priorisés :

Les 2 marqueurs identitaires :

- ❖ **L'expression de sa différence**, en cultivant sa différence de banque coopérative et mutualiste, ancrée en Côtes d'Armor, qui lui confère une connaissance et une proximité inégalables sur son département. Les décisions sont prises en Côtes d'Armor au plus près des projets de tous ses clients. Le sociétariat illustre concrètement l'appartenance à une banque différente, qui rend compte à des sociétaires et clients.
- ❖ **Et l'engagement sociétal**, qui correspond aux valeurs originelles du Crédit Agricole qui associent la proximité, la solidarité et la responsabilité et est réaffirmé dans sa raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société ». Cet engagement s'inscrit dans la manière même du Crédit Agricole des Côtes d'Armor de faire son métier et de mener ses actions au service de notre territoire et des Costarmoricains, et en 2021, il continuera à accompagner les clients touchés par la crise, à soutenir les associations œuvrant auprès des plus fragiles, à témoigner sa solidarité auprès des aînés.

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a également retenu en priorité 6 défis :

- ❖ **La performance globale**, pour laquelle est affirmée la volonté de renforcer l'implication de chaque acteur de l'entreprise pour qu'il se sente concerné par toutes les dimensions de la performance.

- ❖ **La valeur ajoutée perçue par ses clients**, à travers des valeurs telles que, proximité relationnelle, personnalisation, compétences, conseil, accompagnement pour choisir les solutions les mieux adaptées, réactivité lors des demandes, proactivité dans les moments qui comptent, suivi dans le temps.
- ❖ **Les relais de croissance**. Face à l'érosion du PNB d'activité, la Caisse Régionale souhaite capitaliser sur le Projet de Groupe de CA.sa, pour accélérer son développement sur les métiers des assurances et de l'immobilier.
- ❖ **L'accélération digitale**, pour répondre aux attentes des consommateurs qui sont de plus en plus exigeants sur le digital, en leur proposant des parcours plus simples, plus de personnalisation, de l'instantanéité.
- ❖ **Les Energies libérées**. L'engagement des collaborateurs du Crédit Agricole des Côtes d'Armor constitue le Capital humain et l'ambition est de le préserver et de continuer à le développer.
- ❖ Et enfin, **la simplification des processus**. Ce défi doit contribuer à renforcer la satisfaction de ses clients et favoriser la recommandation, face à la perception de lourdeur de certains processus dans le quotidien des clients et des collaborateurs.

### 3.8 INFORMATIONS DIVERSES

#### 3.8.1 Informations sur les délais de paiement

L'article L. 441-6-1 du Code de commerce impose aux sociétés dont les comptes annuels sont certifiés par un commissaire aux comptes de publier dans leur rapport de gestion le solde des dettes à l'égard des fournisseurs par date d'échéance suivant les modalités du décret n° 2008-1492 article D. 441-4. Ces informations n'incluent pas les opérations bancaires et les opérations connexes.

*Factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu (tableau prévu au I de l'article D. 441-4)*

	Article D.441 I.-1° : Factures <u>reçues</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441 I.-1° : Factures <u>émises</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>												
Nombre de factures concernées	1					178	29					3
Montant total des factures concernées TTC	357044,25	703607,18	98255,44	10068,42	11349,77	823280,81	241 561,06	432,00	596,40	303,60	-	1332
Pourcentage du montant total des achats TTC de l'exercice	0,61%	1,21%	0,17%	0,02%	0,02%	1,41%						
Pourcentage du chiffre d'affaires TTC de l'exercice							1,35%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441.-6 ou article L.443-1 du code de commerce)</b>												
Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	<input checked="" type="checkbox"/> Délais contractuels : paiement à réception						<input checked="" type="checkbox"/> Délais contractuels : 45j					
	<input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser)						<input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser)					

*L'information sur les délais de paiement des clients n'est pas pertinente au regard de l'activité bancaire de la Caisse régionale de Crédit Agricole.*

*Les montants publiés sont mentionnés en TTC.*

### 3.8.2 Informations relatives aux comptes inactifs

Dans le cadre de la loi ECKERT les éléments suivants sont présentés au 31-12-2020 :

- Nombre de comptes inactifs :	8 046
- Montant des comptes inactifs :	3 349 277.12€
- Nombre des comptes remontés à la CDC :	202
- Montant des comptes remontés à la CDC :	236 524.23€

### 3.8.3 Charges non fiscalement déductibles

- Pour se conformer à la législation, nous vous informons, que les dépenses comptabilisées dans les comptes sociaux, non déductibles au titre de l'article 39-4 du Code Général des Impôts, s'élèvent à 15 659,96€
- Le cas échéant : Pour se conformer à la législation, nous vous informons que les frais généraux ayant donné lieu à réintégration, suite à un redressement fiscal, dans le bénéfice imposable au titre de l'article 39-5 du Code Général des Impôts, s'élèvent à 0 euros

## 4. FACTEURS DE RISQUES ET INFORMATIONS PRUDENTIELLES

### 4.1 INFORMATIONS PRUDENTIELLES

#### 4.1.1 Composition et pilotage du capital

Dans le cadre des accords de Bâle 3, le règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 (*Capital Requirements Regulation*, dit « CRR ») tel que modifié par CRR n° 2019/876 (dit « CRR 2 ») impose aux établissements assujettis (incluant notamment les établissements de crédit et les entreprises d'investissement) de publier des informations quantitatives et qualitatives relatives à leur activité de gestion des risques. Le dispositif de gestion des risques et le niveau d'exposition aux risques de la Caisse régionale des Côtes d'Armor sont décrits dans la présente partie et dans la partie « Gestion des risques ».

Les accords de Bâle 3 s'organisent autour de trois piliers :

- ❖ Le **Pilier 1** détermine les exigences minimales d'adéquation des fonds propres et le niveau des ratios conformément au cadre réglementaire en vigueur ;
- ❖ Le **Pilier 2** complète l'approche réglementaire avec la quantification d'une exigence de capital couvrant les risques majeurs auxquels est exposée la banque, sur la base de méthodologies qui lui sont propres ;
- ❖ Le **Pilier 3** instaure des normes en matière de communication financière à destination du marché ; cette dernière doit détailler les composantes des fonds propres réglementaires et l'évaluation des risques, tant au plan de la réglementation appliquée que de l'activité de la période.

Le pilotage de la solvabilité vise principalement à évaluer les fonds propres et à vérifier qu'ils sont suffisants pour couvrir les risques auxquels la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor est, ou pourrait être exposée compte tenu de ses activités.

Les ratios de solvabilité font partie intégrante du dispositif d'appétence au risque appliqué au sein de la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor (décrit dans les chapitres « Facteurs de risque » et « Gestion des risques »).

## Cadre réglementaire applicable

Renforçant le dispositif prudentiel, les accords de Bâle 3 ont conduit à un rehaussement de la qualité et du niveau des fonds propres réglementaires requis et ont introduit la prise en compte de nouveaux risques dans le dispositif prudentiel.

En complément, un cadre réglementaire spécifique, permettant une alternative à la mise en faillite des banques a été instauré suite à la crise financière de 2008.

Les textes concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement ont été publiés au Journal officiel de l'Union européenne le 26 juin 2013. Ils comprennent la directive 2013/36/EU (*Capital Requirements Directive*, dite CRD 4), et le règlement 575/2013 (*Capital Requirements Regulation*, dit CRR) et sont entrés en application le 1er janvier 2014, conformément aux dispositions transitoires prévues par les textes.

La directive 2014/59/EU, « Redressement et résolution des banques » ou Bank Recovery and Resolution Directive (dite BRRD), a été publiée le 12 juin 2014 et est appliquée depuis le 1er janvier 2016. Le règlement européen « Mécanisme de Résolution Unique » ou *Single Resolution Mechanism Regulation* (dit SRMR, règlement 806/2014) a été publié le 15 Juillet 2014 et est entré en vigueur le 1er janvier 2016, conformément aux dispositions transitoires prévues par les textes.

Le 7 juin 2019, quatre textes constituant le paquet bancaire ont été publiés au Journal Officiel de l'Union Européenne pour application progressive d'ici fin juin 2021 :

- ✓ BRRD 2 : Directive (UE) 2019/879 du Parlement Européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant la Directive 2014/59/EU ;
- ✓ SRMR 2 : Règlement (UE) 2019/877 du Parlement Européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant le règlement (UE) N° 806/2014 ;
- ✓ CRD 5 : Directive (UE) 2019/878 du Parlement Européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant la Directive 2013/36/EU ;
- ✓ CRR 2 : Règlement (UE) 2019/876 du Parlement Européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant le Règlement (UE) N° 575/2013.

Les règlements SRMR 2 et CRR 2 sont entrés en vigueur 20 jours après leur publication, soit le 27 juin 2019 (toutes les dispositions n'étant toutefois pas d'application immédiate). Les directives CRD 5 et BRRD 2 ont été respectivement transposées le 21 décembre 2020 en droit français par les ordonnances 2020-1635 et 2020-1636 et sont entrées en vigueur 7 jours après leur publication, soit le 28 décembre 2020).

Le règlement 2020/873 dit « Quick-Fix » a été publié le 26 juin 2020 et est entré en application le 27 juin 2020 venant amender les règlements 575/2013 (« CRR ») et 2019/876 (« CRR2 »).

Dans le régime CRR 2/CRD 5 (et dans l'attente de la transposition de CRD 5), quatre niveaux d'exigences de fonds propres sont calculés :

- ✓ Le ratio de fonds propres de base de catégorie 1 ou ratio Common Equity Tier 1 (CET1) ;
- ✓ Le ratio de fonds propres de catégorie 1 ou ratio Tier 1 ;
- ✓ Le ratio de fonds propres globaux ;
- ✓ le ratio de levier (qui deviendra une exigence réglementaire de Pilier 1 à compter de juin 2021).

Le calcul de ces ratios est phasé de façon à gérer progressivement :

- ✓ La transition entre les règles de calcul Bâle 2 et celles de Bâle 3 (les dispositions transitoires ont été appliquées aux fonds propres jusqu'au 1er janvier 2018 et s'appliquent aux instruments de dette hybride jusqu'au 1er janvier 2022) ;
- ✓ Les critères d'éligibilité définis par CRR 2 (jusqu'au 28 juin 2025).

Les ratios sont également en vision non phasée comme si les nouvelles dispositions réglementaires étaient d'application immédiate.

Les exigences applicables à la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor sont respectées.

## Supervision et périmètre prudentiel

Les établissements de crédit et certaines activités d'investissement agréés visés à l'annexe 1 de la directive 2004/39/CE sont assujettis aux ratios de solvabilité, de résolution et de grands risques sur base individuelle ou, le cas échéant, sous-consolidée.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a accepté que certaines entités du Groupe puissent bénéficier de l'exemption à titre individuel ou, le cas échéant, sur base sous-consolidée dans les conditions prévues par l'article 7 du règlement CRR. Dans ce cadre, la Caisse Régionale des Côtes d'Armor a été exempté par l'ACPR de l'assujettissement sur base individuelle.

Le passage sous supervision unique le 4 novembre 2014 par la Banque centrale européenne n'a pas remis en cause les exemptions individuelles accordées précédemment par l'ACPR.

### 4.1.2 La Politique de capital

Lors de la journée « Investisseurs » du 6 décembre 2019, le Groupe Crédit Agricole a dévoilé sa trajectoire financière pour le plan à moyen terme 2022. Des objectifs en termes de résultat et de ressources rares ont été précisés à cette occasion.

#### *Groupe Crédit Agricole*

Le groupe Crédit Agricole vise à rester parmi les établissements d'importance systémique mondiale les plus capitalisés en Europe en atteignant et en conservant un ratio CET1 supérieur à 16% à horizon 2022. Cet objectif sera réalisé grâce à la conservation de plus de 80% de ses résultats, portant ses fonds propres de base de catégorie I (CET1) à 100 milliards d'euros d'ici fin 2022.

Le groupe Crédit Agricole se donne comme cible d'atteindre un niveau de ratio MREL subordonné (hors dette senior préférée) de 24% à 25% des emplois pondérés d'ici fin 2022, et de garder un niveau de ratio MREL subordonné d'au moins 8% du TLOF (Total Liabilities and Own Funds).

L'atteinte de ces deux objectifs permettra de confirmer la robustesse et la solidité financière du Groupe Crédit Agricole, confortant ainsi la sécurisation des dépôts de ses clients et sa notation vis-à-vis des agences de notation.

#### *Groupe Crédit Agricole S.A.*

Le Groupe Crédit Agricole S.A. se fixe comme objectif un ratio CET1 de 11% sur la durée du plan. Il s'engage à distribuer 50% numéraire (en 2020, cette politique de distribution a toutefois dû être adaptée pour tenir compte des circonstances exceptionnelles, avec un paiement du dividende au titre de 2020 à 80 centimes par action, avec option de paiement du dividende en action, soit 2,3 milliards d'euros dont 0,9 milliards d'euros en numéraire, respectant scrupuleusement la recommandation du 15 décembre 2020 de la Banque Centrale Européenne).

Dans un contexte économique-réglementaire incertain, ce modèle permet d'aboutir à un équilibre entre une politique de distribution attractive pour l'actionnaire et une allocation de capital agile.

#### *Caisses régionales*

Grâce à leur structure financière, les Caisses Régionales ont une forte capacité à générer du capital par la conservation de la majeure partie de leur résultat. Le capital est également renforcé par les émissions de parts sociales réalisées par les Caisses Locales.

#### *Filiales*

Les filiales de Crédit Agricole S.A. sous contrôle exclusif et assujetties au respect d'exigences en fonds propres sont dotées en capital à un niveau cohérent, prenant en compte les exigences réglementaires locales, les besoins en fonds propres nécessaires au financement de leur développement et un coussin de gestion adapté à la volatilité de leur ratio CET1.

### 4.1.3 La Gouvernance

Au sein de la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor, un comité financier assure la gestion actif/passif. Son fonctionnement est le suivant :

- ❖ Périodicité : Il a vocation à se réunir mensuellement, avec un minimum de 12 fois par an.
- ❖ Composition :
  - Directeur Général
  - Directeur Général Adjoint,
  - Directeur Finances et Risques,
  - Responsable du Service Finances et Contrôle de Gestion et ses équipes,
  - Responsable du Pôle Bretagne Gestion Financière et ses équipes, y compris Middle-Office Financier.
  - RCPR et Contrôleur financier,
  - Responsable du Service Comptabilité Générale,

Les autres membres du Comité de Direction peuvent participer sur demande.

❖ Un ordre du jour est transmis à chaque participant. Un compte rendu détaillé est transmis à chaque participant après chaque comité financier.

❖ Le Comité Financier pilote et met en œuvre la politique financière validée par le Conseil d'Administration en matière de :

- Gestion du portefeuille Fonds Propres,
- Politique de couverture du risque de taux,
- Politique de gestion de la liquidité (refinancement ...),
- Ou tout autre sujet en lien avec la Gestion Financière,
- Propose un avenant à la politique financière à valider par le Conseil d'Administration en cas de volonté de souscrire ou de mettre en place de nouveaux produits ou de nouvelles activités.
- Un Point Marchés (évolutions des taux, des emprunts, des conditions de liquidité (spreads), des marchés actions, matières premières et devises) et permet de mettre en exergue les tendances émergentes pour faciliter les décisions du Comité Financier.

❖ La participation du RCPR et / ou du contrôleur financier apporte un double regard et émet un avis motivé sur les propositions de la Direction Financière. Ils participent également aux travaux préparatoires dans le cadre d'un pré-comité.

### 4.1.4 Les Fonds propres prudentiels

Bâle 3 définit trois niveaux de fonds propres :

- Les fonds propres de base de catégorie 1 ou *Common Equity Tier 1* (CET1) ;
- Les fonds propres de catégorie 1 (*Tier 1*), constitués du *Common Equity Tier 1* et des fonds propres additionnels de catégorie 1 ou *Additional Tier 1* (AT1) ;
- Les fonds propres globaux, qui sont constitués des fonds propres de catégorie 1 et des fonds propres de catégorie 2 (*Tier 2*).

L'ensemble des tableaux et commentaires ci-après inclut le résultat conservé de la période.

#### ***Fonds propres de base de catégorie 1 ou Common Equity Tier 1 (CET1)***

Ils comprennent :

- ✓ le capital ;
- ✓ les réserves, y compris les primes d'émission, le report à nouveau, le résultat net d'impôt après distribution ainsi que les autres éléments du résultat global accumulés incluant notamment les

plus ou moins-values latentes sur les actifs financiers détenus à des fins de collecte et vente et les écarts de conversion ;

- ✓ les intérêts minoritaires, qui font l'objet d'un écrêtage, voire d'une exclusion, selon que la filiale est un établissement de crédit éligible ou non ; cet écrêtage correspond à l'excédent de fonds propres par rapport au niveau nécessaire à la couverture des exigences de fonds propres de la filiale et s'applique à chaque compartiment de fonds propres ;
- ✓ les déductions, qui incluent principalement les éléments suivants :
  - les détentions d'instruments CET1, au titre des contrats de liquidité et des programmes de rachat ;
  - les parts sociales en attente de remboursement
  - les actifs incorporels, y compris les frais d'établissement et les écarts d'acquisition ;
  - la prudent valuation ou « évaluation prudente » qui consiste en l'ajustement du montant des actifs et des passifs de l'établissement si, comptablement, il n'est pas le reflet d'une valorisation jugée prudente par la réglementation ;
  - les impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des déficits reportables ;
  - les insuffisances de provisions par rapport aux pertes attendues pour les expositions suivies en approche notations internes ainsi que les pertes anticipées relatives aux expositions sous forme d'actions ;
  - les instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments CET1 dans le total des instruments de fonds propres détenus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise) ;
  - les impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des différences temporelles pour le montant qui dépasse un plafond individuel de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %) ;
  - les instruments de CET1 détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants) pour le montant qui dépasse un plafond individuel de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %) ;
  - la somme des impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des différences temporelles et des instruments de CET1 détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants) pour le montant qui dépasse un plafond commun de 17,65 % des fonds propres CET1 de l'établissement, après calculs des plafonds individuels explicités ci-dessus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %) ;

#### **Fonds propres additionnels de catégorie 1 ou Additional Tier 1 (AT1)**

Ils comprennent :

- ✓ les fonds propres additionnels de catégorie 1 (AT1) éligibles qui correspondent aux instruments de dette perpétuelle, dégagés de toute incitation ou obligation de remboursement (en particulier le saut dans la rémunération ou *step up clause*).
- ✓ les déductions d'instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments AT1 dans le total des instruments de fonds propres détenus ; les éléments

non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise) ;

- ✓ les autres éléments de fonds propres AT1 ou autres déductions (dont les intérêts minoritaires éligibles en AT1).

La Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor n'émet pas d'instruments de fonds propres AT1.

Le règlement CRR 2 ajoute des critères d'éligibilité. Par exemple, les instruments émis par un établissement installé dans l'Union Européenne qui relèvent d'un droit de pays tiers doivent comporter une clause de bail-in (renflouement interne) pour être éligibles. Ces dispositions s'appliquent pour chacune des catégories d'instruments de fonds propres AT1 et *Tier 2*.

### **Fonds propres de catégorie 2 (Tier 2)**

Ils comprennent :

- ✓ les instruments de dette subordonnée qui doivent être d'une durée minimale de 5 ans et pour lesquels :
- ✓ les incitations au remboursement anticipé sont interdites ;
- ✓ une décote s'applique pendant la période des cinq années précédant leur échéance.
- ✓ les déductions de détentions directes d'instruments *Tier 2* (dont *market making*) ;
- ✓ l'excès de provisions par rapport aux pertes attendues éligibles déterminées selon l'approche notations internes, limité à 0,6 % des emplois pondérés en IRB (*Internal Rating Based*) ;
- ✓ les déductions d'instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments *Tier 2* dans le total des instruments de fonds propres détenus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise) ;
- ✓ les déductions d'instruments *Tier 2* détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants), majoritairement du secteur des assurances ;
- ✓ les éléments de fonds propres *Tier 2* ou autres déductions (dont les intérêts minoritaires éligibles en *Tier 2*).
- ✓ Le montant des instruments *Tier 2* retenu dans les ratios non phasés correspond aux instruments de fonds propres de catégorie 2 éligibles au CRR n° 575/2013 tel que modifié par CRR n° 2019/876 (CRR 2).

### **Dispositions transitoires**

Pour faciliter la mise en conformité des établissements de crédit avec CRR 2/CRD 5 (dans l'attente de la transposition de CRD 5), des assouplissements ont été consentis à titre transitoire, grâce à l'introduction progressive des nouveaux traitements prudentiels sur les fonds propres.

Toutes ces dispositions transitoires ont pris fin au 1<sup>er</sup> janvier 2018, excepté celles portant sur les instruments de dette hybride qui s'achèvent le 1er janvier 2022.

Les instruments de dette hybride qui étaient éligibles en fonds propres sous CRD 3 et qui ne le sont plus du fait de l'entrée en vigueur de la réglementation CRD 4 peuvent sous certaines conditions être éligibles à la clause de maintien des acquis :

- ✓ tout instrument émis après le 31 décembre 2011 et non conforme à la réglementation CRR est exclu depuis le 1er janvier 2014 ;
- ✓ les instruments dont la date d'émission est antérieure peuvent sous conditions être éligibles à la clause de grand-père et sont alors progressivement exclus sur une période de 8 ans, avec une diminution de 10 % par an. En 2014, 80 % du stock global déclaré au 31 décembre 2012 était reconnu, puis 70 % en 2015 et ainsi de suite ;

- ✓ La partie non reconnue peut être incluse dans la catégorie inférieure de fonds propres (d'AT1 à Tier 2 par exemple) si elle remplit les critères correspondants.

CRR 2 est venu compléter ces dispositions en introduisant une nouvelle clause de maintien des acquis (ou clause de grand-père) : les instruments non éligibles émis avant le 27 juin 2019 restent éligibles en dispositions transitoires jusqu'au 28 juin 2025.

Pendant la phase transitoire, le montant de Tier 2 retenu dans les ratios correspond à la somme :

- ✓ du Tier 2 éligible CRR 2 ;
- ✓ des instruments de fonds propres de catégorie 2 éligibles CRR émis avant le 27 juin 2019 ;
- ✓ d'une fraction du Tier 2 non éligible CRR émis avant le 1er janvier 2014, égale au minimum :
  - du montant prudentiel des titres Tier 2 non éligibles en date de clôture et, le cas échéant, du report des titres Tier 1 en excédent par rapport au seuil de 30 % (seuil pour l'exercice 2020) des titres Tier 1 non éligibles ;
- ✓ de 20 % (seuil pour 2020) du stock de Tier 2 non éligible CRR existant au 31 décembre 2012 ; le stock de Tier 2 non éligible CRR existant au 31 décembre 2012 s'élevait à 0 millions d'euros, soit un montant maximal pouvant être reconnu de 0 millions d'euros.

### Situation au 31 décembre 2020

Le tableau ci-après présente les fonds propres prudentiels au 31 décembre 2020 et au 31 décembre 2019.

Fonds propres prudentiels simplifiés (en millions d'euros)	31/12/2020		31/12/2019	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
Capitaux propres part du groupe	1 887	1 887	1 889	1 889
(-) Préviation de distribution	(7)	(7)	(7)	(7)
Intérêts minoritaires éligibles	0	0	0	0
(-) Prudent valuation	(15)	(15)	(10)	(10)
(-) Déductions des écarts d'acquisition et des autres immobilisations incorporelles	0	0	0	0
(-) Insuffisance des ajustements pour risque de crédit par rapport aux pertes anticipées selon l'approche notations internes et pertes anticipées des expositions sous forme d'actions	(7)	(7)	(8)	(8)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement ne détient pas d'investissement important	(623)	(623)	(688)	(688)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement détient un investissement important et des impôts différés actifs déductibles dépendant de bénéfices futurs et résultant de différences temporelles	0	0	0	0
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	(5)	(5)	(6)	(6)
Autres éléments du CET1	0	0	(3)	(3)
<b>FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)</b>	<b>1 230</b>	<b>1 230</b>	<b>1 167</b>	<b>1 167</b>
(-) Instruments AT1 d'entités du secteur financier dans lesquelles l'établissement ne détient pas d'investissement important	(2)	(2)	(2)	(2)
(-) Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2	(3)	(3)	(5)	(5)
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1 (déduit du CET1)	5	5	6	6
Autres éléments du Tier 1	0	0	1	1
<b>FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)</b>	<b>1 230</b>	<b>1 230</b>	<b>1 167</b>	<b>1 167</b>
Instruments de capital éligibles Tier 2	0	0	0	0
Instruments de capital Tier 2 non éligibles bénéficiant d'une clause d'antériorité	0	0	0	0
Excès de provisions par rapport aux pertes attendues éligible selon l'approche notations internes	14	14	13	13
Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2 (déduit des AT1)	3	3	5	5
Autres éléments du Tier 2	(17)	(17)	(18)	(18)
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>FONDS PROPRES GLOBAUX</b>	<b>1 230</b>	<b>1 230</b>	<b>1 167</b>	<b>1 167</b>

### Evolution des fonds propres prudentiels sur la période :

Les fonds propres de base de catégorie 1 (CET1) s'élèvent à 1 230 millions d'euros au 31 décembre 2020 et font ressortir une hausse de 63 millions d'euros par rapport à la fin de l'exercice 2019.

Les variations sont détaillées ci-dessous par rubrique du ratio :

Evolution des fonds propres prudentiels phasés (en millions d'euros)	31/12/2020 VS 31/12/2019
<b>Fonds propres de base de catégorie 1 au 31/12/2019</b>	<b>1 167</b>
Augmentation de capital	0
Résultat comptable attribuable de l'exercice avant distribution	45
Prévision de distribution	(7)
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	(46)
Intérêts minoritaires éligibles	0
Ecart d'acquisition et autres immobilisations incorporelles	0
Insuffisance des ajustements pour risque de crédit par rapport aux pertes anticipées selon l'approche notations internes et pertes anticipées des expositions sous forme d'actions	1
Dépassement de franchises	65
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	1
Autres éléments du CET1	4
<b>FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020</b>	<b>1 230</b>
<b>Fonds propres additionnels de catégorie 1 au 31/12/2019</b>	<b>0</b>
Variation des autres éléments du Tier 1	0
<b>FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020</b>	<b>0</b>
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020</b>	<b>1 230</b>
<b>Fonds propres de catégorie 2 au 31/12/2019</b>	<b>0</b>
Emissions	0
Remboursements	0
Autres éléments du Tier 2	0
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2 au 31/12/2020</b>	<b>0</b>
<b>FONDS PROPRES GLOBAUX AU 31/12/2020</b>	<b>1 230</b>

#### 4.1.5 Adéquation du capital

L'adéquation du capital porte sur les ratios de solvabilité, sur le ratio de levier et sur les ratios de résolution. Chacun de ces ratios rapporte un montant de fonds propres prudentiels et d'instruments éligibles à une exposition en risque, en levier, ou en bilan. Les définitions et les calculs de ces expositions sont développés dans la partie 2 « Composition et évolution des emplois pondérés ».

##### Les Ratios de solvabilité

Les ratios de solvabilité ont pour objet de vérifier l'adéquation des différents compartiments de fonds propres (CET1, Tier 1 et fonds propres globaux) aux emplois pondérés issus des risques de crédit, des risques de marché et des risques opérationnels. Ces risques sont calculés soit en approche standard soit en approche interne (cf. partie 2 « Composition et évolution des emplois pondérés »).

Au numérateur des ratios de solvabilité, Bâle 3 définit trois niveaux de fonds propres :

- Les fonds propres de base de catégorie 1 ou *Common Equity Tier 1* (CET1),
- Les fonds propres de catégorie 1 ou *Tier 1*, constitués du *Common Equity Tier 1* et des fonds propres additionnels de catégorie 1 ou *Additional Tier 1* (AT1),
- Les fonds propres globaux, qui sont constitués des fonds propres de catégorie 1 et des fonds propres de catégorie 2 (*Tier 2*).

Au dénominateur des ratios de solvabilité, Bâle 3 définit plusieurs types de risque : les risques de crédit, les risques de marché et les risques opérationnels qui donnent lieu à des calculs d'emplois pondérés. Conformément au règlement (UE) 575/2013 du 26 juin 2013, les expositions au risque de crédit restent mesurées selon deux approches :

- L'approche "Standard" qui s'appuie sur des évaluations externes de crédit et des pondérations forfaitaires selon les catégories d'exposition bâloises ;

- L'approche "Notations internes" (IRB – *Internal Ratings Based*) qui s'appuie sur le système de notations internes de l'établissement. On distingue :
  - l'approche "Notations internes fondation" selon laquelle les établissements peuvent utiliser uniquement leurs estimations des probabilités de défaut ;
  - l'approche "Notations internes avancées" selon laquelle les établissements utilisent l'ensemble de leurs estimations internes des composantes du risque : expositions en cas de défaut, maturité, probabilités de défaut, pertes en cas de défaut.

### Les Exigences prudentielles

Les exigences en fonds propres au titre du Pilier 1 sont régies par le règlement CRR.

Exigences minimales	31/12/2020	31/12/2019
Common Equity Tier 1 (CET1)	4,5%	4,5%
Tier 1 (CET1 + AT1)	6,0%	6,0%
Fonds propres globaux (Tier 1 + Tier 2)	8,0%	8,0%
Coussin de conservation	2,50%	2,50%
Coussin contracyclique	0,01%	0,24%
Coussin pour risque systémique	0,00%	0,00%
<b>Exigence globale de coussins de fonds propres</b>	2,51%	2,74%
<b>Exigences minimales y compris coussins de fonds propres</b>		
Ratio CET1	7,01%	7,24%
Ratio Tier 1	8,51%	8,74%
Ratio global	10,51%	10,74%

Excédent de capital	31/12/2020	31/12/2019
CET1	913	836
Tier 1	846	767
Fonds propres globaux	755	676

### Exigence globale de coussins de fonds propres et seuil de restrictions de distribution

La réglementation a prévu la mise en place de coussins de fonds propres dont la mise en application est progressive :

- ✓ le coussin de conservation (2,5 % des risques pondérés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019);
- ✓ le coussin contracyclique (taux en principe fixé dans une fourchette de 0 à 2,5 %), le coussin au niveau de l'établissement étant une moyenne pondérée par les valeurs exposées au risque (EAD) pertinentes des coussins définis au niveau de chaque pays d'implantation de l'établissement, lorsque le taux d'un coussin contracyclique est calculé au niveau d'un des pays d'implantation, la date d'application est 12 mois au plus après la date de publication sauf circonstances exceptionnelles;
- ✓ les coussins pour risque systémique (entre 0 % et 3 % dans le cas général et jusqu'à 5 % après accord de la Commission Européenne et plus exceptionnellement au-delà); pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII) entre 0 % et 3,5 %; ou pour les autres établissements d'importance systémique (O-SII), entre 0 % et 2 %). Ces coussins ne sont pas cumulatifs et, de manière générale, sauf exception, c'est le taux du coussin le plus élevé qui s'applique. Seul le groupe Crédit Agricole fait partie des établissements d'importance systémique et a un coussin de 1 % depuis le 1er janvier 2019. La Caisse Régionale des Côtes d'Armor n'est pas soumise à ces exigences.

Ces coussins sont entrés en application en 2016 et doivent être couverts par des fonds propres de base de catégorie 1. Le coussin de conservation et les coussins pour risque systémique se sont appliqués par incrément progressif annuel jusqu'en 2019 (75 % du coussin demandé en 2018, 100% en 2019).

À ce jour, des coussins contracycliques ont été activés dans 6 pays par les autorités nationales compétentes. De nombreux pays ont relâché leur exigence de coussin contracyclique suite à la crise du COVID-19. En ce qui concerne les expositions françaises, le Haut Conseil de Stabilité Financière (HCSF) a porté le taux de coussin contracyclique de 0,25% à 0% le 2 avril 2020.

Compte tenu des expositions dans ces pays, le taux de coussin contracyclique s'élève à 0,01% au 31 décembre 2020.

#### La Situation au 31 décembre 2020

Synthèse chiffres-clés (en millions d'euros)	31/12/2020		31/12/2019	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)	1 230	1 230	1 167	1 167
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	1 230	1 230	1 167	1 167
FONDS PROPRES GLOBAUX	1 230	1 230	1 167	1 167
TOTAL DES EMPLOIS PONDERES	4 516	4 516	4 571	4 571
<b>RATIO CET1</b>	<b>27,2%</b>	<b>27,2%</b>	<b>25,5%</b>	<b>25,5%</b>
<b>RATIO TIER 1</b>	<b>27,2%</b>	<b>27,2%</b>	<b>25,5%</b>	<b>25,5%</b>
<b>RATIO GLOBAL</b>	<b>27,2%</b>	<b>27,2%</b>	<b>25,5%</b>	<b>25,5%</b>

Les exigences minimales applicables sont respectées ; le ratio CET1 de la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor est de 27,2%.

En date du 9 septembre 2020, le Tribunal de l'Union Européenne a rendu sa décision concernant la déduction des engagements de paiement irrévocables relatifs au Fonds de Résolution Unique (FRU) et au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR) qui était exigée par la BCE via sa lettre SREP. Cette décision permet de ne plus déduire les engagements de paiement au titre du FRU et du FGDR des ratios de solvabilité en vision pilier 2, supprimant ainsi l'écart de traitement entre les ratios de solvabilité en vision pilier 2 et en vision pilier 1.

#### 4.1.6 Le Ratio de levier

##### Cadre réglementaire

Le ratio de levier a pour objectif de contribuer à préserver la stabilité financière en agissant comme filet de sécurité en complément des exigences de fonds propres fondées sur le risque et en limitant l'accumulation d'un levier excessif en période de reprise économique. Il a été défini par le Comité de Bâle dans le cadre des accords de Bâle 3 et transposé dans la loi européenne via l'article 429 du CRR, modifié par le règlement délégué 62/2015 en date du 10 octobre 2014 et publié au Journal officiel de l'Union européenne le 18 janvier 2015.

Le ratio de levier est le rapport entre les fonds propres de catégorie 1 et l'exposition en levier, soit les éléments d'actifs et de hors-bilan après certains retraitements sur les dérivés, les opérations entre entités affiliées du Groupe, les opérations de financements sur titres, les éléments déduits du numérateur et le hors-bilan.

Depuis la publication au *Journal Officiel de l'Union Européenne* le 7 juin 2019 du règlement européen CRR 2, le ratio de levier devient une exigence minimale de Pilier 1 applicable à compter du 28 juin 2021:

- L'exigence minimale de ratio de levier sera de 3% ;
- À ce niveau s'ajoutera, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023, pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII), donc pour le Groupe Crédit Agricole, un coussin de ratio de levier, défini comme la moitié du coussin systémique de l'entité ;
- Enfin, le non-respect de l'exigence de coussin de ratio de levier entraînera une restriction de distributions et le calcul d'un montant maximal distribuable (L-MMD).

La publication du ratio de levier est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 au moins une fois par an : les établissements peuvent choisir de publier un ratio non phasé ou un ratio phasé. Si l'établissement décide de modifier son choix de publication, il doit effectuer, lors de la première publication, un rapprochement des données correspondant à l'ensemble des ratios publiés précédemment, avec les données correspondant au nouveau ratio choisi.

La Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor a retenu comme option de publier le ratio de levier en format phasé.

#### **Situation au 31 décembre 2020**

Le ratio de levier de la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor s'élève à 12% sur une base de Tier 1 phasé.

(en millions d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Eléments du bilan (excepté dérivés et SFT)	11 122	10 175
Montant des actifs déduits	-650	-713
Expositions au bilan (excepté dérivés et SFT)	10 472	9 462
Expositions sur dérivés	15	18
Expositions sur opérations de financement sur titres (SFT)	148	53
Autres expositions de hors-bilan	845	867
Expositions exemptées au titre de l'article 429, paragraphes 7 et 14, du règlement (UE) no 575/2013 (expositions au bilan et hors bilan)	-1 267	-1 001
<b>Exposition totale aux fins du ratio de levier</b>	<b>10 213</b>	<b>9 399</b>
Fonds propres de catégorie 1 (Tier 1)	1 230	1 167
<b>Ratio de levier</b>	<b>12,0%</b>	<b>12,4%</b>

Le ratio de levier est en baisse de 40 points de base sur l'année.

#### **4.1.7 Liens en capital entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales**

##### ***Garanties spécifiques apportées par les Caisses régionales à Crédit Agricole S.A. (Switch)***

Les exigences prudentielles sur la participation de Crédit Agricole S.A. dans Crédit Agricole Assurances ont fait l'objet d'un transfert de risque aux Caisses Régionales à travers la mise en place de garanties spécifiques (*Switch*), depuis le 2 janvier 2014. Le montant garanti par les Caisses Régionales s'élève à 6 milliards d'euros, dont 97.978 millions consentis par la Caisse Régionale.

(cf. détail dans comptes consolidés au 31 décembre 2020 – *maquette Conso CR pages 11-12*)

Crédit Agricole S.A. a procédé au remboursement de 35% de la garantie en date du 2 mars 2020.

##### ***Autres liens de capital entre les Caisses régionales et Crédit Agricole SA***

Les relations en capital entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses Régionales sont régies selon les termes d'un protocole conclu entre ces dernières et Crédit Agricole S.A., préalablement à l'introduction en bourse de Crédit Agricole S.A. En application de ce protocole, le contrôle des Caisses Régionales sur Crédit Agricole S.A. s'exerce à travers la société SAS Rue La Boétie, détenue en totalité par les Caisses régionales. SAS Rue La Boétie a pour objet la détention d'un nombre d'actions suffisant pour lui conférer à tout moment plus de 50 % du capital et des droits de vote de Crédit Agricole S.A.

#### 4.1.8 Composition et évolution des emplois pondérés

<i>(en millions d'euros)</i>	31/12/2020	31/12/2019
<b>Risque de crédit</b>	<b>4 216</b>	<b>4 309</b>
dont approche standard	535	543
dont approche fondation IRB	1 301	1 184
dont approche avancée IRB	993	1 036
dont actions en approche NI selon la méthode de pondération simple ou sur les modèles internes	1 384	1 544
dont risque d'ajustement de l'évaluation de crédit	3	1
dont positions de titrisations	0	0
<b>Risque de marché</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
dont risque de change	0	0
<b>Risque opérationnel</b>	<b>300</b>	<b>262</b>
dont approche standard	1	0
dont approche par mesure avancée	300	262
<b>TOTAL</b>	<b>4 516</b>	<b>4 571</b>

Le compartiment « actions en approche NI » du risque de crédit contient notamment les exigences au titre des participations financières détenues par la Caisse Régionale dans notamment SAS Rue La Boétie et SACAM Mutualisation, mais également les exigences liées à l'engagement de garantie donné relatif au contrat Switch.

## 4.2 FACTEURS DE RISQUES

Les principaux types de risques propres à l'activité de la Caisse Régionale sont présentés ci-après et sont explicités au travers des actifs pondérés ou d'autres indicateurs lorsque les actifs pondérés ne sont pas adaptés.

- a) Le risque de crédit : le risque de crédit est défini comme la probabilité d'une inexécution par un emprunteur ou une contrepartie de ses obligations vis-à-vis de la Banque conformément aux conditions convenues. L'évaluation de cette probabilité de défaut et du taux de recouvrement du prêt ou de la créance en cas de défaut est un élément essentiel de l'évaluation de la qualité du crédit. Les actifs pondérés spécifiques à ce risque s'élèvent à 2 530,95M€ au 31 Décembre 2020. Conformément aux recommandations de l'Autorité Bancaire Européenne, ce risque intègre également les risques sur les participations en actions y compris ceux liés aux activités d'assurance.
- b) Le risque opérationnel : le risque opérationnel est le risque de perte résultant de processus internes défaillants ou inadéquats (notamment ceux impliquant le personnel et les systèmes informatiques) ou d'événements externes, qu'ils soient délibérés, accidentels ou naturels (inondations, incendies, tremblements de terre, attaques terroristes...). Le risque opérationnel recouvre la fraude, les risques en lien avec les ressources humaines, les risques juridiques et de réputation, les risques de non-conformité, les risques fiscaux, les risques liés aux systèmes d'information, la fourniture de services financiers inappropriés (conduct risk), les risques de défaillance des processus opérationnels y compris les processus de crédit, ou l'utilisation d'un modèle (risque de modèle), ainsi que les conséquences pécuniaires éventuelles liées à la gestion du risque de réputation. Les actifs pondérés spécifiques à ce risque s'élèvent à 300,39 M€ au 31 décembre 2020.
- c) Le risque de contrepartie : le risque de contrepartie est la manifestation du risque de crédit à l'occasion d'opérations de marché, d'investissements, et/ou de règlements. Le montant de ce risque varie au cours du temps avec l'évolution des paramètres de marché affectant la valeur potentielle future des transactions concernées. Les actifs pondérés spécifiques à ce risque s'élèvent à 1 685,10 M€ au 31 décembre 2020.

- d) Le risque de marché : le risque de marché est le risque de perte de valeur provoqué par une évolution défavorable des prix ou des paramètres de marché. Les paramètres de marché sont, sans que cette liste soit exhaustive, les taux de change, les cours des valeurs mobilières et des matières premières négociables (que le prix soit directement coté ou obtenu par référence à un actif similaire), le prix de dérivés sur un marché organisé ainsi que tous les paramètres qui peuvent être induits de cotations de marché comme les taux d'intérêt, les spreads de crédit, les volatilités ou les corrélations implicites ou d'autres paramètres similaires. Les actifs pondérés spécifiques à ce risque s'élèvent à 0€ au 31 décembre 2020.
- e) Le risque de titrisation du portefeuille bancaire : la titrisation est une opération ou un montage par lequel le risque de crédit associé à une exposition ou à un ensemble d'expositions est subdivisé en tranches. Tout engagement pris dans le cadre d'une structure de titrisation (y compris les dérivés et les lignes de liquidité) est considéré comme une exposition de titrisation. L'essentiel de ces engagements est en portefeuille bancaire prudentiel. Les actifs pondérés spécifiques à ce risque s'élèvent à 0M€ au 31 décembre 2020.
- f) Les risques liés aux impôts différés et à certaines participations dans des établissements de crédit ou financiers : les montants inférieurs aux seuils de déduction des fonds propres prudentiels génèrent des actifs pondérés qui s'élèvent à 684,1M€ au 31 décembre 2020.
- g) Le risque de liquidité : le risque de liquidité est le risque que la Banque ne puisse pas honorer ses engagements ou dénouer ou compenser une position en raison de la situation du marché ou de facteurs qui lui sont spécifiques, dans un délai déterminé et à un coût raisonnable. Il traduit le risque de ne pas pouvoir faire face à des flux nets sortants de trésorerie y compris liés à des besoins en collatéral, sur l'ensemble des horizons du court terme au long terme. Le risque spécifique du Groupe peut être notamment appréhendé au travers du Ratio de Liquidité à Court terme (LCR) analysant la couverture des sorties nettes de trésorerie à trente jours en scénario de stress.

De manière transversale, les risques auxquels la Caisse Régionale est exposée peuvent provenir d'un certain nombre de facteurs liés entre autres à l'évolution de son environnement macro-économique, concurrentiel, de marché et réglementaire ou de facteurs liés à la mise en œuvre de sa stratégie, à son activité ou à ses opérations.

Ces facteurs de risque sont détaillés ci-dessous

#### Facteurs de risques liés à l'émetteur et à son activité

Compte tenu de la structure de l'Emetteur et de la Caisse Régionale, et notamment au regard du mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du Code monétaire et financier (tel que décrit ci-après dans le facteur de risque « a) Si l'un des membres du Réseau rencontre des difficultés financières, Crédit Agricole S.A. serait tenue de mobiliser les ressources du Réseau (en ce compris ses propres ressources) au soutien de l'entité concernée » dans la Section 7 « Risques liés à la structure de la Caisse Régionale »), les facteurs de risque pertinents liés à l'Emetteur et à son activité sont ceux relatifs au Groupe Crédit Agricole, tels que décrits ci-après.

En complément des descriptions qualitatives et quantitatives présentées ci-après, le tableau ci-dessous présente, de manière générale, le montant des actifs pondérés relatifs aux principaux risques auxquels est exposé la Caisse Régionale :

<i>(Actifs pondérés en millions d'euros)</i>	<b>31 décembre 2020</b>	<b>31 décembre 2019</b>	<b>31 décembre 2018</b>
Risque de crédit	2530,95	2 55,88	2 499,59
Risque de contrepartie	1685,10	1 750,04	1 772,17
Risque opérationnel	300,39	299,64	323,48
Risque de marché	0,00	0,00	0,00
<b>Total des actifs pondérés</b>	<b>4 516,45</b>	<b>4 570,00</b>	<b>4 595,24</b>

Les risques propres à l'activité de la Caisse Régionale sont présentés dans la présente section sous les catégories suivantes : (4.2.1) risques de crédit et de contrepartie, (4.2.2) risques financiers, (4.2.3) risques opérationnels et risques connexes, (4.2.4) risques liés à l'environnement dans lequel la Caisse Régionale évolue, (4.2.5) risques

liés à la stratégie et aux opérations de la Caisse Régionale et (4.2.6) risques pour les porteurs de titres émis par les Caisses Régionales.

Au sein de chacune de ces six catégories, les risques que la Caisse Régionale considère actuellement comme étant les plus importants, sur la base d'une évaluation de leur probabilité de survenance et de leur impact potentiel, sont présentés en premier. Toutefois, même un risque actuellement considéré comme moins important, pourrait avoir un impact significatif sur la Caisse Régionale s'il se concrétisait à l'avenir.

#### **4.2.1 Les Risques de crédit et de contrepartie**

##### **1. La Caisse Régionale est exposée au risque de crédit de ses contreparties**

Le risque d'insolvabilité de ses clients et contreparties est l'un des principaux risques auxquels la Caisse Régionale est exposée. Le risque de crédit affecte les comptes consolidés de la Caisse Régionale lorsqu'une contrepartie n'est pas en mesure d'honorer ses obligations et que la valeur comptable de ces obligations figurant dans les livres de la banque est positive. Cette contrepartie peut être une banque, un établissement financier, une entreprise industrielle ou commerciale, un État ou des entités étatiques, un fonds d'investissement ou une personne physique. Le taux de défaut des contreparties pourrait augmenter par rapport aux taux récents historiquement bas, la Caisse Régionale pourrait avoir à enregistrer des charges et provisions significatives pour créances douteuses ou irrécouvrables, ce qui affecterait alors sa rentabilité.

Bien que la Caisse Régionale cherche à réduire son exposition au risque de crédit en utilisant des méthodes d'atténuation du risque telles que la constitution de collatéral, l'obtention de garanties, la conclusion de contrats de dérivés de crédit et d'accords de compensation, il ne peut être certain que ces techniques permettront de compenser les pertes résultant des défauts des contreparties. En outre, la Caisse Régionale est exposée au risque de défaut de toute partie qui lui fournit la couverture du risque de crédit (telle qu'une contrepartie au titre d'un instrument dérivé) ou au risque de perte de valeur du collatéral. Par ailleurs, seule une partie du risque de crédit supporté par la Caisse Régionale est couverte par ces techniques. En conséquence, la Caisse Régionale est exposée de manière significative au risque de défaut de ses contreparties.

Au 31 décembre 2020, l'exposition au risque de crédit et de contrepartie de la Caisse Régionale s'élevait à 11,394 milliards d'euros avant prise en compte des méthodes d'atténuation du risque. Celle-ci est répartie à hauteur de 63% sur la clientèle de détail, 17% sur les entreprises, 4% sur les États et 14% sur les établissements de crédit et les entreprises d'investissement. Par ailleurs, les montants des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque de crédit et au risque de contrepartie auxquels est exposée la Caisse Régionale étaient respectivement de 2,531 milliards d'euros et de 1,685 milliards d'euros au 31 décembre 2020. A cette date d'arrêt, le solde des prêts et titres de créances en défaut et ayant fait l'objet d'une réduction de valeur (dépréciés) s'élevait à 202,9 M€.

##### **2. Une détérioration de la qualité de crédit des entreprises industrielles et commerciales pourrait avoir une incidence défavorable sur les résultats de la Caisse Régionale.**

La qualité du crédit des emprunteurs Corporate pourrait être amenée à se détériorer de façon significative, principalement en raison d'une augmentation de l'incertitude économique et, dans certains secteurs, aux risques liés aux politiques commerciales des grandes puissances économiques. Les risques pourraient être amplifiés par des pratiques récentes ayant consisté pour les prêteurs à réduire leur niveau de protection en termes de covenants bancaires inclus dans leur documentation de prêt, ce qui pourrait réduire leurs possibilités d'intervention précoce pour protéger les actifs sous-jacents et limiter le risque de non-paiement. Si une tendance de détérioration de la qualité du crédit devait apparaître, la Caisse Régionale pourrait être contrainte d'enregistrer des charges de dépréciation d'actifs ou déprécier la valeur de son portefeuille de créances, ce qui pourrait se répercuter de manière significative sur la rentabilité et la situation financière de la Caisse Régionale.

Au 31 décembre 2020, l'exposition de la Caisse Régionales sur les secteurs hors administrations publiques, banques, assurances et personnes privées s'élève à 1,393 milliards d'euros (dont 70,674M€ en défaut) et provisionnés à hauteur de près de 57,581M€.

##### **3. La solidité et le comportement des autres institutions financières et acteurs du marché pourraient avoir un impact défavorable sur la Caisse Régionale.**

La capacité de la Caisse Régionale à effectuer des opérations de financement ou d'investissement et à conclure des transactions portant sur des produits dérivés pourrait être affectée défavorablement par la solidité des autres institutions financières ou acteurs du marché. Les établissements financiers sont interconnectés en raison

de leurs activités de trading, de compensation, de contrepartie, de financement ou autres. Par conséquent, les défaillances d'un ou de plusieurs établissements financiers, voire de simples rumeurs ou interrogations concernant un ou plusieurs établissements financiers, ou la perte de confiance dans l'industrie financière de manière générale, pourraient conduire à une contraction généralisée de la liquidité sur le marché et pourraient à l'avenir entraîner des pertes ou défaillances supplémentaires. La Caisse Régionale est exposée à de nombreuses contreparties financières, y compris des courtiers, des banques commerciales, des banques d'investissement, des fonds communs de placement et de couverture ainsi que d'autres clients institutionnels, avec lesquels il conclut de manière habituelle des transactions. Nombre de ces opérations exposent la Caisse Régionale à un risque de crédit en cas de défaillance ou de difficultés financières. En outre, le risque de crédit de la Caisse Régionale serait exacerbé si les actifs détenus en garantie par la Caisse Régionale ne pouvaient pas être cédés ou si leur prix ne leur permettait pas de couvrir l'intégralité de l'exposition de la Caisse Régionale au titre des prêts ou produits dérivés en défaut.

Au 31 décembre 2020, le montant total des expositions brutes de la Caisse Régionale sur des contreparties Etablissements de crédit et assimilés était de 2,107 milliards d'euros dont 2,016 milliards d'euros en méthode notations internes. Au titre du risque de crédit, 57% des expositions traitées selon cette méthode bénéficiaient d'une probabilité de défaut estimée inférieure à 0,15%.

#### **4. La Caisse Régionale pourrait être impactée de manière défavorable par des événements affectant les secteurs auxquels elle est fortement exposée.**

A fin décembre 2020, les expositions crédit de la Caisse Régionale sur la filière « personnes privées » s'élevaient à 7,133 milliards d'euros, soit près de 63% des expositions au risque de crédit. Par ailleurs, la Caisse Régionale est exposée au risque que certains événements puissent avoir un impact disproportionné sur le secteur agricole et agro-alimentaire en particulier auquel il est fortement exposé. Au 31 décembre 2020, le portefeuille de prêts commerciaux de la Caisse Régionale du secteur agricole et agro-alimentaire s'élevait à 1,937 milliards d'euros.

#### **5. Toute augmentation substantielle des provisions pour pertes sur prêts ou toute évolution significative du risque de perte estimé par la Caisse Régionale lié à son portefeuille de prêts et de créances pourrait peser sur ses résultats et sa situation financière.**

Dans le cadre de ses activités de prêt, la Caisse Régionale comptabilise périodiquement, lorsque cela est nécessaire, des charges pour créances douteuses, afin d'enregistrer les pertes réelles ou potentielles de son portefeuille de prêts et de créances, elles-mêmes comptabilisées dans son compte de résultat au poste "Coût du risque". Le niveau global des provisions de la Caisse Régionale est établi en fonction de l'historique de pertes, du volume et du type de prêts accordés, des normes sectorielles, des arrêtés des prêts, de la conjoncture économique et d'autres facteurs liés au taux de recouvrement des divers types de prêts, ou à des méthodes statistiques basées sur des scénarios collectivement applicables à tous les actifs concernés. Bien que la Caisse Régionale s'efforce de constituer des provisions adaptées, il pourrait être amené à l'avenir à augmenter les provisions pour créances douteuses en réponse à une augmentation des actifs non performants ou pour d'autres raisons, comme la dégradation des conditions de marché ou des facteurs affectant certains pays ou industries. L'augmentation significatives des provisions pour créances douteuses, la modification substantielle du risque de perte, tel qu'estimé, inhérent à son portefeuille de prêts non douteux, ou la réalisation de pertes sur prêts supérieure aux montants provisionnés, pourraient avoir un effet défavorable sur les résultats et la situation financière de la Caisse Régionale.

Au 31 décembre 2020, le montant brut des prêts, avances et titres de créances de la Caisse Régionale s'élevait à 9,174 milliards d'euros. Au titre du risque de crédit, les montants de provisions, dépréciations cumulées, et des ajustements s'y rapportant s'élevaient à 212M€.

#### **6. La Caisse Régionale est soumise à un risque de contrepartie dans la conduite de ses activités de marché.**

La Caisse Régionale est soumise au risque de contrepartie dans la conduite de ses activités pour compte propre. Toutefois la Caisse Régionale n'exerce en son nom propre aucune activité de marché et ne détient pas en conséquence de portefeuille de négociation.

Son exposition au risque de marché ne concerne que les valeurs détenues en banking book, traitées au paragraphe 4.2.2 traitant des Risques financiers.

#### 4.2.2 Les Risques financiers

- **Toute variation significative des taux d'intérêt pourrait avoir un impact défavorable sur les revenus consolidés ou la rentabilité de la Caisse Régionale**

Le montant des revenus nets d'intérêts encaissés par la Caisse Régionale sur une période donnée impacte de manière significative ses revenus consolidés et sa rentabilité pour cette période. Les taux d'intérêt sont sensiblement affectés par de nombreux facteurs sur lesquels la Caisse Régionale n'a aucune emprise. L'évolution des taux d'intérêt du marché pourrait affecter différemment les actifs porteurs d'intérêts et les taux d'intérêt payés sur la dette. Toute évolution défavorable de la courbe des taux pourrait diminuer les revenus nets d'intérêt des activités de prêts de la Caisse Régionale. Par ailleurs, une augmentation des taux d'intérêt sur les financements à court terme et le non-adossement des échéances sont susceptibles de peser sur la rentabilité de la Caisse Régionale.

- **Les revenus tirés par la Caisse Régionale de ses activités d'assurance, de gestion d'actifs, et autres pourraient être impactés par une dégradation des conditions de marché**

Par le passé, les replis des marchés ont entraîné une diminution de la valeur des portefeuilles des encours gérés en valeurs mobilières et en assurance vie des clients de la Caisse Régionale, et augmenté le montant des retraits, réduisant ainsi les revenus tirés par la Caisse Régionale de ces activités. Au cours de l'exercice clos, le 31 décembre 2020, 7,3% des revenus (Commissions de collecte Tiers/PNB Caisse Régionale seule) de la Caisse Régionale ont été générés par ses activités de gestion d'actifs et de fortune et celles d'assurance. De nouveaux ralentissements pourraient avoir dans le futur des effets similaires sur les résultats et la situation financière de la Caisse Régionale.

En outre, la conjoncture économique et les conditions financières influent sur le nombre et la taille des opérations dans lesquelles la Caisse Régionale intervient. Les revenus de la Caisse Régionale, qui comprennent les commissions rémunérant ces activités, sont directement liés au nombre et à la taille des opérations, et peuvent donc être significativement affectés par un ralentissement du marché. En outre, les commissions de gestion que la Caisse Régionale facture à ses clients pour la gestion de leurs portefeuilles étant généralement calculées sur la valeur ou la performance de ces portefeuilles, tout ralentissement du marché qui aurait pour conséquence de réduire la valeur des portefeuilles des clients de la Caisse Régionale réduirait les revenus qui rémunèrent la fourniture de ces services par la Caisse Régionale.

- **Des ajustements apportés à la valeur comptable des portefeuilles de titres et d'instruments dérivés de la Caisse Régionale, ainsi que de la dette de la Caisse Régionale, pourraient impacter son résultat net et ses capitaux propres**

La valeur comptable des portefeuilles de titres, d'instruments dérivés et de certains autres actifs de la Caisse Régionale, est ajustée à chaque date d'établissement de ses états financiers. Les ajustements de valeur effectués reflètent notamment le risque de crédit inhérent à la dette propre de la Caisse Régionale. La plupart de ces ajustements sont effectués sur la base de la variation de la juste valeur des actifs et des passifs de la Caisse Régionale au cours d'un exercice comptable, cette variation étant enregistrée au niveau du compte de résultat ou directement dans les capitaux propres. Les variations comptabilisées dans le compte de résultat, si elles ne sont pas compensées par des variations inverses de la juste valeur d'autres actifs, ont un impact sur le résultat net consolidé de la Caisse Régionale. Tout ajustement à la juste valeur affecte les capitaux propres et, par conséquent, le ratio d'adéquation des fonds propres de la Caisse Régionale. Le fait que les ajustements à la juste valeur soient comptabilisés pour un exercice comptable donné, ne signifie pas que des ajustements complémentaires ne seront pas nécessaires pour des périodes ultérieures.

Au 31 décembre 2020, l'encours brut des titres de créances détenus par la Caisse Régionale s'élevait à 287,4M€ d'euros. Dont 91,4M€ en juste valeur par capitaux propres et 196M€ en juste valeur par résultat.

- **La Caisse Régionale peut subir des pertes liées à la détention de titres de capital**

La valeur des titres de capital détenus par la Caisse Régionale pourrait décliner, occasionnant ainsi des pertes pour la Caisse Régionale. La Caisse Régionale supporte le risque d'une baisse de valeur des titres de capital qu'il détient principalement dans le cadre de prises de participations stratégiques dans le capital de sociétés en vue d'exercer le contrôle et d'influencer la stratégie de l'émetteur. Dans l'hypothèse de participations stratégiques, le degré de contrôle de la Caisse Régionale peut être limité et tout désaccord avec d'autres actionnaires ou avec la Direction de l'entité concernée pourrait avoir un impact défavorable sur la capacité de la Caisse Régionale à

influencer les politiques de cette entité. Si la valeur des titres de capital détenus par la Caisse Régionale venait à diminuer de manière significative, la Caisse Régionale pourrait être contraint de réévaluer ces titres à leur juste valeur ou de comptabiliser des charges de dépréciation dans ses états financiers consolidés, ce qui pourrait avoir un impact défavorable sur ses résultats et sa situation financière.

Au 31 décembre 2020, la Caisse Régionale détenait 866M€ d'instruments de capitaux propres dont 6,4M€ étaient comptabilisés à la juste valeur par résultat et 859,6M€ d'instruments de capitaux propre comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres d'autre part.

Concernant la Caisse régionale des Côtes d'Armor, ses principales participations stratégiques se situent dans les structures Groupe Crédit Agricole que sont la SAS Rue La Boétie et SACAM Mutualisation et qui contribuent significativement par leurs dividendes aux revenus de la Caisse. Au travers de ces entités qui portent respectivement 55,9% du capital de Crédit agricole SA et environ 25% du capital de chaque Caisse régionale (\*), la Caisse peut se trouver indirectement exposée, et en fonction de sa quote-part détenue dans ces entités, à des risques affectant la Caisse Régionale.

(\*) Hors Corse

- **La Caisse Régionale doit assurer une gestion actif-passif adéquate afin de maîtriser son risque de pertes**

La Caisse Régionale est exposée au risque que la maturité, le taux d'intérêt ou la devise de ses actifs ne correspondent pas à ceux de ses passifs. L'échéancier de paiement d'un certain nombre d'actifs de la Caisse Régionale est incertain, et si la Caisse Régionale perçoit des revenus inférieurs aux prévisions à un moment donné, il pourrait avoir besoin d'un financement supplémentaire provenant du marché pour faire face à ses obligations. Bien que la Caisse Régionale s'impose des limites strictes concernant les écarts entre ses actifs et ses passifs dans le cadre de ses procédures de gestion des risques, il ne peut être garanti que ces limites seront pleinement efficaces pour éliminer toute perte potentielle qui résulterait de l'inadéquation entre ces actifs et passifs.

L'objectif de la Caisse Régionale en matière de gestion de sa liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées. Au 31 Décembre 2020, la Caisse Régionale affichait un ratio LCR (Liquidity Coverage Ratio - ratio prudentiel destiné à assurer la résilience à court terme du profil de risque de liquidité) de 169,13% supérieur au plancher réglementaire de 100 %.

#### **4.2.3 Les Risques opérationnels et risques connexes**

Le **risque opérationnel** de la Caisse Régionale est défini comme le risque de perte résultant de l'inadéquation ou de la défaillance des processus internes, des personnes, des systèmes ou d'événements extérieurs. Il inclut le risque de non-conformité, le risque juridique et également les risques générés par le recours à des Prestations de Service Essentielles Externalisées (PSEE). Sur la période de 2016 à 2020, les incidents de risque opérationnel pour la Caisse Régionale se répartissent tel que suit : la catégorie « Exécution, livraison et gestion processus » représente 66% des pertes opérationnelles, la catégorie « Fraude externe » représente 15% des pertes opérationnelles, la catégorie « Clients, produits et pratiques commerciales » représente 13% des pertes opérationnelles et la catégorie « pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail » représente 4%.

**a) Les politiques, procédures et méthodes de gestion des risques mises en œuvre par la Caisse Régionale pourraient l'exposer à des risques non identifiés ou non anticipés, susceptibles d'engendrer des pertes significatives**

Les techniques et stratégies de gestion des risques utilisées par la Caisse Régionale pourraient ne pas garantir une diminution effective de son exposition au risque dans tous les environnements de marché ou de son exposition à tout type de risques, y compris aux risques qu'elle ne saurait pas identifier ou anticiper. Par ailleurs, les procédures et politiques de gestion des risques utilisées par la Caisse Régionale ne permettent pas non plus de garantir une diminution effective de son exposition dans toutes les configurations de marché. Ces procédures pourraient également s'avérer inopérantes face à certains risques, en particulier ceux que la Caisse Régionale n'a pas préalablement identifiés ou anticipés. Certains des indicateurs et outils qualitatifs que la Caisse Régionale utilise dans le cadre de la gestion des risques s'appuient sur des observations du comportement passé du marché. Pour évaluer son exposition, la Caisse Régionale applique des outils statistiques et autres à ces observations. Ces outils et indicateurs pourraient toutefois ne pas prédire efficacement l'exposition au risque de la Caisse Régionale. Cette exposition pourrait, par exemple, naître de facteurs qu'elle n'aurait pas anticipés ou correctement évalués dans ses modèles statistiques ou de mouvements de marché sans précédent. Ceci

diminuerait sa capacité à gérer ses risques et pourrait impacter son résultat. Les pertes subies par la Caisse Régionale pourraient alors s'avérer être nettement supérieures aux pertes anticipées sur la base des mesures historiques. Par ailleurs, certains des processus que la Caisse Régionale utilise pour évaluer son exposition au risque sont le résultat d'analyses et de facteurs complexes qui pourraient se révéler incertains. Les modèles tant qualitatifs que quantitatifs utilisés par la Caisse Régionale pourraient ne pas s'avérer exhaustifs et pourraient exposer la Caisse Régionale à des pertes significatives ou imprévues. En outre, bien qu'aucun fait significatif n'ait à ce jour été identifié à ce titre, les systèmes de gestion du risque sont également soumis à un risque de défaut opérationnel, y compris la fraude.

Au 31 Décembre 20, la Caisse Régionale a une exigence de fonds propres prudentiels de 17,48M€ (après assurance) au titre de la couverture des scénarios majeurs relative à ses risques opérationnels.

**b) Les événements futurs pourraient s'écarter des hypothèses et estimations retenues par l'équipe de direction de la Caisse Régionale dans le cadre de la préparation des états financiers, ce qui pourrait engendrer des pertes imprévues**

Conformément aux normes et interprétations IFRS en vigueur, la Caisse Régionale est tenue de prendre en compte certaines estimations dans la préparation de ses états financiers, y compris notamment des estimations comptables pour déterminer les provisions pour pertes sur prêts, les provisions pour litiges futurs et la juste valeur de certains actifs et passifs. Si les estimations, ainsi déterminées par la Caisse Régionale, s'avéraient substantiellement inexactes, ou si les méthodes permettant de déterminer ces estimations étaient modifiées dans les normes ou interprétations IFRS, la Caisse Régionale pourrait enregistrer des pertes imprévues.

**c) La Caisse Régionale est exposée aux risques liés à la sécurité et à la fiabilité de ses systèmes informatiques et de ceux des tiers**

La Caisse Régionale est confrontée au cyber risque, c'est-à-dire au risque causé par un acte malveillant et/ou frauduleux, commis virtuellement, avec pour intention de manipuler des informations (données personnelles, bancaires/assurantielles, techniques ou stratégiques), processus et utilisateurs dans le but de porter significativement préjudice aux sociétés, leurs employés, partenaires et clients. Le cyber risque est devenu une priorité en matière de risques opérationnels. Le patrimoine informationnel des entreprises est exposé à de nouvelles menaces complexes et évolutives qui pourraient impacter de manière significative, en termes financiers comme de réputation, toutes les entreprises et plus spécifiquement les établissements du secteur bancaire. La professionnalisation des organisations criminelles à l'origine des cyber-attaques a conduit les autorités réglementaires et de supervision à investir le champ de la gestion des risques dans ce domaine.

Comme la plupart des banques, la Caisse Régionale dépend étroitement de ses systèmes de communication et d'information dans la conduite de l'ensemble de ses métiers. Toute panne, interruption ou défaillance dans la sécurité dans ces systèmes pourrait engendrer des pannes ou des interruptions au niveau des systèmes de gestion des fichiers clients, de comptabilité générale, des dépôts, de service et/ou de traitement des prêts. Si, par exemple, les systèmes d'information de la Caisse Régionale devenaient défaillants, même sur une courte période, la Caisse Régionale se trouverait dans l'incapacité de répondre aux besoins de certains de ses clients dans les délais impartis et pourrait ainsi perdre des opportunités commerciales. De même, une panne temporaire des systèmes d'information de la Caisse Régionale, en dépit des systèmes de sauvegarde et des plans d'urgence qui pourraient être déployés, pourrait engendrer des coûts significatifs en termes de récupération et de vérification d'information. La Caisse Régionale ne peut assurer que de telles défaillances ou interruptions ne se produiront pas ou, si elles se produisaient, qu'elles seraient traitées d'une manière adéquate. La survenance de toute défaillance ou interruption pourrait en conséquence impacter sa situation financière et ses résultats.

La Caisse Régionale est aussi exposée au risque d'interruption ou de dysfonctionnement opérationnel d'un agent compensateur, de marchés des changes, de chambres de compensation, de banques dépositaires ou de tout autre intermédiaire financier ou prestataire externe de services auxquels la Caisse Régionale a recours pour exécuter ou faciliter ses transactions sur instruments financiers. En raison de son interconnexion grandissante avec ses clients, la Caisse Régionale pourrait également voir augmenter son exposition au risque de dysfonctionnement opérationnel des systèmes d'information de ses clients. Les systèmes de communication et d'information de la Caisse Régionale, et ceux de ses clients, de ses prestataires de services et de ses contreparties, pourraient également être sujets à des dysfonctionnements ou interruptions en conséquence d'un cyber-crime ou d'un acte de cyber-terrorisme. La Caisse Régionale ne peut garantir que de tels dysfonctionnements ou interruptions dans ses propres systèmes ou dans ceux de tiers ne se produiront pas ou, s'ils se produisent, qu'ils seront résolus de manière adéquate. Sur la période allant de 2016 à 2019, les pertes opérationnelles au titre du risque de dysfonctionnement de l'activité et des systèmes ont représenté 0,28% des pertes opérationnelles.

**d) La Caisse Régionale est exposée au risque de payer des dommages intérêts ou des amendes élevés résultant de procédures judiciaires, arbitrales ou administratives qui pourraient être engagées à son encontre**

La Caisse Régionale a fait par le passé, et pourrait encore faire à l'avenir, l'objet de procédures judiciaires, arbitrales ou administratives de grande ampleur, dont notamment des actions de Groupe. Lorsqu'elles ont une issue défavorable pour la Caisse Régionale, ces procédures sont susceptibles de donner lieu au paiement de dommages et intérêts, d'amendes ou de pénalités élevées. Bien que, dans de nombreux cas, la Caisse Régionale dispose de moyens de défense importants, la Caisse Régionale pourrait, même lorsque l'issue de la procédure engagée à son encontre lui est finalement favorable, devoir supporter des coûts importants et mobiliser des ressources importantes pour la défense de ses intérêts.

Dans son organisation, le service juridique de la Caisse Régionale a deux objectifs principaux : la maîtrise du risque juridique, potentiellement générateur de litiges et de responsabilités, tant civiles que disciplinaires ou pénales, et l'appui juridique nécessaire aux entités de la Caisse Régionale afin de leur permettre d'exercer leurs activités, tout en maîtrisant les risques juridiques et en minimisant les coûts associés. La Caisse Régionale n'a pas enregistré de coût du risque juridique (litiges bancaires et appels en responsabilité) pour l'année 2020.

**e) La nature des activités de la Caisse Régionale l'expose à des risques juridiques et de conformité**

Les activités de la Caisse Régionale l'exposent aux risques inhérents à l'exercice de son activité notamment à la nécessité de se conformer à de multiples lois et réglementations, souvent complexes, régissant les activités pour lesquelles elle est concernée, telles que les lois et réglementations bancaires locales, les exigences en matière de contrôle interne et d'information, les règles en matière de confidentialité des données, les lois et réglementations européennes, américaines et locales sur le blanchiment de capitaux, la corruption et les sanctions internationales, ainsi que d'autres règles et exigences.

Toute violation de ces lois et réglementations pourrait nuire à la réputation de la Caisse Régionale, faire naître des litiges, engendrer le prononcé de sanctions civiles ou pénales, ou avoir un impact défavorable important sur l'activité de la Caisse Régionale.

En dépit de la mise en œuvre et de l'amélioration des procédures visant à assurer le respect de ces lois et règlements, rien ne garantit que tous les salariés ou sous-traitants de la Caisse Régionale respecteront ces politiques ou que ces programmes permettront de prévenir toute violation. Il ne peut être exclu que des opérations effectuées en contradiction avec les politiques de la Caisse Régionale soient identifiées et donnent lieu éventuellement à des pénalités.

**f) Tout préjudice porté à la réputation de la Caisse Régionale pourrait avoir un impact défavorable sur son activité**

Les activités de la Caisse Régionale dépendent en grande partie du maintien d'une réputation solide en matière de conformité et d'éthique. Toute procédure judiciaire ou mauvaise publicité visant la Caisse Régionale sur des sujets tels que la conformité ou d'autres questions similaires pourrait porter préjudice à sa réputation, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur ses activités. Ces questions englobent une gestion inadéquate de conflits d'intérêts potentiels ou d'exigences légales et réglementaires ou des problématiques en matière de concurrence, de déontologie, de blanchiment, de sécurité de l'information et de pratiques commerciales. La Caisse Régionale est exposée à tout manquement d'un salarié, ainsi qu'à toute fraude ou malversation commise par des intermédiaires financiers, ce qui pourrait également nuire à sa réputation. Tout préjudice porté à la réputation de la Caisse Régionale pourrait entraîner une baisse d'activité, susceptible de peser sur ses résultats et sa situation financière. Une gestion inadéquate de ces problématiques pourrait également engendrer un risque juridique supplémentaire, ce qui pourrait accroître le nombre de litiges et exposer la Caisse Régionale à des amendes ou des sanctions réglementaires.

Le risque de réputation est significatif pour le Groupe et géré par la direction de la conformité Groupe qui assure notamment la prévention et le contrôle des risques de non-conformité avec dans ce cadre, la prévention du blanchiment de capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme, la prévention de la fraude, le respect des embargos et des obligations de gel des avoirs. Ce dispositif de prévention est décliné au niveau de la Caisse Régionale par un ensemble de formations réglementaires sur les sujets évoqués ci-dessus.

#### 4.2.4 Les Risques liés à l'environnement dans lequel la Caisse Régionale évolue

##### **a) La pandémie de coronavirus (COVID-19) en cours pourrait affecter défavorablement l'activité, les opérations et les performances financières de la Caisse Régionale**

En décembre 2019, une nouvelle souche du coronavirus (COVID-19) est apparue en Chine. Le virus s'est propagé dans de nombreux pays à travers le monde, conduisant l'Organisation Mondiale de la Santé à qualifier la situation de pandémie en mars 2020. Cette pandémie a eu et devrait continuer à avoir, des impacts défavorables significatifs sur l'économie et les marchés financiers à l'échelle mondiale.

La propagation du COVID-19 et les mesures gouvernementales de contrôle et de restriction des déplacements mises en œuvre pour y répondre dans le monde entier ont perturbé les chaînes d'approvisionnement à l'échelle internationale et l'activité économique mondiale. En conséquence de l'impact des mesures de confinement sur la consommation, des difficultés de production, de la perturbation des chaînes d'approvisionnement et du ralentissement des investissements, l'épidémie a engendré des chocs d'offre et de demande ayant entraîné un ralentissement marqué de l'activité économique. Les marchés financiers ont été affectés de manière significative, comme en attestent la volatilité accrue, la chute des indices boursiers et du cours des matières premières et l'accroissement des spreads de crédit affectant de nombreux emprunteurs et émetteurs. L'ampleur de l'impact défavorable, dans la durée, de la pandémie sur l'économie et les marchés à l'échelle mondiale dépendra, notamment, de sa durée et de son intensité, ainsi que de l'impact des mesures gouvernementales adoptées pour limiter la propagation du virus et les effets de ces dernières sur l'économie.

La pandémie et les effets qui en résultent sur l'économie et les marchés financiers à l'échelle internationale ont eu et sont susceptibles de continuer à avoir un impact défavorable significatif sur les résultats des activités et la situation financière de la Caisse Régionale. Cet impact incluait et pourrait inclure à l'avenir une dégradation de la liquidité de la Caisse Régionale, qui pourrait affecter son Ratio de Liquidité à Court terme (LCR) due à divers facteurs comprenant notamment une augmentation des tirages des clients corporate sur les lignes de crédit, une baisse des revenus imputable notamment à un ralentissement de la production dans des activités telles que le crédit immobilier et le crédit à la consommation, une baisse des revenus de commissions et de frais, conséquence notamment de la moindre collecte en gestion d'actifs et d'une baisse des commissions bancaires et d'assurance, et une baisse des revenus dans la gestion d'actifs et l'assurance, une augmentation du coût du risque résultant d'une dégradation supplémentaire des perspectives macro-économiques, de l'octroi de concessions et/ou de moratoires et plus généralement de détérioration des capacités de remboursement des entreprises et des consommateurs, un risque accru de dégradation des notations suite aux revues sectorielles annoncées par certaines agences de notation et suite aux revues internes des modèles du Groupe Crédit Agricole, et des actifs pondérés par les risques (risk weighted assets ou RWAs) plus élevés en raison de la détérioration des paramètres de risque, qui pourraient à leur tour affecter la situation de capital de la Caisse Régionale (et notamment son ratio de solvabilité).

Les incertitudes continuent à peser sur les évolutions de la situation sanitaire en Europe, avec la mise en place de nouvelles mesures restrictives en France ainsi que dans d'autres pays européens (couvre-feux, fermeture des frontières, reconfinement) et l'apparition de variants du virus. Des mesures complémentaires sont donc susceptibles d'être déployées en fonction de l'évolution de la pandémie. Bien que des vaccins aient été annoncés à la fin de l'année 2020, et que plusieurs pays aient commencé un déploiement par étapes, le calendrier de ce déploiement reste en outre très incertain, conduisant ainsi à des incertitudes sur le rythme de sortie de la crise. Enfin, les incertitudes concernant le rythme d'évolution et de sortie des mesures de soutien à l'économie par les Etats (notamment Etats français et italien) et les banques centrales (notamment Banque Centrale Européenne) sont importantes.

##### **b) Des conditions économiques et financières défavorables ont eu par le passé, et pourraient avoir à l'avenir, un impact sur la Caisse Régionale et les marchés sur lesquels il opère**

Dans l'exercice de ses activités, la Caisse Régionale est spécifiquement exposée de manière significative à l'évolution des marchés financiers et, plus généralement, à l'évolution de la conjoncture économique en France, en Europe et dans le reste du monde. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2020, 100 % du produit net bancaire de la Caisse Régionale a été réalisé en France. Une détérioration des conditions économiques sur les principaux marchés sur lesquels la Caisse Régionale intervient pourrait notamment avoir une ou plusieurs des conséquences suivantes :

- ✓ un contexte économique défavorable pourrait affecter les activités et les opérations des clients de la

- Caisse Régionale, ce qui pourrait accroître le taux de défaut sur les emprunts et autres créances clients;
- ✓ les politiques macroéconomiques adoptées en réponse aux conditions économiques, réelles ou anticipées, pourraient avoir des effets imprévus, et potentiellement des conséquences sur les paramètres de marché tels que les taux d'intérêt et les taux de change, lesquels pourraient à leur tour impacter les activités de la Caisse Régionale les plus exposées au risque de marché;
  - ✓ la perception favorable de la conjoncture économique, globale ou sectorielle, pourrait favoriser la constitution de bulles spéculatives, ce qui pourrait, en conséquence, exacerber l'impact des corrections qui pourraient être opérées lorsque la conjoncture se détériorera;
  - ✓ une perturbation économique significative (à l'image de la crise financière de 2008 ou de la crise de la dette souveraine en Europe en 2011) pourrait avoir un impact significatif sur toutes les activités de la Caisse Régionale, en particulier si la perturbation était caractérisée par une absence de liquidité sur les marchés, qui rendrait difficile la cession de certaines catégories d'actifs à leur valeur de marché estimée, voire empêcherait toute cession.

A ce titre, de nombreux facteurs, tels que le Brexit, l'activisme politique en France, le contexte politique et économique incertain en Italie, pourraient impacter les marchés européens. Les marchés américains pourraient être affectés par des facteurs tels que les mesures de politique commerciale ou les blocages politiques ayant engendré des paralysies gouvernementales et affecté les marchés monétaires et financiers globaux. Les marchés asiatiques pourraient être impactés par des facteurs tels que le ralentissement du taux de croissance en Chine ou les tensions géopolitiques sur la péninsule coréenne. Le prix des actions a récemment connu une forte volatilité et pourrait chuter si la conjoncture économique se détériorait ou si le marché anticipait une baisse des cours. Les marchés du crédit et la valeur des actifs à revenu fixe pourraient être impactés de manière défavorable si les taux d'intérêt venaient à augmenter, dans un contexte où la Banque Centrale Européenne, le prix du pétrole a connu une forte volatilité au cours de ces derniers mois et pourrait être impacté par des facteurs géopolitiques imprévisibles dans des régions telles que le Moyen-Orient ou la Russie.

Il est difficile d'anticiper le repli de la conjoncture économique ou des marchés financiers, et de déterminer quels marchés seront les plus touchés. Si la conjoncture économique ou les conditions de marché en France ou ailleurs en Europe, ou les marchés financiers dans leur globalité, venaient à se détériorer ou devenaient plus volatiles de manière significative, les opérations de la Caisse Régionale pourraient être perturbées et ses activités, ses résultats et sa situation financière pourraient en conséquence subir un impact défavorable significatif.

**c) La prolongation ou la fin de l'environnement actuel de taux d'intérêt bas pourrait impacter la rentabilité et la situation financière de la Caisse Régionale**

Ces dernières années, les marchés mondiaux ont été caractérisés par des taux d'intérêt bas. Si cet environnement de taux bas devait perdurer, la rentabilité de la Caisse Régionale pourrait être affectée de manière significative. Durant des périodes de taux d'intérêt bas, les différentiels des taux d'intérêt tendent à se resserrer, et la Caisse Régionale pourrait alors ne pas être en mesure d'abaisser suffisamment son coût de financement pour compenser la baisse de revenus liée à l'octroi de prêts à des taux de marché plus bas. Les efforts déployés pour réduire le coût des dépôts pourraient être contrecarrés par la prédominance, notamment en France, marché d'origine de la Caisse Régionale, des produits d'épargne réglementés (tels que le Plan d'Épargne Logement (PEL)) rémunérés par des taux d'intérêt fixés au-dessus des taux de marché actuels. En outre, en raison de la baisse des taux, la Caisse Régionale a dû faire face à une hausse des remboursements anticipés et des refinancements de prêts hypothécaires et autres prêts à taux fixe consentis aux particuliers et aux entreprises, les clients cherchant à tirer parti de la baisse des coûts d'emprunt. Au 31 décembre 2020, l'exposition brute des prêts hypothécaires et autres prêts à taux fixe octroyés par la Caisse Régionale s'élevait à 6,859 milliards d'euros soit 85% des encours de prêts. La survenance d'une nouvelle vague de remboursements anticipés ne peut être exclue. Ceci, conjugué avec l'octroi de nouveaux prêts aux faibles taux d'intérêt en vigueur sur le marché, pourrait entraîner une diminution globale du taux d'intérêt moyen des portefeuilles de prêts. Une réduction des spreads de crédit et une diminution des revenus générés par la banque de détail résultant de la baisse des taux d'intérêt des portefeuilles de créances pourraient affecter de manière significative la rentabilité des activités de banque de détail des affiliés de la Caisse Régionale et la situation financière globale de la Caisse Régionale. Un environnement persistant de taux d'intérêt bas pourrait également avoir pour effet d'aplanir la courbe des taux sur le marché en général, ce qui pourrait réduire significativement les revenus générés par la Caisse Régionale. Un tel aplanissement de la courbe des taux pourrait également inciter les institutions financières à s'engager dans des activités plus risquées en vue d'obtenir le niveau de taux escompté, ce qui pourrait être de nature à accroître le risque et la volatilité du marché de manière globale. En conséquence, les opérations de la Caisse Régionale pourraient être perturbées de manière significative, et ses activités, ses résultats et sa situation

financière pourraient de ce fait subir un impact défavorable significatif.

Inversement, la fin d'une période prolongée de taux d'intérêt bas comporte des risques. Une augmentation des taux d'intérêt sur le marché devrait entraîner une perte de valeur de tout portefeuille de créances rémunérées par des taux d'intérêts bas résultant d'une période prolongée de taux bas ou d'actifs à revenu fixe. Si les stratégies de couverture de la Caisse Régionale s'avéraient inefficaces ou ne fournissaient qu'une couverture partielle contre cette diminution de valeur, la Caisse Régionale pourrait subir des pertes significatives.

En outre, toute augmentation des taux plus forte ou plus rapide que prévu pourrait menacer la croissance économique dans l'Union Européenne, aux États-Unis et ailleurs. Concernant les prêts octroyés par la Caisse Régionale, cela pourrait éprouver la résistance des portefeuilles de prêts et d'obligations, et conduire à une augmentation des créances douteuses et des cas de défaut. Plus généralement, la fin des politiques monétaires accommodantes pourrait entraîner des corrections importantes sur certains marchés ou catégories d'actifs (par exemple, les sociétés et emprunteurs souverains ne bénéficiant pas d'une notation investment grade, certains marchés actions et immobiliers) qui ont particulièrement bénéficié d'un environnement prolongé de taux d'intérêt bas et d'une importante liquidité. Ces corrections pourraient se propager à l'ensemble des marchés financiers, du fait notamment d'une hausse importante de la volatilité. En conséquence, les opérations de la Caisse Régionale pourraient être perturbées de manière significative, et ses activités, ses résultats et sa situation financière pourraient de ce fait subir un impact défavorable significatif.

**d) La Caisse Régionale intervient dans un environnement très réglementé et les évolutions législatives et réglementaires en cours pourraient impacter de manière importante sa rentabilité ainsi que sa situation financière**

La Caisse Régionale est soumise à une réglementation importante et à de nombreux régimes de surveillance dans les juridictions où la Caisse Régionale exerce ses activités.

Cette réglementation couvre notamment, à titre d'illustration :

- ✓ les exigences réglementaires et prudentielles applicables aux établissements de crédit, en ce compris les règles prudentielles en matière d'adéquation et d'exigences minimales de fonds propres et de liquidité, de diversification des risques, de gouvernance, de restriction en terme de prises de participations et de rémunérations ;
- ✓ les règles applicables au redressement et à la résolution bancaire ;
- ✓ les réglementations applicables aux instruments financiers (en ce compris les Obligations), ainsi que les règles relatives à l'information financière, à la divulgation d'informations et aux abus de marché ;
- ✓ les politiques monétaires, de liquidité et de taux d'intérêt et autres politiques des banques centrales et des autorités de régulation ;
- ✓ les réglementations encadrant certains types de transactions et d'investissements, tels que les instruments dérivés et opérations de financement sur titres et les fonds monétaires ;
- ✓ les réglementations des infrastructures de marché, telles que les plateformes de négociation, les contreparties centrales, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement-livraison de titres ;
- ✓ la législation fiscale et comptable, ainsi que les règles et procédures relatives au contrôle interne, à la gestion des risques et à la conformité.

Le non-respect de ces réglementations pourrait avoir des conséquences importantes pour la Caisse Régionale : un niveau élevé d'intervention des autorités réglementaires ainsi que des amendes, des sanctions, des blâmes publics, des atteintes portées à la réputation, une suspension forcée des opérations ou, dans des cas extrêmes, le retrait de l'autorisation d'exploitation. Par ailleurs, des contraintes réglementaires pourraient limiter de manière importante la capacité de la Caisse Régionale à développer ses activités ou à poursuivre certaines de ses activités.

De surcroît, des mesures législatives et réglementaires sont entrées en vigueur ces dernières années ou pourraient être adoptées ou modifiées en vue d'introduire ou de renforcer un certain nombre de changements, dont certains permanents, dans l'environnement financier global. Même si ces nouvelles mesures visent à prévenir la survenance d'une nouvelle crise financière mondiale, elles ont modifié de manière significative, et sont susceptibles de continuer à modifier, l'environnement dans lequel la Caisse Régionale et d'autres institutions financières opèrent. A ce titre, ces mesures qui ont été ou qui pourraient être adoptées à l'avenir incluent un renforcement des exigences de fonds propres et de liquidité (notamment pour les grandes institutions internationales et les Groupes tels que le Groupe Crédit Agricole dont la Caisse Régionale fait partie), des taxes sur les transactions financières, des plafonds ou taxes sur les rémunérations des salariés dépassant

certaines niveaux déterminés, des limites imposées aux banques commerciales concernant les types d'activités qu'elles sont autorisées à exercer (interdiction ou limitation des activités de trading pour compte propre, des investissements et participations dans des fonds de capital-investissement et des hedge funds), l'obligation de circonscrire certaines activités, des restrictions sur les types d'entités autorisées à réaliser des opérations de swap, certains types d'activités ou de produits financiers tels que les produits dérivés, la mise en place d'une procédure de dépréciation ou de conversion obligatoire de certains instruments de dette en titres de capital en cas de procédure de résolution, et plus généralement des dispositifs renforcés de redressement et de résolution, de nouvelles méthodologies de pondération des risques (notamment dans les activités d'assurance), des tests de résistance périodiques et le renforcement des pouvoirs des autorités de supervision. Certaines des nouvelles mesures adoptées après la crise financière devraient ainsi être prochainement modifiées, affectant la prévisibilité des régimes réglementaires auxquels la Caisse Régionale est soumise.

Ces mesures ont également accru les coûts de mise en conformité et il est probable qu'elles continueront de le faire. En outre, certaines de ces mesures pourraient accroître de manière importante les coûts de financement de la Caisse Régionale, notamment en obligeant la Caisse Régionale à augmenter la part de son financement constituée de capital et de dettes subordonnées, dont les coûts sont plus élevés que ceux des titres de créance senior.

Par ailleurs, l'environnement politique global a évolué de manière défavorable pour les banques et le secteur financier, ce qui s'est traduit par une forte pression politique pesant sur les organes législatifs et réglementaires favorisant l'adoption de mesures réglementaires renforcées, bien que celles-ci puissent également impacter le financement de l'économie et d'autres activités économiques. Étant donné l'incertitude persistante liée aux nouvelles mesures législatives et réglementaires, il est impossible de prévoir leur impact sur la Caisse Régionale.

#### **4.2.5 Les Risques liés à la stratégie et aux opérations de la Caisse Régionale**

##### **a) Des événements défavorables pourraient affecter simultanément plusieurs activités de la Caisse Régionale**

Bien que les principales activités de la Caisse Régionale soient chacune soumise à des risques propres et à des cycles de marché différents, il est possible que des événements défavorables affectent simultanément plusieurs activités de la Caisse Régionale. Par exemple, une baisse des taux d'intérêts pourrait impacter simultanément la marge d'intérêt sur les prêts, le rendement et donc la commission réalisée sur les produits de gestion d'actif, et les rendements sur placement des filiales d'assurance. Dans une telle situation, la Caisse Régionale pourrait ne pas tirer avantage de la diversification de ses activités dans les conditions escomptées. Par exemple, des conditions macroéconomiques défavorables pourraient impacter la Caisse Régionale à plusieurs titres, en augmentant le risque de défaut dans le cadre de ses activités de prêt, en réduisant la valeur de ses portefeuilles de titres et les revenus dans ses activités générant des commissions. Lorsqu'un événement affecte défavorablement plusieurs activités, son impact sur les résultats et la situation financière de la Caisse Régionale est d'autant plus important.

Pour y faire face, la Caisse Régionale a mis en place depuis plusieurs années différentes coopérations avec les autres Caisse Régionales Bretonnes, afin d'une part de mettre en œuvre une organisation plus adaptée aux besoins des clients et d'autre part de réaliser des économies d'échelle, et donc permettre une meilleure maîtrise des charges. Au 31 décembre 2020, le coefficient d'exploitation de la Caisse Régionale est de 57.25%, situant la Caisse Régionale des Côtes d'Armor dans les plus performantes du Groupe.

##### **b) Les demandes d'indemnisation formulées à l'encontre des filiales de la Caisse Régionale dans l'exercice de leurs activités d'assurance pourraient ne pas correspondre aux hypothèses utilisées pour déterminer les tarifs de produits d'assurance ainsi que les charges au titre des obligations liées aux demandes d'indemnisation et aux provisions techniques**

Les revenus des activités d'assurance des biens et des personnes de la Caisse Régionale issus de ses filiales spécialisées dans ce domaine dépendent de manière significative de l'adéquation des demandes d'indemnisation avec les hypothèses utilisées pour déterminer les tarifs des produits d'assurance et pour établir les provisions techniques. Crédit Agricole Assurances se fonde à la fois sur ses analyses empiriques et sur des données sectorielles pour développer des produits et élaborer des estimations des profits à venir au titre des polices d'assurance, y compris des informations utilisées afin de fixer les tarifs des produits d'assurance et d'établir les

obligations actuarielles connexes. Cependant, rien ne garantit que les demandes réelles correspondent à ces estimations, et que des risques imprévus, telles que des pandémies ou catastrophes naturelles, se traduisent par des pertes cohérentes avec les hypothèses de fixation des tarifs et des provisions. Si les prestations d'assurance actuellement fournies par Crédit Agricole Assurances aux bénéficiaires des polices d'assurance étaient supérieures aux hypothèses sous-jacentes utilisées initialement pour établir les politiques futures de réserves, ou si les événements ou les tendances devaient conduire Crédit Agricole Assurances à modifier ses hypothèses, Crédit Agricole Assurances pourrait supporter des passifs plus élevés que ceux anticipés, ce qui pourrait affecter les activités d'assurance, les résultats et la situation financière de la Caisse Régionale de manière significative.

Les Caisses Régionales, dont la Caisse Régionale des Côtes d'Armor, à travers leur système de commissionnement, peuvent enregistrer une baisse de leurs revenus en raison du risque technique des activités d'assurance.

#### **c) La Caisse Régionale est exposée aux risques liés au changement climatique**

Bien que de manière générale les activités de la Caisse Régionale ne soient pas exposées directement aux risques liés au changement climatique, la Caisse Régionale est soumise à un certain nombre de risques indirects qui pourraient avoir un impact important. Dans une telle hypothèse, si la Caisse Régionale était amenée à prêter à des entreprises dont les activités génèrent des quantités importantes de gaz à effet de serre, elle se retrouverait exposée au risque qu'une réglementation ou des limitations plus strictes soient imposées à son emprunteur, ce qui pourrait avoir un impact défavorable important sur la qualité de crédit de ce dernier, et réduirait ainsi la valeur du portefeuille de créances de la Caisse Régionale. Avec l'accélération de la transition vers un environnement climatique plus contraignant, la Caisse Régionale devra adapter ses activités de manière appropriée afin d'atteindre ses objectifs stratégiques et éviter de subir des pertes.

#### **d) La Caisse Régionale est confrontée à une concurrence intense**

La Caisse Régionale est confrontée à une concurrence forte, sur tous les marchés des services financiers, pour tous les produits et services qu'elle offre, y compris dans le cadre de ses activités de banque de détail. Les marchés européens des services financiers sont matures et la demande de services financiers est, dans une certaine mesure, corrélée au développement économique global. Dans ce contexte, la concurrence repose sur de nombreux facteurs, notamment les produits et services offerts, les prix, les modalités de distribution, les services proposés aux clients, la renommée de la marque, la solidité financière perçue par le marché et la volonté d'utiliser le capital pour répondre aux besoins des clients. Le phénomène de concentration a donné naissance à un certain nombre de sociétés qui, à l'instar de la Caisse Régionale, ont la capacité d'offrir une large gamme de produits, allant de l'assurance, des prêts et dépôts aux services de courtage, de banque d'investissement et de gestion d'actifs.

En outre, de nouveaux concurrents compétitifs (y compris ceux qui utilisent des solutions technologiques innovantes), qui peuvent être soumis à une réglementation distincte ou plus souple, ou à d'autres exigences en matière de ratios prudentiels, émergent également sur le marché. Les avancées technologiques et la croissance du commerce électronique ont permis à des institutions n'étant pas des banques d'offrir des produits et services qui étaient traditionnellement des produits bancaires, et aux institutions financières et à d'autres sociétés de fournir des solutions financières électroniques, reposant sur la technologie de l'Internet, incluant la négociation électronique d'instruments financiers. Ces nouveaux entrants exercent des pressions à la baisse sur les prix des produits et services offerts par la Caisse Régionale et parviennent à conquérir des parts de marché dans un secteur historiquement stable entre les acteurs financiers traditionnels. De surcroît, de nouveaux usages, notamment de paiements et de banque au quotidien, des nouvelles devises, tels que le bitcoin, et de nouvelles technologies facilitant le traitement des transactions, comme la blockchain, transforment peu à peu le secteur et les modes de consommation des clients. Il est difficile de prédire les effets de l'émergence de ces nouvelles technologies, dont le cadre réglementaire est toujours en cours de définition, mais leur utilisation accrue pourrait redessiner le paysage concurrentiel du secteur bancaire et financier. La Caisse Régionale doit donc s'attacher à maintenir sa compétitivité en France ou sur les autres grands marchés sur lesquels il intervient, adapter ses systèmes et renforcer son empreinte technologique pour conserver ses parts de marché et son niveau de résultats.

#### 4.2.6 Les Risques pour les porteurs de titres émis par les Caisses régionales

Si l'un des membres du Réseau rencontrait des difficultés financières, Crédit Agricole SA serait tenue de mobiliser les ressources du Réseau (en ce compris ses propres ressources) au soutien de l'entité concernée.

Crédit Agricole SA est l'organe central du Réseau Crédit Agricole composé de Crédit Agricole SA, des Caisses Régionales et des Caisses Locales, en application de l'article R.512-18 du Code monétaire et financier, ainsi que de CACIB et BforBank en tant que membres affiliés (le « Réseau »).

Dans le cadre du mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L.511-31 du Code monétaire et financier, Crédit Agricole SA, en sa qualité d'organe central, doit prendre toutes mesures nécessaires pour garantir la liquidité et la solvabilité de chacun des établissements membres du Réseau comme de l'ensemble. Ainsi, chaque membre du Réseau bénéficie de cette solidarité financière interne et y contribue.

Les dispositions générales du Code monétaire et financier ont été déclinées par des dispositifs internes qui prévoient les mesures opérationnelles à prendre dans le cadre de ce mécanisme légal de solidarité financière interne. En particulier, ceux-ci ont institué un Fonds pour Risques Bancaires de Liquidité et de Solvabilité (FRBLS) destiné à permettre à Crédit Agricole S.A. d'assurer son rôle d'organe central en intervenant en faveur des membres du Réseau qui viendraient à connaître des difficultés.

Bien que Crédit Agricole S.A. n'ait pas connaissance de circonstances susceptibles d'exiger à ce jour de recourir au FRBLS pour venir au soutien d'un membre du Réseau, rien ne garantit qu'il ne sera pas nécessaire d'y faire appel à l'avenir. Dans une telle hypothèse, si les ressources du FRBLS devaient être insuffisantes, Crédit Agricole S.A., en raison de ses missions d'organe central, aura l'obligation de combler le déficit en mobilisant ses propres ressources et le cas échéant celles des autres membres du Réseau.

En raison de cette obligation, si un membre du Réseau venait à rencontrer des difficultés financières majeures, l'événement sous-jacent à ces difficultés financières pourrait alors impacter la situation financière de Crédit Agricole S.A. et celle des autres membres du Réseau ainsi appelés en soutien au titre du mécanisme de solidarité financière. Dans le cas extrême où cette situation entraînerait l'ouverture d'une procédure de résolution du Groupe ou la liquidation judiciaire d'un membre du Réseau, la mobilisation des ressources de Crédit Agricole S.A. et le cas échéant des autres membres du Réseau au soutien de l'entité qui aurait initialement subi la difficulté financière pourrait impacter, dans un premier temps, les instruments de fonds propres de toute catégorie (CET1, AT1, Tier 2) et, dans un deuxième temps, si la perte s'avérait supérieure au montant des instruments de fonds propres, des éléments de passif constitutifs d'engagements éligibles au renflouement interne, y compris les titres senior non-préférés et senior préférés et autres dettes de rang similaire, selon les modalités prévues par la loi et les dispositions contractuelles applicables. Dans un tel cas, les porteurs et créanciers concernés pourraient perdre tout ou partie de leur investissement.

Les porteurs de titres émis par les Caisses Régionales, comme tout porteur d'instruments de fonds propres émis par une entité du Groupe, pourraient subir des pertes si une procédure de résolution devait être engagée ou si la situation financière du Groupe se détériorait de manière significative.

Le cadre européen de résolution des crises bancaires<sup>1</sup> a introduit un dispositif de prévention et de résolution des crises bancaires et doté les autorités de résolution européennes, dont le Conseil de Résolution Unique, de pouvoirs très étendus en vue de prendre toute mesure nécessaire dans le cadre de la résolution de tout ou partie d'un établissement de crédit ou du groupe auquel il appartient. De telles procédures sont ouvertes lorsque l'Autorité de résolution (selon les cas, l'ACPR ou le CRU) considère que :

- La défaillance de l'établissement ou du groupe auquel il appartient est avérée ou prévisible,
- Il n'existe aucune perspective raisonnable qu'une autre mesure empêche la défaillance dans des délais raisonnables,
- Une procédure de liquidation serait inadaptée pour préserver la stabilité financière.

L'Autorité de résolution considère<sup>2</sup> que la stratégie de point d'entrée unique est la plus appropriée s'agissant du Groupe Crédit Agricole. En application de cette stratégie, Crédit Agricole S.A., en sa qualité d'organe central et de société mère de ses filiales, serait ce point d'entrée unique dans l'hypothèse d'une mise en résolution du Groupe Crédit Agricole.

Dès lors que la défaillance du groupe est avérée ou prévisible et qu'il n'existe aucune perspective raisonnable qu'une autre mesure permette d'éviter une telle défaillance dans un délai raisonnable et/ou que la situation du groupe requiert un soutien financier exceptionnel des pouvoirs publics, l'Autorité de résolution doit, avant d'ouvrir une procédure de résolution ou si y recourir est nécessaire pour préserver la viabilité du Groupe, procéder, après épuisement des réserves, à la réduction de la valeur nominale des instruments de fonds propres (les titres de capital que sont les actions, parts sociales, CCI et CCA, ainsi que les fonds propres additionnels de catégorie 1 et les fonds propres de catégorie 2) émis par les établissements concernés ou à la conversion de ces instruments de fonds propres (à l'exclusion des titres de capital) en titres de capital ou autres instruments.

Si besoin, l'Autorité de résolution pourrait aller au-delà et décider de mettre en œuvre l'outil de renflouement interne (bail-in) sur le reste des instruments de fonds propres (ainsi, décider de la dépréciation totale ou partielle de leur valeur nominale ou de leur conversion en titres de capital ou autres instruments) ainsi que sur des engagements éligibles émis par les établissements concernés du plus junior au plus senior, à l'exclusion de certaines catégories limitées de passifs, selon les modalités prévues par la loi et les dispositions contractuelles applicables.

Au vu de ce qui précède, les porteurs d'instruments de fonds propres et de titres éligibles susvisés pourraient perdre tout ou partie de leur investissement en cas de mise en œuvre d'une procédure de résolution bancaire à l'échelle du Groupe Crédit Agricole, et en amont de la mise en œuvre d'une telle procédure pour les porteurs d'instruments de fonds propres.

L'Autorité de résolution peut également mettre en œuvre d'autres mesures de résolution, notamment : la cession totale ou partielle des activités d'un établissement concerné à un tiers ou à un établissement relais, la séparation des actifs de cet établissement et la modification des termes et conditions des instruments financiers émis par cet établissement (y compris la modification de leur maturité, du montant des intérêts payables et/ou une suspension temporaire de toute obligation de paiement au titre de ces instruments).

Si la situation financière du groupe Crédit Agricole venait à se détériorer ou était perçue comme pouvant se détériorer, la mise en œuvre par les autorités de résolution des pouvoirs de renflouement interne et autres mesures de résolution présentées ci-avant pourrait en conséquence accélérer la perte de valeur des actions et autres instruments financiers émis par Crédit Agricole S.A. et les autres membres du Réseau.

1. Règlement européen 806/2014 sur le mécanisme de résolution unique (modifié par le règlement 2019/877), et Directive européenne 2014/59/UE établissant un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit (modifiée par la directive 2019/879).
2. Décision du collège de Résolution Unique du 19 Avril 2018

### 4.3 GESTION DES RISQUES

Cette partie du rapport de gestion présente l'appétence au risque de la Caisse Régionale, la nature des principaux risques auxquels la Caisse Régionale est exposée, leur ampleur et les dispositifs mis en œuvre pour les gérer.

L'information présentée au titre de la norme IFRS 7 relative aux informations à fournir sur les instruments financiers couvre les principaux types de risques suivants <sup>(7)</sup> :

- les risques de crédit ;
- les risques de marché ;

<sup>(7)</sup> Cette information fait partie intégrante des comptes consolidés au 31 décembre 2019 et, à ce titre, elle est couverte par le rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés.

- les risques structurels de gestion de bilan : risque de taux d'intérêt global, risque de change et 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 ;
- les risques de non-conformité.

Conformément aux dispositions réglementaires et aux bonnes pratiques de la profession, la gestion des risques au sein de la Caisse Régionale se traduit par une gouvernance dans laquelle le rôle et les responsabilités de chacun sont clairement identifiés, ainsi que par des méthodologies et procédures de gestion des risques efficaces et fiables permettant de mesurer, surveiller et gérer l'ensemble des risques encourus à l'échelle du Groupe.

#### 4.3.1 Appétence au risque, Gouvernance et organisation de la gestion des risques

##### Brève déclaration sur les risques

(Déclaration établie en conformité avec l'article 435(1) (f) du règlement UE n° 575/2013)

Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale exprime annuellement son appétence au risque par une déclaration formelle. Pour l'année 2020, celle-ci a été discutée et validée le 20 Décembre 2019 par le Conseil d'Administration et amendé le 24 juillet 2020 au titre de l'intégration d'un coussin de conservation sur le LCR, et de la prise en compte du risque habitat. Cette déclaration est une partie intégrante et directrice du cadre de référence de la gouvernance englobant la stratégie, les objectifs commerciaux, le pilotage des risques et la gestion financière globale de la Caisse Régionale. Les orientations stratégiques du Plan à Moyen Terme, de la déclaration d'appétence, du processus budgétaire et de l'allocation des ressources aux différents métiers sont cohérentes entre elles.

**L'appétence au risque (*Risk Appetite*)** de la Caisse Régionale est le type et le niveau agrégé de risque que la Caisse Régionale est prête à assumer, dans le cadre de ses objectifs stratégiques.

La détermination de l'appétence au risque de la Caisse Régionale s'appuie en particulier sur la politique financière et la politique de gestion des risques qui sont fondées sur :

- une politique de financement sélective et responsable articulée entre une politique d'octroi prudente encadrée par les stratégies risques, la politique de responsabilité sociétale d'entreprise et le système de délégations;
- l'objectif de maintenir une exposition réduite au risque de marché ;
- l'encadrement strict de l'exposition au risque opérationnel ;
- la limitation du risque de non-conformité au risque subi, lequel est strictement encadré ;
- la maîtrise de l'accroissement des emplois pondérés ;
- la maîtrise des risques liés à la gestion actif-passif.

La formalisation de l'appétence au risque permet à la Direction générale et au Conseil d'Administration de définir la trajectoire de développement de la Caisse Régionale en cohérence avec le Plan Moyen Terme et de la décliner en stratégies opérationnelles. Elle résulte d'une démarche coordonnée et partagée entre la Direction Générale, la Direction Financière et des Risques ainsi que la conformité.

La déclaration d'appétence au risque est coordonnée avec les Directions opérationnelles des différentes entités et vise notamment à :

- engager les administrateurs et la Direction dans une réflexion et un dialogue sur la prise de risque ;
- formaliser, normer et expliciter le niveau de risque acceptable en lien avec une stratégie donnée ;
- intégrer pleinement la dimension risque/rentabilité dans le pilotage stratégique et les processus de décision ;
- disposer d'indicateurs avancés et de seuils d'alertes permettant à la Direction d'anticiper les dégradations excessives des indicateurs stratégiques et d'améliorer la résilience en activant des leviers d'action en cas d'atteinte de niveaux d'alerte par rapport à la norme d'appétence pour le risque ;

- améliorer la communication externe vis-à-vis des tiers sur la solidité financière et la maîtrise des risques.

L'appétence au risque de la Caisse Régionale s'exprime au moyen :

- **d'indicateurs clés :**

- ✓ la solvabilité qui garantit la pérennité de la Caisse Régionale en assurant un niveau de fonds propres suffisants au regard des risques pris par l'établissement,
- ✓ la liquidité dont la gestion vise à éviter un assèchement des sources de financement de la Caisse Régionale pouvant conduire à un défaut de paiement, voire à une mise en résolution,
- ✓ L'activité au travers du coefficient d'exploitation afin de s'assurer la maîtrise des charges de fonctionnement au regard du niveau du chiffre d'affaires,
- ✓ Le résultat, car il nourrit directement la solvabilité future et la capacité de distribution aux sociétaires, et constitue donc un élément clé de la communication financière de la Caisse Régionale,
- ✓ Le risque de crédit de la Caisse Régionale qui constitue son principal risque.

- **de limites, seuils d'alerte et enveloppes sur les risques** définis en cohérence avec ces indicateurs,
- **d'axes qualitatifs**, inhérents à la stratégie et aux activités de la Caisse Régionale, essentiellement pour des risques qui ne sont pas quantifiés à ce stade. Les critères qualitatifs s'appuient notamment sur la politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise qui traduit la préoccupation de La Caisse Régionale de contribuer à un développement durable et de maîtriser l'ensemble des risques y compris extra financiers.

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 sur des indicateurs ou limites clés déclenche une information immédiate au Président du Comité des risques, puis le cas échéant, au 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 dispositif d'appétence au risque de la Caisse Régionale s'appuie sur le processus d'identification des risques qui vise à recenser de la manière la plus exhaustive possible les risques majeurs de la Caisse Régionale et à les classer par catégorie et sous catégories selon une nomenclature homogène.

### **Profil de risque global :**

L'activité de la Caisse Régionale est centrée sur l'activité de Banque universelle de proximité en France avec un stock de défaut faible et un taux de provisionnement prudent. En outre, le profil de risque de marché s'est fortement réduit, en conséquence d'une évolution de la stratégie de la Caisse Régionale depuis 2007, conformément aux préconisations du Groupe.

Le profil de risque de la Caisse Régionale est suivi et présenté trimestriellement en Comité des risques et Conseil d'Administration. Le franchissement des niveaux tolérés des indicateurs ou des limites centrales du dispositif conduit à l'information et à la proposition d'actions correctrices au Conseil d'Administration. Les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance sont ainsi régulièrement informés de l'adéquation du profil de risque avec l'appétence au risque.

Un échantillon des indicateurs clefs de la déclaration d'appétence au risque est repris dans le tableau ci-dessous :

	Ratio CET 1	Ratio LCR (niveau de fin d'année)	Coût du risque	Résultat Net	Taux de défaut (créances dépréciées/encours brut)
<b>31 décembre 2019</b>	25,53%	113,89%	9,4M€	66,0M€	2,38%
<b>31 décembre 2020</b>	27,24%	169,13%	10,6M€	59,68M€	2,24%

Au 31 décembre 2020, les indicateurs d'appétence au risque de la Caisse Régionale se situent dans la zone d'appétence définie par la Caisse Régionale. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant son niveau de tolérance.

#### **Adéquation aux risques des dispositifs de l'établissement l'article 435.1(e) du règlement de l'Union Européenne n°575/2013.**

Au cours de sa séance du 20 Décembre 2019, le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale a estimé, sur la base de l'ensemble des informations qui lui ont été soumises en 2019 lui permettant en particulier, d'appréhender la manière dont le profil de risque de l'établissement interagit avec le niveau de tolérance, que les dispositifs de gestion des risques mis en place par la Caisse Régionale sont appropriés eu égard à son profil et à sa stratégie.

#### Organisation de la gestion des risques

✓ *Au niveau de la Caisse Régionale*

La gestion des risques, inhérente à l'exercice des activités bancaires, est au cœur du dispositif de contrôle interne de la Caisse Régionale, mis en œuvre par tous les acteurs intervenant de l'initiation des opérations jusqu'à leur maturité finale.

La responsabilité de la mesure des risques et de leur surveillance est assurée par une fonction dédiée, la ligne métier du Contrôle Permanent et de la Conformité, indépendante des métiers et rapportant directement à la Direction Générale.

Si la maîtrise des risques relève en premier lieu de la responsabilité des pôles métiers qui assurent le développement de leur activité, le contrôle permanent a pour mission de garantir que les risques auxquels est exposé la Caisse Régionale sont conformes aux stratégies risques définies par les métiers (limites globales et individualisées, critères de sélectivité) et compatibles avec les objectifs de croissance et de rentabilité de la Caisse Régionale.

La fonction risques et contrôle permanent au sein de la Caisse Régionale

- un Responsable du Contrôle permanent et des risques (RCPR) est nommé ;
- il supervise l'ensemble des unités de contrôle de dernier niveau de son périmètre, qui couvre les missions de pilotage et de contrôle permanent des risques du ressort de la ligne métier ;
- il bénéficie de moyens humains, techniques et financiers adaptés. Il doit disposer de l'information nécessaire à sa fonction et d'un droit d'accès systématique et permanent à toute information, document, instance (comités...), outil ou encore systèmes d'information, et ce sur tout le périmètre dont il est responsable. Il est associé aux projets de l'entité, suffisamment en amont pour pouvoir assurer son rôle de manière effective.

Ce principe de décentralisation de la fonction Risques au sein des entités opérationnelles vise à assurer l'efficacité des dispositifs de pilotage et contrôles permanents des risques métier.

La gestion des risques au sein du Groupe repose également sur un certain nombre d'outils qui permettent à la DRG et aux organes dirigeants du Groupe d'appréhender les risques encourus dans leur globalité :

- un système d'information et de consolidation globale des risques et s'inscrivant dans la trajectoire définie par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire pour les établissements de nature systémique globale (BCBS 239) ;
- une utilisation généralisée des méthodologies de *stress test* dans les procédures Groupe sur le risque de crédit, les risques financiers ou le risque opérationnel ;

- des normes et des procédures de contrôle formalisées et à jour, qui définissent les dispositifs d’octroi, sur la base d’une analyse de la rentabilité et des risques, de contrôle des concentrations géographiques, individuelles ou sectorielles, ainsi que de limites en risques de taux, de change et de liquidité ;
- un plan de redressement Groupe est mis à jour à fréquence annuelle, en conformité avec les dispositions de la directive 2014/59 UE du 15 mai 2014 qui établit un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit.

### Culture risque

La culture risque est diffusée de manière transverse dans l’ensemble de la Caisse Régionale, au moyen de canaux diversifiés et efficaces :

- des carrières valorisées et une expérience recherchée par les autres filières grâce à un passage dans la ligne métier Risques ;
- une offre de formations risques proposant des modules adaptés aux besoins des collaborateurs intra et hors Ligne Métier Risques. Ce dispositif inclut des formations de sensibilisation destinées à l’ensemble des collaborateurs de la Caisse Régionale avec notamment un e-learning, permettant de mieux appréhender les risques inhérents aux métiers de la banque ;
- des actions de communication afin de renforcer la diffusion de la culture du risque, amorcées depuis plusieurs années. Elles ont pour objectif de développer la connaissance et l’adhésion de tous les collaborateurs, afin de faire du risque un atout au quotidien.

### Suivi des risques sur base consolidée

Le Comité des Risques du Conseil d’Administration et le Comité des risques Groupe examinent trimestriellement le tableau de bord des risques réalisé par la Direction des risques et contrôles permanents Groupe. Ce document offre une revue détaillée de la situation des risques du Groupe sur l’ensemble de ses métiers et sur base consolidée.

Le Journal des risques qui vise à donner, en complément du tableau de bord des risques, une vision synthétique de l’évolution des risques du Groupe ainsi qu’une mise en perspective sur longue période des tendances observées sur le portefeuille. Ce document est présenté au Comité des risques du Groupe ainsi qu’au Comité des Risques du Conseil d’Administration.

Le dispositif d’alerte sur base consolidée du Groupe est animé par le Comité de surveillance des risques examinant l’ensemble des alertes de risque centralisées par la Direction des risques Groupe.

#### **4.3.2 Le dispositif de stress test**

Les stress tests, simulations de crises ou tests de résistance font partie intégrante du dispositif de gestion des risques de la Caisse Régionale. Les stress tests contribuent à la gestion prévisionnelle des risques, à l’évaluation de l’adéquation du capital et répondent à des exigences réglementaires. A ce titre, par la mesure de l’impact économique, comptable ou réglementaire de scénarios économiques sévères mais plausibles, le dispositif de stress tests apporte une mesure de la résilience d’un portefeuille, d’une activité, d’une entité ou du Groupe utilisée dans le cadre de l’ICAAP et de l’Appétence au Risque. Le dispositif de stress tests couvre le risque de crédit, de marché, opérationnel, ainsi que le risque de liquidité et les risques liés aux taux et changes. Le dispositif de stress tests pour la gestion des risques de la Caisse Régionale regroupe des exercices de natures diverses.

#### **Différents types de stress tests**

- 1. Gestion prévisionnel du risque par les stress tests :** des exercices spécifiques récurrents ou réalisés à la demande sont effectués en Central afin de compléter et d’enrichir les diverses analyses assurant le bon suivi des risques.

Pour le risque de crédit, en 2020, des stress tests ont été réalisés afin de mesurer le risque lié à l'évolution économique sur les risques majeurs du Groupe. Ces exercices viennent appuyer les décisions prises en Comité des Risques Groupe en matière de limites globales d'exposition.

**2. Stress tests budgétaires ou stress tests ICAAP :** un exercice annuel est mené par la Caisse Régionale dans le cadre du processus budgétaire et les résultats de ce stress test sont intégrés dans l'ICAAP. Il contribue à la planification des besoins en capital et permet d'estimer la capacité bénéficiaire du Groupe à horizon trois ans en fonction de scénarios économiques. L'objectif de ce stress test dans le processus budgétaire et ICAAP est de mesurer les effets et la sensibilité de leurs résultats des scénarios économiques (central – baseline et stressé – adverse) sur les activités, les entités, et le Groupe dans son ensemble. Il repose obligatoirement sur un scénario économique (évolution d'un ensemble de variables économiques) à partir duquel sont déterminés les impacts sur les différents risques et zones géographiques. Ce scénario est complété pour tenir compte des risques opérationnels et de mauvaise conduite.

L'objectif de cet exercice est d'estimer un ratio de solvabilité en mesurant les impacts sur le compte de résultat (coût du risque, marge d'intérêt, commissions...), les emplois pondérés et les fonds propres et de le confronter aux niveaux de tolérance et de capacité du Groupe.

**3. Stress tests réglementaires :** cette typologie de stress tests regroupe l'ensemble des demandes de la BCE, de l'EBA ou émanant d'un autre superviseur.

## Gouvernance

Reprenant les orientations de l'EBA (European Banking Authority), le programme de stress tests au niveau du Groupe et des principales entités explicite clairement la gouvernance et les responsabilités de chacun des acteurs pour les stress tests couvrant le risque de crédit, de marché, opérationnel, liquidité et les risques liés aux taux et changes.

Les scénarios utilisés dans les processus ICAAP, appétence au risque ou pour des besoins réglementaires sont élaborés par la Direction Economique (ECO) et font l'objet d'une présentation au Conseil d'Administration. Ces scénarios économiques présentent l'évolution centrale et stressée des variables macroéconomiques et financières (PIB, chômage, inflation, taux d'intérêt et de change...) pour l'ensemble des pays pour lesquels le Groupe est en risque.

### 4.3.3 Les Procédures de contrôle interne et gestion des risques

L'organisation du contrôle interne de la Caisse Régionale témoigne d'une architecture en phase avec les exigences légales et réglementaires, ainsi qu'avec les recommandations du Comité de Bâle.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne sont définis, au sein de la Caisse Régionale, comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des activités et des risques de toute nature et permettant la régularité (au sens du respect des lois, règlements et normes internes), la sécurité et l'efficacité des opérations, conformément aux références présentées au point 1 ci-après.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne se caractérisent par les objectifs qui leur sont assignés :

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

Ces procédures comportent toutefois les limites inhérentes à tout dispositif de contrôle interne, du fait notamment de défaillances techniques ou humaines.

Conformément aux principes en vigueur au sein du Groupe, le dispositif de contrôle interne s'applique sur un périmètre large visant à l'encadrement et à la maîtrise des activités, ainsi qu'à la mesure et à la surveillance des risques sur base consolidée. Ce principe, appliqué par chaque entité de Crédit Agricole S.A. et de ses filiales à ses propres filiales, permet de décliner le dispositif de contrôle interne selon une logique pyramidale et sur l'ensemble des entités. Le dispositif mis en œuvre par Crédit Agricole S.A., qui s'inscrit dans le cadre de normes et principes rappelés ci-dessous, est ainsi déployé d'une façon adaptée aux différents métiers et aux différents risques, à chacun des niveaux de la Caisse Régionale afin de répondre au mieux aux obligations réglementaires propres aux activités bancaires.

Les moyens, outils et *reportings* mis en œuvre dans cet environnement normatif permettent une information régulière, notamment au Conseil d'administration, au Comité des risques, à la Direction Générale et au management, sur le fonctionnement des dispositifs de contrôle interne et sur leur adéquation (système de contrôle permanent et périodique, rapports sur la mesure et la surveillance des risques, plans d'actions correctives, etc.).

#### **4.3.3.1 Références en matière de contrôle interne**

Les références en matière de contrôle interne procèdent des dispositions du Code monétaire et financier<sup>(8)</sup>, de l'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 (ACPR), du Règlement général de l'AMF et des recommandations relatives au contrôle interne, à la maîtrise des risques et à la solvabilité émises par le Comité de Bâle.

Ces normes, nationales et internationales, sont complétées de normes internes propres au Crédit Agricole :

- *corpus* des communications à caractère permanent, réglementaire (réglementation externe et règles internes au Groupe) et d'application obligatoire, relatives notamment à la comptabilité (Plan comptable du Crédit Agricole), à la gestion financière, aux risques et aux contrôles permanents, applicables à l'ensemble de la Caisse Régionale ;
- charte de déontologie de la Caisse Régionale,
- recommandations du comité plénier de contrôle interne des Caisses régionales,
- corps de "notes de procédure", applicables à Crédit Agricole S.A., portant sur l'organisation, le fonctionnement ou les risques. Dans ce cadre, Crédit Agricole S.A. avait dès 2004 adopté un ensemble de notes de procédures visant au contrôle de la conformité aux lois et règlements. Ce dispositif procédural a été depuis lors adapté aux évolutions réglementaires et déployé dans les entités du Groupe, notamment en matière de sécurité financière (prévention du blanchiment de capitaux, lutte contre le financement du terrorisme, gel des avoirs, respect des embargos...) ou de détection des dysfonctionnements dans l'application des lois, règlements, normes professionnelles et déontologiques, par exemple. Ces notes de procédure font l'objet d'une actualisation régulière, autant que de besoin, en fonction notamment des évolutions de la réglementation et du périmètre de surveillance sur base consolidée.

#### **4.3.3.2 Principes d'organisation du dispositif de contrôle interne**

Afin que les dispositifs de contrôle interne soient efficaces et cohérents entre les différents niveaux d'organisation du Groupe, la Caisse Régionale s'est dotée d'un corps de règles et de recommandations communes, basées sur la mise en œuvre et le respect de principes fondamentaux.

Ainsi, chaque entité du Groupe Crédit Agricole (Caisses Régionales, filiales, ...) se doit d'appliquer ces principes à son propre niveau.

---

<sup>(8)</sup> Article L. 511-41.

### a) Principes fondamentaux

Les principes d'organisation et les composantes des dispositifs de contrôle interne de Crédit Agricole S.A., communs à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole (Caisses Régionales, filiales, ...), recouvrent des obligations en matière :

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

Ces principes sont complétés par :

- des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques : de crédit, de marché, de liquidité, financiers, opérationnels (traitements opérationnels, qualité de l'information financière et comptable, processus informatiques), risques de non-conformité et risques juridiques,
- un système de contrôle, s'inscrivant dans un processus dynamique et correctif, comprenant des contrôles permanents réalisés par les unités opérationnelles ou par des collaborateurs dédiés, et des contrôles périodiques (réalisés par les unités d'Inspection générale ou d'audit),
- l'adaptation des politiques de rémunérations du Groupe (suite aux délibérations du Conseil d'Administration des 9 décembre 2009 et 23 février 2011) et des procédures de contrôle interne – en application de la réglementation nationale, européenne ou internationale en vigueur et notamment les réglementations liées à la *Capital Requirements Directive 4* (CRD 4), à l'AIFM, à UCITS V et à solvabilité 2, aux dispositions relatives à la *Volcker Rule*, à la loi de Séparation bancaire et à la directive MIF ainsi que les recommandations professionnelles bancaires relatives d'une part, à l'adéquation entre la politique de rémunération et les objectifs de maîtrise des risques, et d'autre part, à la rémunération des membres des organes exécutifs et de celle des preneurs de risques (cf. partie I du présent rapport).

### b) Pilotage du dispositif

Depuis l'entrée en vigueur des modifications du règlement 97-02 sur le contrôle interne relatives à l'organisation des fonctions de contrôle, éléments repris dans l'arrêté du 3 novembre 2014 abrogeant ce règlement, l'obligation est faite à chaque responsable d'entité ou de métier, chaque manager, chaque collaborateur et instance de la Caisse Régionale, d'être à même de rendre compte et de justifier à tout moment de la correcte maîtrise de ses activités et des risques induits, conformément aux normes d'exercice des métiers bancaires et financiers, afin de sécuriser de façon pérenne chaque activité et chaque projet de développement et d'adapter les dispositifs de contrôle à mettre en œuvre à l'intensité des risques encourus.

Cette exigence repose sur des principes d'organisation et une architecture de responsabilités, de procédures de fonctionnement et de décision, de contrôles et de *reportings* à mettre en œuvre de façon formalisée et efficace à chacun des niveaux du Groupe : fonctions centrales, pôles métiers, filiales, unités opérationnelles et fonctions support.

#### Comité de contrôle interne

Pour la Caisse Régionale, l'application de l'ensemble des règles du Groupe est facilitée par la diffusion de recommandations nationales sur le contrôle interne par le comité plénier de contrôle interne des Caisses régionales et par l'activité des fonctions de contrôles centrales de Crédit Agricole S.A. Le comité plénier, chargé de renforcer le pilotage des dispositifs de contrôle interne des Caisses Régionales, est composé de Directeurs Généraux, de cadres de direction et de responsables des fonctions de contrôle des Caisses Régionales, ainsi que de représentants de Crédit Agricole S.A. Son action est prolongée au moyen de rencontres régionales régulières et de réunions de travail et d'information entre responsables des fonctions de contrôle de Crédit Agricole S.A. et leurs homologues des Caisses Régionales.

Le rôle d'organe central dévolu à Crédit Agricole S.A. amène celui-ci à être très actif et vigilant en matière de contrôle interne. En particulier, un suivi spécifique des risques et des contrôles des Caisses régionales est exercé

à Crédit Agricole S.A. par l'unité Risque Banque de Proximité et Retail de la Direction des risques Groupe et par la Direction de la conformité Groupe.

Le Comité de contrôle interne de la Caisse Régionale, instance faîtière de pilotage des dispositifs, s'est réuni régulièrement sous la présidence de la Directrice Générale.

Ce Comité a pour objectif de renforcer les actions à caractère transversal à mettre en œuvre au sein de la Caisse Régionale. Il a vocation à examiner les problématiques de contrôle interne et à s'assurer de la cohérence et de l'efficacité du contrôle interne. Le Comité de contrôle interne, à caractère décisionnel et à décisions exécutoires, est composé de dirigeants salariés de la Caisse Régionale. À ce titre, il est distinct du Comité des risques, démembrement du Conseil d'administration, et il est notamment chargé de la coordination des trois fonctions de contrôle : Audit-Inspection, Risques, Conformité.

#### Rôle du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale a connaissance de l'organisation générale de l'entreprise et approuve son dispositif de contrôle interne. Il approuve l'organisation générale de la Caisse Régionale ainsi que celle de son dispositif de contrôle interne et définit l'appétence au risque de la Caisse Régionale, dans le cadre d'une déclaration annuelle. Il est informé de l'organisation, de l'activité et des résultats du contrôle interne. Outre les informations qui lui sont régulièrement transmises, il dispose du Rapport annuel et de la présentation semestrielle sur le contrôle interne qui lui sont communiqués, conformément à la réglementation bancaire et aux normes définies par Crédit Agricole S.A.

Le Conseil est informé, au travers du Comité des risques, des principaux risques encourus par l'entreprise et des incidents significatifs révélés par les systèmes de contrôle interne et de gestion des risques.

Le Président du Comité des risques de la Caisse Régionale rend compte au Conseil des travaux du Comité et en particulier du Rapport annuel sur le contrôle interne et sur la mesure et la surveillance des risques. À la date de l'Assemblée générale, le Rapport annuel aura été présenté au Comité des risques, transmis à bonne date à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et aux Commissaires aux comptes. Il aura également fait l'objet d'une présentation au Conseil d'administration.

#### Rôle de la directrice générale en matière de contrôle interne

La Directrice Générale définit l'organisation générale de l'entreprise et s'assure de sa mise en œuvre efficace par des personnes habilitées et compétentes. Elle est directement et personnellement impliquée dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne. En particulier, elle fixe les rôles et responsabilités en matière de contrôle interne et lui attribue les moyens adéquats.

Elle s'assure que les stratégies et limites de risques sont compatibles avec la situation financière (niveaux des fonds propres, résultats) et les stratégies arrêtées par le Conseil d'Administration, dans le cadre de la déclaration d'appétence au risque.

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

Elle s'assure que le dispositif de contrôle interne fait l'objet d'un suivi permanent, destiné à vérifier son adéquation et son efficacité. Elle est informée des dysfonctionnements que le dispositif de contrôle interne permettrait d'identifier et des mesures correctives proposées.

#### **c) Dispositif de contrôle interne en matière de plans de continuité d'activité et de sécurité des systèmes d'information**

Le dispositif de contrôle interne mis en place permet d'assurer auprès des instances de gouvernance de la sécurité du Groupe un reporting périodique sur la situation des principales entités en matière de suivi des risques relatifs aux plans de continuité d'activité et à la sécurité des systèmes d'information.

#### Plans de continuité d'activité

En ce qui concerne les plans de secours informatique, les productions informatiques de la majorité des filiales de Crédit Agricole S.A. ainsi que celles des 39 Caisses régionales hébergées sur le bi-site sécurisé Greenfield bénéficient structurellement de solutions de secours d'un site sur l'autre.

Ces solutions sont testées, pour Crédit Agricole S.A. et ses filiales, de manière récurrente. Les Caisses régionales suivent le même processus en termes de tests.

Les filiales de Crédit Agricole S.A. dont l'informatique n'est pas gérée sur Greenfield ont des solutions de secours informatique testées régulièrement avec une assurance raisonnable de redémarrage en cas de sinistre.

En ce qui concerne les plans de repli des utilisateurs, le Groupe dispose de la solution Eversafe qui offre une sécurisation élevée en cas d'indisponibilité d'immeuble, de campus, voire de quartier en région parisienne. Cette solution est opérationnelle et éprouvée, avec deux sites dédiés au Groupe. Le Groupe est ainsi doté d'espaces de travail disponibles en cas de sinistre majeur en région parisienne.

Quant à la Caisse Régionale, elle dispose d'une solution qui offre une sécurisation élevée en cas d'indisponibilité de son bâtiment administratif principal. Cette solution est opérationnelle et éprouvée. La Caisse Régionale est ainsi dotée d'espaces de travail disponibles en cas de sinistre majeur.

Par ailleurs, et conformément à la politique Groupe, la majorité des entités est en capacité à faire face à une attaque virale massive des postes de travail en privilégiant l'utilisation des sites de secours utilisateurs.

#### Sécurité des systèmes d'Information

La Caisse Régionale a poursuivi le renforcement de sa capacité de résilience face à l'ampleur des risques informatiques et en particulier des cyber-menaces et ce, en termes d'organisation et de projets.

Une gouvernance sécurité Groupe est en place avec un Comité sécurité Groupe (CSG), faitier décisionnaire et exécutoire, qui définit la stratégie sécurité Groupe par domaine en y intégrant les orientations des politiques sécurité, détermine les projets sécurité Groupe, supervise l'exécution de la stratégie sur la base d'indicateurs de pilotage des projets Groupe et d'application des politiques et enfin, apprécie le niveau de maîtrise du Groupe dans les quatre domaines relevant de sa compétence : plan de continuité des activités, protection des données, sécurité des personnes et des biens et sécurité des systèmes d'information.

Les fonctions Pilote des risques systèmes d'information (PRSI) et Chief Information Security Officer (CISO) sont désormais déployées dans la plupart des entités du Groupe : le PRSI, rattaché au RCPR (responsable Contrôle permanent et Risques), consolide les informations lui permettant d'exercer un second regard.

#### **4.3.3.3 Prévention et contrôle des risques de non-conformité**

Voir partie 4.3.9 Les Risques de non-conformité

#### **4.3.3.4 Le Contrôle périodique**

Le Service Inspection-Audit directement rattaché à la Direction Générale, est le niveau ultime de contrôle au sein de la Caisse Régionale. Il a pour responsabilité exclusive d'assurer le contrôle périodique de la Caisse Régionale au travers des missions qu'il mène, du pilotage de la ligne métier Audit-Inspection de Crédit Agricole S.A. qui lui est hiérarchiquement attachée.

A partir d'une approche cartographique actualisée des risques se traduisant par un cycle d'audit en général compris entre 2 et 5 ans, elle conduit des missions de vérification sur place et sur pièces dans les différentes entités de la Caisse Régionale.

Ces vérifications périodiques intègrent un examen critique du dispositif de contrôle interne mis en place par les entités auditées. Ces diligences sont établies pour apporter des assurances raisonnables sur l'efficacité de ce dispositif en termes de sécurité des opérations, de maîtrise des risques et de respect des règles externes et internes.

Elles consistent notamment, au sein des entités auditées, à s'assurer du respect de la réglementation externe et interne, à apprécier la sécurité et l'efficacité des procédures opérationnelles, à s'assurer de l'adéquation des dispositifs de mesure et de surveillance des risques de toute nature et à vérifier la fiabilité de l'information comptable.

L'Inspection Générale Groupe assure un pilotage central de la ligne métier Audit-Inspection sur l'ensemble des filiales ainsi que l'animation du contrôle périodique des Caisses Régionales, renforçant ainsi l'efficacité des contrôles, par une harmonisation des pratiques d'audit à leur meilleur niveau, afin d'assurer la sécurité et la

régularité des opérations dans les différentes entités du Groupe et de développer des pôles d'expertise communs.

Des missions d'audit conjointes entre l'Inspection générale Groupe et les services d'audit de filiales sont régulièrement menées, ce qui contribue aux échanges sur les meilleures pratiques d'audit. Une importance particulière est donnée aux investigations à caractère thématique et transversal.

Les missions réalisées par le service Inspection-Audit font l'objet d'un dispositif formalisé de suivi dans le cadre de missions de suivi contrôlé à caractère réglementaire, inscrites au plan d'audit sur base *a minima* semestrielle. Pour chacune des recommandations formulées à l'issue de ces missions, ce dispositif permet de s'assurer de l'avancement des actions correctrices programmées, mises en œuvre selon un calendrier précis, en fonction de leur niveau de priorité. Le suivi de la mise en œuvre des recommandations et les éventuelles alertes dans le calendrier de mise en œuvre font l'objet d'un reporting lors du Comité Stratégie de Contrôle Interne qui se réunit 4 fois par an.

#### **4.3.4 Les Risques de crédit**

Un risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Banque. Cette contrepartie peut être une banque, une entreprise industrielle et commerciale, un État et les diverses entités qu'il contrôle, un fonds d'investissement ou une personne physique.

##### **Définition du défaut**

La définition du défaut utilisée en gestion, identique à celle utilisée pour les calculs réglementaires, a évolué en 2020 en conformité avec les exigences prudentielles relatives au nouveau défaut dans les différentes entités du Groupe.

Ainsi, un débiteur est considéré en situation de défaut, lorsqu'au moins une des deux conditions suivantes est satisfaite :

- un arriéré de paiement de plus de 90 jours et supérieur aux seuils de matérialité réglementaires sauf si des circonstances particulières démontrent que l'arriéré est dû à des causes non liées à la situation du débiteur;
- l'entité estime improbable que le débiteur s'acquitte intégralement de ses obligations de crédit sans qu'elle ait recours à d'éventuelles mesures telles que la réalisation d'une sûreté.

L'engagement peut être constitué de prêts, de titres de créances ou de propriété ou de contrats d'échange de performance, de garanties données ou d'engagements confirmés non utilisés. Ce risque englobe également le risque de règlement-livraison inhérent à toute transaction nécessitant un échange de flux (espèce ou matière) en dehors d'un système sécurisé de règlement.

##### **Prêts restructurés**

Les restructurations au sens de l'EBA (forbearance) correspondent à l'ensemble des modifications apportées à un ou plusieurs contrats de crédit, ainsi qu'aux refinancements, accordés en raison de difficultés financières rencontrées par le client.

Dès lors que l'opération de restructuration au sens de l'EBA a été réalisée, l'exposition conserve ce statut de « restructuré » pendant une période minima de 2 ans si l'exposition était saine au moment de la restructuration, ou de 3 ans si l'exposition était en défaut au moment de la restructuration. Ces périodes sont prolongées en cas de survenance de certains événements prévus par les normes du Groupe (nouveaux incidents par exemple).

Dans ce contexte, les entités du Groupe ont mis en œuvre des solutions d'identification et de gestion de ces expositions, adaptées à leurs spécificités et à leurs métiers, selon les cas : à dire d'expert, algorithmique ou une combinaison de ces deux approches. Ces solutions ont été maintenues et adaptées autant que nécessaire au contexte de crise sanitaire, dans le respect des textes EBA. Ces dispositifs permettent également de répondre à l'exigence de production trimestrielle des états réglementaires sur cette thématique.

Les montants des expositions performantes en situation de *forbearance* au sens de l'ITS 2013-03 sont déclarés dans la note annexe 3.1. Les principes et méthodes comptables applicables aux créances sont précisés dans la note annexe 1.2 des états financiers de la Caisse Régionale.

#### **4.3.4.1 Objectifs et politique**

La prise de risque de crédit par la Caisse Régionale doit s'inscrire dans le cadre de l'appétence au risque de la Caisse Régionale validée par le Conseil d'Administration. Les stratégies risques sont adaptées à chaque métier et à leur plan de développement. Elles décrivent les limites globales applicables, les critères d'intervention (notamment type de contreparties autorisées, nature et maturité des produits autorisés, sûretés exigées) et le schéma de délégation de décision. Ces stratégies risques sont déclinées autant que de besoin par métier, entité, secteur d'activité. Le respect de ces stratégies risque relève de la responsabilité des métiers et est contrôlé par les responsables des risques et contrôles permanents.

Concrètement la stratégie d'intervention en matière de risque de crédit est définie dans le document de Politique Crédit. La politique crédit 2020 a été validée par le Conseil d'Administration du 29 novembre 2019. La politique Crédit 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 clientèle de la Caisse Régionale et fixent les cas d'exclusions des délégations réseaux ainsi que les limites de Division et de Partage des risques.

Par ailleurs, une gestion active de portefeuille est mise en œuvre afin de réduire les principaux risques de concentration supportés par la Caisse Régionale. L'utilisation d'instruments de marché pour réduire et diversifier les risques de contrepartie comme les dérivés de crédit ou les mécanismes de titrisation permet à la Caisse Régionale d'optimiser l'emploi de ses fonds propres. De même, la syndication de crédits auprès de banques externes ainsi que la recherche de couverture des risques (assurance-crédit, dérivés), constituent d'autres solutions pour atténuer les concentrations éventuelles.

La Caisse Régionale s'efforce de diversifier ses risques afin de limiter leur exposition au risque de crédit et de contrepartie, notamment en cas de crise sur un secteur industriel. Dans cet objectif, la Caisse Régionale surveille régulièrement le montant total de ses engagements par contrepartie, par portefeuille d'opérations, par secteur économique, en tenant compte des méthodologies de calcul interne selon la nature des engagements.

Lorsque le risque est avéré, une politique de dépréciation individuelle ou sur base de portefeuille est mise en œuvre.

S'agissant plus spécifiquement du risque de contrepartie sur opération de marché, la politique en matière de constitution de réserves de crédit sur ce type de risque est similaire au risque de crédit avec, pour les clients « sains » un mécanisme d'évaluation du risque CVA (*Credit Valuation Adjustment*) économiquement comparable à une provision collective, et pour les clients en défaut une dépréciation adaptée à la situation du dérivé, tenant compte de l'existence du montant de CVA constitué avant le défaut.

En cas de défaut, le niveau de dépréciation est examiné suivant les mêmes principes que pour le risque de crédit (estimation du risque de perte des dérivés relativement à leur rang dans le « *waterfall* »), en tenant compte de l'existence du mécanisme de CVA, selon deux cas : soit les dérivés sont maintenus en vie (CVA ou dépréciation individuelle), soit ils sont dénoués (dépréciation individuelle).

#### **4.3.4.2 Gestion du risque de crédit**

##### **a) Principes généraux de prise de risque**

Toute opération de crédit nécessite une analyse approfondie de la capacité du client à rembourser son endettement et de la façon la plus efficiente de structurer l'opération, notamment en termes de sûretés et de maturité. Elle doit s'inscrire dans la stratégie risques du métier ou de l'entité concerné et dans le dispositif de limites en vigueur, tant sur base individuelle que globale. La décision finale d'engagement s'appuie sur la note interne de la contrepartie et est prise par des unités d'engagement ou des Comités de crédit, sur la base d'un avis risque indépendant du représentant de la ligne métier Risques et contrôles permanents concerné, dans le cadre du système de délégation en vigueur.

Chaque décision de crédit requiert une analyse du couple rentabilité/risque pris.

Par ailleurs, le principe d'une limite de risque sur base individuelle est appliqué à tout type de contrepartie : entreprise, banque, institution financière, entité étatique ou parapublique.

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.

Quel que soit le marché concerné, la Caisse Régionale applique les règles de territorialité définies par le Groupe Crédit Agricole et accompagne les clients d'autres Caisses dans des situations spécifiques mais s'autorise à maintenir des relations bancaires avec ses clients hors département.

Par contre, toute opération de financement dont l'objet du contrat de financement, le lieu de l'investissement ou une sûreté du financement, concerne ou est située dans un pays hors UE est Interdite pour les Marchés Agriculture, Grandes Associations, Collectivités Publiques et PIM

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.

Le principe général de prise de garantie s'applique pour les financements en délégation réseau et hors délégation réseau et les garanties de première catégorie à privilégier.

Fonction de la nature du projet et afin de privilégier l'efficacité de mise en œuvre et du recouvrement les garanties fonction des marchés (type d'emprunteur) et des objets sont à prioriser.

## **b) Méthodologies et systèmes de mesure des risques**

### **Les systèmes de notation interne et de consolidation des risques de crédit**

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 deux natures de clientèles : La Banque de détail (PART, AGRI, PRO, ASSO) et Grande Clientèle (Entreprises, Collectivités Publiques, Professionnels de l'immobilier, Administrations et Institutions Financières),

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 12 grades (11 grades de A à K pour les contreparties qui ne sont pas en défaut et 1 grade, V pour les contreparties en défaut), avec des modèles IRBA (PD, LGD), calibrés sur le périmètre de l'ensemble des Caisses Régionales.

Depuis le 1<sup>er</sup> 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 risques pondérés sont calculés en Central puis déversés dans le système d'information de la Caisse Régionale via GERICO.

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, depuis 2008 la Caisse Régionale adhère à un « Pôle Expertise Bâle 2 » qui réalise les traitements mensuels et les 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.

#### La mesure du risque de Crédit

La mesure des expositions au titre du risque de crédit intègre les engagements tirés augmentés des engagements confirmés non utilisés.

Concernant la mesure du risque de contrepartie sur opérations de marché, Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses régionales utilisent différents types d'approches pour estimer le risque courant et potentiel inhérent aux instruments dérivés (swaps ou produits structurés par exemple).

La Caisse Régionale intègre dans la juste valeur des dérivés l'évaluation du risque de contrepartie sur les dérivés actifs (Credit Value Adjustment ou CVA) ; cet ajustement de valeur est décrit dans les notes annexes consolidées 1.2 sur les principes et méthodes comptables et 11.2 sur les informations sur les instruments financiers évalués à la juste valeur.

La juste valeur brute positive des contrats, ainsi que les bénéfices de la compensation et les sûretés détenues, et l'exposition nette sur instruments dérivés après effets de la compensation et des sûretés sont détaillées dans la note annexe consolidée 6.9 relative à la compensation des actifs financiers.

### **c) Dispositif de surveillance des engagements**

Des règles de division des risques, de fixation des limites, des processus spécifiques d'engagements et de critères d'octroi sont mises en place dans le but de prévenir toute concentration excessive du portefeuille et de limiter l'impact de toute dégradation éventuelle.

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

Les engagements consolidés de la Caisse Régionale sont suivis par contrepartie d'une part et par groupe de contreparties liées d'autre part. On entend, par groupe de contreparties, un ensemble d'entités juridiques françaises ou étrangères liées entre elles, quels que soient leur statut et leur activité économique, permettant de prendre la mesure de l'exposition totale aux risques de défaillance sur ce groupe du fait de celle de l'une ou plusieurs de ces entités. Les engagements sur une contrepartie ou sur un groupe de contreparties liées incluent l'ensemble des crédits accordés par la Caisse Régionale, mais également les opérations de haut de bilan, les portefeuilles d'obligations, les engagements par signature et les risques de contrepartie liés à des opérations de marché. Les limites sur les contreparties et sur les groupes de contreparties liées sont enregistrées au sein des systèmes d'information internes.

La Politique Crédit de la Caisse Régionale valide annuellement les limites de Division et de Partage des Risques.

## La règle de division des risques

Elle consiste à limiter le niveau d'engagements maximum sur une même contrepartie. « Concentration individuelle ».

Si la limite de division est atteinte, la décision relève du Conseil d'Administration de la Caisse Régionale. En deçà des limites de division des risques, la décision relève du système de délégation de la CR.

Par engagements, il faut entendre,

- l'EAD du Groupe de Risques après projet (Moyen Terme et Court Terme)
- ainsi que les opérations de marché (dérivés de taux).
- pondéré le cas échéant de la couverture Foncaris à hauteur de 50% conformément au règlement 93/05, modifié par la LJ (Lettre Jaune) 2018-064.

En synthèse :

Marchés	Montant Max exposition sur le groupe de risque Bâle 2	Resp. contrôle a priori lors de l'instruction	Resp contrôle a posteriori et info gouvernance sur dépassements
<b>TOUS MARCHES</b>	25 % des fonds propres prudentiels		
<b>Particuliers</b>	6 M€	Engagements Parts.	Contrôle des Risques
<b>AGRI PRO ASSO notés BDD</b>	6 M€	Engagements AGRI / PRO / ASSO	Contrôle des Risques
<b>AGRI PRO ASSO notés ENT</b>	10 M€	Engagements AGRI / PRO / ASSO	Contrôle des Risques
<b>Marchands de biens</b>	3 M€	PIM	Contrôle des Risques
<b>Promotion Immobilière</b>	10 M€	PIM	Contrôle des Risques
<b>Professionnels de l'immobilier noté ENT</b>	15 M€	PIM	Contrôle des Risques
<b>Collectivité Publique</b>	40 M€	Marché Coll Pub	Contrôle des Risques
<b>Entreprises</b>	30 M€	Entreprise	Contrôle des Risques

Pour les groupes multi-marchés la limite maximale applicable au groupe est la limite de marché la plus élevée des sous-périmètres constituant le groupe

## Les règles de partage du risque

La gestion du partage des risques

Dans le cadre de sa politique de développement, la Caisse Régionale dispose et cherche à distribuer l'ensemble des solutions de financement dont peut avoir besoin un client (CT / MT / habitat, ...). Cependant, dans certaines situations, il peut être opportun de partager le risque sur une contrepartie avec d'autres établissements financiers ou organismes publics.

Ce partage des risques vise généralement à :

- Limiter l'exposition sur un partenaire au montant maximal de la limite définie pour chaque marché par le Conseil d'Administration ;
- Accompagner les sociétés en forte croissance ;
- Eviter de porter seul les conséquences d'une possible dégradation du risque sur une contrepartie dans une situation fragile.

Des préconisations de partage des risques déclinées par marché ont ainsi été élaborées afin de guider les délégataires dans leurs décisions. Les seuils définis sont des niveaux d'exposition au-delà desquels il est préconisé mais non obligatoire de partager le risque.

Si l'analyse du décideur (note Bâle 2, objet du projet, secteur d'activité, relation commerciale, type de garantie, patrimoine dirigeant) le conduit à une décision en écart de la préconisation, son avis doit motiver cette décision. Cette préconisation de partage peut être mise en œuvre selon différentes modalités.

Tout d'abord, le partage des risques porte soit sur un financement soit un emprunteur :

- Le partage sur un financement intervient lorsque le risque de crédit est assumé par plusieurs établissements financiers sur un même projet. Il est rare que cette solution soit adoptée pour les crédits de petites tailles ou sur l'habitat
- Le partage des encours sur une contrepartie intervient quand l'exposition de crédit dans son ensemble d'un groupe de risque est portée par plusieurs établissements. Cette situation n'exclut nullement la possibilité de financer un projet spécifique à 100% pour la Caisse régionale

Ensuite, le partage des risques sur un financement peut également prendre diverses formes, notamment :

- La prise de contre-garanties octroyées par des organismes spécialisés (BPI, Foncaris, ...)
- La syndication (en risque ou en risque et trésorerie auprès d'autres Caisses régionales) ;
- Le cofinancement des projets avec des établissements financiers (en priorité au sien du groupe, sinon avec une autre banque)

Les préconisations de partage :

#### Classe 1 2 3 / Groupe 1 2 5 : partage préconisés

Les Montants encours délégués = Montant net de partage de risque

(Encours BRUT CA 22 – Montant porté en risque par une entité du groupe CA (partage CRB, CALF, Syndication, Unifergie, Foncaris ..... ) – 80 % couverture de change)

#### Classe 4 Groupe 3 : Le Conseil d'administration fixe comme objectif le Maintien des encours

Limitation de la délégation à l'encours net de partage délégué et à un financement demandé dans la limite de la tombée d'annuité

#### Classe 5 Groupe 4 : Le Conseil d'administration fixe comme objectif la diminution des encours

Diminution des encours : limitation à l'encours net de partage délégué et au à un financement demandé dans la limite de la tombée d'annuité avec des plafonds selon délégataire

#### Convention de partage de risque

Une convention de partage de risque a été signée le 29 juin 2012 entre les CR Bretonnes.

Le siège social de la contrepartie, ou de la société mère, doit être situé en Bretagne.

La participation se fait en risque seul entre une CRB « Chef de File » et 1 à 3 CRB « participantes »

Deux process existent :

- Process simplifié : financement MLT de 2 à 15 ans, de 500 K€ à 1 M€, note Bâle 2 comprise entre A et H. L'accord de crédit est pris par la CR chef de file sans analyse préalable des CR participantes.
- Process classique : financement MLT de 2 à 15 ans, > 1M€, note Bâle 2 entre A et I, avec analyse préalable des CR participantes.

Exclusions : activités d'intermédiation financière, PIM, secteurs d'activité exclus par la politique crédit d'une des CRB,

Si process simplifié : financement de BFR, restructuration, reprise ou création :

- Les engagements des CR sont limités à 1,5M€ annuellement.

### Les limites de concentration et dispositifs de suivi

Afin de limiter correctement son risque de concentration la Caisse régionale a également définie des limites dites « globales » qui visent à fixer un montant maximal d'exposition sur des secteurs d'activité ou des typologies de financement jugés plus à risque. Ces limites globales font l'objet d'un suivi du Contrôle des Risques qui informe la gouvernance en cas de dépassement.

### Dispositif de limites globales et sectorielles :

Type de secteur / activité	Seuil Info CA	Limites GLOBALES	Suivi
<b>LBO/FSA</b>	30% Somme de l'exposition des contreparties recensées	35% Somme de l'exposition des contreparties recensées	Suivi Resp : Contrôle des Risques
<b>Professionnels de l'immobilier</b>	20 % Somme de l'exposition du segment de notation PIM		
<b>Syndications hors coll pub CACIB / CA Leasing / CRB / autres</b>	30 % du total des syndications		
<b>Limite Gissler Crédits Collectivités Publiques</b>		10 %	

#### ❖ Processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel

La Caisse Régionale organise à son niveau un processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel adapté à ses profils de risques.

En effet 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 de la Directrice Générale (DG) ou du Directeur des Marchés (DDM). Les listes sont établies par un service indépendant des Directions de marchés.

Objectif	Descriptif du contrôle	Acteurs	Périodicité
<p>Anticipation des marchés (suivi du risque de contre-parties dont le recouvrement amiable)</p>	<p>- « 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</p>	<p>Chargé de portefeuille et supérieur hiérarchique pour leur propre dossier ou pour application du Contrôle interne</p>	<p>Quotidien  Hebdomadaire  Mensuelle</p>
<p>Revue Portefeuille Direction Générale</p>	<p>Critères des dossiers retenus, pour chaque marché,  Une actualisation trimestrielle des critères sera effectuée par CPC</p> <p><b>Particuliers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Top 10 des EAD du marché</b></li> <li>➤ <b>Encours groupe &gt; 400K€</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avec Grade Bale II banque de détail (, I, J, K, V)</li> <li>○ Ou tous grades : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avec incidents &gt; 5 K€ et/ou depuis plus de 30 jours</li> <li>▪ avec dégradation note Bale II &gt; ou = à 2 grades sur les 12 derniers mois</li> <li>▪ Forbone (Créances restructurées)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>ACR, ASSO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Top 20 des EAD du marché</b></li> </ul> <p><b>AGRI-PRO (y compris Pôle d'Affaires) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Top 20 des EAD du marché</b></li> <li>➤ <b>Encours GR &gt; 700 K€ :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avec grade Bale II IRBA (, I, J, K, V) ou IRBF (E+, E, E-, F, Z)</li> <li>○ Ou tous grades : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avec incidents &gt; 5 K€ et/ou depuis plus de 30 jours</li> <li>▪ avec dégradation note Bale II &gt; ou = à 2 grades sur les 12 derniers mois</li> <li>▪ ou avec Fonds Propres négatifs (hors SCI et montage de défiscalisation)</li> <li>▪ Dossiers FEL (LBO/FSA/CEL) avec suivi des waivers, ruptures de covenants, et reporting des ratios réglementaires R2 et R3</li> <li>▪ Forbone (Créances restructurées)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>Banque des ENTREPRISES (dont Professionnels de l'immobilier)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Top 20 des EAD du marché ENT</li> <li>▪ Top 20 marché Prof Immo</li> <li>➤ <b>Encours groupe &gt; 700 K€ :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avec grade Bale II IRBF (E+, E, E-, F, Z)</li> <li>○ Ou tous grades : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avec incidents &gt; 5 K€ et/ou depuis plus de 30 jours</li> <li>▪ avec dégradation note Bale II &gt; ou = à 2 grades sur les 12 derniers mois</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>DG et DDM  CPC (pour l'établissement des listes)</p>	<p>Revue Trimestrielle tous marchés</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avec Fonds Propres négatifs (hors SCI et montage de défiscalisation)</li> <li>▪ Forbone (Créances restructurées)</li> </ul> <p>➤ <b>Dossiers de syndications</b> (CACIB et CABBA) pour lesquelles la Caisse Régionale est chef de file. Les informations et le compte rendu de cette revue seront transmis aux CR suiveuses.</p> <p>➤ <b>Dossiers FEL (LBO/FSA/CEL)</b> avec suivi des waivers, ruptures de covenants, et reporting des ratios réglementaires R2 et R3</p> <p><b>Collectivités Publiques :</b></p> <p>➤ <b>Top 20</b> des EAD du marché</p> <p>➤ Dossiers grade Bale II IRBF (E+, E, E-, F, Z)</p> <p>➤ Dégradation note Bâle 2 &gt; ou = à 2 grades sur les 12 derniers mois</p> <p><b>Dossiers suivis par le service contentieux :</b></p> <p>➤ <b>Encours groupe &gt; 300 K€</b> notés IRBF et IRBA</p> <p>En complément pour tous les marchés CPC sélectionnera sur la base de critères avancés de risques des dossiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayant fait l'objet d'un ARI défavorable ou avec réserves</li> <li>▪ notés IRBF ayant fait l'objet d'une rupture de covenant.</li> <li>▪ Avec un nombre de jours d'anomalies cumulés sur l'année &gt; 90jours</li> <li>▪ Dossiers d'installation, création reprise récents avec indicateurs de risque</li> <li>▪ Filières à risques</li> </ul> <p>Les marchés peuvent également présenter des dossiers repérés à leur niveau</p> <p>Motifs acceptés d'exonération de présentation en revue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les dossiers présentés au CECR, en délégation DG ou Conseil d'Administration dans les 12 mois précédents la revue de portefeuille peuvent être dispensés de présentation, hors nouveaux critères de risque.</li> <li>▪ Incidents régularisés</li> <li>▪ Présentation différée dans l'année</li> </ul>		
<b>Objectif</b>	<b>Descriptif du contrôle</b>	<b>Acteurs</b>	<b>Périodicité</b>
Revue Portefeuille DDM	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 (EAD groupe de risque < 700 K€). Les sélections croisent plusieurs critères de risque : retards, provisions, incidents en compte, indicateurs comptables négatifs, taux d'utilisation lignes CT, dégradation note Bâle 2 de plus de 2 grades, Dossiers notés sensibles (i, j, k) dans le trimestre , crédits restructurés ou consolidés ou pausés, et tout autre critère d'analyse de risque des marchés, des Risques ou de CPC (suivi filière spécifique...)	DDM, 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

<i>Suivi du risque de crédits (Comité de Recouvrement Amiable)</i>	<i>- Indicateurs mensuels d'évolution des risques de chaque marché. Demandes d'arbitrage formulées par les agences, les marchés auprès du service ACR.</i>	<i>Direction Finances et Risques et les services concernés dont Contrôle Permanent et Conformité</i>	<i>Comité mensuel</i>
<i>Reporting des risques de contreparties (Comité Stratégique des Risques)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Suivi et analyse de l'évolution globale des CDL, par secteurs d'agences, et par marchés</i></li> <li>▪ <i>Identification et suivi du risque sectoriel (notamment dans les filières agricoles en crise)</i></li> <li>▪ <i>Suivi des dossiers à risques (sensibles, provision, ...)</i></li> <li>▪ <i>Suivi des dossiers juridiques en cours, hors critères revue de portefeuille DG</i></li> </ul>	<i>Direction Finances et Risques et les services concernés dont Contrôle Permanent et Conformité</i>	<i>Comité trimestriel</i>
<i>Usages de la délégation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vérifier le bon usage de la délégation (définie dans les Principes de Gouvernance et de Contrôle)</i></li> </ul>	<i>Direction Générale et Directions concernées Contrôle Permanent et Conformité Audit Inspection</i>	<i>Permanent Périodique</i>

❖ Processus de suivi des contreparties défaillantes et sous surveillance

Les contreparties défaillantes ou sous surveillance font l'objet d'une gestion rapprochée par les métiers, en liaison avec les responsables des Risques et contrôles permanents.

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 2020, 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 de la Directrice Générale ou à formuler les propositions à soumettre au Conseil d'Administration. Ce comité est présidé par la Directrice 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 4 fois en 2020 : 27 avril, 1 juillet, 29 septembre, 14 décembre.

Processus de suivi des risques de crédit 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 limites, ainsi que les mesures correctives prises, font l'objet d'une information auprès du Conseil d'Administration.

Lors de chaque présentation de dossiers au Comité des Engagements, 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 Comité des Engagements, 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 400K€ soit « semestrielles » qui porte sur les encours supérieurs à 2 000K€.

**Stress tests de crédit**

Le dispositif stress test pour le risque de crédit s'appuie principalement sur des modèles satellites qui relient l'évolution des paramètres de risques de crédit aux variables macroéconomiques et financières. Ces modèles font l'objet d'une revue indépendante et sont validés par le Comité Normes et Méthodologies au même titre que les modèles Bâlois. En complément, chaque année, le dispositif quantitatif de stress test est backtesté. En outre, depuis le 1er janvier 2018, ces modèles contribuent au calcul des ECL selon la norme IFRS9.

En cohérence avec la méthodologie EBA, les stress tests pour le risque de crédit s'appuient sur les paramètres Bâlois (PD, LGD, EAD) et visent à estimer l'évolution du coût du risque incluant le provisionnement sur les actifs non en défaut et également l'impact en emploi pondéré.

Dans l'optique du suivi et du pilotage du risque de crédit, la Direction des risques Groupe conduit, en collaboration avec les métiers et les entités concernés, un ensemble de stress.

Un stress test crédit global est réalisé à minima annuellement dans le cadre budgétaire. Les travaux, coordonnés par la DRG, concernent la Caisse Régionale et l'ensemble des portefeuilles bâlois, qu'ils soient traités réglementairement en méthode IRB ou en méthode Standard. L'horizon d'analyse est fixé à 3 ans. Le processus de stress est intégré dans la gouvernance de l'entreprise et vise à renforcer le dialogue entre les filières risque et finance sur la sensibilité du coût du risque et des exigences en fonds propres à une dégradation de la situation économique. Outre leur utilisation dans les discussions budgétaires et le pilotage des fonds propres, les résultats des stress tests crédit globaux sont utilisés dans le cadre du calcul du capital économique (Pilier 2).

**d) Mécanismes de réduction du risque de crédit**

**Garanties reçues et sûretés**

Les garanties ou collatéraux permettent de se prémunir partiellement ou en totalité contre le risque de crédit.

Les principes d'éligibilité, de prise en compte et de gestion des garanties et sûretés reçues sont établis par le Comité des normes et méthodologies (CNM) (en application du dispositif CRR/CRD 4 de calcul du ratio de solvabilité).

Ce cadre commun, défini par des normes de niveau Groupe, permet de garantir une approche cohérente entre les différentes entités du Groupe. Sont documentées notamment les conditions de prise en compte prudentielle, les méthodes de valorisation et revalorisation de l'ensemble des techniques de réduction du risque de crédit utilisées : sûretés réelles (notamment sur les financements d'actifs : biens immobiliers, aéronefs, navires, etc.), sûretés personnelles, assureurs de crédit publics pour le financement export, assureurs de crédit privés, organismes de caution, dérivés de crédit, nantissements d'espèces.

La déclinaison opérationnelle de la gestion, du suivi des valorisations et de la mise en action est du ressort des différentes entités.

La politique garantie de la Caisse Régionale s'appuie sur 3 principes de base

- La règle est la prise de garantie
- La garantie ne fonde pas le crédit
- La garantie est adaptée et proportionnée au risque estimé.

Le principe général est de retenir, pour tout dossier, une ou plusieurs garanties selon :

- La nature du projet
- La quotité de financement
- La durée et le type de financement, la réglementation de certains prêts
- L'indicateur de risque Bale II ou la notation de l'emprunteur ou du groupe de risque

Les principales garanties applicables sur l'ensemble des marchés sont hiérarchisées selon le tableau ci-dessous :

- Garanties de 1 ère catégorie(GC1)	- Garanties de 2eme catégorie(GC2)	- Garanties sur la trésorerie
Couverture à 100% par : - Hypothèque de 1ier rang - Caution solidaire* et hypothécaire - Privilège du vendeur / PPD - Nantissement obligations Sicav FCP - Nantissement Assurances (dont Predica) - Garantie BPI ou SIAGI - Crédit-Bail - Camca	- Hypothèque de second rang ou + - Caution solidaire* - Gage - Nantissement de matériel - Nantissement valeurs mobilières cotées - Nantissement de fonds de commerce - Warrant - Subrogation dans le privilège du vendeur	- Opposition amiable sur vente - Gage sur stock - Cession de marché public - Cession de créances - Warrant

Nécessité affirmée de rechercher des garanties réelles sur les dossiers de financement, et/ou compléter par les formules de leasing et de veiller à renouveler les garanties (Gage, nantissement de FDC, nantissement, Warrant ...)

Les engagements de garanties reçus sont présentés en note 3.1 et en note 9 de l'annexe aux états financiers consolidés.

Concernant les actifs financiers obtenus par exécution de garanties ou mobilisation de rehaussement de crédit, la politique du Groupe consiste à les céder dès que possible.

Utilisation de contrats de compensation

Lorsqu'un contrat "cadre" a été signé avec une contrepartie et que cette dernière fait défaut ou entre dans une procédure de faillite, la Caisse Régionale applique le close out netting lui permettant de résilier de façon anticipée

les contrats en cours et de calculer un solde net des dettes et des obligations vis-à-vis de cette contrepartie. Elle a recours également aux techniques de collatéralisation permettant le transfert de titres, ou d'espèces, sous forme de sûreté ou de transfert en pleine propriété pendant la durée de vie des opérations couvertes, qui pourrait être compensé, en cas de défaut d'une des parties, afin de calculer le solde net des dettes et des obligations réciproques résultant du contrat-cadre qui a été signé avec la contrepartie.

#### 4.3.4.3 Les Expositions

##### a) Exposition maximale

Le montant de l'exposition maximale au risque de crédit de la Caisse Régionale correspond à la valeur nette comptable des prêts et créances, des instruments de dettes et des instruments dérivés avant effet des accords de compensation non comptabilisés et des collatéraux. Elle est présente dans la note 3.1 des états financiers.

Au 31 décembre 2020, l'exposition maximale au risque de crédit et de contrepartie de la Caisse Régionale s'élève à 10,5M€ (9,6M€ au 31 décembre 2019), en hausse de 13 % par rapport à l'année 2019.

Nature	2019 (M€)	2020 (M€)	Variation (%)
Actifs financiers non soumis aux exigences de dépréciation	229,9	267,9	-40,6%
Actifs financiers soumis aux exigences de dépréciation	8 163,5	8 962,0	16,8%
Engagements hors bilan soumis aux exigences de dépréciation	1 208,1	1 276,8	9,1%
<b>TOTAL</b>	<b>9 601,5</b>	<b>10 506,7</b>	<b>13,0%</b>

##### b) Concentration

L'analyse du risque de crédit sur les engagements commerciaux hors opérations internes au groupe Crédit Agricole s'élèvent à 8 870,5M€.

#### ❖ Diversification du portefeuille par zone géographique

#### REPARTITION DES ENGAGEMENTS COMMERCIAUX PAR ZONE GEOGRAPHIQUE DE LA CAISSE REGIONALE.

Actifs financiers au coût amorti	Au 31 décembre 2020			
	Valeur comptable			
	Actifs sains		Actifs dépréciés (Bucket 3)	Total
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket	Actifs soumis à une ECL à maturité		
<i>En milliers d'euros</i>				
France (y compris DOM-TOM)	8 069 008	513 983	202 247	<b>8 785 238</b>
Autres pays de l'Union	241 974	250	456	<b>242 680</b>
Autres pays d'Europe	27 562	439	-	<b>28 001</b>
Amérique du Nord	22 321	-	5	<b>22 326</b>
Amériques centrale et du Sud	332	-	-	<b>332</b>
Afrique et Moyen-Orient	2 384	63	222	<b>2 669</b>
Asie et Océanie (hors Japon)	1 624	1	-	<b>1 625</b>
Japon	83	-	-	<b>83</b>
Organismes supra-nationaux	-	-	-	-
Dépréciations	(30 940)	(49 783)	(131 675)	<b>(212 398)</b>
<b>Total</b>	<b>8 334 348</b>	<b>464 953</b>	<b>71 255</b>	<b>8 870 556</b>

La répartition des engagements commerciaux par zone géographique est globalement stable. Les engagements sur la France sont quasi exclusifs en 2020 comme en 2019.

La note 3.1 des états financiers présente par ailleurs la répartition des prêts et créances et des engagements donnés en faveur de la clientèle et des établissements de crédit par zone géographique sur la base des données comptables.

❖ Diversification du portefeuille par agent économique

Sur le portefeuille d'engagements commerciaux (y compris sur contreparties bancaires hors Groupe), le périmètre ventilé par agent économique s'élève à 8 870,5M€, contre 8 152,5M€ au 31 décembre 2019. Ils se répartissent essentiellement entre la clientèle Grandes Entreprises et la clientèle de détail (respectivement 21,09 % et 69,4 %).

Actifs financiers au coût amorti	Au 31 décembre 2020			
	Valeur comptable			
	Actifs sains		Actifs dépréciés (Bucket 3)	Total
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1)	Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2)		
<i>En milliers d'euros</i>				
Administration générale	771 168	54	-	771 222
Etablissements de crédit	284 112	-	-	284 112
Grandes entreprises	1 647 869	167 781	55 283	1 870 933
Clientèle de détail	5 662 139	346 901	147 647	6 156 687
Dépréciations	(30 940)	(49 783)	(131 675)	(212 398)
<b>Total</b>	<b>8 334 348</b>	<b>464 953</b>	<b>71 255</b>	<b>8 870 556</b>

Les concentrations par agent économique des prêts et créances et des engagements donnés sur les établissements de crédit et sur la clientèle sont présentées en note 3.1.4 des états financiers consolidés.

c) **Qualité des encours**

❖ Analyse des prêts et créances par catégories

La répartition des encours de prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle se présente de la manière suivante :

Prêts et créances (en M€)	31/12/2020	31/12/2019
Ni en souffrance, ni dépréciés	8 892	8 098
En souffrance non dépréciés	52	62
Dépréciés	71	72
<b>Total</b>	<b>9 015</b>	<b>8 232</b>

Le portefeuille de prêts et créances au 31 décembre 2020 est composé à 98,6% d'encours ni en souffrance, ni dépréciés (98,4 % au 31 décembre 2019).

Selon la norme IFRS 7, un actif financier est en souffrance lorsqu'une contrepartie n'a pas effectué un paiement à la date d'échéance contractuelle de celui-ci. La Caisse Régionale considère qu'il n'y a pas de risque de crédit avéré sur les encours en souffrance présentant un retard inférieur à 90 jours, soit 99,98 % des créances en souffrance non dépréciées (99,99 % fin 2019).

Le détail des actifs financiers en souffrance ou dépréciés est présenté en note 3.1 des états financiers consolidés.

❖ 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 2020, 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, hors banque de détail, en équivalent notation Banque de France.

#### Tableau de ventilation des crédits Corporate par notation

Note BDF	% des encours 2020	% des encours 2019
3++ à 4+	52%	58%
4 à 5+	36%	34%
5 à 8	10%	6%
9 et P	1%	1%

Cette ventilation reflète un portefeuille crédits de bonne qualité mais qui se dégrade en 2020, avec un profil de risque qui montre un accroissement de 4 point des notes 3 à 5+ par rapport à l’année 2019.

#### ❖ Dépréciation et couverture du risque

##### Politique de dépréciation et couverture des risques

La politique de couverture des risques de pertes repose sur deux natures de corrections de valeur pour pertes de crédit :

- des dépréciations sur base individuelle destinées à couvrir la perte probable sur les créances dépréciées ;
- des dépréciations pour perte de crédit, en application de la norme IFRS 9, consécutives à une dégradation significative de la qualité de crédit pour une transaction ou un portefeuille. Ainsi, ces dépréciations visent à couvrir la dégradation du profil de risque des engagements sur certains pays, certains secteurs d’activité économique ou certaines contreparties non en défaut mais du fait de leur notation dégradée. Des dépréciations sur base de portefeuille sont également réalisées en Banque de proximité. Ces dépréciations sont calculées essentiellement sur des bases statistiques fondées sur le montant de pertes attendues jusqu’à la maturité des transactions, utilisant les critères bâlois d’estimation des probabilités de défaut (PD) et des pertes en cas de défaut (*Loss Given Default* – LGD).

##### Encours d’actifs financiers dépréciés

Au 31 décembre 2020, l’ensemble des engagements objets de dépréciations individuelles s’élève à 71,2M€ contre 72,2M€ au 31 décembre 2019. Ils sont constitués des engagements sur lesquels la Caisse Régionale anticipe un non-recouvrement. Les encours dépréciés individuellement représentent 0,93% des encours bruts comptables de la Caisse Régionale (1% au 31 décembre 2019).

Les actifs financiers modifiés correspondent aux actifs restructurés pour difficultés financières. Il s’agit de créances pour lesquelles l’entité 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 les créances saines, au moment de la restructuration. (Une définition plus détaillée des encours restructurés et leur traitement comptable est détaillée dans la note 1.2 “Principes et méthodes comptables”, chapitre “Instruments financiers - Risque de crédit”).

Pour les actifs ayant fait l'objet d'une restructuration au cours de la période, la valeur comptable établie à l'issue de la restructuration est de :

En milliers d'euros	Actifs sains		Actifs dépréciés (Bucket 3)
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1)	Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2)	
<b>Prêts et créances sur les établissements de crédit</b>	-	-	-
<b>Prêts et créances sur la clientèle</b>	-	<b>2 221</b>	<b>9 675</b>
Valeur comptable brute avant modification	-	2 221	9 734
Gains ou perte nets de la modification	-	-	(59)

## b) Coût du risque

### Provisionnement pour risque de crédit

- Champ d'application

Conformément à IFRS 9, le groupe Crédit Agricole des Côtes d'Armor comptabilise une correction de valeur au titre des pertes de crédit attendues ('Expected Credit Losses' ou 'ECL') sur les encours suivants :

- les actifs financiers d'instruments de dette comptabilisés au coût amorti ou à la juste valeur par capitaux propres recyclables (prêts et créances, titres de dette) ;
- les engagements de financement qui ne sont pas évalués à la juste valeur par résultat ;
- les engagements de garantie relevant d'IFRS 9 et qui ne sont pas évalués à la juste valeur par résultat ;
- les créances locatives relevant de la norme IAS 17 ; et
- les créances commerciales générées par des transactions de la norme IFRS 15.

Les instruments de capitaux propres (à la juste valeur par résultat ou à la juste valeur par OCI non recyclables) ne sont pas concernés par les dispositions en matière de dépréciation.

Les instruments dérivés et les autres instruments en juste valeur par contrepartie résultat font l'objet d'un calcul de risque de contrepartie qui n'est pas visé par le modèle ECL. Ce calcul est décrit dans le chapitre 5 'Facteurs de risque et Pilier du Document de référence de Crédit Agricole S.A.

- Risque de crédit et étapes de provisionnement

Le risque de crédit se définit comme le risque de pertes lié au défaut d'une contrepartie entraînant son incapacité à faire face à ses engagements vis-à-vis du Groupe.

Le processus de provisionnement du risque de crédit distingue trois étapes (*Buckets*) :

- 1ère étape (*Bucket 1*) : dès la comptabilisation initiale de l'instrument financier (crédit, titre de dette, garantie ...), l'entité comptabilise les pertes de crédit attendues sur 12 mois ;
- 2ème étape (*Bucket 2*) : si la qualité de crédit se dégrade significativement pour une transaction ou un portefeuille donné, l'entité comptabilise les pertes attendues à maturité ;
- 3ème étape (*Bucket 3*) : dès lors qu'un ou plusieurs événements de défaut sont intervenus sur la transaction ou sur la contrepartie en ayant un effet néfaste sur les flux de trésorerie futurs estimés, l'entité comptabilise une perte de crédit avérée à maturité. Par la suite, si les conditions de classement des instruments financiers en *bucket 3* ne sont plus respectées, les instruments financiers sont reclassés en *bucket 2*, puis en *bucket 1* en fonction de l'amélioration ultérieure de la qualité de risque de crédit.

#### ➤ Définition du défaut

La définition du défaut pour les besoins du provisionnement ECL est identique à celle utilisée en gestion (cf définition supra 4.3.4 Risques de Crédit) et pour les calculs de ratios réglementaires.

La définition de 'défaut' est appliquée uniformément à tous les instruments financiers, à moins que des informations qui deviennent disponibles indiquent qu'une autre définition de 'défaut' convient davantage à un instrument financier particulier.

➤ La notion de perte de crédit attendue « ECL »

L'ECL se définit comme la valeur probable espérée pondérée de la perte de crédit (en principal et en intérêts) actualisée. Elle correspond à la valeur actuelle de la différence entre les flux de trésorerie contractuels et les flux attendus (incluant le principal et les intérêts).

L'approche ECL vise à anticiper au plus tôt la comptabilisation des pertes de crédit attendues.

**Le coût du risque**

Le coût du risque de la Caisse Régionale s'élève à 11.8M€ au 31 décembre 2020 contre 12.1M€ en 2019, soit une baisse de 2.5%.

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

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan sains (Bucket 1 et Bucket 2) (A)</b>	<b>(11 413)</b>	<b>(7 125)</b>
<b>Bucket 1 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir</b>	<b>(1 851)</b>	<b>(6 110)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	5	30
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	(466)	(5 303)
Engagements par signature	(1 390)	(837)
<b>Bucket 2 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie</b>	<b>(9 562)</b>	<b>(1 015)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	(4 425)	(1 734)
Engagements par signature	(5 137)	719
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan dépréciés (Bucket 3) (B)</b>	<b>(606)</b>	<b>(4 000)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	(547)	(3 512)
Engagements par signature	(59)	(488)
<b>Autres actifs (C)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Risques et charges (D)</b>	<b>139</b>	<b>(639)</b>
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions (E)= (A)+ (B)+ (C)+ (D)</b>	<b>(11 880)</b>	<b>(11 764)</b>
Plus ou moins-values de cessions réalisées sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables dépréciés	-	-
Gains ou pertes réalisés sur instruments de dettes comptabilisés au coût amorti dépréciés	-	-
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables non dépréciés	(221)	(334)
Récupérations sur prêts et créances	336	202
comptabilisés au coût amorti	336	202
comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-
Décotes sur crédits restructurés	(59)	(228)
Pertes sur engagements par signature	-	-
Autres pertes	(622)	-
Autres produits	622	-
<b>Coût du risque</b>	<b>(11 824)</b>	<b>(12 124)</b>

#### d) Application de la norme IFRS9 pour le calcul des provisions collectives et sectorielles

Pour rappel, la méthodologie adoptée par le Groupe Crédit Agricole et la Caisse Régionale dans le cadre de la norme IFRS9 appliquées aux provisions collectives et sectorielles intègre la somme de 3 composantes :

- ✓ Le **Forward looking central ou FCL** : Provisions calculées sur tous les crédits (hors Bucket 3) sur la base de la perte attendue à un an (Bucket 1) ou à maturité (Bucket 2) en fonction d'un scénario économique
- ✓ Le **Forward looking local ou FLL** : Provisions calculées sur des filières identifiées par la Caisse Régionale sur la base de scénario de dégradation de probabilité de défaut (PD) ou de pertes attendues (LGD)
- ✓ Le **CLARC** : Coefficient Local d'Ajustement au titre du Risque de crédit de la Cr déterminé à dire d'expert et à documenter (marché, risque non couverts par le modèle, concentration, etc).

Pour l'arrêté du 31 décembre 2020, le calcul du **FCL** modélisé par CA.SA et appliqué aux encours Bucket 1 et Bucket 2 prend en compte 4 scénarios économiques différents auxquels sont appliqués des pondérations. Les scénarios s'appuient sur des hypothèses différenciées quant aux impacts de la crise du Covid-19 sur l'économie, fonctions du caractère plus ou moins rapide et complet du retour à la normale de la mobilité, de l'activité et de la consommation, et dépendant en grande partie des évolutions sanitaires, aujourd'hui encore très incertaines (2ème re-confinement pris en compte, mais également les perspectives favorables liées à la découverte de vaccins sur la fin d'année). La solidité de la confiance des agents économiques est également décisive : selon les anticipations sur le plan sanitaire, économique et de l'emploi, elle conduit à des comportements d'attentisme et de précaution plus ou moins marqués qui déterminent en conséquence la propension des ménages à consommer l'épargne abondante accumulée durant le confinement et la capacité des entreprises à engager des investissements. L'ampleur, l'efficacité et le calendrier des mesures de soutien de relance gouvernementales ont également un impact important sur l'évolution de l'activité.

La Caisse Régionale, à son niveau, complète le calcul par la détermination des composantes **FLL** et **CLARC** à partir de l'identification de risques filières et sectoriels spécifiques à son marché et à son territoire.

Au final, le calcul des provisions IFRS9 pour la clôture du 31 décembre 2020 s'est traduit par une charge de 13,508M€.

### 4.3.5 Les Risques de marché

#### 4.3.5.1 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.

#### 4.3.5.2 Gestion du risque

##### a) Dispositif local et central

Le contrôle des risques de marché de la Caisse Régionale est structuré sur deux niveaux distincts et complémentaires :

- au niveau central, la Direction des risques et contrôles permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et de contrôle des risques de marché à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles. Elle tient informés les organes exécutifs (Direction générale de Crédit Agricole S.A.) et délibérants (Conseil d'Administration, Comité des risques du conseil) de l'état des risques de marché;
- au niveau local, pour la Caisse Régionale, un responsable des Risques et contrôles permanents pilote le dispositif de surveillance et de contrôle des risques de marché issus des activités de l'entité. Au sein de la filiale Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, la Direction des risques et contrôles permanents inclut le Département Market and Counterparty Risks (MCR) qui est en charge de l'identification, de la mesure et de la surveillance des risques de marché. Ce département apporte une assistance dans le suivi des risques de marché des banques de proximité internationales en complément des équipes des risques locaux, ainsi que pour les portefeuilles de négociation de la Direction du pilotage financier du Crédit Agricole S.A., dont les transactions sont gérées dans le système informatique de Crédit Agricole Corporate and Investment Bank.

Au sein de MCR, ces différentes missions se répartissent comme suit :

- ✓ le *Risk Management*, dont la mission est d'assurer au niveau mondial un suivi et un contrôle des risques de marché pour l'ensemble des lignes produits : proposition de limites qui sont validées par le Comité des risques de marché et suivi de leur respect, analyse des dépassements de limites ainsi que des variations significatives de résultats qui sont portés à la connaissance du Comité des risques de marché;
- ✓ le suivi d'activité : en charge de la validation quotidienne des résultats de gestion et des indicateurs de risque pour l'ensemble des activités encadrées par des limites de risque de marché, du contrôle et de la validation des paramètres de marché utilisés pour la production du résultat et des indicateurs de risque. Ceci assure un processus de production autonome, fondé sur une base de données de marché actualisée au quotidien et indépendante du *Front Office*.

Enfin, il est associé à la Direction Financière dans les démarches mensuelles de rapprochement du résultat de gestion et du résultat comptable;

- ✓ des équipes transverses qui complètent ce dispositif, en assurant l'harmonisation des méthodes et des traitements entre les lignes produits et les unités. Ces équipes assurent le *reporting* des indicateurs réglementaires qui ont été produits par le Département MCR de manière indépendante. Elles comprennent notamment :
  - l'équipe responsable de la validation des pricers;
  - l'équipe en charge du modèle interne (VaR, VaR stressée, stress scenarii, IRC, etc.);
  - l'équipe Market Data Management, qui assure un contrôle sur les données de marché indépendantes ;
  - l'équipe Consolidation Internationale, dont la mission principale est la production des informations consolidées du département;
- ✓ le COO (Chief Operational Officer) et son équipe, assurent la coordination des sujets transverses : projets, nouvelles activités, budgets, rapports et comités.

L'architecture informatique mise en place au sein de Crédit Agricole Corporate and Investment Bank pour la gestion des risques de marché repose sur le partage des plateformes utilisées en *Front Office*, sur lesquelles les indicateurs de risque sont calculés. L'indépendance du processus repose notamment sur la sélection des données de marché et la validation des modèles de valorisation par la Direction des risques.

Les procédures Groupe définissent le niveau d'information, le format et la périodicité des reportings que les entités doivent transmettre à Crédit Agricole S.A. (Direction des risques et contrôles permanents Groupe).

#### **b) Les Comités de décision 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 doivent 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.

En conséquence, 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,
- La Directrice Finances et Risques,
- Les responsables des services concernés,
- 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 Info Comptable et Réglementaire (ICR). Les tickets d'opération initiés par le service Finances et Pilotage de la Performance (FPP) 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 Pilotage de la Performance. 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.

#### 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 Pilotage de la Performance et Info Comptable et Réglementaire.

### **4.3.5.3 Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché**

#### **a) Indicateurs**

La Caisse Régionale a défini un dispositif de limites fixées en fonction de la capacité de la CR à absorber un choc. A compter du 1er janvier 2018, la norme IFRS 9 remplace la norme IAS 39 qui définit le traitement comptable des instruments financiers. Ceci modifie notamment les principes de classification comptable qui tiennent dorénavant compte à la fois du modèle de gestion retenu et des caractéristiques des flux de trésorerie des titres. Sous IFRS 9, comme précédemment sous IAS 39, les portefeuilles titres classés en Banking Book portent un risque de variation de valeur pouvant impacter les états financiers du Groupe, en fonction de leur classification comptable :

- ✓ titres classés en JVR (Juste Valeur par Résultat) et JVO (Juste Valeur par résultat sur Option), impactant le compte de résultat ;
- ✓ titres classés en JCR (Juste valeur par Capitaux propres Recyclables) et JCN (Juste valeur par Capitaux propres Non recyclables), impactant les Fonds Propres ;
- ✓ titres classés en CAM (Coût Amorti), impactant uniquement les réserves de liquidité (sauf en cas de cession anticipée), à l'instar précédemment des titres classés en HTM et L&R.

De manière homogène avec les anciens principes de fixation de limites ou de seuils d'alertes en stress, l'encadrement des portefeuilles titres des entités du Groupe est structuré selon les modalités suivantes :

- ✓ Encadrement du stress « Groupe » sur les portefeuilles JVR, JVO, JCR et JCN par une limite ;
- ✓ Encadrement du stress « historique 1 an » sur les portefeuilles JVR, JVO, JCR et JCN par un seuil d'alerte;
- ✓ Encadrement du stress « Groupe » sur le portefeuille CAM4 par un seuil d'alerte.

En conséquence, les nouvelles limites de risque sur préconisation de Crédit Agricole SA et après validation du Conseil d'Administration, désormais en vigueur sont les suivantes :

#### **Les limites de risque**

- **Limite 1** : Le stress historique 1 an sur le portefeuille JVR, JVO, JCR et JCN
  - Seuil d'alerte est fixé à 85 M€
- **Limite 2** : Le stress adverse Groupe sur le portefeuille JVR, JVO, JCR et JCN
  - LO est fixée à 60 M€
  - LG est fixée à 65 M€

- **Limite 3** : Le stress historique 1 an sur le portefeuille CAM
  - Seuil d'alerte est fixé à 110M€
- **Limite 4** : Le stress adverse Groupe sur le portefeuille CAM
  - Seuil d'alerte est fixé à 70 M€

#### Les limites de pertes financières

- **Limite 5** : La limite en perte maximum globale « Stop / loss »  
 Périmètre : tous les titres de placement de l'ensemble des portefeuilles ODR, OGE, et OCP  
 Avec : *Résultat économique =  $\Delta$  +/- values latentes sur les titres de placement + +/- Values externalisées + revenus sur titres de placement.*  
 Résultat économique cumulé annuel depuis le 01/01 (rendement flat) :  
 ⇒ **Stop / loss en 3 étapes** :
  - Limite globale 1 : seuil d'alerte au Conseil d'Administration - 3 M€
  - Limite globale 2 : seuil d'alerte au Conseil d'Administration - 4 M€
    - Si LG 2 atteinte : information au CA et réduction de l'exposition risque sur décision du Comité Financier
  - Limite globale 3 : seuil d'alerte au Conseil d'Administration - 5 M€
    - Si LG3 atteinte :
      - 1) sur les fonds dédiés LCR, réduction de la sensibilité et de l'exposition au spread
      - 2) sur le fonds dédié AFD, monétarisation du fonds
- **Limite 6 : La limite en perte maximum mensuelle**
  - LO est fixée à -1 M€ et +1 M€

*LO : Limite Opérationnelle : seuil d'alerte au comité financier*

*LG : Limite Globale : seuil d'alerte au Conseil d'Administration*

#### **b) Utilisation des dérivés**

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 ».

#### **4.3.5.4 Expositions**

- ❖ Limites de risque : Le seuil d'alerte global n'a pas été atteint en 2020.
- ❖ Limites de perte financière : Le seuil d'alerte n'a pas été atteint en 2020.
- ❖ Les autres indicateurs : Le seuil d'alerte n'a pas été atteint en 2020.

#### **4.3.5.5 Risque action**

Le risque action trouve son origine dans les activités de *trading* sur actions, dans le portefeuille de placement investi en actions. La Caisse Régionale ne possède au 31 décembre 2020 qu'un encours de 41M€ exposé au risque action soit l'équivalent de 3.74% du total des titres en portefeuille.

### 4.3.6 La Gestion du bilan

#### 4.3.6.1 Gestion du bilan – Risques financiers structurels

La Direction de la gestion financière de Crédit Agricole S.A. définit les principes de la gestion financière et en assure la cohérence d'application au sein de la Caisse Régionale. Elle a la responsabilité de l'organisation des flux financiers, de la définition et de la mise en œuvre des règles de refinancement, de la gestion actif-passif et du pilotage des ratios prudentiels.

L'optimisation des flux financiers au sein de la Caisse Régionale est un objectif permanent. Dans ce cadre, la mutualisation des ressources excédentaires et la possibilité de couverture des risques induits contribuent à cette fin.

Ainsi, les principes de gestion du Groupe assurent que les excédents et/ou les déficits en termes de ressources clientèle, notamment en provenance des Caisses régionales, sont remontés dans les livres de Crédit Agricole S.A. Cette mise en commun participe au refinancement des autres entités du Groupe (notamment Crédit Agricole Leasing & Factoring, Crédit Agricole Consumer Finance) en tant que de besoin.

Ce dispositif de centralisation à Crédit Agricole S.A. de la gestion de la liquidité permet d'en maîtriser et d'en optimiser la gestion d'autant plus qu'il s'accompagne d'un adossement partiel en taux.

Ainsi, le Groupe se caractérise par une forte cohésion financière et une diffusion limitée des risques financiers, de liquidité notamment. Les diverses entités du Groupe sont néanmoins responsables de la gestion du risque subsistant à leur niveau, dans le cadre des limites qui leur ont été dévolues.

Au sein des Caisses Régionales, les Conseils d'Administration fixent les limites concernant le risque de taux d'intérêt global et le portefeuille de trading et déterminent les seuils d'alertes pour la gestion de leurs portefeuilles de placement (titres disponibles à la vente). Ces limites font l'objet d'un suivi par Crédit Agricole S.A.

#### 4.3.6.2 Risque de taux d'intérêt global

##### a) Objectifs

La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à stabiliser les marges futures des entités du Groupe contre les impacts défavorables d'une évolution adverse des taux d'intérêts.

Les variations de taux d'intérêt impactent en effet la marge d'intérêt en raison des décalages de durées et de type d'indexation entre les emplois et les ressources. La gestion du risque de taux vise par des opérations de bilan ou de hors bilan à limiter cette volatilité de la marge.

##### b) Gouvernance

Des limites approuvées annuellement par le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale encadrent l'exposition de la Caisse Régionale au risque de taux d'intérêt global.

La Direction de la gestion financière et le responsable des risques et contrôles permanents de la Caisse Régionale participent aux Comités Financiers, et s'assurent du suivi des limites.

Les situations individuelles des Caisses Régionales au regard de leur risque de taux d'intérêt global font l'objet d'un examen trimestriel par le Groupe au sein du Comité des risques des Caisses Régionales.

##### c) Dispositif de mesure et d'encadrement

###### ❖ Mesure

La mesure du risque de taux s'appuie principalement sur le calcul de *gaps* ou impasses de taux.

Cette méthodologie consiste à projeter dans le futur les encours à taux connu et les encours indexés sur l'inflation en fonction de leurs caractéristiques contractuelles (date de maturité, profil d'amortissement) ou d'une modélisation de l'écoulement des encours lorsque :

- le profil d'échéancement n'est pas connu (produits sans échéance contractuelle tels que les dépôts à vue, les livrets ou les fonds propres);

- des options implicites vendues à la clientèle sont incorporées (remboursements anticipés sur crédits, épargne-logement...).

La définition de ces modèles repose habituellement sur l'analyse statistique du comportement passé de la clientèle complétée d'une analyse qualitative (contexte économique et réglementaire, stratégie commerciale...).

La cohérence des modèles entre les différentes entités du Groupe est assurée par le fait que ceux-ci doivent respecter les principes de modélisation validés par le Comité des normes et méthodologies. Leur validation est de la responsabilité du Comité actif-passif de l'entité et leur pertinence est contrôlée annuellement.

Les impasses sont consolidées trimestriellement au niveau du Groupe. Si leur gestion l'exige, certaines entités, notamment les plus importantes, produisent une impasse plus fréquemment.

Les règles applicables en France sur la fixation du taux du Livret A, indexent une fraction de cette rémunération à l'inflation moyenne constatée sur des périodes de six mois glissants. La rémunération des autres livrets de la Banque de proximité du Groupe est également corrélée à la même moyenne semestrielle de l'inflation. Le Groupe est donc amené à couvrir le risque associé à ces postes du bilan au moyen d'instruments (de bilan ou de hors bilan) ayant pour sous-jacent l'inflation.

Les risques sur options sont, quant à eux, retenus dans les impasses à hauteur de leur équivalent delta. Une part de ces risques est couverte par des achats d'options.

Ce dispositif de mesures est décliné pour l'ensemble des devises significatives (USD, GBP, CHF notamment).

#### ❖ Dispositif de limites

Les limites mises en place au niveau de la Caisse Régionale permettent de borner la somme des pertes maximales actualisées sur les 30 prochaines années et le montant de perte maximale annuelle sur les 15 prochaines années en cas de choc de taux.

Les règles de fixation des limites visent à protéger la valeur patrimoniale de la Caisse Régionale dans le respect des dispositions du Pilier 2 de la réglementation Bâle 3 en matière de risque de taux d'intérêt global et à limiter la volatilité dans le temps de la marge d'intérêts en évitant des concentrations de risque importantes sur certaines maturités.

La Caisse Régionale assure à son niveau la couverture en taux des risques qui découlent de cette organisation financière par le biais d'instruments financiers de bilan ou de hors bilan, fermes ou optionnels.

#### ❖ Évaluation du besoin en capital interne

Une mesure de l'évaluation du besoin en capital interne au titre du risque de taux est réalisée en tenant compte :

- du risque de taux directionnel (calculé à partir des impasses) ;
- du risque de taux optionnel (effet gamma des *caps*, principalement) ;
- du risque comportemental (remboursements anticipés sur les crédits à taux fixe, notamment).
- des limites sur l'exposition en risque de taux

Cette mesure est réalisée en s'appuyant sur un jeu de scénarios internes intégrant des déformations de la courbe de taux calibrés selon une méthode cohérente avec celle utilisée pour l'évaluation des autres risques mesurés au titre du Pilier 2.

#### d) Exposition

Les impasses de taux de la Caisse Régionale sont ventilées par nature de risque (taux nominal/taux réel) dans les différentes devises. Elles mesurent l'excédent ou le déficit de ressources à taux fixe. Conventionnellement, un chiffre négatif (positif) représente un risque à la baisse (hausse) des taux sur l'année considérée. Il indique une sensibilité économique à la variation des taux d'intérêt.

Les résultats de ces mesures au 31 décembre 2020 sur le périmètre de la Caisse Régionale sont les suivants :

#### **IMPASSES EN EUROS (AU 31 DECEMBRE 2019)**

<i>(en millions d'euros)</i>	<b>2021</b>	<b>2022-2026</b>	<b>2027-2031</b>	<b>&gt; 2031</b>
Impasses	-567	245	391	114

Sur l'année 2021, en cas de hausse des taux d'intérêt de la zone euro de + 100 points de base, la Caisse Régionale gagnerait 5,7 millions d'euros sur le portefeuille bancaire au 31 décembre 2020, soit une hausse de 2,5 % du PNB 2020 (contre une hausse de 0,2 million d'euros, soit 0,07% du PNB sur l'arrêté du 31 décembre 2019).

L'impact cumulé sur les 30 prochaines années d'une hausse des taux de + 200 points de base correspond à un impact négatif de - 76,9 millions d'euros, soit 6,4 % des fonds propres prudentiels (Tier 1 + Tier 2) de la Caisse Régionale après déduction des participations.

#### **4.3.6.3 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.

Afin de s'assurer du caractère résiduel du risque de change sur l'activité clientèle, un contrôle mensuel sur la couverture des prêts en devises est effectué par le Pôle International Breton.

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 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 arrêts du 30 juin et du 31 décembre.

L'impact d'une baisse de 20% des devises contre € est appliqué sur toutes les lignes du portefeuille de fond 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 1,1 M€ au 31 décembre 2019).

Des contrôles supplémentaires sont désormais réalisés par le Pôle International Breton (opérations à l'international) en lien avec la mise en œuvre du programme de conformité Volcker.

#### **4.3.6.4 Risque de liquidité et de financement**

La Caisse Régionale est exposée, comme tous les établissements de crédit, au risque de liquidité, c'est-à-dire de ne pas disposer des fonds nécessaires pour faire face à ses engagements. La réalisation de ce risque correspondrait, par exemple, à une crise de confiance générale des investisseurs des marchés monétaires et obligataires, ou à des retraits massifs des dépôts de la clientèle.

##### **a) Objectifs et politique**

L'objectif de la Caisse Régionale en matière de gestion de sa liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées.

Pour ce faire, la Caisse Régionale s'appuie sur un système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité qui a pour objectifs :

- ✓ le maintien de réserves de liquidité ;
- ✓ l'adéquation de ces réserves avec les tombées de passifs à venir ;
- ✓ l'organisation du refinancement (répartition dans le temps de l'échéancier des refinancements à court et long terme, diversification des sources de refinancement) ;
- ✓ un développement équilibré des crédits et des dépôts de la clientèle.

Ce système comprend des indicateurs, des limites et seuils d’alerte afin de permettre un suivi du risque de liquidité sur le périmètre de la Caisse Régionale.

Le système intègre également le respect des contraintes réglementaires relatives à la liquidité. Le LCR, ainsi que les éléments du suivi de la liquidité supplémentaires (ALMM) calculés sur base sociale, font ainsi l’objet d’un reporting mensuel transmis à la BCE.

### b) Méthodologie et gouvernance du système interne de gestion et d’encadrement du risque de liquidité

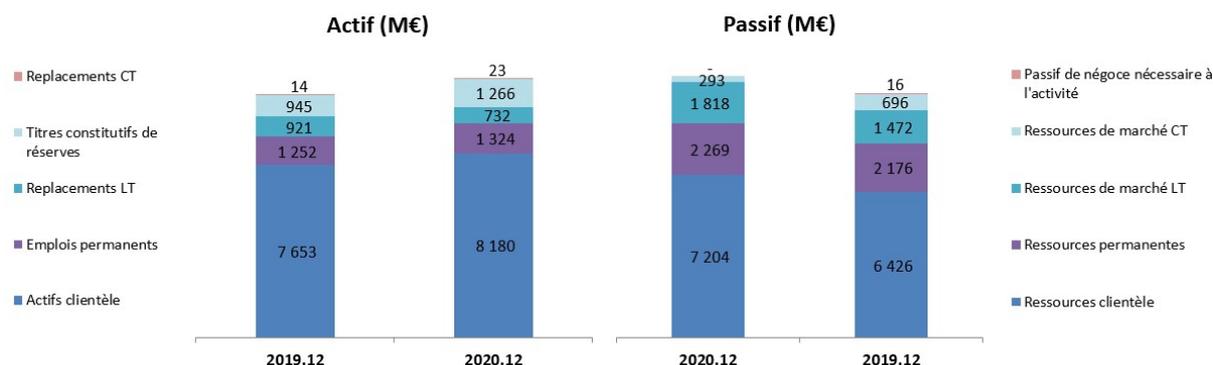
Le système de gestion et d’encadrement de la liquidité de la Caisse Régionale est structuré autour d’indicateurs définis dans une norme et regroupés en quatre ensembles :

- les indicateurs de court terme, constitués notamment des simulations de scénarios de crise et dont l’objet est d’encadrer l’échéancement et le volume des refinancements court terme en fonction des réserves de liquidité, des flux de trésorerie engendrés par l’activité commerciale et de l’amortissement de la dette long terme ;
- les indicateurs de long terme, qui permettent de mesurer et d’encadrer l’échéancement de la dette long terme : les concentrations d’échéances sont soumises au respect de limites afin d’anticiper les besoins de refinancement du Groupe et de prévenir le risque de non-renouvellement du refinancement de marché ;
- les indicateurs de diversification, qui permettent de suivre et piloter la concentration des sources de refinancement sur les marchés (par canal de refinancement, type de dette, devise, zone géographique, investisseurs) ;
- les indicateurs de coût, qui mesurent l’évolution des *spreads* d’émission du Groupe sur le court et le long terme et son impact sur le coût de la liquidité.

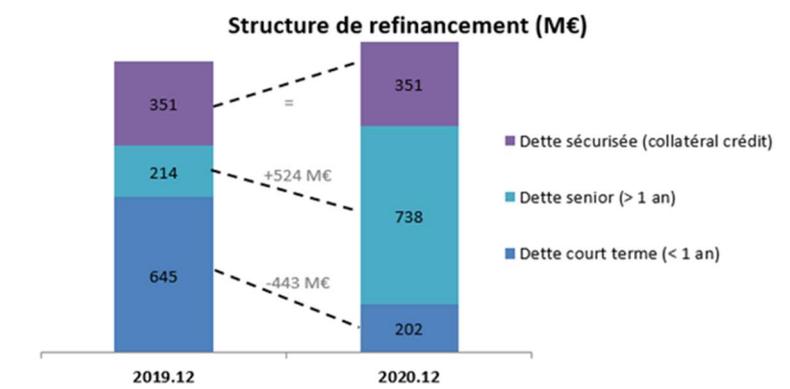
### c) Gestion de la liquidité

Dans le cadre de son activité liée à la liquidité, les indicateurs chiffrés de la Caisse Régionale sont exposés ci-dessous. En lien avec le développement de l’activité crédit, nous pouvons constater que les emplois permanents ont fortement progressé. De la même manière les ressources clientèle ont progressé en lien avec la progression de la collecte.

#### Bilan de liquidité simplifié

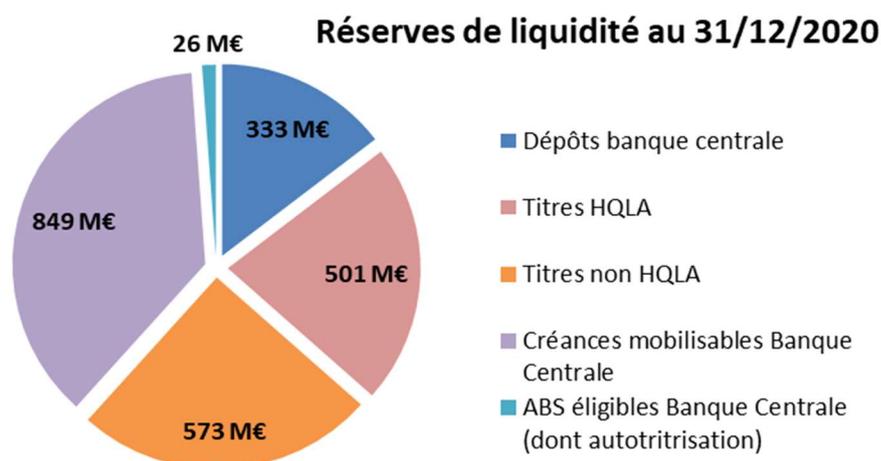


## Structure de refinancement



### d) Evolution des réserves de liquidité de la Caisse Régionale

Les réserves de liquidité en valeur de marché atteignent 2,282 milliards d'euros au 31 décembre 2020.



HQLA : High Quality Liquid Assets

Les réserves de liquidité disponibles à fin 2020 comprennent :

- 849 millions d'euros de créances éligibles au refinancement Banques centrales après décote BCE ;
- 26 millions d'euros de parts de titrisation auto-détenues éligibles au refinancement Banques Centrales après décote ;
- 333 millions d'euros de dépôts auprès des Banques Centrales (y compris réserves obligatoires) ;
- un portefeuille de titres d'un montant de 835 millions d'euros. Ce portefeuille de titres est constitué au 31 décembre 2020 de titres HQLA liquéfiables sur le marché et également éligibles au refinancement Banques Centrales pour 501 millions d'euros, et d'autres titres liquéfiables sur le marché pour 334 millions d'euros.

### e) Ratios Réglementaires

Depuis le mois de mars 2014, les établissements de crédit de la zone euro ont l'obligation de transmettre à leurs superviseurs les *reportings* du *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) définis par l'EBA (European Banking Authority). Le LCR a pour objectif de favoriser la résilience à court terme du profil de risque de liquidité des banques en veillant à ce qu'elles disposent d'un encours suffisant d'actifs liquides de haute qualité (HQLA, *High Quality Liquid Assets*) non grevés pouvant être convertis en liquidités, facilement et immédiatement, sur des marchés privés, dans

l'hypothèse d'une crise de liquidité qui durerait 30 jours calendaires. Les établissements de crédit sont assujettis à une limite sur ce ratio depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015 avec un seuil minimal à respecter qui était de 60 % fin 2015, de 70 % au 1<sup>er</sup> janvier 2016 et qui est passé à 80% au 1<sup>er</sup> janvier 2017. Ce seuil minimal est fixé à 100% depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

La Caisse Régionale, comme la plupart des groupes bancaires européens, pilote son LCR avec une cible supérieure à 100 %.

	2020
	<i>Moyenne sur 12 mois</i>
Liquidity Coverage Ratio	129%
Coussin de liquidité	784 M€
Sorties nettes de trésorerie	605 M€

Le ratio NSFR (*Net Stable Funding Ratio*) est un ratio de stock (le LCR étant un ratio de flux) qui compare les actifs de maturité effective ou potentielle supérieure à un an, aux passifs de maturité effective ou potentielle supérieure à un an. La définition du NSFR attribue à chaque élément du bilan une pondération traduisant sa potentialité d'avoir une maturité supérieure à un an. A ce jour certaines pondérations font encore l'objet de discussions et la réglementation européenne n'a pas encore totalement défini ce ratio. En l'état actuel des textes et de notre compréhension, la Caisse Régionale respecterait d'ores et déjà les exigences du ratio NSFR.

#### 4.3.6.5 Politique de couverture

Au sein de la Caisse Régionale, l'utilisation d'instruments dérivés répond à deux objectifs principaux :

- apporter une réponse aux besoins des clients de la Caisse Régionale ;
- gérer les risques financiers de la Caisse Régionale ;

Lorsque les dérivés ne sont pas détenus à des fins de couverture (au sens de la norme IAS 39), ils sont classés en instruments dérivés détenus à des fins de transaction et font dès lors l'objet d'un suivi au titre des risques de marché, en plus du suivi du risque de contrepartie éventuellement porté. Il est à noter que certains instruments dérivés peuvent être détenus à des fins de couverture économique des risques financiers, sans toutefois respecter les critères posés par la norme IAS 39. Ils sont alors également classés en instruments dérivés détenus à des fins de transaction.

Dans tous les cas, l'intention de couverture est documentée dès l'origine et vérifiée trimestriellement par la réalisation des tests appropriés (prospectifs et rétrospectifs).

Chaque entité au sein du Groupe gère ses risques financiers, dans le cadre des limites qui lui ont été octroyées par le Comité des risques Groupe.

Les états de la note 3.4 des états financiers consolidés de la Caisse Régionale présentent les valeurs de marché et montants notionnels des instruments dérivés de couverture.

#### 4.3.7 Les Risques opérationnels

Le risque opérationnel est défini comme le risque de pertes découlant d'une inadéquation ou d'une défaillance des processus, du personnel et des systèmes internes ou d'événements extérieurs.

Il inclut le risque juridique, le risque de non-conformité, le risque de fraude interne et externe, le risque de modèle et les risques induits par le recours à des prestations de service essentielles externalisées (PSEE).

##### 4.3.7.1 Organisation et dispositif de surveillance

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

#### a) Organisation et gouvernance de la fonction Gestion des risques opérationnels

- La supervision du dispositif est assurée par le Comité des Risques Opérationnels présidé par le Directeur Général ;
- La Mission 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 ;
- La responsabilité des services experts dans la maîtrise de leurs risques ;
- Le Corpus de normes et procédures ;
- La déclinaison de la démarche groupe Crédit Agricole d'appétence au risque mise en place en 2015 intégrant le risque opérationnel.

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.

#### b) Identification et évaluation qualitative des risques à travers la cartographie

La révision de la cartographie s'appuie sur la LJ201-128 qui définit la méthodologie Groupe. La cartographie des risques opérationnels a pour objectifs de permettre aux responsables métier des directions opérationnelles :

- D'identifier les risques opérationnels par métiers, domaines ou processus, Evaluer annuellement
- De hiérarchiser les risques opérationnels portés par activités, domaines ou processus, selon une approche structurée et formalisée, s'appuyant sur une méthodologie et des nomenclatures communes à l'ensemble du groupe Crédit Agricole
- De définir et mettre en œuvre les plans d'actions à mener pour gérer les risques : assumer, éviter, prévenir (réduire la fréquence), atténuer (réduire l'impact) ou transférer (assurance) à la lumière de la synthèse dégageant les processus critiques et sensibles ;
- Et de satisfaire aux critères qualitatifs d'éligibilité édictés par Bâle II, pour être autorisé à appliquer les méthodes « Standard » et « Avancée » de calcul des fonds propres réglementaires.

La révision de l'intégralité des processus porteurs de risques opérationnels par les Métiers est réalisée selon un plan triennal. Les résultats, ainsi que les plans d'action proposés sur les processus dits « Critiques » sont présentés pour validation en Comité des Risques Opérationnels.

**Collecte des pertes opérationnelles et remontée des alertes pour les incidents sensibles et significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque.**

En 2020, les Comités Risques Opérationnels ont eu lieu les 25/02, 24/06, 29/09 et 07/12. Les sujets présentés ont concerné principalement la collecte des incidents RO (pur et frontière crédit), la cartographie RO 2019, la campagne de scénarii majeurs 2020 et le périmètre de révision de la cartographie RO 2020 (sur les risques CRITIQUES en cours de réalisation). D'autre part, ce périmètre a également fait l'objet de présentations au Conseil d'Administration les 28/02, 30/04, 28/05, 24/07 et 18/12/2020 conformément au Corpus.

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 (février et décembre 2020).

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 consignes Groupe. Tous les incidents sensibles y compris le risque frontière crédit (incident ayant un impact financier  $\geq 300\text{K€}$  ou se traduisant par le franchissement du seuil d'alerte ou ayant un impact avéré ou potentiel : dysfonctionnement opérationnel important ayant un impact d'image, réglementaire, commercial ou financier) doivent donner lieu à une information à la Direction des Risques Groupe sous 72 heures au plus tard. Si le risque opérationnel est constitutif d'une fraude, le dispositif Groupe de lutte contre la fraude est appliqué et est placé sous la coordination de la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A. La remontée de l'alerte d'incident ayant un impact financier  $\geq 150\text{K€}$  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 aux consignes Groupe. 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 2020 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 déclarants est assurée au moment de la prise de fonction.
- ❖ Le rapprochement entre les données comptables et les risques opérationnels conformément à la méthodologie décrite dans la LJ2020-008 du 11/02/2020 et qui vise à s'assurer, aux différents niveaux de consolidation, de l'exhaustivité et de la fiabilité. Cette procédure a été mise en place pour le traitement de l'arrêté du 31/03/2020.
- ❖ Identification et collecte des incidents RO liés au COVID-19 à partir du T2/2020 (commande de gels hydro-alcooliques, de gants, prestations de ménages supplémentaires, heures supplémentaires, ...) conformément aux recommandations de la Direction Risque Groupe.

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

### c) Outils

La plateforme outil RCP (Risque et contrôle permanent) réunit les quatre briques fondamentales du dispositif (collecte des pertes, cartographie des risques opérationnels, contrôles permanents et plans d'action) partageant les mêmes référentiels et permettant un lien entre dispositif de cartographie et dispositif de maîtrise de risque (contrôles permanents, plans d'actions, etc.).

Les états réglementaires COREP sont communiqués par le Groupe pour contrôle. L'allocation en fonds propres est communiquée par le Groupe sur la base des incidents collectés et de l'évaluation des scénarios majeurs auxquels viennent s'ajouter deux add on exigés par la BCE pour couvrir les risques émergents d'une part et, d'autre part, corriger l'effet de la diversification conformément à l'évolution de la réglementation. L'impact de

l'add on pour le Groupe CA, a été réparti entre les entités en AMA, à raison de 20% pour l'ensemble des CR, et de 80% pour celles du Groupe CA SA, et par entité en prenant en compte leur PNB et coût du risque.

#### 4.3.7.2 Méthodologie

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.

##### Méthodologie de calcul des exigences de fonds propres en méthode AMA

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 mis 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.

#### 4.3.7.3 Exposition

##### Résultats de la mesure des risques opérationnels au 31 décembre 2020 en date de détection

	Fraude Interne		Fraude Externe		Pratiques emploi / sécurité sur le lieu de travail		Ret. clientèle / produits / et pratiques commerciales		Dommages aux actifs corporels		Dysfonct. activités / systèmes		Traitement opérations / gestion processus	
	Nb I	MN k€	Nb I	MN k€	N I	MN k€	Nb I	MN k€	Nb I	MN k€	Nb I	MN k€	Nb I	MN k€
coût du risque opérationnel	1	3	1043	159,3	4	101,5	4	5,1	4	9,9	1	5,3	35	164,4
coût du risque opérationnel frontière	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	26

Nb I : Nombre total d'incidents

MN : Montant Net

	Synthèse (coût du risque opérationnel)				Synthèse (coût du risque frontière)			
	Nb I	MB k€	MB Définitif k€	MN Définitif k€	Nb I	MB	MB Définitif k€	MN Définitif k€
coût du risque opérationnel : tous domaines	1092	631	631	448				
coût du risque opérationnel frontière :					5	26	26	26

##### L'évolution du coût du risque sur l'année 2020 :

A compter de 2020 le suivi du coût du RO/PNB est désormais calculé en charge comptable, constatée dans le Trimestre rapportée au PNB du Trimestre correspondant (LJ 2019-098)

Indicateurs Généraux (montants en K€)	Seuil d'alerte au trimestre	Suivi des seuils et piste d'audit (répertoire appétence aux risques)										Rappel 12/2019
		T1		T2		T3		T4		TOTAL		
		Montant T1/2020	Indicateur de surveillance appétence au risque % PNB Global T1	Montant T2/2020	Indicateur de surveillance appétence au risque % PNB Global T2	Montant T3/2020	Indicateur de surveillance appétence au risque % PNB Global T3	Montant T4/2020	Indicateur de surveillance appétence au risque % PNB Global T4	Montant cumulé 2020	Indicateur de surveillance en cumulé % PNB Global 2020	
Coût du risque opérationnel global total	1,30%	-184,9	-0,32%	70,62	0,15%	272,22	0,54%	84,1	0,12%	242,04	0,11%	0,44%
Dont coût du risque pur net	1,10%	-184,9	-0,32%	34,46	0,07%	230,51	0,46%	-66,89	-0,09%	11,18	0,01%	0,39%
Dont coût du risque frontière crédit	0,20%	0	0,00%	36,16	0,07%	41,71	0,08%	150,99	0,21%	228,86	0,10%	0,03%
Coût Fraude	0,20%	54,56	0,10%	54,76	0,11%	66,1	0,13%	11,31	0,02%	186,73	0,08%	0,06%
		PNB Global du T1/2020	57 217	PNB Global du T2/2020	48 535	PNB Global du T3/2020	50 518	PNB Global du T4/2020	72 037	PNB Global	228 307	

Aucun dépassement des seuils constaté sur l'année.

#### 4.3.7.4 Assurance et couverture des risques opérationnels

En méthode avancée, la Caisse Régionale peut prendre en compte les effets de l'assurance dans la limite de 20% du total des fonds propres alloués aux risques 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.

#### 4.3.8 Les Risques Juridiques

Au 31 décembre 2020, il n'existe aucune procédure gouvernementale, judiciaire ou d'arbitrage, aucun fait exceptionnel ou litige non provisionné susceptible d'avoir une incidence significative sur la situation financière, l'activité, les résultats ou le patrimoine du Crédit Agricole des Côtes d'Armor.

#### 4.3.9 Les Risques de non-conformité

La Conformité s'entend comme un ensemble de règles et d'initiatives ayant pour objet le **respect de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires** propres aux activités bancaires et financières, des **normes et usages professionnels et déontologiques**, des principes fondamentaux qui figurent dans la **Charte Ethique** du Groupe et des instructions, **codes de conduite** et procédures internes aux entités du Groupe en relation avec les domaines relevant de la Conformité. Ceux-ci recouvrent en particulier la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect des sanctions internationales (embargos, gels des avoirs etc.), la prévention de la fraude interne et externe, la lutte contre la corruption et l'exercice du droit d'alerte, le respect de l'intégrité des marchés financiers, la protection de la clientèle, les règles en matière de conformité fiscale et la protection des données personnelles.

Au-delà de répondre aux exigences réglementaires et pour satisfaire aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes (clients, sociétaires, actionnaires, collaborateurs), la Caisse Régionale se fixe comme objectif de **faire de la conformité un atout différenciant au service de la satisfaction client, du développement et d'une performance durable**. Les règles et initiatives en matière de conformité visent dès lors à garantir transparence et loyauté à l'égard des clients, à contribuer à l'intégrité des marchés financiers, à prévenir du risque de réputation et des risques de sanctions pénales, administratives et disciplinaires dans les domaines de son ressort. La Caisse Régionale a défini et mis en place un **dispositif de maîtrise des risques de non-conformité**, actualisé, adéquat et proportionné aux enjeux, qui implique l'ensemble des acteurs (collaborateurs, management, fonctions de contrôle dont la Conformité). Ce dispositif s'appuie notamment sur des organisations, des procédures, des systèmes d'information ou des outils, utilisés pour identifier, évaluer, surveiller, contrôler ces risques, et déterminer les plans d'actions nécessaires.

Ce dispositif est structuré et déployé par la Ligne Métier Conformité du Groupe Crédit Agricole. Celle-ci est placée sous l'autorité du Directeur de la Conformité du Groupe, lui-même rattaché directement au Directeur Général de Crédit Agricole SA. Afin de **développer l'intégration de la filière et de garantir l'indépendance de ces**

**fonctions**, les Responsables Conformité des filiales de Crédit Agricole SA sont rattachés hiérarchiquement au Directeur de la Conformité du Groupe, sauf lorsque le droit local s'y oppose. Un lien d'animation fonctionnelle est par ailleurs mis en place avec les Caisses Régionales, au niveau soit du Responsable Contrôle Conformité (RCC) lorsque celui-ci est directement rattaché à la Direction Générale de son entité, soit du Responsable Risques lorsque la Conformité relève de son périmètre. À fin 2020, ces fonctions sont exercées en équivalent temps plein par plus de 1 500 personnes au sein de Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses Régionales.

La Direction de la conformité Groupe de Crédit Agricole S.A. (DDC) élabore les **politiques Groupe** relatives au respect des dispositions législatives et réglementaires et s'assure de leur bonne diffusion et application. Elle dispose pour ce faire d'équipes **spécialisées par domaine d'expertise** : conformité des marchés financiers, protection de la clientèle, sécurité financière, fraude et corruption. Une équipe projet est par ailleurs dédiée au pilotage du déploiement de l'ensemble des engagements de la Caisse Régionale pris dans le cadre du plan de remédiation OFAC (cf. infra). Dans le cadre de l'entrée en vigueur du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), le Délégué à la Protection des Données (DPO) Groupe a été rattaché directement au Directeur de la Conformité Groupe, et est en charge de l'animation de **la filière DPO du Crédit Agricole**.

La DDC assure également l'animation et la **supervision de la filière**. Au sein de la ligne métier Conformité, chaque responsable de Conformité met en particulier à jour une cartographie des risques de non-conformité, consolidée par la Direction de la conformité Groupe. La maîtrise des risques de non-conformité s'appuie plus largement sur un dispositif intégrant des indicateurs et contrôles permanents régulièrement déployés au sein des entités et donc la DDC assure la supervision de niveau Groupe (y-compris remontée des réclamations clients ou analyses de dysfonctionnements de conformité).

Enfin, le dispositif s'organise autour d'une gouvernance pleinement intégrée au cadre de contrôle interne du Groupe. Le **Comité de Management de la Conformité Groupe**, présidé par la Direction générale, se réunit dans sa forme plénière tous les deux mois. Ce Comité prend les décisions nécessaires, tant pour la prévention des risques de non-conformité que pour la mise en place et le suivi des mesures correctrices à la suite des dysfonctionnements portés à sa connaissance. Les risques de non-conformité et décisions prises en vue de leur maîtrise sont régulièrement présentées au Comité des risques du Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité repose en premier lieu sur la diffusion d'une **culture éthique et conformité** solide auprès de l'ensemble des collaborateurs et dirigeants du Groupe. La culture éthique et conformité s'appuie sur le déploiement de la **Charte Ethique**. Celle-ci, commune à l'ensemble des entités du Groupe, promeut les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Groupe. La diffusion de la culture éthique s'appuie également sur des **actions de sensibilisation et de formation** aux enjeux et risques de non-conformité qui mobilisent fortement la filière Conformité et plus largement l'ensemble des parties prenantes du Groupe : collaborateurs, dirigeants et administrateurs. Des modules et supports de formation – généralistes ou destinés aux collaborateurs plus exposés – couvrent l'ensemble des domaines de conformité au quotidien, de prévention et détection de la fraude, de protection des données personnelles, de lutte contre le blanchiment et prévention du financement du terrorisme, relatifs aux sanctions internationales.

Dans le prolongement de cette Charte, Crédit Agricole S.A. s'est doté d'un **Code de conduite**, qui vient la décliner opérationnellement. Il s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs de l'entité, quelles que soient leur situation et leur fonction. Le code de conduite diffusé en 2018 a été pensé pour guider au quotidien les actions, décisions et comportements de chacun en intégrant des règles comportementales face à des problématiques éthiques que chacun peut être amené à rencontrer au cours de ses missions professionnelles et extraprofessionnelles. S'inscrivant dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité, il intègre, en outre, un volet spécifique « anti-corruption » en application des obligations découlant de Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence.

La Caisse Régionale a par ailleurs poursuivi son engagement en matière de lutte contre la corruption. Après la certification de son dispositif par SGS en 2016 (Spécialiste de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification - certification BS 10500), le Groupe Crédit Agricole est la **première banque française à avoir obtenu en juillet 2017 la certification ISO 37001 de son dispositif**, marquant l'attention portée par le Groupe sur cette thématique. Cette Certification a fait l'objet d'un renouvellement en juillet 2019 à l'issue d'une procédure dite de « full audit du Groupe ». Cette démarche a été prolongée sur 2018 et 2019 avec la finalisation du déploiement opérationnel de la loi Sapin II sur les volets prévention de la corruption et lanceurs d'alerte.

La **maîtrise des risques relatifs aux exigences de sécurité financière** et notamment de sanctions internationales constitue une priorité forte du Groupe. Ces évolutions s'inscrivent dans le cadre d'un vaste projet de renforcement du dispositif de gestion des sanctions internationales, **le plan de remédiation OFAC**, conséquence des accords signés avec les autorités américaines le 19 octobre 2015 suite à des manquements au régime des « Sanctions OFAC » sur des opérations en USD de la période 2003/2008. Ce plan de remédiation a été approuvé

par la Réserve Fédérale Américaine (Fed) le 24 avril 2017 et fait l'objet d'un pilotage rapproché et d'un *reporting* régulier à la gouvernance du Groupe et aux autorités américaines. Les poursuites pénales à l'encontre de CACIB ont été levées le 19 octobre 2018. Pour autant, CACIB, comme l'ensemble du groupe Crédit Agricole, demeure pleinement engagé afin de garantir vis-à-vis de la Fed la réussite du programme OFAC du Groupe, d'ici avril 2021. Ces dernières années, d'importantes réalisations ont été accomplies au sein de la Caisse Régionale, en particulier en matière d'enrichissement des données clients, de renforcement du dispositif de criblage des tiers et de contrôle des activités de Trade Finance.

Par ailleurs, les dispositifs de **connaissance client** et de **lutte contre le blanchiment et de prévention du financement du terrorisme** font l'objet de plans d'actions continus au regard tant de l'évolution des risques que des exigences réglementaires et des autorités de supervision. Ainsi, l'année 2020 a été l'occasion de repositionner la feuille de route de la connaissance client (Know Your Customer – KYC) en l'adaptant aux différents segments de clients du Groupe. Une nouvelle norme de KYC a été ainsi diffusée et des outils d'aide aux entrées en relation ont été développés et déployés, dans un premier temps, sur le périmètre des Caisses Régionales. La fiabilisation des bases clients se poursuit afin de s'assurer de la qualité des données d'identité essentielles et permettre un criblage efficace de ces bases. La remédiation en cours doit également améliorer le niveau de connaissance client sur le long terme pour en faire un facteur de loyauté et prévenir et détecter les risques, notamment de blanchiment et de financement du terrorisme. En parallèle, des travaux ont été lancés avec l'ensemble des entités du Groupe afin de constituer les éléments clés de révision périodique du KYC et de publier, au premier trimestre 2020, la norme afférente. Enfin, le Groupe a lancé le chantier de déploiement plus large et systématique du partage du KYC et identifié les priorités de déploiement pour 2020.

**La Directrice Générale,**

**Michèle GUIBERT**

