

**CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE
CHAMPAGNE-BOURGOGNE**

Rapport de gestion 2020

SOMMAIRE

| | |
|---|-------------|
| ENVIRONNEMENT & PERSPECTIVES ECONOMIQUES | p 3 à 4 |
| ↳ Le contexte économique et les marchés financiers | |
| ↳ Les prévisions 2021 | |
| LES FAITS MARQUANTS 2020 & PERSPECTIVES 2021 | p. 5 à 10 |
| ↳ La crise sanitaire Covid-19 | |
| ↳ Le Grand Rex | |
| ↳ L'innovation | |
| ↳ Des travaux immobiliers significatifs | |
| ↳ Responsabilité Sociale des Entreprises | |
| ↳ Ressources Humaines | |
| ↳ Notre engagement mutualiste | |
| ↳ Perspectives 2021 | |
| L'ACTIVITE DE L'ANNEE 2020 | p. 11 à 13 |
| ↳ La Conquête | |
| ↳ La Collecte | |
| ↳ Les Crédits | |
| ↳ La Vente de Services | |
| PRESENTATION DES COMPTES INDIVIDUELS | p. 14 à 20 |
| ↳ Le Résultat | |
| ↳ Le Bilan | |
| PRESENTATION DES COMPTES CONSOLIDES | p. 21 à 26 |
| ↳ Le Résultat | |
| ↳ Le Bilan | |
| REMUNERATION DU CAPITAL | p. 26 |
| EVOLUTION DES FILIALES, PARTICIPATIONS ET AUTRES TITRES DETENUS A LONG TERME | p. 26 à 27 |
| TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES | p. 28 |
| INFORMATIONS DIVERSES | p. 28 à 29 |
| ↳ Informations relatives aux comptes inactifs | |
| ↳ Charges non déductibles fiscalement | |
| ↳ Activités en matière de recherche et développement | |
| ↳ Evènements postérieurs à la clôture | |
| FACTEURS DE RISQUES ET INFORMATIONS PRUDENTIELLES | p. 30 à 92 |
| ↳ Risque de Crédit | |
| ↳ Risque de Marché | |
| ↳ Gestion du Bilan | |
| ↳ Informations prudentielles | |
| ↳ Risque opérationnel | |
| ↳ Risque juridique | |
| ↳ Risque de non-conformité | |
| DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE | p. 93 à 155 |

ENVIRONNEMENT & PERSPECTIVES ECONOMIQUES

Le contexte économique et les marchés financiers

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.

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.

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.

En France, après un net rebond, le confinement du mois de novembre 2020 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 où par le consensus des économistes on 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 2020. L'activité au T4-2020 est ainsi 5% inférieure à celle du T4-2019, dernier trimestre d'activité « normale », contre 18,8% inférieure au T2-2020. Au T4-2020, 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.

Les prévisions 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 sceau 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.

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 l'année 2021.

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.

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 du temps pour tirer toutes les leçons de cette crise alors que se profile déjà une année 2021 qui va naviguer entre l'espoir d'un retour à la normale avec l'arrivée des vaccins mais aussi des craintes quant aux séquelles sur l'économie laissées par ce choc hors norme.



LES FAITS MARQUANTS 2020 & PERSPECTIVES 2021

La crise sanitaire Covid-19

2020 avait bien commencé mais nous avons, collectivement, dû faire face à ce choc de la Covid-19. Cette crise est exceptionnelle de par sa nature, de par son ampleur avec une récession sans précédent mais également de par le caractère tout aussi historique des réponses, budgétaires et monétaires, apportées.

Face à cette crise sans précédent, le Crédit Agricole Champagne-Bourgogne est resté mobilisé tout au long de l'année et a orienté ses priorités autour de quelques points majeurs :

- la sécurité de l'ensemble des collaborateurs et des clients, avec une attention particulière pour les plus fragiles d'entre eux,
- le soutien à l'économie de notre territoire, avec des solutions adaptées pour tous nos clients, sur tous les marchés. Notre Caisse régionale a accordé plus de trois mille prêts garantis par l'Etat (PGE) à nos clients entrepreneurs pour un montant de plus de 400 millions d'euros. Cette politique d'accompagnement de nos clients va être poursuivie en 2021.
- le maintien des processus essentiels pour assurer la pérennité de notre entreprise.

Le Grand Rex

La crise a modifié profondément nos façons de travailler et nous a obligés à nous adapter très rapidement à un environnement complètement nouveau auquel nous étions peu préparés. C'est dans ce contexte qu'a été lancé le Grand Rex, le Grand Retour d'Expérience qui a trois objectifs :

- Analyser ce qui s'est passé pendant la crise sanitaire du printemps 2020.
- Retrouver les équipes en associant les collaborateurs sur une démarche commune fédératrice et engageante.
- Etre dans l'action avec agilité et capacité à faire rapidement.

Les idées retenues suite aux consultations des équipes des réseaux et des sites, fin juin 2020, ont été regroupées sous sept scénarios sur les thèmes suivants :

- Travailler autrement
- Simplification & Agilité
- Communication
- Relation client
- Le jeu collectif
- New opportunités
- Résister à la crise.

Ces idées ont permis de définir les grandes orientations de la Caisse régionale dès la rentrée de septembre.

L'innovation

Malgré le contexte de crise sanitaire, notre Caisse régionale a poursuivi ses actions en matière d'innovation :

- Suite à sa création en avril 2018, la Caisse locale de l'innovation a adapté son fonctionnement pour faire face à la situation sanitaire. Une Assemblée générale s'est réunie à huit clos en novembre 2020 afin de modifier les statuts de la Caisse locale et poser le principe de vote par correspondance ou voie électronique des résolutions des Assemblées générales.
- Sur le marché des professionnels,
 - o Les Cafés de la Création : depuis le lancement de cet évènement en 2016, ces espaces de rencontres entre des experts de la création d'entreprises et des particuliers qui ont besoin de conseil pour lancer leur activité, ce sont plus de 1.000 porteurs de projets qui ont été accompagnés. Face au contexte particulier de 2020, 4 Cafés de la Création Virtuels se sont tenus pour les porteurs de projets de l'Aube, de la Côte d'Or et de l'Yonne.
 - o Ouvert en janvier 2018 dans le centre de Dijon, le Village by CACB rejoindra mi-2021 la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin (CIGV). Ce village thématique, adossé à des partenaires, est spécialisé dans le développement de projets collaboratifs innovants pour l'industrie agroalimentaire et la Frenchtech à travers le label « Food Tech », articulé autour de la gastronomie et de l'alimentation santé.
Afin d'élargir son rayonnement, la village by CACB a présenté sa nouvelle offre de service à destination des start-up du territoire de Champagne-Bourgogne, lors de l'Assemblée Générale de la Caisse locale de l'innovation. Le lancement de cette nouvelle offre « non résident » permet ainsi à toute entreprise innovante du territoire d'adhérer au réseau des 35 Villages ouverts représentant plus de 800 start-up et 600 partenaires. Elles peuvent en outre bénéficier d'un accès illimité aux locaux du Village by CACB.
- Les Ressources humaines, à l'ère du « digital » : dans un contexte de crise inédit, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne a annoncé le lancement de Youzful, une plateforme 100% digitale dédiée à l'emploi et à l'orientation. Elle vise à connecter les jeunes avec les entreprises et les professionnels qui recrutent.
- Le lancement de Caesar, un outil d'assistance conversationnel, accessible directement par le Portail Collaborateur qui permet aux collègues des agences de poser des questions sans avoir à passer par les bases documentaires classiques.
- La labellisation digitale des agences permet aux agences de progresser sur l'usage des outils et services digitaux pour répondre aux besoins des clients tels que la signature électronique, l'entrée en relation digitale, l'espace projet habitat...
- L'innovation participative, avec le quatrième appel à idées « ça m'énerve », pour lequel chaque collaborateur a établi une liste de 3 irritants clients et 3 irritants collaborateurs. Cette campagne sur les irritants vise à améliorer efficacement l'expérience client, la satisfaction client et collaborateur en détectant et en corrigeant ces irritants. Suite à ces propositions, un comité de sélection a retenu le « Top 10 » des irritants à traiter en priorité.

Des travaux immobiliers significatifs

La crise sanitaire a eu des impacts non négligeables sur le programme de rénovation de nos agences et a induit de fortes contraintes dans le cadre de l'organisation des entretiens, travaux et chantiers. Toutefois avec la mise en place des mesures adéquates, les entretiens et les travaux prioritaires ont pu être réalisés et le programme de rénovation a repris en cours d'année.

Engagé à travers sa Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE), le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne inscrit les rénovations des immeubles dans le respect de l'environnement par les travaux des systèmes de climatisation/chauffage et en développant les systèmes d'isolation renforcée et éclairages basse consommation.

Les travaux de rénovation du site de Dijon se poursuivent conformément au calendrier initialement prévu, avec la livraison des espaces rénovés au rez-de-chaussée ainsi que les rénovations des toitures terrasses. Suivront les études concernant la rénovation du restaurant et le réaménagement de la salle de conférence à Dijon. Les travaux sur les sites de Troyes, Auxerre et sur les sites archives sont également engagés suite aux demandes d'évolutions techniques et organisationnelles.

L'année 2020 est également marquée par la poursuite du programme « Agence by CACB » (agencement des espaces, équipements techniques et décoratifs). A ce jour, 11 agences sont livrées (Ahuy, Chenove, St Usage, Troyes Pont Vert, Les Riceys, Montier-en-Der, Chaource, St Florentin, Aillant, Vendevre, Brienon), 4 agences sont en cours de travaux (Mirebeau Sur Bèze, Chaumont, Breviandes et Charny) avec 3 livraisons prévues en avril et 1 en juin.

Le nouveau concept « L'Agence by CACB » marque notre volonté d'être une banque multicanale de proximité, 100% humaine et 100% digitale avec de nouveaux outils digitaux : borne d'accueil interactive, affichage dynamique, automates innovants.

L'année 2021 promet le lancement de nouveaux chantiers tant dans les agences que sur les sites pour apporter plus de confort et d'innovations à nos collaborateurs et à nos clients.

Responsabilité Sociale des Entreprises

La volonté du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est de poursuivre ses actions en matière d'environnement, à savoir :

- L'installation de ruches sur nos 3 sites : soucieux de la biodiversité, notre Caisse régionale souhaite, par cette action, contribuer à la sauvegarde des abeilles et mettre l'accent sur l'importance des pollinisateurs. Des animations seront mises en place autour des ruches et des abeilles et une production de « Miel by CACB » est envisagée.
- La baisse de la consommation de papier : grâce à de nombreuses actions (la dématérialisation des contrats, le e-relevé...), la consommation globale de papier au sein de notre entreprise est passée de 356 tonnes en 2013 à 215 tonnes en 2019, soit une réduction de plus de 40%.
- La réalisation d'un nouveau bilan carbone dont les premiers résultats sont en cours d'analyse. Il en découlera un vaste plan d'actions visant à baisser nos émissions de gaz à effet de serre.

- Les travaux menés avec le marché des entreprises sur l'intégration des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance dans nos échanges avec nos entreprises clientes.
- Le contrat EDF énergies renouvelables : toutes les agences bénéficient de ce contrat depuis 2017 et tous les sites depuis 2015. Actuellement, 100% de notre énergie électrique utilisée est de l'énergie renouvelable.
- Des arbres plantés : notre Caisse régionale renforce son engagement par des initiatives en faveur du reboisement. En partenariat avec « Reforest'Action », un arbre est planté à chaque contrat de prévoyance signé.

Ressources Humaines

Deux évènements ont marqué l'année 2020 en matière de Ressources Humaines :

- « L'arrondi solidaire » : grâce à la solidarité et aux dons de centimes de près de 500 collaborateurs de notre Caisse régionale, 4 associations de notre territoire se sont vues remettre un chèque de 1 500 euros chacune. Les associations sélectionnées et soumises aux votes des collaborateurs pour cette première année sont :
 - . L'École des enfants malades de l'Aube qui permet aux enfants et aux jeunes malades de poursuivre leur scolarité
 - . Les Blouses Roses qui embellissent la vie des enfants et des personnes âgées hospitalisés (en Côte d'Or)
 - . L'Association Baptiste qui aide les enfants malades, et plus particulièrement ceux atteints du syndrome de Franceschetti (en Haute-Marne)
 - . Cap Saint Martin qui accompagne les personnes touchées par le cancer (dans l'Yonne).
- En signant en 2018 son 4^{ème} accord national en faveur de l'emploi des personnes handicapées, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne poursuit et réaffirme sa politique engagée en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. Au sein de notre Caisse régionale, le taux d'emploi des travailleurs handicapés est passé de 0,77% début 2006 à 7,55% fin 2019, bien supérieur au taux légal de 6%. L'accompagnement des collaborateurs concernés par la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) représente en moyenne une quinzaine d'accompagnements par an avec des réponses personnalisées et adaptées.

Notre engagement mutualiste

Au cours de l'année 2020, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'est de nouveau engagé à organiser plusieurs évènements solidaires :

- *Un Noël pour tous* : nos clients ont été invités à déposer les jouets dont ils n'ont plus besoin en agence. L'intégralité des jouets a été remis aux fédérations départementales du Secours Populaire Français de l'Aube, de la Côte d'Or, de la Haute-Marne et de l'Yonne.
- *J'aime mon association* : dans le cadre des semaines du Sociétariat proposées par la Fédération Nationale du Crédit Agricole, notre Caisse régionale a lancé pour la troisième année consécutive, une opération solidaire pour toutes les associations de l'Aube, de Côte d'Or, de Haute-Marne et de l'Yonne portant des initiatives environnementales, d'insertion sociale et économique, de santé, sportives ou liées au numérique. Les internautes ont voté pour leur association préférée. Les 6

structures ayant reçu le plus de votes seront récompensées lors des Assemblées de Caisses locales.

- *Je marche pour le Secours Populaire Français* : dans le cadre des Journées Nationales du Sociétariat proposées par la Fédération Nationale du Crédit Agricole, notre Caisse régionale a organisé un challenge connecté solidaire au profit des enfants du Secours Populaire Français. Le principe était simple : faire le plus de pas possible pour collecter des euros pour cette association. Ce sont 600 sociétaires, administrateurs et collaborateurs qui ont participé à cette cause solidaire.

En avril dernier, face à l'ampleur de la crise sanitaire, le Groupe Crédit Agricole a créé un fonds de solidarité de 20 millions d'euros en faveur de nos aînés. Porté notamment par la Fondation Crédit Agricole Solidarité Développement (CASD), ce fonds est destiné à mieux protéger les personnes âgées du virus et à les accompagner dans leur isolement.

Sur notre territoire, plus de 70 projets ont été détectés par les Caisses Locales pour plus de 600 000 euros. Depuis le début de la crise sanitaire, plus de 200 tablettes ont été distribuées dans 38 EHPAD de l'Aube, de Côte d'Or, de Haute-Marne et de l'Yonne pour permettre aux personnes âgées de conserver un lien avec leurs proches.

Parmi les projets soutenus sur l'ensemble de notre territoire, on peut noter :

- L'acquisition, par le Domaine de Nazareth à Pont Ste Marie, dans l'Aube, du matériel de stimulation cognitive et du matériel de maintien de l'activité physique
- La dotation, par l'EHPAD d'Is-sur-Tille, en Côte d'Or, d'une borne musicale « MELO » qui associe musique et jeux dans des animations stimulantes
- L'acquisition, par l'EHPAD de Wassy en Haute-Marne, de plusieurs équipements pour des animations
- L'obtention d'une dotation à Avallon, dans l'Yonne, pour le SSIAD (Services de Soins Infirmiers à Domicile) et l'EHPAD pour financer des nouveaux besoins induits par la réorganisation Covid-19.

Les structures d'aide à domicile de nos quatre départements, comme les fédérations ADMR et UNA, ont perçu plus de 180 000 euros pour financer leur besoin supplémentaire en équipement protection pour leur salariés (masques, gants, sur-blouse...) indispensable au maintien du service chez les personnes dépendantes.

La Fondation d'entreprise « Agir en Champagne-Bourgogne » confirme sa dynamique d'accompagnement des projets d'intérêts collectifs durables dans nos quatre départements puisque depuis sa création début 2013, 411 projets ont été accompagnés pour un montant total de plus d'un million d'euros et parmi eux :

- La transmission du savoir-faire artisanal : Repair Café dans L'Aube.
- Des actions en faveur de la santé et du bien vieillir : une aide au centre de soins infirmier de Dijon, dans la mise en place d'ateliers spécifiques dans les quartiers sensibles (en Côte d'Or)
- La valorisation de chantiers de réinsertion et de formation par l'intermédiaire d'Emmaüs à Foulain (en Haute-Marne).
- La lutte contre l'illettrisme et le décrochage scolaire le Jardin du savoir dans l'Yonne.

L'association Point Passerelle en Champagne-Bourgogne œuvre depuis 12 ans. Cette association loi 1901 accompagne, aussi bien sur le plan humain qu'économique, les personnes en situation d'exclusion financière et/ou sociale suite à un évènement de vie (chômage, divorce, maladie...) qu'elles soient ou non, clientes du Crédit Agricole. Les 7 salariés sont mis à disposition par notre Caisse régionale dans le cadre d'un mécénat de compétence.

Afin de s'adapter au contexte imposé par la crise sanitaire en 2020, les Points Passerelle de notre Caisse régional ont innové. En juin, des podcasts d'éducation budgétaire ont été créés. Le podcast est un service de diffusion audio à la demande qui peut être écouté depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Autre innovation, depuis novembre, une dizaine d'ateliers pédagogiques budgétaires ont été menés, en lien avec les lycées professionnels, les CCI de nos quatre départements. Plus de 150 jeunes ont participé à ce format en ligne.

Ces actions contribuent au développement de notre sociétariat : près de 16.700 nouveaux sociétaires, 170.879 porteurs de la carte sociétaire et 42.408 livrets sociétaires à la fin de l'année 2020.

Perspectives 2021

Au cours de cette année 2020 particulièrement chahutée, nous avons montré notre capacité à accompagner les clients à tout moment et avons confirmé notre solidité.

Agir
Ensemble
en **2020**



#AGIR
CHAQUE
JOUR
2021

En 2021, nous continuerons à vivre pour notre territoire. La proximité et l'accompagnement dans la durée seront les piliers de nos missions. Optimistes plus que jamais, en agissant chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.



L'ACTIVITE DE L'ANNEE 2020

Malgré un contexte sanitaire et économique compliqué, l'activité de l'année 2020 est, globalement, restée soutenue et a été portée principalement, pour la collecte, par les dépôts à vue et par les livrets et pour les crédits, par la trésorerie (impact des PGE), par l'habitat et par l'équipement. L'activité de la Caisse régionale, caractérisée par la somme des encours de collecte et de créances, progresse de 7,2% pour atteindre 31,4 milliards d'euros au 31 décembre 2020.

La Conquête

La **Conquête** poursuit sa progression avec 22.587 nouveaux clients en brut et 1.000 en net à fin 2020. Cette moindre performance en conquête nette est liée aux diverses dispositions de confinement mises en place depuis mars 2020 en France dans le cadre de la crise sanitaire mondiale.

La Collecte

La **Collecte Totale progresse globalement de 7,1%** et atteint un encours de 19,3 milliards d'euros au 31 décembre 2020.

Les principales variations sont :

- *La Collecte monétaire* composée des Comptes ordinaires de la clientèle, des Dépôts à terme, est en forte progression de +16,5%, du fait de l'évolution significative des dépôts à vue des clients, +23,8%.
- *L'Épargne bancaire*, l'ensemble composé des Comptes Sur Livrets dont les Livrets A, de l'Épargne Logement, des Plans d'Épargne Populaire, de l'Épargne Obligataire, soit 7,1 milliards d'euros d'encours, est en progression de +7,4% sous l'effet de la forte évolution des Livrets, +11,6%, et de l'Épargne Logement +3,4%.
- L'activité de *l'Assurance Vie* connaît une évolution favorable de +0,9%.
- *Les Valeurs mobilières*, composées des OPCVM, des Actions, des Obligations mais aussi de l'Épargne salariale et des Parts sociales, sont en baisse de -0,8%. On peut noter des progressions au niveau des actions, +2,3%, de l'épargne salariale +11,5% et des parts sociales, +3,7%.

| en millions d'euros | déc-20 | déc-19 | variation |
|------------------------|---------------|---------------|--------------|
| COLLECTE TOTALE | 19 335 | 18 060 | +7,1% |
| Dont : | | | |
| Collecte monétaire | 5 333 | 4 579 | +16,5% |
| Épargne bancaire | 7 087 | 6 598 | +7,4% |
| Assurance-Vie | 5 181 | 5 136 | +0,9% |
| Valeurs mobilières | 1 734 | 1 748 | -0,8% |

Les Crédits

Les encours de Crédits s'élevèrent à 12,1 milliards d'euros soit une progression de +8,0% par rapport au 31 décembre 2019.

La forte progression résulte principalement des encours de trésorerie (+29,6%), portés par l'octroi de PGE, suivis des crédits à l'habitat (+7,7%) et des crédits d'équipement (+4,2%). Les encours de crédits consommation marquent une baisse de -3,2%.

Les crédits aux Professionnels-Agriculture-Entreprises, toutes catégories confondues, sont en progression de +9,6% et représentent plus de 45% de l'encours total.

Les principales tendances sont les suivantes :

| en millions d'euros | déc-20 | déc-19 | variation |
|--------------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| TOTAL CREDITS | 12 133 | 11 237 | +8,0% |
| Crédits en capital : | 12 085 | 11 189 | +8,0% |
| Consommation Particuliers | 461 | 476 | -3,2% |
| Habitat | 6 380 | 5 925 | +7,7% |
| Trésorerie & Autres | 1 291 | 996 | +29,7% |
| Equipement | 3 952 | 3 792 | +4,2% |
| Créances ratt. et accessoires | 48 | 48 | +0,8% |

| en millions d'euros | déc-20 | déc-19 | variation |
|--|---------------|---------------|--------------|
| Crédits en capital : | 12 085 | 11 189 | +8,0% |
| dont Crédits sains | 11 059 | 10 159 | +8,9% |
| dont Crédits dégradés, sensibles & douteux | 1 026 | 1 030 | -0,4% |

Les encours précédemment indiqués comprennent la totalité des crédits en cours mis en place auprès des clients, c'est-à-dire avant toute cession à une Société Technique de Titrisation.

Les réalisations brutes de crédits amortissables, hors crédits « stand-by », s'élevèrent à 2,3 milliards d'euros. Elles sont à un niveau proche de celui de 2019. Elles se répartissent comme suit :

- 1 285 Millions d'euros de crédits Habitat
- 807 Millions d'euros de crédits d'Equipement
- 179 Millions d'euros de crédits à la Consommation

La Vente de Services

L'année 2020 est marquée par des performances satisfaisantes en matière d'équipement de la clientèle, notamment dans les domaines :

de l'Assurance :

- les assurances Auto et Multirisques Habitation augmentent de plus de 3.300 contrats
- l'assurance Tous Mobiles progresse de près de 2.400 contrats
- l'assurance Plein Droit progresse de plus de 2.200 contrats

- le produit Garantie Obsèques atteint près de 1.500 contrats
- le produit Garantie des Accidents de la Vie (GAV) atteint plus de 1.300 contrats supplémentaires
- le produit Garantie Décès progresse de près de 1.100 contrats
- les assurances Agri et Pro évoluent de près de 600 contrats ;

de la Collecte :

- le Livret A évolue de plus de 5.400 contrats et le livret sociétaire de plus de 1.700 contrats
- le compte sur livret Projet Agri, lancé en 2015, atteint une production nette de plus de 2.500 contrats ;

et des Services au quotidien :

- les offres Compte-Service et Compte à Composer des particuliers affichent une progression nette de 789 contrats
- les offres Compte-Service et Compte à Composer des professionnels et des agriculteurs évoluent de 637 contrats
- les cartes progressent de près de 5.500 contrats.



PRESENTATION DES COMPTES INDIVIDUELS

Changements de méthode comptable et de présentation des comptes

Les changements de méthode comptable et de présentation des comptes par rapport à l'exercice précédent sont présentés dans les annexes aux comptes individuels et consolidés.

A – LE RESULTAT

Le Produit Net Bancaire (PNB) est le résultat de l'activité d'intermédiation financière de la Caisse régionale dans les domaines de la collecte, des crédits, des services, de l'assurance, des opérations interbancaires et des opérations de trésorerie. Le PNB affiche une baisse de -4,0%.

PNB selon la norme des soldes intermédiaires de gestion

| en millions d'euros | | | variations | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | déc-20 | déc-19 | montant | % |
| Produit Net Bancaire | 329,1 | 342,9 | -13,6 | -4,0% |
| intérêts et produits assimilés | 238,9 | 247,7 | -8,8 | -3,5% |
| intérêts et charges assimilées | -88,1 | -101,7 | 13,5 | -13,3% |
| revenus des titres à revenu variable | 41,7 | 41,6 | 0,1 | +0,3% |
| commissions (produits) | 175,1 | 184,0 | -8,8 | -4,8% |
| commissions (charges) | -45,0 | -38,2 | -6,8 | +17,8% |
| résultat sur portefeuille de négociation | 0,4 | 0,2 | 0,2 | +97,1% |
| résultat sur portefeuille de placement & assimilé | -2,0 | 2,4 | -4,4 | ns |
| autres produits d'exploitation bancaire | 9,7 | 8,3 | 1,4 | +16,8% |

PNB par marges

| en millions d'euros | | | variations | |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | déc-20 | déc-19 | montant | % |
| Produit Net Bancaire | 329,1 | 342,9 | -13,8 | -4,0% |
| Marge d'Intermédiation Globale | 130,8 | 136,1 | -5,3 | -3,9% |
| Marge sur Prestations et Services | 152,8 | 158,6 | -5,8 | -3,6% |
| Marge sur fonds propres et diverses | 45,6 | 48,2 | -2,7 | -5,5% |

Marge d'Intermédiation Globale

Sous l'effet de la baisse des taux et malgré la croissance des encours de collecte et de crédits d'une année sur l'autre et de la poursuite des effets de l'amélioration de la gestion du refinancement, la marge d'intermédiation baisse de -5,3 M€.

Dans un contexte de taux particulièrement bas qui s'est poursuivi en 2020 et malgré la baisse des réaménagements de crédits (311 M€ en 2020 contre 440 M€ en 2019), la baisse des intérêts sur crédits en 2020 se poursuit, -10,6 M€.

Les charges sur ressources clientèle baissent de -5,1 M€ du fait de la diminution des charges sur les comptes à terme.

Les charges, en terme de marge sur trésorerie, sont quasi stables. La baisse des produits liée au débouclage partiel de la garantie switch, -1,5 M€, la diminution des produits relatifs au coût de liquidité, -1,4 M€, la progression du montant de la soulte liée aux remboursements anticipés d'avances globales, -5,0 M€ en 2020 contre -3,4 M€, la hausse des charges sur macro-couverture, +1,8 M€, sont compensées par la progression des intérêts sur le poste emprunts en blanc, +4,8 M€, et par la baisse des charges sur avances globales, -2,5 M€.

Les charges sur les commissions de collecte ont progressé de +8,5 M€ sous l'effet de la poursuite des baisses de taux de rémunération perçus par la Caisse régionale.

Les remboursements anticipés, en nombre, poursuivent leur baisse, -5,6% en 2020 par rapport à 2019. Par conséquent, le produit des indemnités de remboursements anticipés évolue de façon défavorable, -0,6 M€.

La dotation sur la provision épargne logement 2020, de -2,4 M€, est nettement inférieure à celle enregistrée en 2019, -8,4 M€.

Marge sur Prestations et Services

Le total des prestations et services (tarifications, ventes de services, assurances) est en baisse de -5,8 M€.

Parmi les évolutions négatives significatives, nous notons :

- une baisse des produits ADE-ADI de -3,6 M€
- une diminution des produits sur les moyens de paiement de -1,3 M€ (notamment effet du plafonnement Macron sur la clientèle fragile)
- un net ralentissement des commissions d'intervention de -3,0 M€

On note une belle progression des autres produits d'assurance : l'assurance-vie pour +1,6 M€ et l'IARD, +1,0 M€.

Marge sur le compartiment Fonds propres et diverses

Cette marge enregistre une baisse de -2,7 M€ qui se décompose en :

- -3,7 M€ au niveau de la marge sur fonds propres : la baisse des charges sur les autres titres, -1,7 M€, ne compense pas l'écart défavorable sur la marge sur les titres d'investissement et, essentiellement, sur les titres de placement, -5,0 M€, suite à l'enregistrement en 2019, d'une plus-value de +3,0 M€ dégagée sur la vente de titres de placement.
- +1,0 M€ sur les marges diverses.

Les Charges de Fonctionnement Nettes baissent de -1,3 M€ en 2020.

| en millions d'euros | déc-20 | déc-19 | Montant | % |
|----------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| Charges de fonctionnement nettes | 201,4 | 202,8 | -1,3 | -0,6% |
| Frais de Personnel | 118,5 | 119,7 | -1,2 | -1,0% |
| dont : intéressement | 10,1 | 12,4 | -2,3 | -18,4% |
| Autres frais administratifs | 73,5 | 73,8 | -0,3 | -0,4% |
| Dotations aux amortissements | 9,4 | 9,2 | 0,2 | +2,0% |

Les charges de personnel sont en baisse de +1,2 M€ du fait principalement de la baisse de l'intéressement, -2,3 M€.

Les autres frais administratifs diminuent de 0,3 M€ sous l'effet cumulé de la baisse des frais de déplacement et de missions (effet Covid-19), -1,8 M€, des honoraires juridiques et immobiliers (-1,0 M€, impact Covid-19) et de la sous-traitance interne (-1,6 M€ de charges CA Technologies & Services). Ces évolutions favorables compensent la progression du poste fournitures, entretien, +931 K€ (impact Covid-19) et la hausse des charges d'exploitation diverses (+1,9 M€ dont +0,9 M€ pour le Fonds de Résolution Unique et +0,9 M€ pour le Fonds de Garantie des Dépôts et Résolutions).

Les dotations aux amortissements

Ce poste est en hausse de 0,2 M€ du fait de nos investissements élevés qui s'établissent à 11,8 M€ en 2018 et à 11,5 M€ en 2019. Ce niveau élevé des investissements s'explique par la poursuite des travaux de rénovation du site de Dijon et des rénovations d'agence au nouveau concept « Agence by CACB ».

Le Résultat Brut d'Exploitation, différence entre le Produit Net Bancaire et les Charges de Fonctionnement Nettes, atteint 127,7 M€, en baisse de -8,9%, du fait de l'évolution défavorable du Produit Net Bancaire.

La baisse des charges de fonctionnement étant inférieure à l'évolution défavorable du Produit Net Bancaire, le coefficient d'exploitation se dégrade et passe de 59,1% en 2019 à 61,2% en 2020.

Le Résultat Net s'obtient en intégrant les éléments suivants :

| en millions d'euros | | | variations | |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | déc-20 | déc-19 | montant | % |
| RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION | 127,7 | 140,2 | -12,5 | -8,9% |
| Coût du risque | -22,0 | -18,9 | -3,0 | ns |
| RESULTAT D'EXPLOITATION | 105,7 | 121,3 | -15,5 | -12,8% |
| Résultat net sur cessions d'actifs immobilisés | -6,9 | -1,4 | -5,5 | ns |
| RESULTAT COURANT AVANT IMPÔT | 98,8 | 119,8 | -21,0 | -17,5% |
| Résultat exceptionnel | 0,0 | 0,0 | 0,0 | ns |
| Impôts sur les bénéfices | -27,7 | -32,0 | 4,3 | -13,4% |
| Dotations/Reprises de FRBG, provisions réglementée | 3,0 | 3,0 | 0,0 | ns |
| RESULTAT NET | 74,1 | 90,8 | -16,7 | -18,4% |

Le coût du risque, de -22,0 M€, est en progression de 3,0 M€ par rapport à 2019. Cette situation résulte de la forte augmentation du provisionnement pour risques sur créances saines et dégradées, +11,3 M€.

Les efforts de provisionnement individuel de nos créances ont été maintenus.

La dotation nette sur les risques liés aux créances douteuses est en forte baisse, -7,4 M€.

Le taux de couverture des créances douteuses en capital, avec intégration des créances titrisées, est en baisse : il s'établit à 60,71%, contre 64,20% en 2019.

Le taux des créances douteuses par rapport à l'encours total des crédits, avec intégration des créances titrisées, poursuit sa baisse : il s'élève à 1,67% contre 1,83% à fin 2019.

Le montant des provisions non affectées sur les encours de crédits et engagements sains et dégradés est en forte hausse, de +18 M€, passant de 112,8 M€ en 2019 à 130,8 M€.

Au niveau des risques opérationnels, une dotation de -1,5 M€ a été enregistrée en décembre 2020.

Le résultat net sur cessions d'actifs immobilisés, négatif de **-6,9 M€**, est principalement constitué des dotations et reprises de provisions pour dépréciation de titres de participation détenus dans des sociétés du groupe Crédit Agricole. Cette charge résulte d'une dotation de provision de -3,4 M€ sur Sacam International et une dotation de -2,9 M€ au titre de Sacam Avenir.

Comme en 2019, **les Fonds pour Risques Bancaires Généraux (FRBG)** ont fait l'objet d'une reprise d'un montant de 3,0 M€ durant l'exercice.

Le Résultat net, après imputation de l'impôt sur les bénéfices pour **27,7 M€**, intégrant la réallocation d'impôt issue de l'intégration fiscale du groupe Crédit Agricole, s'établit à **74,1 M€**, en baisse de -18,4% par rapport à 2019.



Proposition d'affectation du résultat :

Le Conseil d'Administration du 26 février 2021 a décidé de soumettre à l'approbation de l'Assemblée Générale des sociétaires l'affectation suivante :

| | |
|---|------------------------|
| Résultat comptable de l'exercice 2020 : | 74.087.094,64 € |
| Rémunération des parts sociales : | 1.587.855,54 € |
| Rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés : | 6.535.636,36 € |
| Affectation à la Réserve légale : | 49.472.702,06 € |
| Affectation à la réserve facultative : | 16.490.900,08 € |

B – LE BILAN

Au 31 décembre 2020, le bilan de la Caisse régionale s'élève à 15.832 M€, en progression de 10,1% par rapport à 2019.

A l'ACTIF,

| en millions d'euros | 31/12/20 | 31/12/19 | variation | variation |
|--|---------------|---------------|--------------|---------------|
| TOTAL ACTIF | 15 832 | 14 384 | 1 448 | +10,1% |
| opérations interbancaires & assimilées | 240 | 268 | -28 | -10,3% |
| opérations internes au Crédit Agricole | 1 212 | 871 | 341 | +39,1% |
| opérations avec la clientèle | 11 708 | 10 625 | 1 083 | +10,2% |
| opérations sur titres | 1 090 | 1 099 | -9 | -0,9% |
| valeurs immobilisées | 1 297 | 1 260 | 37 | +2,9% |
| comptes de régularisation et actifs divers | 285 | 260 | 25 | +9,6% |

Les opérations interbancaires regroupent les encours de caisse, le solde des dépôts bancaires effectués auprès de la banque centrale ou d'autres établissements de crédit et les créances sur les établissements de crédit. Le solde de ces encours s'élève à 123 M€ à fin 2020. Ces opérations intègrent également les effets publics et valeurs assimilées, dont le montant s'élève à 117 M€, en baisse de 36 M€ suite aux échéances d'obligations assimilables du Trésor (OAT).

Les opérations internes au Crédit Agricole englobent essentiellement les soldes des comptes ouverts auprès des entités du Groupe Crédit Agricole SA. L'augmentation de 341 M€ est principalement due à la hausse des dépôts pour réserves LCR de 350 M€, tandis que les comptes ordinaires auprès de Crédit Agricole SA ont diminué de 60 M€ au profit de placements monétaires à terme.

Les opérations avec la clientèle s'élèvent à 11.708 M€, en augmentation de 10,2% et représentent 74% de l'actif de la Caisse régionale. Ce poste enregistre des créances brutes pour 11.854 M€ et cet encours global est diminué des provisions affectées en couverture des créances douteuses pour 146 M€. La croissance des crédits est principalement tirée par les crédits à l'habitat (+11,7% en net), les crédits de trésorerie (+23% en net) et les crédits d'équipement (+4,2% en net). Le taux de provisionnement des créances douteuses en capital, intérêts et accessoires est en nette diminution : il s'établit à 64,9% à fin 2019 contre 68,3% en 2019 (hors créances titrisées).

Les opérations sur titres, composées des titres de placement et d'investissement, à revenus fixes et variables, s'élèvent à 1.090 M€ et leur montant bilanciel est resté globalement stable. L'encours net des titres à revenu fixe a diminué de 198 M€, variation résultant principalement de la liquidation du FCT Habitat 2015 (-183 M€) et des échéances de bons à moyen terme et d'obligations (-26 M€). L'encours des titres à revenu variable a augmenté de 188 M€, suite à l'acquisition notamment d'OPCVM obligataires (+140 M€) et de fonds HQLA (+50 M€).

Les valeurs immobilisées représentent 1.297 M€, comprenant 93 M€ d'immobilisations corporelles et incorporelles et 1.204 M€ de titres de participation. Les investissements corporels et incorporels bruts ont varié de +3 M€, en lien avec l'évolution du parc immobilier. Le portefeuille des titres immobilisés a augmenté de près de 45 M€ en brut et 38 M€ en net, suite à l'avance en compte courant effectuée au bénéfice de la SAS Rue de la Boétie (34 M€), aux souscriptions de titres de participation dans des sociétés du groupe (Sacam Immobilier, Crédit Agricole Capital PME 2, Crédit Agricole Transitions,

Crédit Agricole Régions Développement) et à la souscription de titres de la filiale ActifInvest. Les dépréciations sur titres ont évolué de plus de 6 M€ et concernent principalement les titres Sacam Avenir et Sacam International. Les évolutions liées aux titres immobilisés sont décrites dans le chapitre intitulé « évolution des filiales, participations et autres titres détenus à long terme ».

Les comptes de régularisation et actifs divers sont composés essentiellement des comptes d'encaissement, des comptes de transfert et des comptes de produits à recevoir. En fonction de la date effective du traitement des opérations, l'importance des comptes d'encaissement peut varier sensiblement d'une période à l'autre.

AU PASSIF,

| en millions d'euros | 31/12/20 | 31/12/19 | variation | variation |
|---|---------------|---------------|--------------|---------------|
| TOTAL PASSIF | 15 832 | 14 384 | 1 448 | +10,1% |
| opérations interbancaires & assimilées | 60 | 40 | 20 | +51,1% |
| opérations internes au Crédit Agricole | 7 891 | 7 268 | 624 | +8,6% |
| opérations avec la clientèle | 5 337 | 4 584 | 753 | +16,4% |
| dettes représentées par un titre | 0 | 0 | 0 | +0,0% |
| comptes de régularisation et passifs divers | 204 | 244 | -40 | -16,5% |
| provisions & dettes subordonnées | 378 | 347 | 31 | +8,9% |
| fonds pour risques bancaires généraux | 75 | 78 | -3 | -3,8% |
| capitaux propres | 1 887 | 1 823 | 64 | +3,5% |

Les opérations internes au Crédit Agricole comprennent les avances reçues de Crédit Agricole SA concourant au refinancement de l'activité de crédit, ainsi que la part de la collecte d'épargne conservée par la Caisse régionale. L'ensemble de ces opérations s'élève à 7.891 M€, est en augmentation de 624 M€ et représente près de 50% du passif total. Cette augmentation résulte principalement de l'évolution positive des avances à taux de marché souscrits auprès de Crédit Agricole SA pour refinancer l'activité globale.

Les opérations avec la clientèle, constituées des comptes d'épargne à régime spécial et des comptes créditeurs à vue et à terme de la clientèle, augmentent globalement de 753 M€ soit +16,4%. Les soldes créditeurs des comptes ordinaires de la clientèle évoluent sensiblement, en lien avec le contexte sanitaire (+845 M€, soit +24%), tandis que l'encours des dépôts à terme diminue de 88 M€ (-9%). Enfin, l'épargne à régime spécial diminue de 4% (-3 M€).

Les comptes de régularisation et passifs divers, parallèlement aux comptes de régularisation et actifs divers, sont principalement constitués des charges à payer et des flux financiers à régler.

Les provisions et dettes subordonnées s'élèvent à 378 M€, en augmentation de 31 M€. Le compartiment des provisions s'élève à 180 M€ contre 160 M€ en 2019. Cette variation positive des provisions passif de 20 M€ est principalement liée aux éléments suivants : augmentation pour risques de crédits et engagements de garantie ou de financement de 17,3 M€, augmentation de 2,4 M€ de la provision Epargne Logement, augmentation des provisions pour risques opérationnels de 1,2 M€ et diminution de la provision liée à la progressivité des taux des dépôts à terme de 1,1 M€. Le compartiment des dettes subordonnées d'un montant de 198 M€ augmente de 11 M€, du fait de l'augmentation des comptes courants bloqués des Caisses Locales.

Les Fonds pour Risques Bancaires Généraux (FRBG) ont fait l'objet d'une reprise de 3 M€ durant l'exercice 2020.

Les capitaux propres hors FRBG enregistrent une progression de 64 M€ notamment par la mise en réserves d'une partie du résultat de l'exercice 2019. Les réserves atteignent ainsi 1.462 M€ à fin décembre 2020 contre 1.381 M€ en 2019. Le résultat de l'exercice de 74,1 M€ est en diminution de 18,4%.

En application de l'article D.441-4 du Code de Commerce, nous signalons que le solde des dettes de la Caisse régionale à l'égard de ses fournisseurs s'élève au 31 décembre 2020 à 80 milliers d'euros, contre 116 milliers d'euros au 31 décembre 2018. La Caisse régionale règle ses factures dans les jours suivants leur réception, et dans un délai maximum de 30 jours date de facture. Les échéances dépassées ne sont pas significatives et ce solde représente 0,09% des achats réalisés en 2020.

Nous précisons que les opérations bancaires et les opérations connexes ne sont pas incluses dans ce périmètre d'informations relatives aux délais de paiement, considérant qu'elles ne font pas partie des définitions de l'article D.441-4 du Code de Commerce.



PRESENTATION DES COMPTES CONSOLIDES

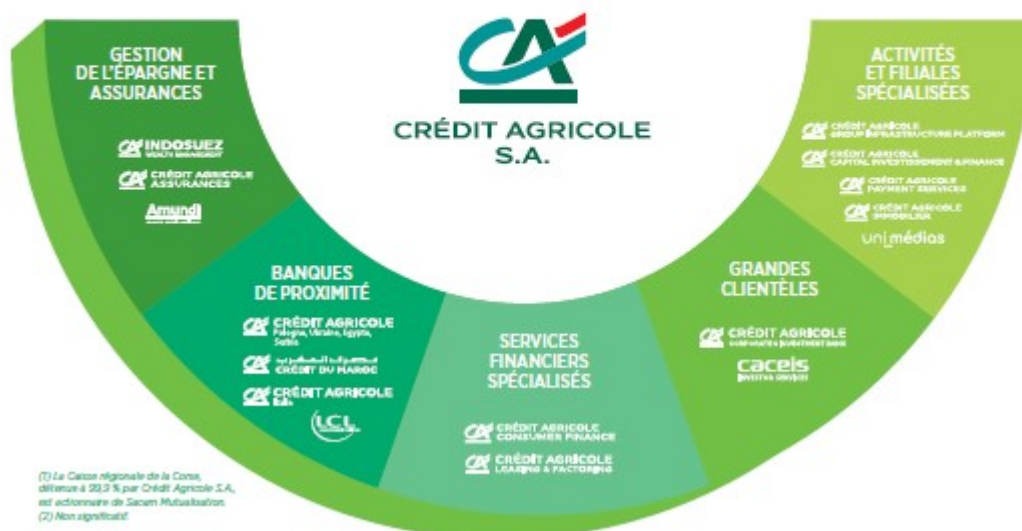
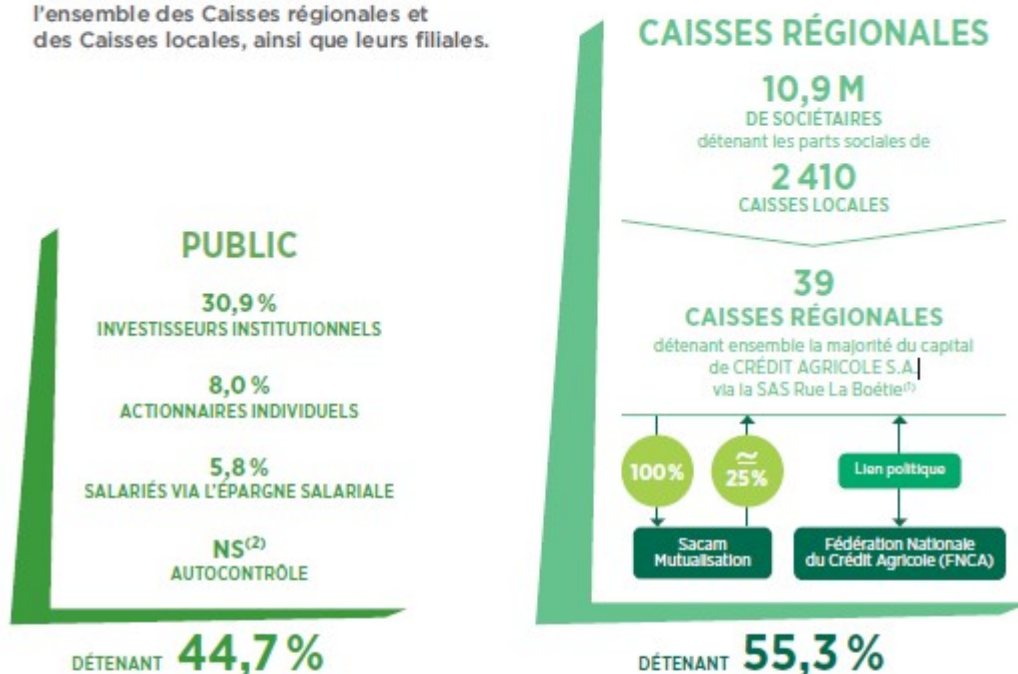
Organigramme du groupe Crédit Agricole

L'organisation du groupe Crédit Agricole est détaillée dans les annexes aux comptes individuels et aux comptes consolidés (note « cadre juridique »).

L'organigramme simplifié du groupe Crédit Agricole est le suivant :

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.



(1) La Caisse régionale de la Corse, détentrice à 99,3 % par Crédit Agricole S.A., est actionnaire de Sacam Mutualisation.
(2) Non significatif.

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.

Le périmètre de consolidation

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Champagne-Bourgogne présente des comptes consolidés en appliquant les normes de consolidation prévues dans le référentiel international. Les états financiers consolidés incluent les comptes :

- de la Caisse régionale
- des 85 Caisses locales qui lui sont affiliées
- de la société de titrisation « FCT Crédit Agricole Habitat », issue des opérations de titrisation des créances Habitat de 2017 à 2020 (le FCT Habitat 2015 a été liquidé en cours d'année)
- de la filiale de capital risque Cadinvest (entrée dans le périmètre en 2019)
- du fonds dédié FCP SEQUANA (en application de la réglementation bancaire)

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

Aucune autre filiale de la Caisse régionale ne présente un caractère suffisamment significatif pour être retenue dans le périmètre de consolidation (confère note 13.1 de l'annexe aux comptes consolidés).

A – LE RESULTAT

| en millions d'euros | 31/12/20 | 31/12/19 | variation | variation |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Produit Net Bancaire | 301,1 | 347,4 | -46,3 | -13,3% |
| Charges générales d'exploitation et dotations aux amortissements | -201,1 | -202,6 | 1,6 | -0,8% |
| Résultat Brut d'Exploitation | 100,0 | 144,8 | -44,8 | -30,9% |
| Coût du risque | -23,3 | -20,1 | -3,2 | NS |
| Résultat d'exploitation | 76,7 | 124,6 | -48,0 | -38,5% |
| Gains ou pertes nets sur autres actifs | -0,5 | -0,1 | -0,4 | NS |
| Résultat Courant Avant Impôts | 76,1 | 124,5 | -48,4 | -38,8% |
| Impôts sur les bénéfices | -23,7 | -29,6 | 5,9 | -19,9% |
| Résultat Net | 52,5 | 94,9 | -42,5 | -44,7% |

Les principaux retraitements par rapport aux comptes individuels se présentent de la manière suivante :

| en millions d'euros | 31/12/20 | 31/12/19 |
|--|-------------|-------------|
| Résultat net social CR | 74,1 | 90,8 |
| Résultat net social CL | 4,7 | 5,0 |
| Résultat net fonds dédié Sequana | 0,0 | 0,9 |
| Résultat net FCT CA Habitat | 1,6 | -2,2 |
| Résultat net Cadinvest | 0,7 | 0,2 |
| Valorisation juste valeur par résultat | 7,1 | -0,9 |
| <i>dont Titres de Participation</i> | 6,4 | 0,6 |
| <i>dont Titres de Placement</i> | 0,7 | -1,5 |
| <i>dont BMTN et opérations swappées</i> | 0,1 | 0,1 |
| Impôts différés (1) | 5,5 | 2,8 |
| Dividendes internes | -1,8 | -2,4 |
| Soulttes sur avances globales (2) | -0,3 | 0,8 |
| Retraitement du prêt Eureka (3) | -1,3 | -1,3 |
| Retraitement FCT CA Habitat | -2,1 | 2,4 |
| Ecart actuariels des engagements sociaux | 2,0 | 0,9 |
| Fonds pour Risques Bancaires Généraux | -3,0 | -3,0 |
| Dividende SAS Rue de la Boétie (4) | -33,9 | 0,0 |
| Divers retraitements | -0,1 | 1,0 |
| Résultat Net Consolidé | 52,5 | 94,9 |

- (1) Les taux d'impôt sur les sociétés annoncés dans la Loi de Finances pour 2020 publiée au Journal Officiel le 29 décembre 2019 ont été retenus (taux allant de 32,02% en 2020 à 25,83% en 2022)
- (2) Dans certaines conditions, les soulttes liées aux remboursements d'avances globales doivent être étalées sur la durée de vie des nouvelles avances
- (3) Selon la norme IFRS9, les modifications du dispositif Eureka en 2017 doivent être analysées comme une restructuration et non une novation. La mise en œuvre au 1^{er} janvier 2018 de la norme IFRS9 a donc entraîné un retraitement en réserves et un amortissement sur la durée de vie restante des opérations
- (4) Le dividende de la SAS Rue de la Boétie a exceptionnellement été versé par prélèvement sur la prime d'émission ; ce versement ne répond pas à la définition de dividende au sens de la norme IFRS 9, il n'est pas considéré comme une distribution de rémunération, et à ce titre, il doit être annulé dans nos comptes consolidés

B – LE BILAN

| ACTIF en millions d'euros | 31/12/20 | 31/12/19 | variation | variation |
|---|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
| Caisse, banques centrales | 65,9 | 74,3 | (8,4) | -11,3% |
| Actifs financiers à la juste valeur par résultat | 532,2 | 340,3 | 191,9 | +56,4% |
| Instruments dérivés de couverture | 9,1 | 12,3 | (3,2) | -26,2% |
| Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres | 1 299,3 | 1 455,5 | (156,2) | -10,7% |
| Actifs financiers au coût amorti | 13 603,1 | 12 313,1 | 1 290,0 | +10,5% |
| <i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i> | <i>1 220,5</i> | <i>881,2</i> | <i>339,3</i> | <i>+38,5%</i> |
| <i>Prêts et créances sur la clientèle</i> | <i>11 970,3</i> | <i>11 031,7</i> | <i>938,6</i> | <i>+8,5%</i> |
| <i>Titres de dettes</i> | <i>412,3</i> | <i>400,2</i> | <i>12,1</i> | <i>+3,0%</i> |
| Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux | 86,8 | 69,0 | 17,8 | +25,8% |
| Actifs d'impôts courants et différés | 65,7 | 58,8 | 6,9 | +11,7% |
| Comptes de régularisation et actifs divers | 269,9 | 240,2 | 29,7 | +12,4% |
| Immeubles de placement | 2,6 | 2,1 | 0,5 | +26,1% |
| Immobilisations corporelles et incorporelles | 95,1 | 94,7 | 0,3 | +0,4% |
| TOTAL | 16 029,8 | 14 660,3 | 1 369,4 | +9,3% |

| PASSIF en millions d'euros | 31/12/20 | 31/12/19 | variation | variation |
|--|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
| Banques centrales | | | | |
| Passifs financiers à la juste valeur par résultat | 2,7 | 1,8 | 0,9 | +48,7% |
| Instruments dérivés de couverture | 135,1 | 120,5 | 14,6 | +12,1% |
| Passifs financiers au coût amorti | 13 253,5 | 11 854,0 | 1 399,5 | +11,8% |
| <i>Dettes envers les établissements de crédit</i> | <i>7 869,0</i> | <i>7 240,7</i> | <i>628,3</i> | <i>+8,7%</i> |
| <i>Dettes envers la clientèle</i> | <i>5 332,9</i> | <i>4 579,6</i> | <i>753,3</i> | <i>+16,4%</i> |
| <i>Dettes représentées par un titre</i> | <i>51,7</i> | <i>33,7</i> | <i>17,9</i> | <i>+53,2%</i> |
| Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux | 8,8 | 9,0 | (0,2) | -1,7% |
| Passifs d'impôts courants et différés | 1,0 | 1,0 | 0,0 | +0,2% |
| Comptes de régularisation et passifs divers | 197,6 | 234,0 | (36,4) | -15,6% |
| Provisions | 65,4 | 62,1 | 3,2 | +5,2% |
| Dettes subordonnées | | | | |
| Capitaux propres part du Groupe | 2 365,6 | 2 377,8 | (12,2) | -0,5% |
| TOTAL | 16 029,8 | 14 660,3 | 1 369,4 | +9,3% |

Les principaux retraitements des comptes individuels des entités consolidées sont les suivants :

- les opérations de couverture de la Caisse régionale sont évaluées à la juste valeur,
- les instruments de dettes sont classés selon leur modèle de gestion : collecte et/ou vente et évalués en fonction de ce modèle : en juste valeur par résultat ou par capitaux propres recyclables
- les instruments de capitaux propres sont par défaut comptabilisés à la juste valeur par résultat, sauf option irrévocable pour un classement à la juste valeur par capitaux propres non recyclables
- les provisions non affectées sur crédits et engagements sont reclassées en diminution des encours sains comptabilisés à l'actif du bilan
- les comptes courants des Caisses locales réciproques avec la Caisse régionale sont éliminés de la rubrique « dettes envers les établissements de crédit » au passif,
- les Fonds pour Risques Bancaires Généraux sont totalement annulés,
- la constatation d'impôts différés, actif ou passif, relatifs aux différences temporelles entre la valeur comptable et la valeur fiscale des éléments bilantiels.

C – CONTRIBUTIONS DES ENTITES CONSOLIDEES

Les contributions significatives de chaque entité au groupe consolidé Crédit Agricole Champagne-Bourgogne et leur niveau d'endettement sont les suivants :

| <i>En milliers d'euros</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 | 294 666 | 94 846 | 47 301 |
| Caisses Locales | 4 892 | 3 884 | 2 909 |
| Cadinvest | 753 | 505 | 667 |

Tableau de présentation de l'endettement des entités consolidées (hors Caisse régionale et STT)

Données sociales en milliers d'euros

| Filiales | Total des dettes (A) | Dont dettes contractualisées avec une entité consolidée (groupe Caisse régionale) | Capitaux Propres (B) | Taux d'endettement (A) / (B) |
|-----------------|----------------------|---|----------------------|------------------------------|
| Caisses Locales | 1 444 | 0 | 293 590 | 0,5% |
| Cadinvest | 32 | 0 | 10 448 | 0,3% |

La filiale Cadinvest, dont l'activité est l'acquisition et la gestion de participation dans des sociétés non cotées, porte à son actif un portefeuille d'actions et d'obligations dans quelques entreprises de notre territoire. Son résultat net au 31 décembre 2020 est de

998 milliers d'euros, il est notamment issu de plus-values de cessions de titres (+1.335 milliers d'euros), de revenus sur titres (+127 milliers d'euros), de prise en charge d'honoraires de présentation des dossiers (-231 milliers d'euros) et de dotations pour dépréciation d'immobilisations financières (-235 milliers d'euros).

REMUNERATION DU CAPITAL

La distribution des intérêts aux parts sociales et des dividendes des Certificats Coopératifs d'Associés des trois derniers exercices était la suivante :

- 10.403.238,12 € ont été versés au titre de l'exercice 2017 éligibles à la réfaction mentionnée au 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts,
- 10.554.726,37 € ont été versés au titre de l'exercice 2018 éligibles à la réfaction mentionnée au 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts,
- 9.833.270,18 € ont été versés au titre de l'exercice 2019 éligibles à la réfaction mentionnée au 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts.

Les éléments détaillés des variations de capital sont indiqués dans la note 6.15 de l'annexe aux comptes consolidés.



EVOLUTION DES FILIALES, PARTICIPATIONS ET AUTRES TITRES DETENUS A LONG TERME

Les titres inscrits en valeurs immobilisées dans les comptes individuels représentent 1.203.920 milliers d'euros en valeur nette.

Le détail des titres est présenté en note 6 de l'annexe aux comptes individuels.

Les mouvements les plus notables de l'exercice concernent les titres suivants :

Sas Actif'Invest

Dans le cadre du financement de la croissance de cette société dont le rôle est de contribuer à l'aménagement immobilier de notre territoire, Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a souscrit à l'augmentation de capital de sa filiale, détenue à 100%, pour un montant de 5.000 milliers d'euros (50.000 actions de 100 euros).

SAS Crédit Agricole Capital PME 2

Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a participé à la création de cette société, dont l'objet est d'acquérir des participations dans des sociétés non cotées, pour un montant de 1.500 milliers d'euros (150.000 actions à 10 euros). Notre taux de détention dans cette société réunissant une dizaine de Caisses Régionales est de 10%.

SAS Sacam Immobilier

Dans le cadre du développement de la filière immobilière au sein du groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a participé à l'augmentation de capital de cette société à hauteur de 1.077 milliers d'euros (86.889 actions à 12,40 euros). Notre taux de détention dans cette société est de 2,39%.

SAS CA Transitions A

Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a souscrit à l'augmentation de capital de ce fonds destiné à accompagner les transitions énergétiques, agricoles et agroalimentaires, à hauteur de 651 milliers d'euros (651.041 actions à 1 euro). Notre taux de détention dans cette société est de 1,30%.

SAS Rue de la Boétie

Afin de permettre à la SAS Rue de la Boétie de verser le dividende exceptionnel pris sur les réserves, Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a consenti à cette société une avance en compte-courant de 33.932 milliers d'euros, portant intérêt au taux emprunteur de l'emprunt en blanc à trois ans de la grille de liquidité de Crédit Agricole SA.

SAS Sacam Avenir

Dans le cadre du financement de l'évolution de sa filiale Bforbank, la SAS Sacam Avenir a fait appel aux Caisses Régionales par le biais d'une avance en compte-courant remboursable au plus tard le 30 juin 2021 et portant intérêt au taux emprunteur de l'emprunt en blanc à six mois de la grille de liquidité de Crédit Agricole SA. Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a consenti à cette société une avance en compte-courant de 409 milliers d'euros.



TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES

Données sociales

| <i>montant en milliers d'euros</i> | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Résultat brut d'exploitation | 127 702 | 140 171 | 139 378 | 150 606 | 159 047 |
| Coût du risque | -21 959 | -18 917 | 5 228 | -8 366 | -13 016 |
| Résultat sur actifs immobilisés | -6 925 | -1 449 | 1 671 | -319 | -22 |
| Dotations/Reprise nette aux FRBG et provisions réglementées | 3 000 | 3 000 | -14 000 | -12 000 | -10 000 |
| Résultat exceptionnel | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Charge fiscale | -27 731 | -32 007 | -34 927 | -34 362 | -40 255 |
| Résultat net comptable | 74 087 | 90 798 | 97 350 | 95 559 | 95 754 |



INFORMATIONS DIVERSES

Informations relatives aux comptes inactifs

Les informations relatives aux dispositions de la Loi n°2014-617 du 13 juin 2014 et de l'article R 312-21 du Code Monétaire et Financier sont les suivantes :

- Nombre de comptes et montant des fonds remontés à la Caisse des Dépôts et Consignations au cours de l'exercice 2020 : 525 comptes pour 472.819 euros
- Nombre de comptes et montant des fonds inactifs inscrits dans nos livres à la clôture : 14.750 comptes pour 11.609.259 euros.

Charges non déductibles fiscalement

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 20 milliers d'euros.

Activités en matière de recherche et développement

La Caisse Régionale de Champagne Bourgogne n'est pas concernée par ces activités.

Evènements postérieurs à la clôture

Le 1er mars 2021, Crédit Agricole S.A. a démantelé 15% du mécanisme de garantie « Switch » mis en place entre les Caisses Régionales et Crédit Agricole S.A.

Pour la Caisse Régionale de Champagne Bourgogne, cette opération se traduira par une baisse des engagements donnés de 39,2 millions d'euros et une baisse du dépôt de garantie apporté à Crédit Agricole S.A. de 13,3 millions d'euros.



FACTEURS DE RISQUES ET INFORMATIONS PRUDENTIELLES

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.

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. 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.

Le risque opérationnel : le risque opérationnel est le risque de perte résultant de processus internes défectueux 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, ainsi que les conséquences pécuniaires éventuelles liées à la gestion du risque de réputation.

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.

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.

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 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 de facteurs liés entre autres à l'évolution de son environnement macro-économique, concurrentiel, de marché et réglementaire.

Conformément aux dispositions réglementaires et aux bonnes pratiques de la profession, la gestion des risques au sein du groupe Crédit Agricole S.A. 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.

Brève déclaration d'appétence

(Déclaration établie en conformité avec l'article 435 (1) (f) du règlement UE n° 575/2013)

La Caisse Régionale de Champagne Bourgogne a formulé une déclaration d'appétence au risque qui a été discutée et validée par le Conseil d'Administration du 20 décembre 2019, pour l'exercice 2020. La déclaration d'appétence au Risque 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. Elle est cohérente avec les orientations stratégiques définies lors des projets du Groupe et de la Caisse Régionale, le processus budgétaire et l'allocation des ressources aux différents métiers.

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 crédit qui sont fondées sur :

- une politique de financement sélective et responsable articulée entre une politique d'octroi prudent encadrée par les stratégies risques, la politique de responsabilité sociale d'entreprise et le système de délégations en place ;
- l'objectif de réduire l'exposition 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 d'orienter la trajectoire de développement de l'entité en cohérence avec le Plan à moyen terme et de la décliner en stratégies opérationnelles.

Elle résulte d'une démarche coordonnée et partagée entre les Directions Finances et Risques. Cette déclaration est coordonnée avec les Directions opérationnelles de la Caisse Régionale et vise notamment à :

- engager les administrateurs et la Direction dans une réflexion et un dialogue sur la prise de risque,
- formaliser 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'appétit 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 de Champagne Bourgogne s'exprime au moyen :

- d'indicateurs clés :
 - la solvabilité qui garantit la pérennité de l'entité 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,
 - le résultat, car il nourrit directement la solvabilité future et la capacité de distribution aux actionnaires, et constitue donc un élément clé de la communication de la Caisse Régionale,
 - le risque de crédit de la Caisse Régionale.
- de limites, seuils d'alerte et enveloppes sur les risques définis en cohérence avec ces indicateurs : Risques de crédit, de marché, de taux, opérationnels.

Les indicateurs clés sont déclinés en trois niveaux de risques :

- l'appétence correspond à une gestion normale et courante des risques. Elle se décline sous forme d'objectifs budgétaires dans le cadre de limites opérationnelles, dont les éventuels dépassements sont immédiatement signalés à la Direction Générale qui statue sur des actions correctrices,
- la tolérance correspond à une gestion exceptionnelle d'un niveau de risque dégradé. Le dépassement des seuils de tolérance déclenche une information immédiate 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 profil de risque de la Caisse Régionale est suivi et présenté régulièrement en Comité des Risques et Conseil d'administration. Le franchissement des niveaux tolérés des indicateurs ou des limites du dispositif conduit à l'information et à la proposition d'actions correctrices au Conseil d'administration. L'organe exécutif est régulièrement informé de l'adéquation du profil de risque avec l'appétence au risque.

Plus en détails, la Caisse Régionale suit les indicateurs de risques préconisés par Crédit Agricole SA pour son exercice d'appétence au risque :

| Indicateurs de suivi du risque | Type d'indicateur | Nature de risque |
|--|---|------------------|
| Ratio CET1 | Indicateur principal | Solvabilité |
| Parts Sociales/CCA/CCI | Indicateur principal | Solvabilité |
| Ratio de liquidité LCR | Indicateur principal | Liquidité |
| Stress global de survie | Indicateur complémentaire | Liquidité |
| Stress idiosyncratique | Indicateur complémentaire | Liquidité |
| Stress systémique | Indicateur complémentaire | Liquidité |
| Consommation limite de liquidité à court terme (LCT) | Indicateur complémentaire | Liquidité |
| Position en ressources stables (PRS) | Indicateur complémentaire | Liquidité |
| Coefficient d'exploitation | Indicateur principal | Activité |
| Coût du risque | Indicateur principal | Résultat |
| Taux de défaut (créances dépréciées sur encours brut) | Indicateur principal | Résultat |
| Encours crédit habitat (croissance, taux de sensible, plus de 25 ans, LTV supérieure à 100%) | Indicateur complémentaire Introduit en 2020 dans le cadre des recommandations HCSF | Crédit |
| Résultat net part de groupe (RNPG) | Indicateur principal | Résultat |
| Taux de provisions individuelles sur créances dépréciées | Indicateur complémentaire Adapté en 2020 avec le nouveau défaut | Crédit |
| Limite ou seuil sur LBO-FSA-CEL | Indicateur complémentaire | Crédit |
| VAN (Valeur Actuelle Nette) du risque de taux | Indicateur complémentaire | taux |
| Impact du stress Groupe sur la valeur du portefeuille titres du banking book (JVR et JCR) | Indicateur complémentaire | Marché |
| Seuil incident significatif de risque opérationnel | Indicateur complémentaire | Opérationnel |
| Coût de la fraude avérée de la période sur PNB de la période | Indicateur complémentaire | Conformité |
| Coût du risque opérationnel sur PNB | Indicateur complémentaire | Opérationnel |
| KYC | Indicateur complémentaire | Conformité |
| Criblage | Indicateur complémentaire | Conformité |
| Risque de Conduite | Indicateur complémentaire | Conformité |

Au 31 décembre 2020, les principaux indicateurs de la Caisse Régionale sont satisfaisants et se situent dans la zone d'appétence définie par la Caisse Régionale. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant son niveau de tolérance.

Organisation de la gestion des risques

La gestion des risques, inhérente à l'exercice des activités bancaires, est au cœur du dispositif de contrôle interne du Groupe, mis en œuvre par tous les acteurs intervenant de l'initiation des opérations jusqu'à leur maturité finale.

Le contrôle des risques du Groupe Crédit Agricole est organisé en ligne métier et structurée sur deux niveaux distincts mais complémentaires :

- Au niveau central, la Direction des Risques Groupe (DRG) assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et contrôle des risques. La gestion et le pilotage des risques s'appuient sur le suivi effectué localement par les entités du Groupe, et en consolidé par la DRG sur la base des informations transmises par ces entités.
- En outre, chaque entité opérationnelle au sein du Groupe doit définir son cadre d'appétence au risque et mettre en place une fonction Risques et contrôles permanents via une Direction Risques et Contrôle Permanent. Ainsi, au Crédit Agricole Champagne Bourgogne :
 - un responsable des Risques et des contrôles permanents (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, incluant la nouvelle norme de qualité des données et reportings sur les risques bancaires (BCBS239). Cette norme vise à renforcer la capacité et l'efficacité des SI Risques des banques pour produire de manière automatisée des données de qualité et améliorer la gestion des risques et des processus de prise de décision
 - 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.

Gouvernance

Au niveau central, la DRG tient informés les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance du degré de maîtrise du risque dans le groupe Crédit Agricole S.A., leur présente les diverses stratégies risques des grands métiers du Groupe pour validation et les alerte de tout risque de déviation par rapport aux politiques risques validées par les organes exécutifs. Elle les informe des performances et des résultats du dispositif de prévention, dont ils valident les principes d'organisation. Elle leur soumet toute proposition d'amélioration du dispositif rendue nécessaire par l'évolution des métiers et de leur environnement.

Au niveau de Crédit Agricole Champagne-Bourgogne, différentes instances composent la gouvernance :

- Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, composé d'administrateurs élus, avalise les orientations générales de la Caisse régionale et les politiques d'intervention crédit de chaque marché présentées par la Direction Générale, Le Comité risques administrateur (émanation du Conseil d'Administration) analyse le niveau d'appétence au risque de la Caisse Régionale, examine régulièrement les différents indicateurs de risque, Le Comité de Direction de la Caisse régionale, composé par la Direction Générale et les directeurs d'activités propose les orientations générales,
- Le Comité de Contrôle Interne composé du Directeur Général, de ses deux adjoints et des représentants de la ligne métier risque établit les points d'attention à transmettre à la DRG.
- Le Comité Interne des Risques composé du Directeur Général Adjoint, du Directeur Financier, de la Directrice des marchés Particuliers et Professionnel Marketing, Multicanal et Innovation, du Directeur développement des marchés Entreprises, Agriculture, Marchés spécialisées et Banque Privée, du RCPR, des représentants des différents marchés, de l'animation commerciale et de la ligne métier risque qui aborde les thématiques du risque crédit.



RISQUES DE CREDIT

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.

I. Objectifs et politique

La prise de risque de crédit par la Caisse Régionale s'inscrit dans le cadre de l'appétence au risque et est encadrée par la politique générale crédit ainsi que les politiques sectorielles de la Caisse Régionale qui 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. Le respect de ces politiques relève de la responsabilité des métiers et est contrôlé par les responsables des Risques et contrôles permanents.

Les politiques ont été adaptées en 2020 pour tenir compte de la nouvelle définition du défaut

Description des organes définissant et approuvant les stratégies risques crédit :

- Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, composé d'administrateurs élus, avalise les orientations générales de la Caisse régionale et les politiques d'intervention crédit de chaque marché présentées par la Direction Générale.
- Le Comité de Direction de la Caisse régionale, composé par la Direction Générale et les directeurs d'activités propose les orientations générales et les politiques crédits de la Caisse régionale au Conseil d'Administration, les formalise dans le cadre de procédures puis les met en application dans les services et réseaux d'agences.

Description de la politique en matière de risques crédit :

Cette politique agence les repères, règles et modalités de gouvernance pour assurer la coordination des politiques d'engagements et organiser les reportings de suivi pour la Direction Générale et le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale nécessaires à la maîtrise de l'activité crédit et de ses risques en relation avec les ambitions de la Caisse régionale. Elle se décline en une politique générale et 5 politiques sectorielles.

L'ensemble des évolutions concernant la politique crédit de la Caisse Régionale en 2020 ont été validées par le Conseil d'Administration.

Le respect et le suivi de la stratégie risque :

Chaque Direction d'activité actrice dans la filière Crédit est responsable de la mise en application et du respect des termes et limites fixés par les orientations générales et les politiques d'octroi. Elles réalisent et rendent compte de leurs contrôles de niveau 1 et 2.

Le contrôle de l'application est sous la responsabilité de la Direction Conformité, Qualité et Organisation et plus spécifiquement de l'unité Contrôle Général des Risques (CGR) :

- outils Bâle II : en charge du suivi et du pilotage des dispositifs de notation et de pondération dans la Caisse régionale,
- contrôle général des risques Crédit : en charge des contrôles relatifs au respect des règles de la politique d'intervention crédit de la Caisse régionale, des revues de portefeuille et de l'examen périodique de zones de risques détectés,
- contrôle permanent : en charge de la centralisation des contrôles relatifs aux procédures, réalisés au niveau 1 et 2 par les directions, unités et agences.

Par ailleurs, le contrôle périodique effectuée des missions d'audit sur les crédits, par l'examen des procédures crédits, la vérification de la conformité des dispositifs Bâle II et les audits agences.

Diversification des risques de contrepartie :

La Caisse régionale étant une banque commerciale généraliste, ses risques crédits sont par essence diversifiés dans sa clientèle multi-départementale. Cependant, elle veille à éviter des concentrations de risque sectoriel, ou relevant de segments de clientèle, en instaurant :

- des limites de division et de concentration des risques fonction de ses fonds propres RSE et du résultat dégagé,
- des limites d'exposition totale distinctes pour les LBO/ FSA/ CEL et syndications
- des contre-garanties internes ou externes dès lors que la dimension du risque le nécessite (exemple FONCARIS lorsqu'une contrepartie atteint 20 M€ d'engagements).

Le suivi de la diversification est appréhendé à l'octroi ou au renouvellement du crédit. Il fait l'objet d'un point de contrôle permanent.

II. Gestion du risque de crédit

1. 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 de la Caisse régionale et dans le dispositif de limites en vigueur, tant sur base individuelle que globale.

D'une manière générale, tout délégataire doit se situer dans un schéma de décision en fonction du marché dont relève la contrepartie. Sur les marchés professionnels, agriculteurs, entreprises, collectivités publiques et promotion immobilière, le schéma oriente la décision sur un délégataire compétent, en fonction d'exclusions (intégrées aux supports d'octroi), de limites d'engagements par contrepartie et du niveau de risque Bâle II. Sur les marchés de l'habitat et de la consommation, le schéma est fonction d'exclusions, du résultat d'un outil de scoring (respectivement habitat et CA Consumer Finance (CACF) et du montant de l'opération et de l'encours total porté par l'emprunteur.

Les exclusions ne sont pas des conditions d'exclusions de financement, mais visent à orienter la décision sur des délégataires compétents pour se prononcer sur des situations risquées ou hors politique d'intervention.

Elles sont :

- générales : hors territorialité, interdit bancaire, contentieux...
- préventives : revenu minimum, solvabilité, capacité de remboursement, ...
- Sectorielles, selon une segmentation interne du risque des secteurs d'activité : dans le cadre de création/reprise en particulier.

Ainsi en cas d'exclusion, une demande peut être refusée dès son dépôt ou décidée par un délégataire supérieur si l'étude circonstanciée est favorable. Certaines exclusions générales (territorialité) et préventives (installations Jeunes Agriculteurs) relèvent directement des Comités territoriaux ou des engagements Caisse régionale selon les Marchés.

Les dossiers les plus importants où les secteurs sont considérés comme sensibles sont étudiés au sein d'un pré-comité dédié (Marché des Entreprises) ayant pour ambition de donner un avis de 2ème regard. En outre, dès lors que les dossiers répondent à certains critères, ils sont soumis à un pré-comité élargi (Direction générale Adjointe, Directeur du Marché des Entreprises, RCPR) avant passage en Comité des Engagements, un avis risque indépendant étant alors systématiquement émis par l'unité de contrôle général des risques. Les dossiers Entreprises dépassant les limites d'intervention sont décidés par le Conseil d'Administration.

2. Méthodologies et systèmes de mesure des risques

2.1 Les systèmes de notation interne et de consolidation des risques de crédit

Description du dispositif de notation

En tant qu'entité du groupe Crédit Agricole, la Caisse régionale utilise deux dispositifs normalisés par Crédit Agricole SA, pour répondre aux nouvelles recommandations en matière d'exigences en fonds propres Bâle II.

- sur le périmètre de la banque de détail (clientèle des particuliers, de l'agriculture, des professionnels), la Caisse régionale applique la méthodologie Notation Avancée (IRBA), fondée sur des modèles statistiques, et reconnue par le Régulateur depuis fin 2007 pour être employée dans le calcul des exigences en fonds propres,
- sur le périmètre de la grande clientèle (entreprises, collectivités publiques, promotion immobilière), la Caisse régionale utilise les méthodologies de notation Fondation (IRBF) du Groupe, considérant des critères quantitatifs et qualitatifs au niveau d'un outil d'analyse (ANADEFI), afin d'élaborer une Notation de référence à dire d'expert. Ce dispositif est inscrit dans la démarche d'homologation auprès de l'ACPR.

Le dispositif de notation doit permettre de consolider les engagements par note et de définir des processus homogènes de gestion des risques (politiques de crédit, délégations...), sur la base de grades de notation identiques, quelle que soit l'entité ou la méthode de notation. D'où la définition d'une échelle de notation unique pour la Grande Clientèle. Chaque note de l'échelle maître est définie par une probabilité de défaut au travers du cycle. L'échelle maître est constituée de deux parties : d'une part, 13 notes (A+ à E-) qualifiant les contreparties qui ne sont pas en défaut, d'autre part, deux notes (F et Z) qualifiant les contreparties en défaut. Par ailleurs, une table de correspondance entre la notation Groupe et les diverses Agences de Notation a été définie au niveau du Groupe Crédit Agricole.

CORRESPONDANCES ENTRE LA NOTATION GROUPE ET LES AGENCES DE NOTATION

| Groupe Crédit Agricole | A+ | A | B+ | B | C+ | C | C- | D+ | D | D- | E+ | E | E- |
|--|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|----------|
| Équivalent indicatif Moody's | Aaa | Aa1/Aa2 | Aa3/A1 | A2/A3 | Baa1 | Baa2 | Baa3 | Ba1 | Ba2 | Ba3 | B1/B2 | B3 | Caa/Ca/C |
| Équivalent indicatif Standard & Poor's | AAA | AA+/AA | AA-/A+ | A/A- | BBB+ | BBB | BBB- | BB+ | BB | BB- | B+/B | B- | CCC/CC/C |
| Probabilité de défaut à 1 an | 0,001 % | 0,01 % | 0,02 % | 0,06 % | 0,16 % | 0,30 % | 0,60 % | 0,75 % | 1,25 % | 1,90 % | 5,0 % | 12,00 % | 20,00 % |

La grande clientèle regroupe principalement les États souverains et Banques centrales, les entreprises, les collectivités publiques, les financements spécialisés, ainsi que les banques, les assurances, les sociétés de gestion d'actifs et les autres sociétés financières. Chaque type de grande clientèle bénéficie d'une méthode de notation interne propre, adaptée à son profil de risque, s'appuyant sur des critères d'ordre financier et qualitatif. Concernant la grande clientèle, les entités du Groupe Crédit Agricole disposent de méthodologies communes de notation interne. La notation des contreparties s'effectue au plus tard lors d'une demande de concours et est actualisée à chaque renouvellement ou lors de tout événement susceptible d'affecter la qualité du risque. L'affectation de la note doit être approuvée par une unité indépendante du Front Office. Elle est revue au minimum annuellement. Afin de disposer d'une notation unique pour chaque contrepartie, une seule entité du Groupe Crédit Agricole assure la responsabilité de sa notation pour le compte de l'ensemble des entités accordant des concours à cette contrepartie.

Le déploiement généralisé des systèmes de notation interne permet aux entités du Groupe Crédit Agricole de mettre en place une gestion des risques de contrepartie qui s'appuie sur des indicateurs de risque conformes à la réglementation prudentielle en vigueur. Sur le périmètre de la grande clientèle, le dispositif de notation unique (outils et méthodes identiques, données partagées) mis en place depuis plusieurs années a contribué au renforcement du suivi des contreparties notamment des contreparties communes à plusieurs entités du Groupe. Il a aussi permis de disposer d'un référentiel commun sur lequel s'appuient les normes et procédures, les outils de pilotage, le dispositif d'alertes et les politiques de provisionnement des risques.

Au sein de la Caisse, afin de répondre aux attendus du régulateur en matière d'indépendance de la notation concernant la grande clientèle : toute note corporate est validée par un expert notation rattaché à l'unité Contrôle Général des Risques (CGR). Certaines notes étant en délégation RCPR ou pré-comité élargi selon des schémas délégataires définis par la Caisse Régionale, en accord avec les préconisations Groupe en la matière.

En complément de ce dispositif, la Caisse Régionale est adhérente depuis mars 2016 à un Centre de Notation, ayant en charge l'élaboration des notes grandes clientèle, sur la base des éléments transmis par les chargés d'affaires.

Qu'il s'agisse de la grande clientèle ou de la clientèle de détail, le dispositif de surveillance sur l'ensemble du processus de notation porte sur :

- les règles d'identification et de mesure des risques, en particulier les méthodes ;
- l'uniformité de mise en œuvre de la gestion du défaut sur base consolidée ;
- la correcte utilisation des méthodologies de notation interne ;
- la fiabilité des données support de la notation interne.

Le Comité normes et méthodologies Groupe, entre autres, s'assure du respect de ces principes en particulier lors de la validation des méthodologies de notation et de leurs backtestings annuels.

Par ailleurs, l'ensemble des entités du Groupe continuent de porter leurs efforts d'amélioration du dispositif de pilotage des risques sur :

- la gestion des tiers et des groupes, qui a pour objet de garantir la correcte identification des tiers et groupes porteurs de risque au sein des entités et d'améliorer la gestion transverse des informations sur ces tiers et groupes de risque, indispensable au respect de l'unicité de la notation et à l'affectation homogène des encours aux portefeuilles bâlois ;
- le processus d'arrêté, qui vise à garantir la qualité du processus de production du ratio de solvabilité.

2.2 Mesure du risque de crédit

Quel que soit le dispositif, la mesure du risque s'effectue sur un périmètre normalisé : le groupe de risque Bâle II. Les données de chacun des partenaires qui le composent (caractéristiques d'activité, juridiques et financières, le fonctionnement de ses comptes, engagements et épargne) sont mesurées mensuellement par des logiciels nationaux pour produire un grade de risque de défaillance de la contrepartie à un an.

L'exposition crédit comprend les engagements tirés et les engagements confirmés non utilisés, à l'exception des opérations de marché (dérivés, position en cash) et des encours détenus par les autres entités de financement du Crédit Agricole.

A ce stade, la mesure du risque est évaluée exhaustivement et qualitativement. Des alertes sont générées en cas d'anomalies de partenaires, d'encours et d'absence de données essentielles.

Par ailleurs, le rapprochement mensuel comptable (PCCA PCCI ; N1 N2 N3), entre les encours prêts de la balance comptable et ceux traités par les dispositifs risques Bâle II, permet de qualifier l'exhaustivité de la mesure des engagements. La méthodologie appliquée est celle recommandée par Crédit Agricole SA. Elle couvre aujourd'hui les créances bilan et hors bilan avec les pistes d'audit nécessaires.

3. 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.

La surveillance du risque crédit de la Caisse régionale repose sur une triple approche :

- une approche par les performances comptables et Bâle II, sur laquelle des tableaux de bord mensuels sont élaborés et des indicateurs suivis en historique,
- une approche de contrôles permanents portant sur le respect des règles et processus d'engagement définis dans le cadre de politique crédit de la Caisse régionale et notamment sur le respect des limites (concentration, division des risques)
- une approche de revues de portefeuilles permettant de suivre les risques importants et leur prise en considération (Grands Risques et Risques Forts).

Les tableaux de bord :

Les mesures du risque de contrepartie sont réalisées par deux dispositifs Bâle II : LUC et OCE d'une part et Gérico d'autre part. Elles sont historisées sous infocentre pour confectionner les tableaux de bord de gestion incluant divers indicateurs risques et notamment des indicateurs Bâlois (EL/EAD, RWA/EAD, taux de défaut, taux de CDL, taux de risques sensibles, taux de couverture par les provisions...). Après segmentation (réseau, marché, financement, secteur, critères de la politique des risques de la Caisse régionale), ces données permettent de localiser les zones sensibles de la Caisse régionale, de définir des revues risque et d'établir des actions concrètes d'évolution des pratiques et politiques.

Un bilan du risque de crédit est établi et sa synthèse est présentée à la Gouvernance mensuellement en Comité de Direction et trimestriellement en Comité des Risques, en Conseil d'Administration et en Comité Interne des risques.

Les limites de concentration et de partage du risque

Au 31 décembre 2020, les limites définies au sein de la Caisse régionale sont les suivantes :

| Marché | Caractéristiques | Limites de Concentration | Limite de partage |
|---|--|---|--|
| IAA/Coopératives | Périmètre et niveau de risque critique sur le groupe de risque | Notes A + à C-: risque brut 150 M€ maxi risque net 50 M€ maxi Notes D+ à E- : risque brut 75 M€ maxi risque net 25 M€ maxi | Si Encours > 5 M€: - Si CA > 50 M€, partage mini 50 % - Si CA < 50 M€, partage mini 25 % |
| Autres Entreprises (dont logement social privé) | | Notes A + à C-: risque brut 100 M€ maxi risque net 30 M€ maxi Notes D+ à E- : risque brut 30 M€ maxi risque net 10 M€ maxi | |
| Syndications | | <u>Concentration sectorielle</u> : 8 % de l'EAD de la clientèle Entreprise et PIM <u>Concentration individuelle</u> : - <u>Régionale</u> : Notes A + à C-: risque brut 2 M€ maxi Notes D+ à E- : néant - <u>Nationale/Inter CR</u> : Notes A + à C-: risque brut 10 M€ maxi Notes D+ à E- : néant | |
| LBO/FSA/CEL | | <u>Concentration sectorielle</u> : - LBO : 1% de l'EAD de la clientèle Entreprise et PIM - FSA : 2% de l'EAD de la clientèle Entreprise et PIM - CEL: 28 % de l'EAD de la clientèle Entreprise et PIM <u>Concentration individuelle</u> : Si Note post opération mini D - - LBO : 4 M€ - FSA : 4 M€ | |
| Collectivités publiques (dont logement social public) | | Notes A + à C-: risque brut 100 M€ maxi Notes D+ à E- : risque brut 10 M€ maxi | Si encours > 10 M€: Partage mini 50 % |
| Professionnels de l'immobilier | | 8 M€ maxi avec des sous plafond par métier et par note | Si encours > 2 M€, partage mini 25 % |
| Professionnels | | 10 M€ maxi | Professions libérales : Si encours > 3 M€ Autres: Si encours > 2 M€ |
| Agriculteurs/Viticulteurs | | 10 M€ maxi | Encours > 5 M€ |
| Associations | | 10 M€ maxi | Encours > 2 M€ |
| Particuliers | | 10 M€ maxi | Encours > 2 M€ |

3.1 Processus de surveillance des concentrations par contrepartie ou groupe de contreparties liées

Le suivi des concentrations s'effectue sur un périmètre normalisé, le groupe de risque Bâle II. Ce suivi ainsi que le rapprochement des limites internes mentionnées ci-dessus (seuils en EAD Bâle II) sont réalisés à trois niveaux :

- par le marché, dans le respect des politiques d'intervention crédit officielles. Il s'agit de contrôles internes à la décision et de vérifications mensuelles dans le cadre des contrôles permanents de premier niveau,
- par le contrôle général des risques, lors de ses contrôles mensuels des limites de division et de concentration, reportés dans l'outil de contrôle permanent,
- lors des revues risques sur les contreparties majeures de la Caisse régionale, les revues risques « forts » et les revues détection.

Les nouvelles contreparties au-delà des normes de concentration des risques doivent faire l'objet de présentation en Comité des Engagements CR accompagnées d'un avis risque indépendant émis par l'unité de contrôle général des risques s'agissant des entreprises les plus importantes de la Caisse régionale.

En outre, la filière risques de la Caisse Régionale transmet trimestriellement à la Direction des risques et contrôles permanents du Groupe le reporting de ses engagements les plus importants à travers la « Déclaration des Grands Risques »

Au 31 décembre 2020, les dix plus grosses contreparties en engagements bruts (hors instruments financiers), sur le périmètre « corporate » incluant les Collectivités Publiques, totalisent :

| Contreparties Corporate | Engagements en K€ 31/12/2020 | Engagements en K€ 31/12/2019 | Engagements en K€ 31/12/2018 | Engagements en K€ 31/12/2017 |
|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Engagements des 10 contreparties les plus importantes | 686 833 | 630 012 | 704 068 | 683 394 |
| Poids des 10 contreparties les plus importantes sur Engagement total | 5,04% | 5,02% | 6,00% | 5,88% |

3.2 Processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel

Des revues périodiques de portefeuille étoffent le processus de surveillance et permettent ainsi d'identifier les dossiers qui se dégradent, d'actualiser la notation des contreparties, d'opérer le suivi des stratégies risques et de surveiller l'évolution des concentrations (par filière économique par exemple). Les revues de portefeuille et de suivi sectoriel ainsi que les revues de suivi des contreparties défaillantes et sous surveillance, définies officiellement au sein de la Caisse régionale, sont synthétisées dans le tableau ci-dessous.

Par ailleurs, sont identifiés par algorithme dans le Système d'Information les cas de forbearance, qui concernent les contrats dont l'échéancier a été modifié pour raison de risque ainsi que les nouveaux crédits octroyés destinés à éviter des impayés sur des crédits existants. Les revues ont été adaptées en cours d'année 2020 afin de prendre en compte en particulier la nouvelle définition du défaut et le contexte spécifique crise COVID.

| TABLEAU DESCRIPTIF DU DISPOSITIF DES REVUES DE PORTEFEUILLE | | | |
|--|--|---|---------------------------|
| REVUES | MARCHES | CRITERES DEFINIS POUR LE PASSAGE EN REVUE DE PORTEFEUILLE | NB SEANCES EN 2020 |
| REVUES MENSUELLES DES RISQUES GRANDE CLIENTELE | ENTREPRISES, COLLECTIVITES PUBLIQUES, PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER | COMPTES DEBITEURS > 30 JOURS ET DEFAUTS AGENCE | 12 |
| REVUES MENSUELLES DES RISQUES RESEAU DE PROXIMITE | PARTICULIERS, PROFESSIONNELS/ASSOCIATIONS, AGRICULTURE/VITICULTURE | ANOMALIES > 30 JOURS | 12 |
| REVUES SPECIFIQUES | TOUS | CRITERES PROPOSES EN COMITE INTERNE DES RISQUES | 0 |
| REVUES DES GRANDS RISQUES | TOUS | GROUPES DE RISQUES HORS RECOUVREMENT AVEC UN NIVEAU D'ENCOURS PLANCHER DE 1 M€ (PARTICULIERS), 5 M€ (ENTREPRISES ET PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER), 10 M€ (COLLECTIVITES PUBLIQUES), 1M€ (PROFESSIONNELS), 1,5 M€ (AGRICULTEURS) | 1 |
| REVUES DES RISQUES FORTS | TOUS | TOP 40 DES PLUS GROS ENCOURS DES GROUPES QUALIFIES "FORT" (HORS RECOUVREMENT). | 3 |

| | | | |
|---|--|---|---------------------|
| REVUE DES NOUVEAUX RETARDS ET DEFAUT | PARTICULIERS, PROFESSIONNELS/ASSOCIATIONS, AGRICULTURE/VITICULTURE | RESEAU DE PROXIMITE : TOUS LES DOSSIERS D'UN MONTANT > 100K€ ET EN RETARD > 60 JOURS OU EN DEFAUT. RAC : TOUS LES DOSSIERS , HORS CTX, CLIENTS DECEDES ET EN PLAN BDF, D'UN MONTANT > 100 K€ ET EN RETARD > 60 JOURS OU EN DEFAUT. | 13 DONT 3 RAC |
| REVUES DES CONTREPARTIES INTERDITES | PROFESSIONNELS/ASSOCIATIONS | SELECTION PAR LE CODE NAF DES ACTIVITES EXLUES DE LA POLITIQUE D'OCTROI, AVEC ENCOURS | 1 |
| REVUES DES RISQUES SAINS RESEAU DE PROXIMITE | PARTICULIERS, PROFESSIONNELS/ASSOCIATIONS, AGRICULTURE/VITICULTURE | PARTENAIRES AVEC UNE NOTE BALE II G, H OU I AYANT CONNU UNE DIMINUTION DE NOTE D'AU MOINS 2 GRADES SUR 1 AN, HORS CTX. | 1 |
| REVUES DES ALERTES PASSANTES | PROFESSIONNELS/ASSOCIATIONS | ENTITES PROFESSIONNELLES REALISANT UN CHIFFRE D'AFFAIRES > 3 M€ ET GEREES EN RESEAU DE PROXIMITE | 1 |
| REVUE DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER | PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER | LISTE EXHAUSTIVE DES CLIENTS GERES EN CENTRE D'AFFAIRES IMMOBILIER OU RELEVANT DE LA DEFINITION DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER. | 0 |

| | | | |
|-----------------------|--|---|---|
| REVUE RECouvreMENT | CORPORATE | DEFAUTS AVEC ENCOURS RESIDUEL IMPORTANT SUR LE CORPORATE : EXHAUSTIVITE DES CREANCES AVEC ENCOURS NET PAR GROUPE DE RISQUE > 60 K€. | 2 |
| | PARTICULIERS, PROFESSIONNELS/ASSOCIATIONS, AGRICULTURE/VITICULTURE | CLIENTS GERES RAC/CTX EN DEFAUT AVEC CREANCE BILAN > 10 K€ NON PROVISIONNEE. | 2 |

3.3 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.

Elles sont soumises à des schémas délégataires spécifiques.

Elles font l'objet d'un suivi formel à travers les revues dédiées listées ci-dessus et sont présentées, en fonction de critères d'encours et d'ancienneté à la Gouvernance dans le cadre des Comités Internes des Risques ou des Points Risques mensuels.

3.4 Processus de suivi des risques de crédit sur base consolidée

La situation de la Caisse régionale en matière de risque crédit (au global, par marché et/ou segment de notation) ainsi que les conclusions sur les diverses analyses, contrôles et revues des risques sont présentées en Comité Interne des risques tous les trimestres. Elles sont, par ailleurs, consignées sur un procès-verbal diffusé à la Direction Générale.

En outre, les principaux indicateurs de suivi du risque crédit consolidé, complétés d'analyses spécifiques le cas échéant sont présentés trimestriellement au Comité des Risques et Conseil d'Administration.

Enfin, chaque les principaux indicateurs risques sont portés à la connaissance des membres du comité de Direction à travers le « point risques mensuel ».

3.5 Processus de surveillance et de gestion du risque pays

Le risque pays est le risque que les conditions économiques, financières, politiques, juridiques ou sociales d'un pays affectent les intérêts financiers de la Banque. Il ne constitue pas une nature de risque différente des risques "élémentaires" (crédit, marché, opérationnel) mais une agrégation des risques résultant de la vulnérabilité à un environnement politique, social, macroéconomique, et financier spécifique. Le concept de

risque pays recouvre l'évaluation de l'environnement global d'un pays, par opposition au risque souverain, qui concerne le risque de contrepartie relatif à un État.

Le système d'appréciation et de surveillance du risque pays au sein du groupe Crédit Agricole est fondé sur une méthodologie propre de notation. La notation interne des pays repose sur des critères de solidité financière de l'État, du système bancaire et de l'économie, de capacité et volonté à payer, de gouvernance et de stabilité politique.

La Caisse régionale n'a pas spécifiquement de risque pays à gérer.

3.6 Stress tests de crédit

La considération de stress scénarii fait l'objet d'une démarche nationale sous l'égide de Crédit Agricole SA.

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 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.

Un stress test crédit global est réalisé a minima annuellement dans le cadre budgétaire. Les travaux, coordonnés par la DRG, concernent l'ensemble des entités du groupe Crédit Agricole 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. Les résultats des stress tests crédit globaux sont utilisés dans le cadre du calcul du capital économique (Pilier 2). Ils sont présentés en Comité de Contrôle Interne et communiqués au Conseil d'Administration de la caisse régionale dans le cadre du Comité des Risques.

Les résultats des stress tests crédit globaux sont utilisés dans le cadre du calcul du capital économique (Pilier 2).

4. 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 garanties contractualisées sont valorisées sur la base des actes et expertises au dossier, le cas échéant par un expert externe. Elles sont référencées dans le logiciel GREEN afin d'être gérées selon les recommandations Bâle II. Les outils systèmes Bâle II déterminent l'éligibilité, le taux de perte applicable à la créance et l'assiette retenue pour le calcul de la perte attendue. Chaque créance est alors affectée dans une classe de pondération par l'outil de gestion des risques Gérico, lequel effectue la quantification du

risque pondéré brut selon les courbes de risques normées par le Régulateur. Chaque étape du process est contrôlée, les créances en anomalie étant mesurées prudemment en méthode standard.

La revalorisation des garanties est automatisée selon des règles, des profils d'érosion et des indices nationaux ou peut s'effectuer à dire d'expert. Les titres nantis sont ainsi actualisés mensuellement par les valeurs communiquées par la filiale dépositaire, celle des biens hypothéqués suit des indices immobiliers et les véhicules gagés sont amortis selon des profils de CA Leasing.

Cette gestion intègre la pondération des tiers garants majeurs de la Caisse régionale (FONCARIS, CAMCA, Bpifrance Financement...) et les garanties éligibles par leur nature ou à dire d'expert. Elle procure un environnement de contrôle sur ces aspects pour les fiabilisations nécessaires, le suivi de la valorisation et l'intégration au calcul du risque pondéré.

Lorsqu'un dossier client est transmis au service recouvrement amiable ou contentieux, les garanties sont réexaminées et revalorisées par application de décotes prudentielles afin d'élaborer les provisions pour risque avéré. Des revues périodiques des stocks défauts et des créances douteuses permettent de contrôler et, le cas échéant, de réajuster le provisionnement.

| STRUCTURE DES GARANTIES 31/12/2020 | | | | | | | |
|------------------------------------|---------------|-------------------|------------------------|---|----------|--------------------|-----------------|
| | Montant EAD | % Sûretés réelles | % Sûretés personnelles | % Contre garanties Organismes spécialisés | % Dailly | % Autres garanties | % Sans garantie |
| ENTREPRISE | 2 394 978 655 | 37,79% | 20,02% | 13,78% | 0,03% | 1,88% | 26,50% |
| COLLECTIVITE PUBLIQUE | 880 391 613 | 3,17% | 3,70% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 93,13% |
| PROFESSIONNEL DE L'IMMOBILIER | 194 397 613 | 73,86% | 7,01% | 0,00% | 0,00% | 1,86% | 17,27% |
| PROFESSIONNEL | 1 702 477 695 | 56,06% | 18,63% | 9,91% | 0,00% | 0,30% | 15,09% |
| AGRICULTEUR | 2 492 166 178 | 17,23% | 40,40% | 4,17% | 0,00% | 1,27% | 36,94% |
| ASSOCIATION | 5 657 302 | 13,17% | 11,53% | 0,81% | 0,00% | 1,72% | 72,77% |
| PARTICULIER | 5 949 566 524 | 47,93% | 2,80% | 37,27% | 0,00% | 0,00% | 12,00% |
| NON RENSEIGNE | 24 586 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% |

III. Expositions

1. Exposition maximale

L'exposition maximale au risque de crédit de la Caisse Régionale correspond à la valeur comptable, nette de toute perte de valeur comptabilisée et compte non tenu des actifs détenus en garantie ou des autres rehaussements de crédit (par exemple, les accords de compensation qui ne remplissent pas les conditions de compensation selon IAS 32). Elle est présente dans la note 3.1 des états financiers.

| | Au 31 décembre 2020 | | | | | |
|---|---|--|------------------|----------------|--|-------------------|
| | Exposition maximale au risque de crédit | Réduction du risque de crédit | | | | |
| | | Actifs détenus en garantie | | | Autres techniques de rehaussement de crédit | |
| | | Instruments financiers reçus en garantie | Hypothèques | Nantissements | Cautionnements et autres garanties financières | Dérivés de crédit |
| <i>(en milliers d'euros)</i> | | | | | | |
| Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables | 37 011 | □ | □ | □ | □ | □ |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Prêts et créances sur les établissements de crédit | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Prêts et créances sur la clientèle | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Titres de dettes | 37 011 | □ | □ | □ | □ | □ |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Actifs financiers au coût amorti | 12 391 447 | 736 | 3 522 651 | 391 645 | 4 309 346 | □ |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | 79 031 | 736 | 20 545 | 2 011 | 33 802 | □ |
| Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes au Crédit Agricole) | 8 849 | □ | □ | □ | □ | □ |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Prêts et créances sur la clientèle | 11 970 347 | 736 | 3 522 651 | 391 645 | 4 309 346 | □ |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | 79 031 | 736 | 20 545 | 2 011 | 33 802 | □ |
| Titres de dettes | 412 251 | □ | □ | □ | □ | □ |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Total | 12 428 458 | 736 | 3 522 651 | 391 645 | 4 309 346 | □ |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | 79 031 | 736 | 20 545 | 2 011 | 33 802 | □ |

| | Au 31 décembre 2019 | | | | | |
|---|---|--|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| | Exposition maximale au risque de crédit | Réduction du risque de crédit | | | | |
| | | Actifs détenus en garantie | | | Autres techniques de rehaussement de crédit | |
| | | Instruments financiers reçus en garantie | Hypothèques | Nantissements | Cautionnements et autres garanties financières | Dérivés de crédit |
| <i>(en milliers d'euros)</i> | | | | | | |
| Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables | 103 791 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prêts et créances sur les établissements de crédit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prêts et créances sur la clientèle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Titres de dettes | 103 791 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Actifs financiers au coût amorti | 11 441 609 | 785 | 3 353 878 | 368 608 | 3 636 974 | <input type="checkbox"/> |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | 73 263 | 785 | 20 830 | 1 295 | 31 585 | <input type="checkbox"/> |
| Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes au Crédit Agricole) | 9 722 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prêts et créances sur la clientèle | 11 031 718 | 785 | 3 353 878 | 368 608 | 3 636 974 | <input type="checkbox"/> |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | 73 263 | 785 | 20 830 | 1 295 | 31 585 | <input type="checkbox"/> |
| Titres de dettes | 400 169 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Total | 11 545 400 | 785 | 3 353 878 | 368 608 | 3 636 974 | <input type="checkbox"/> |
| dont : actifs dépréciés en date de clôture | 73 263 | 785 | 20 830 | 1 295 | 31 585 | <input type="checkbox"/> |

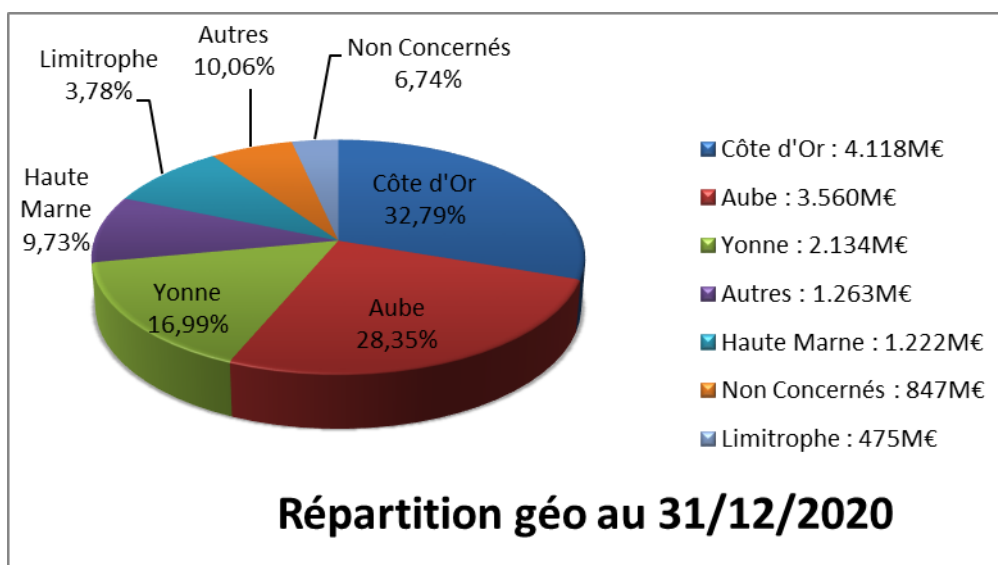
| | Au 31 décembre 2020 | | | | | |
|---|---|--|---------------|---------------|--|-------------------|
| | Exposition maximale au risque de crédit | Réduction du risque de crédit | | | | |
| | | Actifs détenus en garantie | | | Autres techniques de rehaussement de crédit | |
| | | Instruments financiers reçus en garantie | Hypothèques | Nantissements | Cautionnements et autres garanties financières | Dérivés de crédit |
| <i>(en milliers d'euros)</i> | | | | | | |
| Engagements de garantie (hors opérations internes au Crédit Agricole) | 368 120 | □ | □ | □ | □ | □ |
| dont : engagements dépréciés en date de clôture | 436 | □ | □ | □ | □ | □ |
| Engagements de financement (hors opérations internes au Crédit Agricole) | 1 444 107 | □ | 89 156 | 49 170 | 180 596 | □ |
| dont : engagements dépréciés en date de clôture | 2 676 | □ | 23 | □ | 1 072 | □ |
| Total | 1 812 227 | □ | 89 156 | 49 170 | 180 596 | □ |
| dont : engagements dépréciés en date de clôture | 3 112 | □ | 23 | □ | 1 072 | □ |

| | Au 31 décembre 2019 | | | | | |
|---|---|--|---------------|---------------|--|-------------------|
| | Exposition maximale au risque de crédit | Réduction du risque de crédit | | | | |
| | | Actifs détenus en garantie | | | Autres techniques de rehaussement de crédit | |
| | | Instruments financiers reçus en garantie | Hypothèques | Nantissements | Cautionnements et autres garanties financières | Dérivés de crédit |
| <i>(en milliers d'euros)</i> | | | | | | |
| Engagements de garantie (hors opérations internes au Crédit Agricole) | 334 822 | □ | □ | □ | □ | □ |
| dont : engagements dépréciés en date de clôture | 2 935 | □ | □ | □ | □ | □ |
| Engagements de financement (hors opérations internes au Crédit Agricole) | 1 241 886 | □ | 60 444 | 32 369 | 177 072 | □ |
| dont : engagements dépréciés en date de clôture | 2 834 | □ | 135 | □ | 900 | □ |
| Total | 1 576 708 | □ | 60 444 | 32 369 | 177 072 | □ |
| dont : engagements dépréciés en date de clôture | 5 769 | □ | 135 | □ | 900 | □ |

2. Concentration

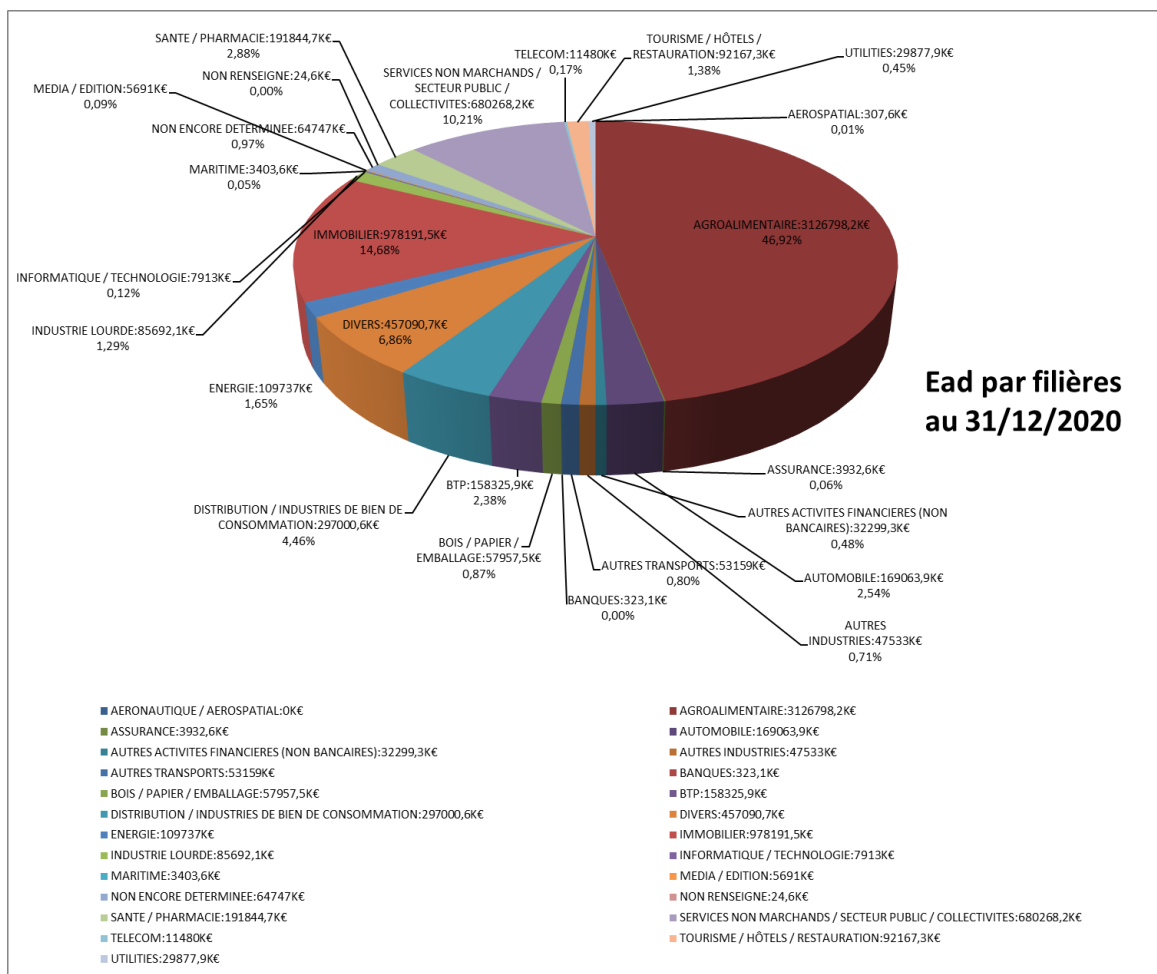
2.1 Diversification du portefeuille par zone géographique

La répartition des engagements de la caisse régionale par filière d'activité économique se présente ainsi au 31 décembre 2020 : la répartition du géographique du portefeuille est la suivante au 31 décembre 2020.



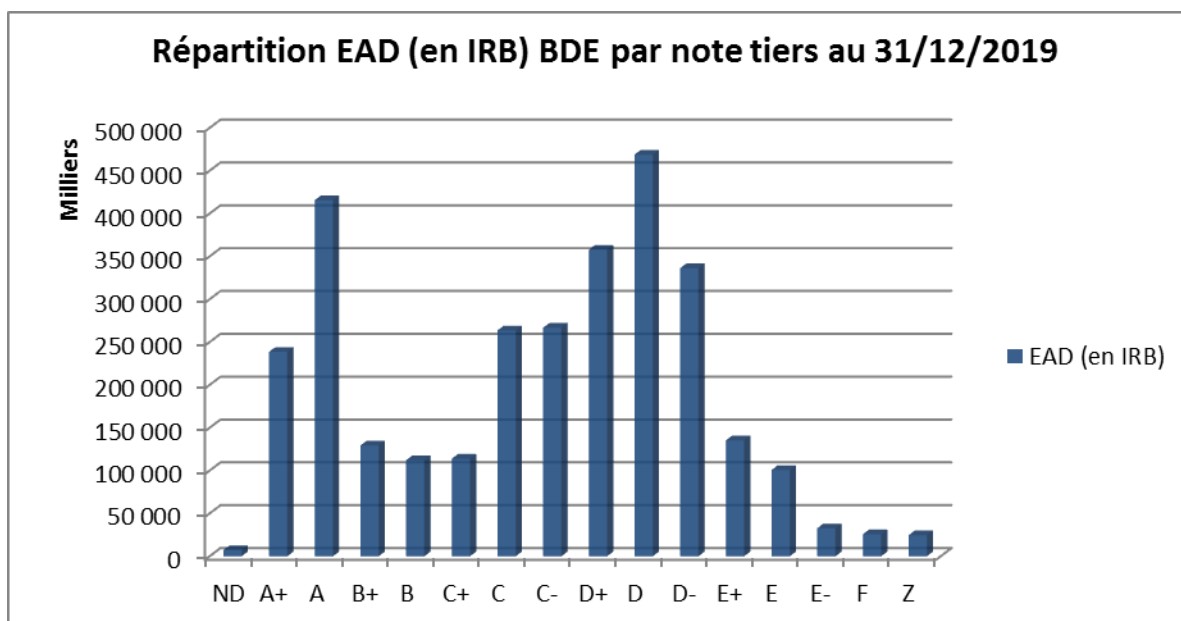
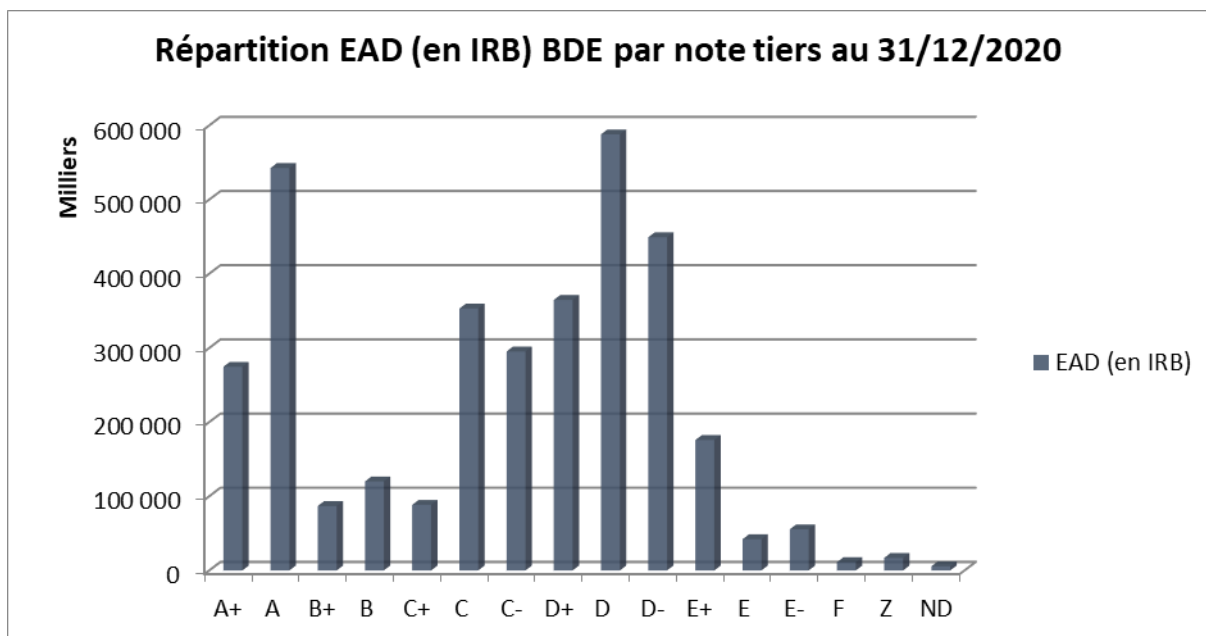
2.2 Diversification du portefeuille par filière d'activité économique

La ventilation du portefeuille global au 31 décembre 2020 demeure selon une vue d'ensemble globalement stable par rapport à l'année 2019 et demeure dominée par l'Agro-alimentaire.



3. Qualité des encours

3.1 Analyse des encours par notation interne



La politique de notation interne vise à couvrir l'ensemble du portefeuille « Corporate » (entreprises, banques et institution financière, Administrations et Collectivités publiques, promotion immobilière). Les graphiques ci-dessus présentent la ventilation de l'exposition au défaut (EAD) de ces encours par grade Bâle II au 31 décembre 2020 et 31 décembre 2019.

3.2 Dépréciation et couverture du risque

La politique de couverture des risques de pertes repose sur deux natures de dépréciation :

Dépréciation du risque de crédit avéré

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

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

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

Dépréciation en application de la norme IFRS9

Par ailleurs, sont enregistrées 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 secteurs d'activité économique ou certaines contreparties non en défaut mais du fait de leur notation dégradée. 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).

| | | Au 31 décembre 2020 | | | | Au 31 décembre 2019 | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|--|---|-----------------------------|-------------------|--|---|-----------------------------|-------------------|
| | | Valeur comptable | | | | Valeur comptable | | | |
| | | Actifs sains | | Actifs dépréciés (Bucket 3) | Total | 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) | | | Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1) | Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2) | | |
| (en milliers d'euros) | Catégories de risque de crédit | | | | | | | | |
| Clientèle de détail | PD ≤ 0,5% | 5 986 716 | 14 536 | | 6 001 252 | 5 385 596 | 7 399 | | 5 392 995 |
| | 0,5% < PD ≤ 2% | 1 601 968 | 7 109 | | 1 609 077 | 1 533 120 | 7 477 | | 1 540 597 |
| | 2% < PD ≤ 20% | 783 004 | 529 696 | | 1 312 700 | 845 138 | 535 078 | | 1 380 216 |
| | 20% < PD < 100% | | 101 163 | | 101 163 | | 124 289 | | 124 289 |
| | PD = 100% | | | 165 469 | 165 469 | | | 170 836 | 170 836 |
| Total Clientèle de détail | | 8 371 688 | 652 504 | 165 469 | 9 189 661 | 7 763 854 | 674 243 | 170 836 | 8 608 933 |
| Hors clientèle de détail | PD ≤ 0,6% | 2 037 386 | 999 | | 2 038 385 | 1 958 500 | 336 | | 1 958 836 |
| | 0,6% < PD < 12% | 1 194 341 | 94 268 | | 1 288 609 | 919 472 | 79 510 | | 998 982 |
| | 12% ≤ PD < 100% | | 79 436 | | 79 436 | | 74 680 | | 74 680 |
| | PD = 100% | | | 59 472 | 59 472 | | | 57 883 | 57 883 |
| Total Hors clientèle de détail | | 3 231 727 | 174 703 | 59 472 | 3 465 902 | 2 877 972 | 154 526 | 57 883 | 3 090 381 |
| Dépréciations | | (34 834) | (83 372) | (145 910) | (264 116) | (25 730) | (76 519) | (155 456) | (257 705) |
| Total | | 11 568 581 | 743 835 | 79 031 | 12 391 447 | 10 616 096 | 752 250 | 73 263 | 11 441 609 |

| | | Au 31 décembre 2020 | | | | Au 31 décembre 2019 | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|--|---|-----------------------------|---------------|--|---|-----------------------------|----------------|
| | | Valeur comptable | | | | Valeur comptable | | | |
| | | Actifs sains | | Actifs dépréciés (Bucket 3) | Total | 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) | | | Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1) | Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2) | | |
| (en milliers d'euros) | Catégories de risque de crédit | | | | | | | | |
| Clientèle de détail | PD ≤ 0,5% | | | | | | | | |
| | 0,5% < PD ≤ 2% | | | | | | | | |
| | 2% < PD ≤ 20% | | | | | | | | |
| | 20% < PD < 100% | | | | | | | | |
| | PD = 100% | | | | | | | | |
| Total Clientèle de détail | | | | | | | | | |
| Hors clientèle de détail | PD ≤ 0,6% | 37 011 | | | 37 011 | 103 791 | | | 103 791 |
| | 0,6% < PD < 12% | | | | | | | | |
| | 12% ≤ PD < 100% | | | | | | | | |
| | PD = 100% | | | | | | | | |
| Total Hors clientèle de détail | | 37 011 | | | 37 011 | 103 791 | | | 103 791 |
| Total | | 37 011 | | | 37 011 | 103 791 | | | 103 791 |

| (en milliers d'euros) | Catégories de risque de crédit | Au 31 décembre 2020 | | | | Au 31 décembre 2019 | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|---|--|---------------|----------------------------------|-------------------------|---|--|------------------|----------------------------------|-------|
| | | Montant de l'engagement | | | | Montant de l'engagement | | | | | |
| | | Engagements sains | | | Engagements dépréciés (Bucket 3) | Total | Engagements sains | | | Engagements dépréciés (Bucket 3) | Total |
| | | Engagements soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1) | Engagements soumis à une ECL à maturité (Bucket 2) | | | | Engagements soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1) | Engagements soumis à une ECL à maturité (Bucket 2) | | | |
| Clientèle de détail | PD ≤ 0,5% | 551 709 | 206 | | 551 915 | 508 098 | 108 | | 508 206 | | |
| | 0,5% < PD ≤ 2% | 132 704 | 70 | | 132 774 | 113 131 | 152 | | 113 283 | | |
| | 2% < PD ≤ 20% | 60 385 | 20 431 | | 80 816 | 66 809 | 22 756 | | 89 565 | | |
| | 20% < PD < 100% | | 3 707 | | 3 707 | 1 085 | 4 563 | | 5 648 | | |
| | PD = 100% | | | 2 102 | 2 102 | | | 1 728 | 1 728 | | |
| Total Clientèle de détail | | 744 798 | 24 414 | 2 102 | 771 314 | 689 123 | 27 579 | 1 728 | 718 430 | | |
| Hors clientèle de détail | PD ≤ 0,6% | 336 532 | | | 336 532 | 279 586 | | | 279 586 | | |
| | 0,6% < PD < 12% | 315 997 | 22 200 | | 338 197 | 235 160 | 8 902 | | 244 062 | | |
| | 12% ≤ PD < 100% | | 7 640 | | 7 640 | | 7 520 | | 7 520 | | |
| | PD = 100% | | | 1 149 | 1 149 | | | 1 421 | 1 421 | | |
| | Total Hors clientèle de détail | | 652 529 | 29 840 | 1 149 | 683 518 | 514 746 | 16 422 | 1 421 | 532 589 | |
| Provisions (1) | | (5 620) | (4 530) | (575) | (10 725) | (4 295) | (4 523) | (315) | (9 133) | | |
| Total | | 1 391 707 | 49 724 | 2 676 | 1 444 107 | 1 199 574 | 39 478 | 2 834 | 1 241 886 | | |

(1) Les pertes attendues ou avérées relatives aux engagements hors bilan sont prises en compte par voie de provisions figurant au passif du bilan.

| (en milliers d'euros) | Catégories de risque de crédit | Au 31 décembre 2020 | | | | Au 31 décembre 2019 | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|---|--|---------------|----------------------------------|-------------------------|---|--|----------------|----------------------------------|-------|
| | | Montant de l'engagement | | | | Montant de l'engagement | | | | | |
| | | Engagements sains | | | Engagements dépréciés (Bucket 3) | Total | Engagements sains | | | Engagements dépréciés (Bucket 3) | Total |
| | | Engagements soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1) | Engagements soumis à une ECL à maturité (Bucket 2) | | | | Engagements soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1) (2) | Engagements soumis à une ECL à maturité (Bucket 2) | | | |
| Clientèle de détail | PD ≤ 0,5% | 12 401 | | | 12 401 | 11 731 | | | 11 731 | | |
| | 0,5% < PD ≤ 2% | 7 682 | | | 7 682 | 10 192 | | | 10 192 | | |
| | 2% < PD ≤ 20% | 2 334 | 1 803 | | 4 137 | 1 939 | 1 358 | | 3 297 | | |
| | 20% < PD < 100% | | 41 | | 41 | | 450 | | 450 | | |
| | PD = 100% | | | 413 | 413 | | | 2 879 | 2 879 | | |
| Total Clientèle de détail | | 22 417 | 1 844 | 413 | 24 674 | 23 862 | 1 808 | 2 879 | 28 549 | | |
| Hors clientèle de détail | PD ≤ 0,6% | 284 749 | | | 284 749 | 54 890 | | | 54 890 | | |
| | 0,6% < PD < 12% | 46 041 | 7 530 | | 53 571 | 241 653 | 1 422 | | 243 075 | | |
| | 12% ≤ PD < 100% | | 7 654 | | 7 654 | | 10 123 | | 10 123 | | |
| | PD = 100% | | | 1 323 | 1 323 | | | 2 355 | 2 355 | | |
| | Total Hors clientèle de détail | | 330 790 | 15 184 | 1 323 | 347 297 | 296 543 | 11 545 | 2 355 | 310 443 | |
| Provisions (1) | | (668) | (1 883) | (1 300) | (3 851) | (426) | (1 445) | (2 299) | (4 170) | | |
| TOTAL | | 352 539 | 15 145 | 436 | 368 120 | 319 979 | 11 908 | 2 935 | 334 822 | | |

(1) Les pertes attendues ou avérées relatives aux engagements hors bilan sont prises en compte par voie de provisions figurant au passif du bilan.

(2) Montant de l'engagement au 31 décembre 2019 corrigé de 7 372 milliers d'euros.

4. Coût du risque

En 2020, le coût du risque dans les comptes sociaux constitue une charge de 21,9 M€, contre 18,9 M€ en 2019.

Le coût du risque est essentiellement représentatif des efforts de provisionnement, tant pour le provisionnement individuel des créances douteuses que pour les provisions IFRS9

Au niveau des comptes consolidés, le détail de la constitution du coût du risque est présenté en note 4.9 de l'annexe aux comptes consolidés.



RISQUES DE MARCHÉ

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 marché notamment :

- les taux d'intérêt : le risque de taux correspond au risque de variation de juste valeur ou au risque de variation de flux de trésorerie futurs d'un instrument financier du fait de l'évolution des taux d'intérêt ;
- les taux 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 ;
- les prix : le risque de prix résulte de la variation et de la volatilité des cours des actions, des matières premières, des paniers d'actions ainsi que des indices sur actions. Sont notamment soumis à ce risque les titres à revenu variable, les dérivés actions et les instruments dérivés sur matières premières ;
- les spreads de crédit : le risque de crédit correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution des spreads de crédit des indices ou des émetteurs. Pour les produits plus complexes de crédit s'ajoute également le risque de variation de juste valeur lié à l'évolution de la corrélation entre les défauts des émetteurs.

I. Objectifs et politique

La maîtrise des risques de marché de la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne repose sur un dispositif structuré, comprenant une organisation indépendante des hiérarchies opérationnelles, des méthodologies d'identification et de mesure des risques, des procédures de surveillance et de consolidation. En termes de périmètre, ce dispositif couvre l'ensemble des risques de marché.

Dans un contexte de marché toujours marqué par la persistance de taux bas, les incertitudes économiques et les tensions géopolitiques mondiales (discussions post-Brexit, politique du gouvernement italien, tensions commerciales sino-américaines et orientations de politique monétaire des banques centrales), la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne a poursuivi une politique de gestion prudente des risques de marché en cohérence avec son cadre d'appétence aux risques.

II. Gestion du risque

1. Dispositif local et central

Le contrôle des risques de marché du Groupe Crédit Agricole 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 de 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. Ce Responsable est nommé par le Directeur Général de la Caisse régionale et lui est directement rattaché.

Dans le cadre de la gestion des excédents des fonds propres, la Caisse régionale détient un fonds dédié SEQUANA géré par Amundi. Les risques de marché relatifs à SEQUANA sont suivis sur une base consolidée avec les titres à la juste valeur par résultat et à la juste valeur par capitaux propres recyclables détenus par la CR. Par ailleurs, au sein de SEQUANA, Amundi met en œuvre un suivi de risque et une diversification des actifs en termes de stratégies, de styles de gestion, de zones géographiques visant à limiter la volatilité des valorisations.

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).

2. Les Comités de décision et de suivi des risques

Organes de suivi des risques de niveau Groupe :

Trois comités sont mis en place au niveau central pour suivre les risques au niveau du Groupe : le Comité des Risques Groupe (CRG), le Comité de suivi des Alertes et le Comité Normes et Méthodologies.

Leur rôle consiste principalement à proposer un cadre normatif pour la gestion des risques par les différentes entités du Groupe, y compris les Caisses régionales, et de surveiller son application.

Organes de suivi des risques de niveau local :

L'ensemble des limites encadrant la gestion des risques de marché est défini par la politique financière de la Caisse régionale. Elle est actualisée semestriellement par le Conseil d'Administration sur proposition de la Direction Générale en fonction de l'évolution de la situation de la Caisse régionale, de la conjoncture économique, de la réglementation et de réformes initiées par les autorités de tutelle.

La politique financière précise également le rôle et la composition du Comité financier. Le Comité Financier se réunit mensuellement. Il assure le pilotage de la politique définie, détermine sa mise en œuvre, s'assure des contrôles et reportings et prépare les évolutions à soumettre au Conseil d'Administration. Le Directeur Financier rapporte au

Comité de Direction. Un compte-rendu semestriel est effectué auprès du Conseil d'Administration.

III. Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché

Le dispositif de mesure et d'encadrement des risques de marché de la Caisse régionale repose sur la combinaison de plusieurs indicateurs de risque dont la plupart font l'objet de limites et, ou de seuils d'alerte. Il s'appuie notamment sur des scénarios de crise et des indicateurs complémentaires.

1. Les scénarios de crise

Les scénarios de crise, conformément aux principes du groupe, simulent des conditions extrêmes de marché et sont le résultat de différentes approches complémentaires :

- Les scénarios historiques consistent à répliquer sur le portefeuille actuel l'effet de crises majeures survenues dans le passé ;
- Les scénarios hypothétiques anticipent des chocs vraisemblables, élaborés en collaboration avec les économistes.

Au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, le risque de perte sur le portefeuille de titres à la juste valeur par résultat et à la juste valeur par capitaux propres recyclables est suivi au travers de deux scénarios communs au Groupe, dont les hypothèses sont définies au niveau central : le scénario de crise Groupe et le scénario de crise adverse un an. Le risque sur le portefeuille de titres au coût amorti est également suivi à l'aide du scénario de crise Groupe.

Chaque mois, les résultats de ces scénarios sont communiqués au Comité Financier. Leur impact est mesuré par classe d'actif.

Une limite portant sur l'impact du scénario de crise Groupe est fixée à hauteur de 5% des fonds propres totaux de la Caisse (Tier 1 + Tier 2).

Un dispositif d'alerte à destination de la Direction Générale et du Conseil d'Administration est fixé en fonction du niveau des pertes calculées : si le montant des pertes dépasse 90% de la limite, la Direction Générale via le Comité Financier en est informée ; si le montant des pertes dépasse 95% de la limite, le Conseil d'Administration en est informé. Des mesures correctrices sont proposées.

Il existe par ailleurs d'autres seuils d'alerte de niveau Comité Financier concernant notamment l'impact du scénario de crise Groupe sur le portefeuille de titres au coût amorti et l'impact du scénario de crise adverse un an sur le portefeuille à la juste valeur par résultat et la juste valeur par capitaux propres recyclables.

Au 31 décembre 2020, la Caisse régionale respectait toutes les limites des scénarios de crise :

| Au 31/12/2020 | Impact du scénario de crise | | |
|-----------------|---|--------------------------------------|--|
| Classe d'actifs | Stress adverse un an Titres de placement | Stress Groupe Titres de placement | Stress groupe Titres d'investissement |
| Actions | -2,24 | -1,34 | 0,00 |
| Diversifié | -10,26 | -6,87 | 0,00 |
| Monétaire | -0,85 | -0,03 | 0,00 |
| Obligataire | -22,80 | -16,74 | -24,45 |
| Total | -36,15 | -24,98 | -24,45 |

2. Les indicateurs complémentaires

En plus des scénarios de crise, il existe d'autres limites propres à la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne portant sur :

- La dotation nette aux provisions de l'exercice sur le portefeuille de placement, qui ne doit pas dépasser 3 % du PNB de l'exercice précédent.
- L'allocation du portefeuille de placement en actions et en actifs « alternatif ».

Le Comité Financier et le Conseil d'Administration sont prévenus en cas d'atteinte des limites.

Il existe également d'autres seuils d'alerte portant sur :

- La sensibilité au risque de taux du portefeuille LCR
- Le niveau global des provisions
- Les pertes individuelles par ligne de titres
- L'interdiction de détention d'un portefeuille de transaction et d'opérations de dérivés non adossées
- Le risque et l'allocation d'actifs du fonds dédié Sequana.

La Direction Générale est prévenue via le Comité Financier en cas d'atteinte d'un seuil d'alerte.

3. Utilisation des dérivés de crédit

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne n'utilise pas de dérivés de crédit pour couvrir le risque de contrepartie de son activité des prêts. Par conséquent, la Caisse régionale n'est pas dotée de politique particulière à cet égard.

IV. Risque action

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est exposé au risque sur actions sur le portefeuille de placement. La Caisse régionale ne dispose pas de portefeuille de trading.

1. Risque sur actions provenant des activités de trading

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne ne pratique pas ces activités.

2. Risque sur actions provenant d'autres activités

Le risque sur actions provient de la détention dans le portefeuille de placement de fonds de capital investissement (FCPI, FCPR), ainsi que de la détention d'une exposition action au travers du fonds dédié Sequana.

L'encours exposé au risque action s'élève à 9,16 M€ au 31 décembre 2020, sur une valeur totale de marché du portefeuille de placement de 554,34 M€.

La note 11 des états financiers présente la répartition des instruments de capitaux propres à la juste valeur par modèle de valorisation.

La note 6.4 des états financiers présente, notamment, les encours et les gains et pertes latents sur actions comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables.



GESTION DU BILAN

I. Gestion du bilan – Risques financiers structurels

Les limites encadrant les risques de transformation et les risques sur la gestion pour compte propre sont définies dans la politique financière de la Caisse régionale.

La politique financière est arrêtée par le Conseil d'Administration sur proposition de la Direction Générale. Elle a pour objet d'assurer l'optimisation de ses ressources et de ses emplois financiers, tant en terme de nature que de rentabilité, en veillant au respect des règles internes au Groupe Crédit Agricole et des normes prudentielles de la profession bancaire, dans le double but de contribuer aux objectifs stratégiques et d'assurer la sécurité financière.

Deux fois par an, une proposition de politique financière intégrant d'éventuelles modifications et mises à jour en fonction de l'évolution de la situation de la Caisse régionale, de la conjoncture économique et de la réglementation, est présentée au Conseil d'Administration.

Deux fois par an, un bilan de la mise en œuvre de la politique financière est présenté au Conseil d'Administration. Ce bilan porte sur l'activité du semestre précédent.

Le tableau de bord, à destination de la Direction Générale, récapitulant les opérations et leurs résultats, est établi mensuellement. En parallèle, un suivi comptable des titres est effectué mensuellement sur la base des valorisations communiquées par les contreparties.

Les niveaux de délégations sont définis par le Conseil d'Administration et le Directeur Général. Ils précisent les limites opérationnelles accordées au Directeur Financier et au service Finances et Trésorerie.

Par ailleurs, des reportings exhaustifs sur l'exposition de la Caisse régionale aux risques financiers sont transmis régulièrement à Crédit Agricole SA dans le cadre du contrôle des risques de marché et de gestion de bilan du groupe Crédit Agricole.

II. Risque de taux d'intérêt global

1. Objectifs et politique

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.

2. Gouvernance

La gestion de l'exposition de la Caisse régionale au risque de taux se fait dans le respect des limites et des normes groupe sous le contrôle du Comité Financier.

Les programmes de couverture sont définis par la Direction Financière et soumis à la validation au Comité Financier qui suit également la mise en place de ses décisions précédentes. Le Directeur responsable des risques et des contrôles permanents est membre permanent du Comité financier.

Deux fois dans l'année, le Conseil d'Administration est informé de l'application de la politique financière en matière du risque de taux.

Par ailleurs, la Caisse régionale remonte au moins trimestriellement à Crédit Agricole SA le détail de son exposition au risque de taux.

3. Dispositif de mesure et d'encadrement

Mesure

Conformément aux recommandations du Groupe, 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...).

Les risques sur options sont, quant à eux, retenus dans les impasses à hauteur de leur équivalent delta.

L'objectif est de permettre une sécurisation des marges à la production par la couverture des impasses au fur et à mesure qu'elles apparaissent.

Dispositif de limites

Conformément à l'arrêté relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, la Caisse régionale détermine au moins annuellement les limites d'exposition au risque de taux qu'elle retient. Les limites d'exposition sont fixées par le Comité Financier en montant de l'impasse annuelle par échéance, en distinguant l'exposition à la baisse ou à la hausse des taux.

Le risque de taux de la Caisse régionale ne doit pas dépasser les limites correspondant à une variation de la courbe des taux sur toutes les échéances de +/- 2% (scénario catastrophe). L'impact de ce scénario doit à tout moment être inférieur à :

- 10% des fonds propres prudentiels (une variation de la courbe des taux sur toutes les échéances de +/- 2% ne doit pas entraîner une perte actualisée sur 30 ans supérieure à 10% des fonds propres prudentiels de CACB)
- 5% du PNB d'activité budgété pour les deux premières années
- 4% du PNB d'activité budgété pour les années 3 à 10.

Le Conseil d'Administration arrête les limites d'exposition.

La Caisse régionale couvre son exposition au risque de taux par des opérations de swaps.

4. 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.

5. Exposition

Les gaps de taux présentés sont les gaps synthétiques (actif-passif).

| Gaps moyens au 31/12/2020 (M€) | Année 1 | Années 2 à 5 (moyenne) | Années 6 à 10 (moyenne) | Années 11 à 15 (moyenne) |
|---------------------------------------|----------------|-------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Gaps Euro | -163 M€ | -69 M€ | 541 M€ | 394 M€ |



La sensibilité du PNB de la première année par rapport à une baisse de taux de 100 points de base est de 1,6 M€.

Mesurée sur les 30 prochaines années, la valeur actuelle nette de la perte encourue en cas de variation de 200 points de base de la courbe des taux euro correspond à 93 M€ soit 7,3 % des fonds propres prudentiels de 1 278 M€ (fonds propres prudentiels calculés au 30/06/2020).

Ces résultats intègrent l'impact de la macro-couverture.

III. Risque de change

Au niveau du Groupe, la gestion du risque de change est traitée de manière distincte selon qu'il s'agit de la position de change structurelle ou de la position de change opérationnelle.

- Le risque de change structurel résulte des investissements durables dans des actifs en devises étrangères (fonds propres des entités opérationnelles à l'étranger, qui trouvent leur origine dans des acquisitions, des transferts de fonds à partir du siège ou une capitalisation de résultats locaux), la devise de référence de la Caisse régionale étant l'euro.
- Le risque de change opérationnel résulte de l'ensemble des produits et charges de toutes natures en devises autres que l'euro (les provisions, les résultats nets dégagés par les filiales et succursales étrangères, les dividendes en devises, etc.) ainsi que des déséquilibres bilanciaux.

L'exposition au risque de change structurel et opérationnel de la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne est considérée comme non significative.

IV. Le risque de liquidité et de financement

Le risque de liquidité et de financement désigne la possibilité de subir une perte si l'entreprise n'est pas en mesure de respecter ses engagements financiers en temps opportun et à des prix raisonnables lorsqu'ils arrivent à échéance. Ces engagements comprennent notamment les obligations envers les déposants et les fournisseurs, ainsi que les engagements au titre d'emprunts et de placement.

1. Objectifs et politique

Le dispositif encadrant la gestion du risque de liquidité est défini par la politique financière de la Caisse régionale.

La gestion du risque de liquidité est conduite dans un souci permanent d'optimisation de sa rentabilité et en tenant compte des dispositions relatives au Contrôle Interne (arrêté relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque). Elle s'effectue en adéquation avec les normes de gestion de liquidité court terme et moyen terme du groupe Crédit Agricole.

La Caisse régionale, au-delà de ses ressources clientèles, a la possibilité de se refinancer à taux de marché auprès de Crédit Agricole SA sous plusieurs formes : Compte Courant de Trésorerie, Emprunts en blanc (de 1 semaine à 10 ans), Avances globales, Avances Spécifiques. Par ailleurs, elle peut émettre des Titres de Créances Négociables à court terme ou à moyen terme.

2. Gouvernance

Le groupe Crédit Agricole est doté d'un dispositif central d'encadrement du risque de liquidité. A ce titre, Crédit Agricole SA définit la méthodologie des mesures du risque, centralise et consolide les positions de différentes entités, y compris des Caisses régionales, vérifie le respect des règles et assure la liquidité et le refinancement du Groupe.

Dans le cadre de ce dispositif, la Caisse régionale gère son risque de liquidité et de refinancement en adéquation avec les règles du Groupe. Elle veille notamment à ce que son activité crédits soit refinancée dans le respect des équilibres en termes de montants, de durées et des coûts.

La mise en place de cette gestion est systématiquement présentée en Comité financier et suivie dans le Tableau de Bord financier. Elle fait par ailleurs l'objet de présentation semestrielle en Conseil d'Administration.

3. Méthodologie

Conformément à l'arrêté relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque et aux normes du Groupe, la Caisse régionale dispose d'un système de mesure de son exposition au risque de liquidité.

Il repose sur le pilotage de trois piliers :

- le ratio de liquidité réglementaire à un mois ;
- un dispositif d'encadrement de la liquidité court terme, reposant sur :
 - trois scénarios de crise (global, idiosyncratique et systémique), dont l'objet est d'encadrer l'échéancement et le volume des refinancements court terme (jusqu'à un an) en fonction des réserves de liquidité, des flux de trésorerie engendrés par l'activité commerciale et de l'amortissement de la dette long terme ;
 - une limite sur les emprunts à court terme (« Limite Court Terme ») actualisée par Crédit Agricole SA chaque semestre en fonction d'une estimation des ressources maximum qui pourraient être levées par Crédit Agricole SA sur les marchés ;
 - une limite de Position en Ressources Stables (« PRS »), qui vient limiter le montant d'emprunts court terme de la Caisse en fonction de ses propres replacements sous forme de titres ou court terme ;
- un dispositif d'encadrement de la liquidité moyen-terme visant à éviter le risque de concentration des échéances de refinancement long terme.

4. Données quantitatives

Le bilan cash est élaboré selon les normes du Groupe à partir des comptes de la Caisse régionale. Il repose d'abord sur l'application d'une table de passage entre les états financiers et les compartiments du bilan cash, tels qu'ils apparaissent ci-dessous et dont la définition est communément admise sur la Place. Il permet de fournir une information simple, pertinente et auditable de la situation de liquidité de la Caisse.

Bilan Cash au 31/12/2020 (en M€)

| Actifs | |
|---|---------------|
| Titres constitutifs de réserves | 1 645 |
| Reverse repo | 0 |
| Replacements à Court Terme | 28 |
| Replacements à Long Terme | 1 705 |
| Actifs de négoce nécessaires à l'activité | 129 |
| Actifs clientèle | 11 975 |
| Autres Actifs (Emplois permanents) | 2 002 |
| Total | 17 484 |

| Passifs | |
|--|---------------|
| Repo | 0 |
| Ressources de marché à Court Terme | 257 |
| Ressources de marché à Long Terme | 2 892 |
| Passif de négoce nécessaire à l'activité | 0 |
| Ressources clientèle | 11 430 |
| Autres Passifs (Ressources permanentes) | 2 905 |
| Total | 17 484 |

Les encours correspondant au T-LTRO (Targeted Longer Term Refinancing Operation), de 1 378 M€ au 31/12/2020, sont intégrés dans les Ressources de marché long terme. En effet, les opérations de T-LTRO II et T-LTRO III ne comportent pas d'option de remboursement anticipé à la main de la BCE, compte tenu de leur maturité contractuelle respective à 4 ans et à 3 ans, elles sont assimilées à un refinancement sécurisé de long terme, identique du point de vue du risque de liquidité à une émission sécurisée.

Réserves de liquidité

Au 31 décembre 2020, les réserves de liquidité de la Caisse régionale ventilées selon les normes du Groupe sont composées de la manière suivante (en millions d'euros) :

| | 2020.12 | |
|--|------------------|----------------------------|
| | Valeur de marché | Valeur en stress de marché |
| Emission d'états de l'OCDE, garanties par des états de l'OCDE ou des organismes supranationaux | 461 | 424 |
| Emissions corporates, entités du secteur public et autres contreparties éligibles BC | 145 | 131 |
| OPCVM à VL quotidienne | 369 | 299 |
| OPCVM à VL non quotidienne | 5 | 2 |
| Autres titres non éligibles BC | 1 | 0 |
| Créances mobilisables auprès de la banque centrale (y compris autotitrisation) | 1 076 | 1 076 |
| | 2 056 | 1 932 |

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 un seuil sur ce ratio, fixé à 100% à compter du 1er janvier 2018.

La moyenne des LCR fin de mois sur un an glissant est mentionnée ci-dessous :

| En M€ Moyenne sur 12 mois au 31/12/2020 | Caisse régionale |
|--|------------------|
| COUSSIN DE LIQUIDITE | 1 132 |
| TOTAL DES SORTIES NETTES DE TRESORERIE | 833 |
| RATIO DE COUVERTURE DES BESOINS DE LIQUIDITE | 137% |

5. Stratégie et conditions de refinancement en 2020

Depuis quelques années, la politique menée par la Banque Centrale Européenne a permis de maintenir une liquidité abondante dans l'Eurosystème. Cette situation d'excédents de liquidité a eu pour effet de maintenir les taux à des niveaux historiquement bas et a donc favorisé la Caisse régionale en termes de conditions de refinancement, via les conditions favorables dont bénéficie Crédit Agricole SA. L'abondante liquidité dont dispose la Caisse régionale, de par sa position naturelle de liquidité et des refinancements reçus du Groupe (T-TLRO, Crédit Agricole Home Loan SFH, Caisse de Refinancement à l'Habitat) est remplacée, le cas échéant, auprès de Crédit Agricole SA.

V. Politique de couverture

Les opérations de couverture sont mises en place pour réduire l'impact de l'évolution des taux de marché sur des éléments du passif ou de l'actif. L'instrument utilisé est le swap.

La mise en place des opérations de couverture tient compte du profil d'exposition de la Caisse régionale au risque de taux d'intérêt général et s'effectue sous contrôle du Comité Financier dans le cadre défini par la politique financière de la Caisse régionale validée par le Conseil d'Administration.

1. Couverture de juste valeur (Fair Value Hedge) et couverture de flux de trésorerie (Cash Flow Hedge)

Couverture de juste valeur (fair value hedge)

La valeur d'une partie des ressources long terme du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne (DAV créditeurs, collecte épargne à taux fixe ou indexé inflation, refinancement à taux fixe) est sensible à la baisse de taux de marché ou de l'inflation. Pour se couvrir, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne contracte des opérations de swaps prêteurs comptabilisés en macro-couverture de juste valeur.

En parallèle, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne couvre une partie de ses actifs à taux fixe (prêts) contre une hausse de taux en mettant en place des swaps emprunteurs comptabilisés dans la même catégorie.

Au 31/12/2020, l'encours total de la macro-couverture de juste valeur s'établit à 3 012 M€.

Pour l'ensemble des opérations, l'intention de couverture est documentée dès l'origine de l'opération et des vérifications trimestrielles sont effectuées sous forme de tests (prospectifs et rétrospectifs).

Pour certains prêts structurés, réalisés notamment dans le cadre des opérations avec la clientèle, et pour certains titres souverains du portefeuille de placement (dans la catégorie IFRS juste valeur par capitaux propres recyclables), la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne procède à l'adossement parfait sur les marchés financiers. Ces opérations sont comptabilisées en micro-couverture de juste valeur.

Au 31/12/2020, l'encours total de la micro-couverture de juste valeur s'établit à 254 M€.

Couverture de flux de trésorerie (cash flow hedge)

Aucune opération de couverture n'est comptabilisée en couverture de flux trésorerie.

2. Couverture de l'investissement net en devise (Net Investment Hedge)

Au 31 décembre 2020, la Caisse régionale n'a pas documenté de relation de couverture de ce type.

INFORMATIONS PRUDENTIELLES

I. 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 de Champagne Bourgogne 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 Champagne Bourgogne 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 Champagne Bourgogne (décrit dans les chapitres « Facteurs de risque » et « Gestion des risques »).

II. 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 applicable en France 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 19 août 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* :

- 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) No°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, 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 Champagne Bourgogne sont respectées.

III. 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 Champagne-Bourgogne 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.

IV. Politique de capital

Lors de la journée Investisseurs du 6 juin 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 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 (hors dette senior préférée) 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% en 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.

V. Gouvernance

Au sein de la Caisse régionale Champagne-Bourgogne, les exigences prudentielles en matière de solvabilité sont suivies par le Comité Financier dont le rôle et la composition sont précisés par la politique financière de la Caisse régionale.

VI. 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.

1. 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 %).

2. 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 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*.

3. 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).

4. 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^{er} janvier 2018, excepté celles portant sur les instruments de dette hybride qui s'achèvent le 1er janvier 2022.

La Caisse régionale Champagne-Bourgogne n'est pas concernée par les dispositions sur les instruments de dette hybride.

5. 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 | 2 366 | 2 366 | 2 378 | 2 378 |
| (-) Prévision de distribution | (10) | (10) | (12) | (12) |
| Intérêts minoritaires éligibles | 0 | 0 | 0 | 0 |
| (-) <i>Prudent valuation</i> | (10) | (10) | (7) | (7) |
| (-) 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 | (9) | (9) | (11) | (11) |
| (-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement ne détient pas d'investissement important | (975) | (975) | (1 074) | (1 074) |
| (-) 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 | (3) | (3) | (3) | (3) |
| Autres éléments du CET1 | (4) | (4) | (8) | (8) |
| FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1) | 1 355 | 1 355 | 1 263 | 1 263 |
| (-) Instruments AT1 d'entités du secteur financier dans lesquelles l'établissement ne détient pas d'investissement important | (3) | (3) | (3) | (3) |
| (-) Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1 (déduit du CET1) | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Autres éléments du Tier 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1) | 1 355 | 1 355 | 1 263 | 1 263 |
| 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 | 19 | 19 | 20 | 20 |
| Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2 (déduit des AT1) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autres éléments du Tier 2 | 0 | 0 | (1) | (1) |
| FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| FONDS PROPRES GLOBAUX | 1 374 | 1 374 | 1 282 | 1 282 |

6. Evolution des fonds propres prudentiels sur la période :

Les fonds propres de base de catégorie 1 (CET1) s'élevaient à 1 355 millions d'euros au 31 décembre 2020 et font ressortir une hausse de 92 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 |
|--|--------------------------------|
| Fonds propres de base de catégorie 1 au 31/12/2019 | 1 263 |
| Augmentation de capital | 0 |
| Résultat comptable attribuable de l'exercice avant distribution | 52 |
| Prévision de distribution | (10) |
| Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres | (63) |
| Intérêts minoritaires éligibles | 0 |
| Ecarts 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 | 2 |
| Dépassement de franchises | 99 |
| Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1 | 0 |
| Autres éléments du CET1 | 12 |
| FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020 | 1 355 |
| Fonds propres additionnels de catégorie 1 au 31/12/2019 | 0 |
| Variation des autres éléments du Tier 1 | 0 |
| FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020 | 0 |
| FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020 | 1 355 |
| Fonds propres de catégorie 2 au 31/12/2019 | 19 |
| Emissions | 0 |
| Remboursements | 0 |
| Autres éléments du Tier 2 | 0 |
| FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2 au 31/12/2020 | 19 |
| FONDS PROPRES GLOBAUX AU 31/12/2020 | 1 374 |

VII. Adéquation du capital

L'adéquation du capital en vision réglementaire 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 ».

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.

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 |
|--|------------|------------|
| <i>Common Equity Tier 1 (CET1)</i> | 4,5% | 4,5% |
| <i>Tier 1 (CET1 + AT1)</i> | 6,0% | 6,0% |
| Fonds propres globaux (<i>Tier 1 + Tier 2</i>) | 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% |
| Exigence globale de coussins de fonds propres | 2,51% | 2,74% |
| Exigences minimales y compris coussins de fonds propres | | |
| 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 | 921 | 803 |
| Tier 1 | 829 | 708 |
| Fonds propres globaux | 724 | 599 |

VIII. 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 en 2020) ;
- 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 (EAD¹) 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 Champagne Bourgogne 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.

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 0,009% au 31 décembre 2020.

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) | 1 355 | 1 355 | 1 263 | 1 263 |
| FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1) | 1 355 | 1 355 | 1 263 | 1 263 |
| FONDS PROPRES GLOBAUX | 1 374 | 1 374 | 1 282 | 1 282 |
| TOTAL DES EMPLOIS PONDERES | 6 186 | 6 186 | 6 354 | 6 354 |
| RATIO CET1 | 21,9% | 21,9% | 19,9% | 19,9% |
| RATIO TIER 1 | 21,9% | 21,9% | 19,9% | 19,9% |
| RATIO GLOBAL | 22,2% | 22,2% | 20,2% | 20,2% |

Les exigences minimales applicables sont respectées ; le ratio CET1 de la Caisse régionale Champagne-Bourgogne est de 21,9 %.

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.

IX. 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^{er} 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^{er} 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 Champagne Bourgogne 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 Champagne Bourgogne s'élève à 9,2 % sur une base de *Tier 1* phasé.

| (en millions d'euros) | 31/12/2020 | 31/12/2019 |
|--|---------------|---------------|
| Eléments du bilan (excepté dérivés et SFT) | 16 018 | 14 626 |
| Montant des actifs déduits | -996 | -1 095 |
| Expositions au bilan (excepté dérivés et SFT) | 15 022 | 13 532 |
| Expositions sur dérivés | 140 | 9 |
| Expositions sur opérations de financement sur titres (SFT) | 0 | 21 |
| Autres expositions de hors-bilan | 1 170 | 1 154 |
| Expositions exemptées au titre de l'article 429, paragraphes 7 et 14, du règlement (UE) no 575/2013 (expositions au bilan et hors bilan) | -1 645 | -1 358 |
| Exposition totale aux fins du ratio de levier | 14 687 | 13 358 |
| Fonds propres de catégorie 1 (Tier 1) | 1 355 | 1 263 |
| Ratio de levier | 9,2% | 9,5% |

Le ratio de levier est en baisse de 30 pb sur l'année.

X. 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 s'élevait, au 31 décembre 2019, à 9,2 milliards d'euros, dont 262 millions consentis par la Caisse régionale.

(cf. détail dans Comptes consolidés au 31 décembre 2020)

Crédit Agricole S.A. a informé les Caisses régionales en Janvier 2020 son intention de rembourser 35% de la garantie en date du 2 mars 2020. Depuis cette date, le montant garanti s'élève à 6,0 milliards d'euros (-35%).

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.

XI. Composition et évolution des emplois pondérés

| (en millions d'euros) | 31/12/2020 | 31/12/2019 |
|--|--------------|--------------|
| Risque de crédit | 5 725 | 5 923 |
| dont approche standard | 855 | 725 |
| dont approche fondation IRB | 1 883 | 1 950 |
| dont approche avancée IRB | 1 253 | 1 324 |
| dont actions en approche NI selon la méthode de pondération simple ou sur les modèles internes | 1 728 | 1 923 |
| dont risque d'ajustement de l'évaluation de crédit | 5 | 2 |
| dont positions de titrisations | 0 | 0 |
| Risque de marché | 0 | 0 |
| dont risque de change | 0 | 0 |
| Risque opérationnel | 461 | 430 |
| dont approche standard | 1 | 1 |
| dont approche par mesure avancée | 460 | 430 |
| TOTAL | 6 186 | 6 354 |

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.



RISQUE OPERATIONNEL

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 externalisées, dont les PSEE (prestations de service essentielles externalisées).

I. Organisation et dispositif de surveillance

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

- Gouvernance de la fonction gestion des risques opérationnels : supervision du dispositif par la direction générale via le Comité de Contrôle Interne et remontée des éléments significatifs à l'organe délibérant (Comité des risques Administrateurs);
- Identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies, complétées par la mise en place d'indicateurs permettant la surveillance des processus les plus sensibles ;
- Collecte des pertes opérationnelles et remontée des alertes pour les incidents significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque ;
- Calcul et allocation des fonds propres réglementaires au titre des risques opérationnels ;

Le dispositif risque opérationnel couvre le Périmètre de Surveillance sur base Consolidée de la Caisse Régionale et fait l'objet d'un audit régulier (intégré au plan d'audit pluriannuel).

L'organisation de la gestion des risques opérationnels s'intègre dans l'organisation globale de la ligne métier Risques et Contrôles Permanents du Groupe.

Sous la responsabilité du RCPR, le pilotage du dispositif des risques opérationnels est confié à une personne dédiée indépendante de toute fonction de contrôle périodique et de gestion « opérationnelle » : le Manager Risque Opérationnel (MRO)

Le Manager des Risques Opérationnels (MRO) assisté par 2 collaborateurs :

- ✎ Met en place le dispositif de gestion : cartographie des risques, collecte des incidents et de leurs conséquences financières, élaboration des scénarii majeurs, gestion des alertes d'incidents graves, documentation relative au dispositif, documentation fournie aux Unités Déclarantes des incidents, formation des Unités Déclarantes, etc....
- ✎ Anime le fonctionnement du dispositif de gestion : assistance, conseils, relances, sensibilisations, diffusion de reportings au management, au Comité de Direction ainsi qu'au Conseil d'Administration
- ✎ Contrôle : la collecte des incidents, la qualité de la cartographie, la réalisation des plans d'actions, etc....

- ☞ S'assure de l'exhaustivité de collecte des incidents et de leurs conséquences financières (notamment en coordination avec la comptabilité) en appliquant la méthodologie et les outils Groupe.

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

Le suivi et le contrôle du dispositif est effectué par le Comité de Contrôle Interne où lui sont régulièrement présentés :

- les faits marquants de la période : un incident unitaire dont le montant excède 0,5% des fonds propres de base tiers one de la Caisse régionale est transmis immédiatement au Comité de Direction ainsi qu'au Conseil d'Administration pour le déclenchement d'une alerte au niveau du groupe Crédit Agricole ; les incidents de plus de 300.000 € (qui font également l'objet d'une alerte auprès du groupe Crédit Agricole), et tout incident étant qualifié comme significatif après analyse.
- les évolutions du dispositif de gestion et d'animation des risques opérationnels, l'état d'avancement des campagnes annuelles de révision de la cartographie des risques et des scénarii majeurs
- le suivi des plans d'actions sur les risques majeurs.
- les indicateurs clés risques opérationnels (KRI)

II. Méthodologie

La Caisse régionale met en œuvre la méthode de mesure avancée (AMA_ Advanced Measurement Approach) pour les risques opérationnels, selon le dispositif défini par le Groupe. La validation par l'ACPR a été actée en décembre 2007.

Méthodologie de calcul des exigences de fonds propres en méthode AMA

La méthode AMA de calcul des fonds propres au titre du risque opérationnel a pour objectifs principaux :

- d'inciter à une meilleure maîtrise du coût du risque opérationnel ainsi qu'à la prévention des risques exceptionnels des différentes entités du Groupe ;
- de déterminer le niveau de fonds propres correspondant aux risques mesurés ;
- de favoriser l'amélioration de la maîtrise des risques dans le cadre du suivi des plans d'actions.

Les dispositifs mis en place dans le Groupe visent à respecter l'ensemble des critères qualitatifs (intégration de la mesure des risques dans la gestion quotidienne, indépendance de la fonction Risques, déclaration périodique des expositions au risque opérationnel, etc.) et des critères quantitatifs Bâle 3 (intervalle de confiance de 99,9 % sur une période d'un an ; prise en compte des données internes, des données externes, d'analyses de scénarios et de facteurs reflétant l'environnement ; prise en compte des facteurs de risque influençant la distribution statistique, etc.).

Le modèle AMA de calcul des fonds propres repose sur un modèle actuariel unique de type Loss Distribution Approach.

Les facteurs internes (évolution du profil de risque de l'entité) sont pris en compte en fonction :

- de l'évolution de l'entité (organisationnelle, nouvelles activités...) ;
- de l'évolution des cartographies de risques ;
- d'une analyse de l'évolution de l'historique de pertes internes et de la qualité du dispositif de maîtrise du risque au travers notamment du dispositif de contrôles permanents.

S'agissant des facteurs externes, le Groupe utilise :

- la base externe consortiale ORX Insight à partir de laquelle une veille est réalisée sur les incidents observés dans les autres établissements ;
- les bases externes publiques SAS OpRisk et ORX News pour :
 - sensibiliser les entités aux principaux risques survenus dans les autres établissements,
 - aider les experts à la cotation des principales vulnérabilités du Groupe (scénarios majeurs).

Les principes qui ont gouverné la conception et la mise au point du modèle sont les suivants :

- intégration dans la politique de risques ;
- pragmatisme, la méthodologie devant s'adapter aux réalités opérationnelles ;
- caractère pédagogique, de manière à favoriser l'appropriation par la Direction générale et les métiers ;
- robustesse, capacité du modèle à donner des estimations réalistes et stables d'un exercice à l'autre.

Un comité semestriel de *backtesting* du modèle AMA (*Advanced Measurement Approach*) est en place et se consacre à analyser la sensibilité du modèle aux évolutions de profil de risques des entités. Chaque année, ce comité identifie des zones d'améliorations possibles qui font l'objet de plans d'action.

Le dispositif et la méthodologie Risques opérationnels ont fait l'objet de missions d'audit externe de la BCE en 2015 et 2016 et 2017. Ces missions ont permis de constater les avancées du Groupe, mais aussi de compléter l'approche prudentielle relative aux risques émergents (cyber risk, conformité/conduct risk).

III. Exposition

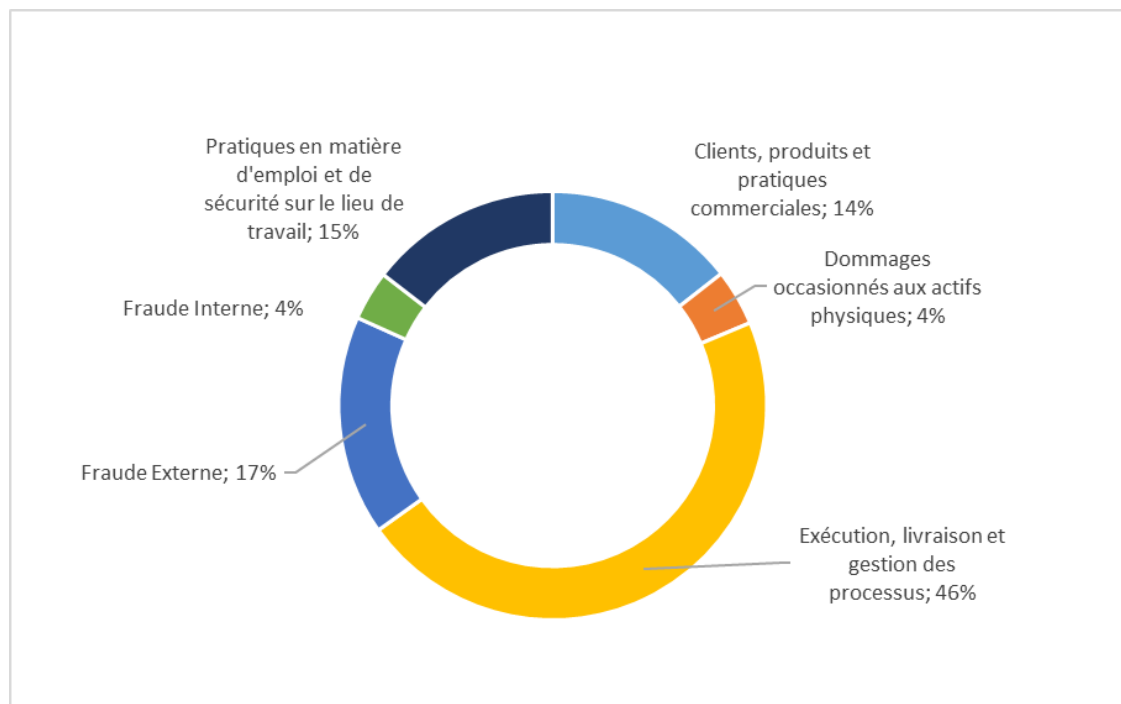
REPARTITION DES PERTES OPERATIONNELLES 2020 PAR CATEGORIE DE RISQUES BALOISE

Répartition des pertes opérationnelles 2020 en % par catégorie de risque bâloise

| Coût du risque opérationnel 2020 (en k€) | | Fraude Interne | Fraude Externe | Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail | Clients, produits et pratiques commerciales | Domages occasionnés aux actifs physiques | Interruptions de l'activité et dysfonctionnement des systèmes | Exécution, livraison et gestion des processus | Total |
|--|-------------------|----------------|----------------|---|---|--|---|---|-------|
| Risque pur | Montant Brut (K€) | 0 | 703 | 750 | 331 | 37 | 0 | 473 | 2 294 |
| | Montant Net (K€) | 0 | 318 | 750 | 331 | 37 | 0 | 451 | 1 887 |
| | % Montant Brut | 0% | 31% | 33% | 14% | 2% | 0% | 21% | 100% |
| | % Montant Net | 0% | 17% | 40% | 18% | 2% | 0% | 24% | 100% |
| Risque frontière crédit | Montant Brut | 22 | 95 | 0 | 182 | | | 1307 | 1 606 |
| | % Montant Brut | 1% | 6% | 0% | 11% | 0% | 0% | 81% | 100% |

Le coût du RO Global 2020 s'établit à 3,4M€ marquant une forte hausse par rapport aux années précédentes impacté par la collecte liée au Covid 19 et essentiellement dans la catégorie de risque pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail (commandes de masques, gels hydro alcooliques, gants, plexiglas, les frais liés aux prestations de ménage supplémentaire ...). Nous notons également une hausse du risque frontière crédit qui concerne des dossiers anciens pour lesquels les processus sont davantage sécurisés. Pour autant, le coût du RO reste maîtrisé et n'a pas mis en exergue de nouvelle zone de risque non couverte.

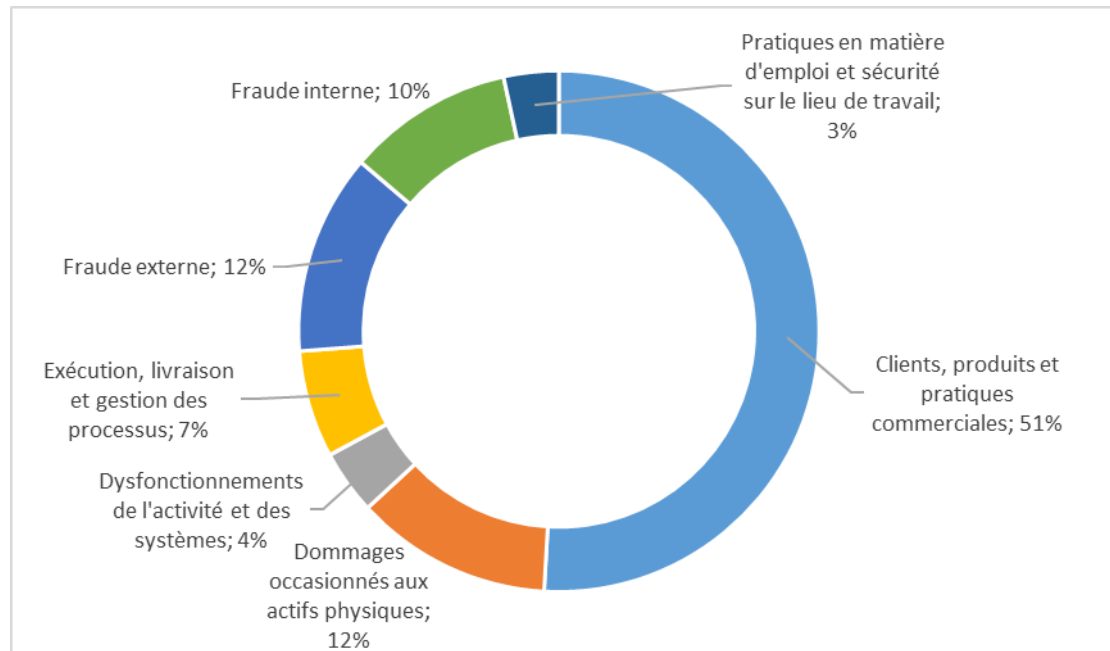
REPARTITION DES PERTES OPERATIONNELLES PAR CATEGORIE DE RISQUES BALOISE (2017-2020)



D'une manière générale, le profil d'exposition en termes de risques opérationnels détectés ces trois dernières années reflète les principales activités de la caisse-Régionale.

Une exposition principalement partagée :

- entre la catégorie Exécution, liée à des erreurs de traitement et (absence ou non-exhaustivité des documents légaux, gestion des garanties, erreurs de saisie...) mais également au risque opérationnel frontière crédit.
- une exposition à la fraude externe, principalement liée à la fraude aux moyens de paiement (cartes bancaires, virements frauduleux, fraude au chèque)
- une exposition à la catégorie Clients tirée par quelques dossiers anciens gérés au recouvrement pour lesquels une provision a été enregistrée suite à assignation (défaut de conseil, soutien abusif, disproportion de caution...)



IV. Assurance et couverture des risques opérationnels

En méthode avancée, la Caisse régionale peut prendre en compte les effets de l'assurance pour diminuer l'exigence en fonds propres dans la limite de 20% du total des fonds propres alloués aux risques opérationnels. Cet effet réducteur peut être pris en compte par la Caisse régionale dans la mesure où son assureur répond 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, il est nécessaire de déterminer un certain nombre de paramètres calculés par l'assureur à savoir le taux de couverture, le taux d'assurabilité, la franchise globale du sinistre. Ces paramètres d'assurance sont validés par la CAMCA pour la Caisse-Régionale

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 relative aux scénarii majeurs et les caractéristiques de l'assurance permettent ensuite de déterminer le montant total de l'exigence en fonds propres AMA. Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a souscrit différents contrats d'assurance en couverture des risques opérationnels.



RISQUE JURIDIQUE

Les risques juridiques en cours au 31 décembre 2020 susceptibles d'avoir une influence négative sur le patrimoine de la Caisse régionale Champagne-Bourgogne ont fait l'objet de provisions qui correspondent à la meilleure estimation par la Direction générale sur la base des informations dont elle dispose. Elles sont mentionnées dans l'annexe aux comptes individuels en note 14.

À ce jour, à la connaissance de la Caisse régionale Champagne-Bourgogne, il n'existe pas d'autre procédure gouvernementale, judiciaire ou d'arbitrage (y compris toute procédure dont la société a connaissance, qui est en suspens ou dont elle est menacée), susceptible d'avoir ou ayant eu au cours des douze derniers mois des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la société.



RISQUE DE NON CONFORMITE

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 Crédit Agricole et des instructions, codes de conduite et procédures internes à la Caisse régionale 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.

Des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont mis en œuvre : procédures écrites, formation du personnel, dispositif de contrôle dédié, accomplissement des obligations déclaratives vis-à-vis des autorités de tutelle, etc. Ces risques de non-conformité sont intégrés dans la cartographie des risques opérationnels de la Caisse régionale.

La Caisse régionale partage les valeurs du groupe Crédit agricole, en mettant en avant une culture éthique et de conformité, au service de la satisfaction client, du développement et d'une performance durable. Elle bénéficie des avancées technologiques du groupe mises au service de la conformité.

En 2020, plusieurs actions ont été menées :

- Tout d'abord, dans le domaine de la sécurité financière.

La Caisse régionale a procédé à la mise à jour de sa politique d'entrée en relation et a mis en place des outils permettant d'en renforcer la conformité et d'en faciliter la gestion au niveau du réseau. Les fonctionnalités des entrées en relation sur tablette ont été développées pour une sécurisation et une optimisation accrues. Par ailleurs, le contexte sanitaire de l'année a entraîné une augmentation des entrées en relation à distance, pour lesquelles une évolution technologique est désormais déployée par le groupe pour l'ensemble des Caisses. Enfin, une application au niveau du système d'information, a permis de contrôler et de rectifier la base client en fonction du justificatif d'identité fourni, afin d'aboutir à une corrélation parfaite.

- En matière de protection de la clientèle, la Caisse régionale, fidèle à ses valeurs mutualistes et sociétales, a appliqué plusieurs mesures favorisant l'inclusion bancaire.

Elle a tout d'abord mis en place un parcours droit au compte, comme pour d'autres processus, afin d'en faciliter l'application par le réseau. Par rapport à la clientèle en situation de fragilité financière, une détection précoce est venue enrichir le dispositif. Enfin, l'application de critères de détection plus larges et plus tôt, permet un plafonnement des frais appliqué aux clients dès le lendemain de la détection. La Caisse régionale a également renforcé la présentation de ces dispositifs sur son site internet.

- Dans le domaine de la prévention de la fraude, plusieurs mesures ont été prises. La Caisse régionale a ainsi sensibilisé son réseau sur les entrées en relation frauduleuses, ainsi que sur les virements frauduleux, afin de protéger ses clients mais aussi tous tiers. L'authentification forte pour sécuriser les paiements a été déployée avec le système 3D Secure.
- La Caisse régionale a su s'adapter au contexte sanitaire lié au COVID. Ainsi, elle a développé pour sa clientèle des modes de souscription de produits à distance, soit en ligne, soit en dépose dans un espace de messagerie sécurisée. La poursuite d'activité vis-à-vis de la clientèle qui ne pouvait pas se déplacer en agence a pu être réalisée.
- Enfin, des évolutions sont intervenues également sur l'un des outils de conseil en investissement utilisé par la Caisse régionale, avec des fonctionnalités supplémentaires.
- la Caisse régionale a poursuivi ses travaux relatifs à la prévention de la fraude.
- Dans le domaine de la formation, la Caisse régionale s'emploie à former l'ensemble de son personnel sur les thématiques de conformité, en application des préconisations du groupe.
- La Caisse régionale a procédé au cours de cet exercice 2020 à une révision de sa classification des risques LCB / FT.
- Au niveau de la protection des données personnelles, en application du RGPD, un outil communautaire développé par le groupe, a été intégré dans la Caisse ; il permet de gérer le registre des traitements privatifs de façon uniforme.

- La Caisse régionale bénéficie du Système d'information unique du Crédit Agricole, pour lequel des procédures et contrôles visent à assurer un niveau de sécurité optimal et à développer une conformité native.
- En ce qui concerne le respect de la déclaration de performance extra-financière, à laquelle est attachée la Caisse régionale, il convient de se référer à la partie du présent rapport dans lequel elle figure.
- La Caisse régionale a, par l'ensemble de ces mesures, l'objectif constant de préserver sa réputation et celle du groupe Crédit Agricole.
- L'ensemble de ces dispositifs fait l'objet d'un suivi renforcé par le Responsable de la Conformité et le Directeur de la Conformité de la Caisse régionale, sous la coordination de la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A.



CREDIT AGRICOLE DE CHAMPAGNE BOURGOGNE DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE



1. Le Cadre Réglementaire

2. Le modèle d'affaires du CREDIT AGRICOLE CHAMPAGNE BOURGOGNE

- Ressources
- Création de valeur
- Résultats

3. La RSE, facteur de performance durable

4. Nos enjeux et risques extra-financiers principaux

- Enjeu 1 : Exceller dans la relation avec nos sociétaires et nos clients
- Enjeu 2 : Etre un employeur responsable
- Enjeu 3 : Accompagner le développement économique de notre territoire et les actions de développement durable

1. Le cadre réglementaire

L'article L255-105-1 du Code du Commerce impose aux sociétés dont le total du bilan ou le montant net du chiffre d'affaires est supérieur ou égal à 100 M€ et le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice est supérieur ou égal à 500, de présenter dans le rapport du Conseil d'Administration et l'Assemblée générale (rapport de gestion) un ensemble d'informations relatives au développement durable.

Ce même article instaure une vérification obligatoire de ces informations par un organisme tiers indépendant (OTI).

Le décret n° 2017-1265 relatif à la transposition de la directive européenne sur le reporting extra-financier paru en août 2017 vient modifier l'article 225-100 du code du commerce.

La transposition de cette directive conduit à moderniser substantiellement le dispositif de publication d'informations non financières. La **déclaration de performance extra-financière** est un outil de pilotage stratégique de l'entreprise, à la fois concis et accessible, concentré sur les informations significatives intéressant ses parties prenantes ainsi que les risques extra financiers principaux.

Le contenu de la déclaration de performance extra-financière de la société comprend une mention relative à son modèle d'affaires, une présentation des risques extra-financiers auxquels elle est soumise, une description des politiques mises en œuvre pour limiter ces risques ainsi que les résultats de ces politiques.

Résultant d'une analyse en profondeur des enjeux et des risques extra-financiers auxquels la société est confrontée, la déclaration de performance extra-financière a vocation à devenir un document de référence pour l'ensemble des parties.

L'évaluation de la démarche RSE du Crédit Agricole de Champagne Bourgogne est soumise à un avis de présence et à un audit de sincérité des données publiées par un organisme tiers indépendant (Loi Grenelle 2 n°2010-788, art 225).

Le périmètre couvert par ce rapport est celui de la Caisse régionale de Crédit Agricole Champagne Bourgogne et de ses caisses locales. « Le fonds dédié FCP Sequana, la SAS Cadinvest et la Société Technique de Titrisation ne sont pas inclus dans le périmètre compte-tenu de leur non-significativité sur les indicateurs RSE.

2. Le modèle d'affaires du CREDIT AGRICOLE CHAMPAGNE BOURGOGNE

Notre raison d'être

« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société »

Nos valeurs

Proximité – Responsabilité – Solidarité - Utilité

Nos missions

Soutenir les agents économiques du territoire a été plus que jamais au cœur de notre activité en 2020, en raison du contexte sanitaire

Accompagner nos clients dans la réussite de leurs projets de vie

Contribuer au développement socio-économique de notre territoire, riche d'opportunités : Agriculture, Vignoble, Agroalimentaire, Tourisme...

Prendre en compte notre environnement et ses évolutions, marqué en 2020 par : la crise sanitaire, l'adaptation de nos organisations, notre rôle clé dans le soutien à l'économie, la digitalisation accélérée de la société, l'évolution de l'agriculture, le renforcement des inquiétudes liées au réchauffement climatique, l'émergence de nouveaux modes de consommation, et de vie plus largement

Ce qui nous différencie

Notre gouvernance s'appuie sur des administrateurs élus par nos clients sociétaires

Notre modèle de banque coopérative, qui repose sur le principe de vote démocratique :

1 personne = 1 voix

Notre implication, au plus près de notre territoire, fait vivre et grandir les projets locaux (décisions locales, investissements dans des projets locaux...)

Notre soutien à l'innovation accompagne les transitions économiques et sociétales

Nos résultats viennent renforcer nos Fonds Propres (plus de 80 %) et nous permettent donc de mieux accompagner les projets locaux

L'Humain est au cœur de nos finalités

Nos actions mutualistes : Points Passerelles, Fondation Agir, ...

RESSOURCES

CAPITAL HUMAIN

1723 Collaborateurs et 1016 Administrateurs au service du territoire et de ses acteurs

INFRASTRUCTURES

PRESENCE TERRITORIALE

- 141 agences, 293 automates, 113 Points Verts, 85 Caisses locales
- 4 agences Entreprises, 1 agence Grandes Entreprises, 1 agence Immobilier et Institutionnels
- 4 Points Passerelle
- 1 Village by CA

PRESENCE DIGITALE

- www.ca-cb.fr
- 1 agence en ligne
- 1 espace web dédié (sociétaire)
- Applications mobiles (Ma Banque, Ma Carte, Mon Projet Immo)
- leblog.ca-cb.fr « Un autre regard »
- Réseaux sociaux



CAPITAL FINANCIER

1 887 millions d'euros de capitaux propres

FILIALES GROUPE

- Amundi
- CA Assurances
- CA Consumer Finance
- CA Leasing Factoring
- CAMCA
- CA Titres
- Réseau Square Habitat
- Carvest

Implantation géographique

4 départements : **Aube, Côte d'Or, Haute-Marne et Yonne**, sur les Régions Bourgogne Franche Comté et Grand-Est, avec environ 1,36 million d'habitants.

CREATION DE VALEUR

ETRE LE PARTENAIRE DE NOS 600 615 CLIENTS dont 274 380 SOCIETAIRES

- 84% sont des particuliers
- 5% sont des professionnels
- 5% sont des agriculteurs
- 3% sont des entreprises
- 3% sont des collectivités ou associations

NOS DOMAINES D'ACTIVITE

BANQUE

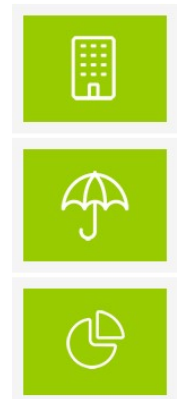
ASSURANCES

IMMOBILIER

NOS PRODUITS ET SERVICES

Permettent d'accompagner tous nos clients sur les besoins bancaires, d'assurances et prévoyances et d'immobilier :

Epargne, Crédits, Banque au quotidien, Services bancaires, Assurances de Biens et de Personnes, Assurance Vie et Prévoyance, Financements spécialisés, Promotion Immobilière



NOTRE MODELE RELATIONEL CLIENTS

100% HUMAIN 100% DIGITAL

Banque multicanale de proximité, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux

- 19,3 Mds€ d'encours d'épargne
- 12,1 Mds€ d'encours de crédits
- 213 116 Contrats d'assurance de personnes
- 188 482 contrats d'assurance de biens

RESULTATS

CAPITAL HUMAIN

- 78 461 heures allouées à la formation des salariés
- 49 administrateurs formés
- 49 nouveaux administrateurs élus
- Indice de satisfaction des collaborateurs de 79% (indice d'engagement et de recommandation de 2018)
- 85 Caisses locales dont une Caisse locale dédiée à l'Innovation

INFRASTRUCTURES

- 6,4 M€ d'investissements immobiliers

ACTIVITE

- 60 Millions de connexions Internet
- 128 000 utilisateurs de Ma Banque
- 22 587 nouveaux clients
- 16 683 nouveaux sociétaires
- 46% de clients sociétaires
- +8,0% d'encours de crédit
- +7,1 % d'encours de collecte
- 71% de bénéficiaires sortis avec succès du dispositif Passerelle
- 20 start-up accueillies au Village by CACB
- 161 porteurs de projets accompagnés lors des 10 Cafés de la Création 2020

ELEMENTS FINANCIERS

- PNB : 329,1 M€
- Résultat Net : 74,1 M€
- 28% de parts de marché collecte et crédits

3. La RSE, facteur de performance durable

La Déclaration de Performance Extra-financière rend compte de la conduite de la démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale du Crédit Agricole de Champagne Bourgogne.

De par son ancrage et son histoire coopérative et mutualiste, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne possède un ADN et une gouvernance qui le prédisposent à s'investir sur les territoires où il est implanté, à assurer la durabilité des projets qu'il finance, à s'engager pour plus d'utilité pour ses clients sur le long terme et le partage de la valeur créée, avec une attention particulière accordée à la solidarité.

Dans ce contexte, la RSE, ou Responsabilité Sociétale et Environnementale, est un atout et vient compléter des actions déjà menées dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux. Elle est désormais intégrée à la stratégie d'ensemble de notre Caisse régionale, notamment via la création d'un comité RSE. Elle est considérée comme un élément devant contribuer à la performance globale de l'entreprise.

Nous sommes convaincus qu'au-delà des impacts positifs qu'elle génère pour la collectivité, la RSE doit être considérée comme un facteur de performance. C'est à la fois un atout de conquête commerciale, un véritable vecteur d'innovation produits, une aide à l'anticipation et à la réduction des risques et une source d'engagement et de motivation des collaborateurs.




Notre ambition RSE : des engagements concrets aux objectifs de développement durable

Notre ambition RSE nous incite à répondre aux objectifs de développement durable (ODD) définis et adoptés et par l'ONU, en faveur d'un développement économique et social plus respectueux des populations et de la planète. Ces priorités sont à atteindre avant 2030.

Adopté en septembre 2015 par les 193 États membres de l'ONU, cet Agenda 2030 est un véritable programme de développement durable pour transformer le monde d'ici à 2030.

L'Agenda 2030 fixe [17 objectifs de développement durable \(ODD\)](#) pour concrétiser la vision et la mission de ce programme. L'agenda 2030 est universel et s'applique à tous les pays. En France, les ODD sont partagés par tous les acteurs et citoyens des pays signataires.

Pour y contribuer, nous avons intégrés les objectifs de développement durable dans notre politique RSE :

| Nos 3 enjeux | Nos 9 ambitions | Notre contribution aux ODD |
|---|---|--|
| <p>Exceller dans la relation avec nos sociétaires et nos clients</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Etre le véritable partenaire de nos clients et placer l'éthique au cœur de nos priorités 2. Renforcer notre rôle de tiers de confiance numérique 3. Etre la banque préférée de nos clients 4. Accompagner nos clients dans les bons et mauvais moments de vie 5. Rendre accessible nos agences aux personnes à mobilité réduite et agir pour accompagner nos clients sur nos sites et applications |  <p>1 PAS DE PAUVRETÉ, 9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE, 10 INÉGALITÉS RÉDUITES, 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p> |
| <p>Etre un employeur responsable</p> | <ol style="list-style-type: none"> 6. Développer nos talents, favoriser la mixité et la diversité, faire de la qualité de vie au travail un facteur de performance |  <p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE, 5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES, 8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE, 10 INÉGALITÉS RÉDUITES</p> |
| <p>Accompagner le développement économique de notre territoire et les actions de développement durable</p> | <ol style="list-style-type: none"> 7. Etre un acteur engagé pour notre territoire 8. Financer la transition énergétique de notre territoire 9. Renforcer nos actions, sensibiliser nos collaborateurs et associer nos fournisseurs |  <p>1 PAS DE PAUVRETÉ, 7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE, 8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE, 9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE, 10 INÉGALITÉS RÉDUITES, 11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES, 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES, 13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p> |



METHODOLOGIE

L'élaboration du modèle d'affaires suit la trame préconisée par le groupe de travail constitué de 12 caisses régionales et animé par La Fédération Nationale de Crédit Agricole et Crédit Agricole SA en 2018.

La méthodologie employée pour identifier nos risques, enjeux prioritaires et indicateurs clés se base sur les travaux conduits par le Groupe Crédit Agricole : la consultation des parties prenantes, la politique RSE du Groupe et un inventaire de risques réalisé par un groupe de Caisses régionales.

Les enjeux ont été définis en s'appuyant sur :

1. La raison d'être du Groupe, définie dès 2019 « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société »
2. Le Projet d'entreprise du Crédit Agricole Champagne Bourgogne
3. Le baromètre RSE du groupe actualisé en 2020

1. Le Projet du Groupe et son Plan à Moyen terme 2022 confirment notre modèle de banque universelle de proximité fondé sur un modèle relationnel unique. Il s'appuie sur trois piliers :

- *Le projet client* : Il fixe l'objectif d'être la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises, dans toutes ses dimensions, grâce à une expérience client, notamment digitale, mais surtout grâce à une mobilisation collective autour de la satisfaction client.
- *Le projet sociétal* : Il révèle et amplifie nos actions pour maintenir le lien sociétal dans nos territoires. Il prévoit de faire de la finance verte une clé majeure de notre croissance, pour agir en faveur de la transition énergétique.
- *Le projet humain* : Il passe par une transformation profonde de nos méthodes managériales et de nos organisations. Il accompagne la digitalisation en offrant aux clients des compétences humaines.

2. Le Projet d'entreprise CACB

En 2020, le Projet d'entreprise, déjà bien avancé, a été actualisé en cohérence avec le projet du groupe.

Le Projet d'Entreprise « Agir Ensemble en 2020 », comporte 20 projets majeurs organisés selon la structuration du Projet de Groupe. Dans une optique de continuité, il s'appuie sur les 5 ambitions stratégiques déjà suivies en 2019. Ces dernières poursuivent une stratégie de développement équilibré, basé sur le développement commercial, humain, mutualiste et des marchés. Les 5 ambitions stratégiques majeurs sont :

- La conquête de nouveaux clients et la défense du fonds de commerce
- Le développement du nombre de sociétaires et le renforcement du rôle des administrateurs
- Le développement de l'excellence relationnelle

- L'installation de la banque multicanale de proximité
- L'accompagnement du management

En 2020, 10 projets majeurs s'inscrivent dans le « Projet client : l'excellence relationnel » ; 6 projets intègrent le « Projet humain : responsabilité en proximité » et les 4 projets détaillés ci-dessous participent au « Projet sociétal » :

- Développer le nombre de sociétaires et renforcer le rôle de l'administrateur
- Affirmer une démarche de développement durable et réduire le bilan carbone de la CR
- Développer une filière tourisme
- Développer une politique d'achats responsable

Dès le début de l'année, le Projet d'Entreprise a dû s'ajuster à la COVID 19. La crise sanitaire qui a débuté au 1^{er} trimestre 2020, nous a fortement impacté y compris dans notre organisation. Dès la mise en place du confinement, de nouvelles manières de travailler, des souplesses de fonctionnement, des mesures de protection ont été rapidement déployées.

La capacité d'adaptation des équipes a été exceptionnelle. Elle a permis de maintenir l'accompagnement de nos clients dans des conditions parfois difficiles.

Nous avons voulu capitaliser sur cette réactivité et avons démarré un projet de « retour d'expérience » afin de tirer parti de ce qui avait été mis en place dans ce contexte et de développer rapidement ce qui nous avait manqué.

En juin, une collecte des remontées de l'ensemble des collaborateurs, par équipe, a été réalisée.

Ce projet, intitulé Grand REX, est venu nourrir le projet d'entreprise dès l'été 2020.

- **3. Le baromètre RSE**, réalisé à nouveau par le Groupe en 2020, mentionne les principaux points de vigilance des français dans le domaine de la responsabilité des entreprises.
 - La protection des données personnelles des clients
 - La sécurité des transactions financières et actes de paiement sur internet
 - La clarté des offres et des tarifs
 - La qualité d'écoute et la transparence du conseil
 - Le respect de l'éthique et de la transparence

La stabilité des points de vigilance des français remontés dans le récent baromètre RSE, la continuité du projet d'Entreprise CACB « Agir Ensemble 2020 » et la poursuite du Plan à Moyen Terme du groupe n'ont pas rendu nécessaire une révision des risques pour la DPEF 2020.

Pour rappel, la méthodologie d'évaluation des risques 2019 avaient été la suivante :

Partant d'une liste de risques établie par un panel représentatif de Caisses régionales (8 Caisses régionales contributrices en 2019), différents experts CACB ont été interviewés en entretien individuel pour coter les risques les plus sensibles pour la CR Champagne Bourgogne. Les personnes impliquées dans la cotation des risques sont les responsables

de service : Conformité, Moyens Généraux, Immobilier et Sécurité, Marketing, Relations Caisses Locales et Mutualisme, Ressources Humaines et Formation, RSE ainsi que le Directeur Marchés Particuliers et Professionnels, Marketing, Innovation et Immobilier.

Chaque expert a évalué les niveaux de risques sous 3 angles : l'impact en termes d'image, l'impact sur la perte d'activité et l'impact de sanction administrative ou judiciaire. La somme de ces 3 notes d'impact est ensuite multipliée par la gravité à l'égard des parties prenantes et par la probabilité d'occurrence. Les notes ainsi obtenues permettent de hiérarchiser les risques extra-financiers propres à la Caisse régionale de Champagne Bourgogne et à son territoire.

Le Comité de Direction du 7 décembre 2020 a validé les 9 grands risques majeurs, déjà retenus en 2019.

| Nos risques | Nos ambitions |
|--|---|
| Insatisfaction clients (inadaptation du produit / service aux besoins du client / défaut de conseil / litiges sur la performance des activités de conseil) | Etre la banque préférée de nos clients |
| Non-conformité réglementaire en terme d'éthique des affaires (corruption, fraude, blanchiment, financement du terrorisme). | Etre un banquier responsable et éthique |
| Atteinte à la sécurité des données personnelles des clients | Renforcer notre rôle de tiers de confiance numérique |
| Non réponse des produits proposés aux tendances démographiques ou socio-économiques | Accompagner nos clients dans les bons comme dans les mauvais moments. Renforcer notre positionnement de Banque des moments difficiles. |
| Canaux de distribution porteurs de discrimination | Rendre accessible nos agences mais aussi agir pour accompagner nos clients sur nos sites et applications |
| Insuffisance d'adéquation des compétences vis-à-vis de nos clients et défaut d'encouragement de l'employabilité des salariés | Développer nos talents, Favoriser la mixité et la diversité, Faire de la qualité de vie au travail un facteur de performance |
| Ne pas accompagner suffisamment le développement économique de notre territoire | Etre un acteur engagé pour notre territoire |
| Insuffisance d'accompagnement de nos clients, de tous marchés, dans la transition écologique | Elargir nos offres dédiées à la transition écologique / accompagner les transformations du secteur agricole |
| Insuffisance de prise en compte de notre empreinte environnementale | Renforcer nos actions, sensibiliser nos collaborateurs et associer nos fournisseurs Réduire de 10% nos émissions de gaz à effet de serre |

Ces ambitions sont présentées dans les pages suivantes avec un regroupement selon les 3 piliers de notre Projet d'entreprise :

- **Le projet client** Enjeu : **Exceller dans la relation avec nos sociétaires et nos clients**
- **Le projet humain** Enjeu : **Etre un employeur responsable**
- **Le projet sociétal** Enjeu : **Accompagner le développement économique de notre territoire et promouvoir les actions de Développement Durable**

4. Nos enjeux et risques extra-financiers principaux

Enjeu 1

Exceller dans la relation avec nos sociétaires et nos clients

4-1 Répondre efficacement aux attentes de nos clients

4-1-1 Construire une relation de confiance et de satisfaction avec nos clients

Depuis 2014, 13 pratiques « labellisées » Relation Client 2.0 sont déclinées et animées régulièrement dans le cadre de la relation de la Caisse régionale avec ses clients. Tous les marchés et les services du siège ont été formés progressivement depuis 2014 afin d'établir un référentiel commun et homogène de la relation client.

Ces 13 pratiques concernent trois des principaux domaines de la relation client : l'accueil, le développement de la relation et l'entretien avec son conseiller. Elles sont adaptées ou complétées selon le marché d'appartenance du client : Particulier, Agriculture, Professionnel, Patrimoine, Entreprise. L'ensemble du dispositif est animé dans le cadre du projet d'entreprise et du projet du Groupe guidé par notre raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». Ces pratiques font l'objet d'enquêtes de satisfaction mensuelles (= IRC agences, détaillé ci-dessous) pour en mesurer les impacts et détecter les points d'amélioration.

Les indices de recommandation

La Caisse régionale a mis en place un dispositif d'enquête basé sur l'indice de recommandation client (IRC) en cohérence avec la démarche engagée au niveau national. Les responsables des marchés concernés élaborent des plans d'actions spécifiques en se basant sur l'analyse de ces enquêtes. On distingue 4 types d'enquêtes :

- **IRC Stratégique sur le marché des particuliers** : cette enquête est réalisée tous les 2 ans depuis 2013. La note IRC est l'indicateur référent en matière d'excellence relationnelle et est un des indicateurs de notre Projet d'entreprise. La dernière mesure a été réalisée en 2018 avec un IRC à 0 pour CACB (vs -4 au niveau national). L'enquête 2020 a été stoppée en raison de la crise sanitaire, elle sera donc déployée en 2021.
- **IRC Stratégiques Marchés** : ces enquêtes sont également réalisées tous les 2 ans. Les modalités de mise en œuvre diffèrent selon les marchés. L'objectif est de bâtir des plans d'action opérationnels et adaptés aux spécificités de chacun des marchés. Ces études ont été menées en 2020 pour le marché des professionnels (avec un résultat de +9) et le marché

des entreprises (avec un IRC de +31). L'année 2021 sera consacrée au marché des agriculteurs / viticulteurs.

- **IRC Evènement** : l'objectif est d'interroger nos clients sur un évènement majeur de leur relation avec leur banque (Crédit habitat, Entrée en relation, succession, ...) afin d'enrichir nos processus internes. Ces enquêtes s'inscrivent dans le cadre de la démarche processus et d'amélioration continue. Une enquête récurrente mensuelle dédiée aux traitements des successions a été mise en place en octobre 2020. Dorénavant, les héritiers reçoivent un questionnaire administré par e-mail le mois suivant la clôture du traitement de la Succession. Un IRC évènement spécifique aux clients entrés en relation récemment sera réalisé tout début 2021.
- **IRC agences** : ces enquêtes sont réalisées tous les mois sur 4 cibles de clients :
 - Les clients particuliers avec 1 contact le mois précédent.
 - Les clients particuliers avec un dernier contact remontant à 10 ou 11 mois.
 - Les clients avec 1 contact via la plateforme d'appels le mois précédent.
 - Les clients du marché des agriculteurs ou des professionnels avec un contact le mois précédent.

Les résultats sont restitués par agence et secteur via une plateforme de web-reporting. Le questionnaire porte sur les pratiques Relation Client 2.0, permet de détecter nos marges d'amélioration et de construire des plans d'action secteur annuels. Ces enquêtes sont également à la base de l'animation mensuelle sur les pratiques dans le cadre de réunions dédiées en agence.

Indicateur suivi :

| Taux Indice de Recommandation Client (IRC) agence de 2018 à 2020 ⁽²⁾ | | |
|--|-------------|--|
| 2018 | 2019 | 2020 (IRC suspendu en mars avril) |
| 35,6 | 46,0 | 54,1 |

(2) le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne ne suit pas la valeur absolue de cet indice mais plutôt son évolution dans le temps (évolution de la satisfaction de nos clients). Il permet également de comparer différentes agences ou différentes Caisses régionales et permet de s'inspirer des bonnes pratiques identifiées.

La satisfaction étant une préoccupation majeure au sein de la Caisse Régionale, les managers sont très impliqués. Ils sont moteurs pour identifier les irritants clients et proposer des plans d'actions spécifiques à leurs agences. Cette pratique permet d'améliorer continuellement la satisfaction de nos clients.

L'IRC agence a progressé fortement et de manière constante, et montre l'évolution positive de la satisfaction de nos clients.

En dehors de ces dispositifs récurrents, la Caisse Régionale a réalisé cette année une enquête de Mesure de l'Indice d'Engagement Sociétal (IES). L'objectif de cette étude est

de mesurer la connaissance de la RSE et la perception de l'engagement du Crédit Agricole des clients et prospects. Les résultats de cette étude seront diffusés courant d'année 2021.

Cette voix du client alimente nos orientations et nos changements d'organisation. Plusieurs parcours, identifiés comme des points d'insatisfaction client, en sont directement issus

Déployés :

Entrée en Relation
Habitat
Séparation Divorce
Succession
Majeurs protégés
Changement d'interlocuteurs
Droit au compte
Clientèle fragile
Nouveau Process de Financement Agri-Pro

En projet :

Traitement des Demandes et Réclamations Clients

Parcours irritants clients et collaborateurs
Entrée en Relation Agri-Pro

2021

Le parcours « Traitement des demandes et réclamations clients »

Dans le contexte bancaire actuel, la qualité de la relation associée à la qualité du service après-vente est un élément central de la fidélité et de la recommandation du client envers sa banque.

Le Parcours « Traitement des demandes et réclamations clients » concerne **les demandes clients** traitées par le conseiller en toute autonomie ou transmises vers un service gestionnaire pour action ou assistance et **les réclamations clients** définies comme étant une déclaration actant du mécontentement d'un client, fondée ou non, envers une entité du Groupe. Trois objectifs sont fixés :

- Prendre en charge la demande du client dès le 1^{er} interlocuteur et s'assurer de la bonne fin jusqu'à la satisfaction du client. Il s'agit ici d'améliorer la prise en charge immédiate en renforçant l'autonomie du conseiller (aide à la recherche d'information avec le déploiement du Métabot CAESAR en 2021 (un outil d'assistance conversationnel), délégations, confiance a priori, ...)
- Outiller le conseiller et les acteurs internes pour fluidifier le traitement des demandes et réclamations (suivi, traçabilité et pilotage) nécessitant l'appui d'un service interne ou d'une filiale. Le développement d'un outil interne est en cours en co-construction avec les utilisateurs sites et réseaux. Ce workflow ARC+ répondra aux attendus suivants : point d'entrée unique pour effectuer tout type de demande, circuits fluides, démarche de qualification de la demande guidée, vues dédiées, vision partagée du client (communautaire), traçabilité des échanges, gestion des délais et pilotage.
- Développer la culture service à tous les niveaux avec des engagements de services partagés (engagements envers les clients et internes sites-réseaux, réseau sites). Le déploiement du nouveau modèle relationnel au 2nd semestre 2021 impulsé par le Groupe viendra contribuer à ce point.

Le déploiement complet des deux outils (CAESAR et ARC+) est prévu pour avril 2021 après une phase pilote au cours du mois de mars (2 secteurs d'agences de proximité, 1 centre d'affaires entreprise et tous les services de la Caisse régionale)

A noter : Toutes ces évolutions de prise en compte des réclamations, s'appuie sur des modalités de traitement déjà bien structurées.

Le traitement des réclamations au sein de CACB est encadré par une procédure interne, conforme aux dispositions et règles définies par les LJ 2018-71, 2017-38 ainsi qu'aux préconisations du Régulateur et Autorités de tutelle (recommandation ACPR 2016 R 02 et instruction AMF 2012-07).

Le traitement des réclamations est centralisé au sein du service QSC et répond à des engagements qualitatifs en termes d'accusés de réception dans les 48h de réception de la réclamation, de délais de traitement (< 21 jours calendaires) et de formalisme des courriers de réponse.

Les dysfonctionnements ou points d'optimisation observés (pratiques, procédures, etc...) dans le cadre des dossiers de réclamations gérés, font l'objet de demandes d'actions correctrices, transmises aux services experts concernés. Les clients disposent de voies de recours lorsque la réponse apportée n'apporte pas satisfaction, ou de décision de la caisse régionale contestée, avec la faculté notamment de saisir le Médiateur (tiers personne non rattachée à la CR) afin qu'il statue en toute indépendance et impartialité sur le dossier concerné.

Indicateur suivi :

| Taux de traitement des réclamations sous 10j ⁽¹⁾ (moyenne sur 12 mois, au sein du service Qualité Service Client) | | |
|--|-------------|-------------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| 60% | 61% | 71% |

(1) L'objectif en terme de traitements des réclamations est d'être rapide (délais) et efficace (qualité), ce n'est donc pas d'atteindre un pourcentage défini de traitement en moins de 10J.

Cette évolution résulte notamment de l'expérience acquise au sein de l'équipe en charge de la gestion des réclamations ainsi que par l'amélioration des délais de traitement et de réponses par les services experts et agences sollicités, fluidifiant le suivi et la gestion des dossiers et contribuant à la réactivité constatée

Le parcours « Gestion des irritants »

Qu'est-ce qu'un irritant ?

Côté client : l'irritant est un fait ou un événement qui l'a contrarié. Il peut survenir à tout moment du parcours client.

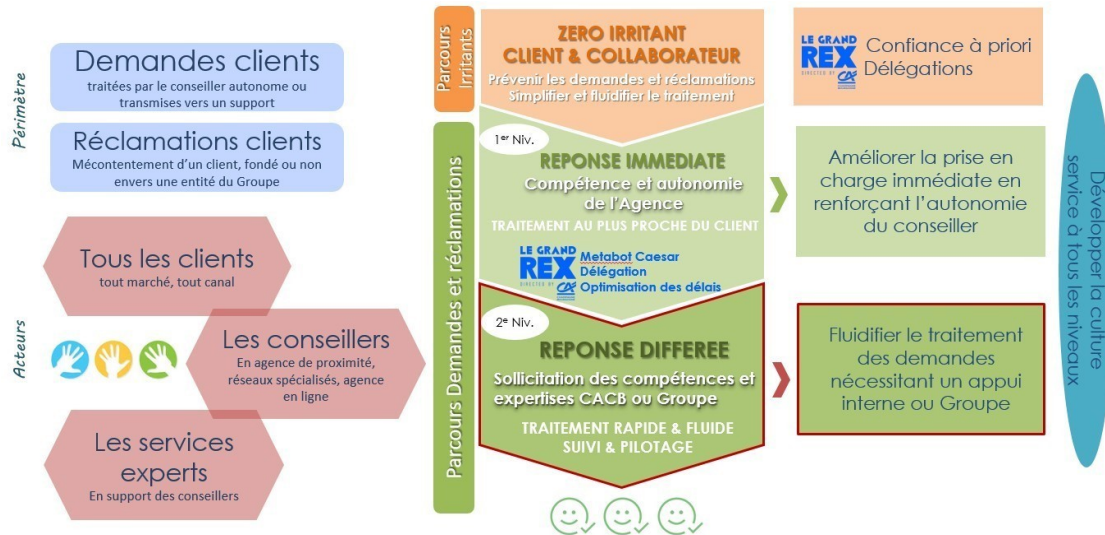
Côté collaborateur : c'est un dysfonctionnement récurrent non traité par les circuits classiques de résolution qui perturbe l'activité professionnelle des collaborateurs (site & réseau), le fonctionnement de l'agence/service. L'irritant collaborateur peut être de nature humaine, organisationnelle ou technique.

L'objectif du projet est de :

- Détecter et résoudre les irritants clients et collaborateurs
- Améliorer et fluidifier l'expérience client et/ou collaborateur

- Améliorer leur satisfaction
- Ancrer durablement une culture zéro défaut

Ci-dessous, deux parcours imbriqués au service de la satisfaction client :



Au-delà des parcours pilotés par la Caisse régionale, le projet Modèle relationnel du Groupe, déployé au second semestre 2021, positionne l'attention extrême au client au cœur de nos réflexes, de nos préoccupations et de nos pratiques au quotidien (pour rappel notre Projet client est l'excellence relationnelle). Le Modèle relationnel se base sur l'autonomie et la responsabilité des équipiers, l'Humain Responsable, avec la symétrie des attentions comme base de notre fonctionnement collectif (Projet humain – responsabilité en proximité).

4-2 En banquier responsable et éthique, le Crédit Agricole Champagne Bourgogne s'est organisé pour lutter contre les risques liés à la sécurité financière.

Les risques liés à la corruption, la fraude (interne et externe) le blanchiment et le financement du terrorisme sont des risques inhérents à la sécurité financière. Les régulateurs, notamment l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) et l'AMF l'AFA (Agence Française Anticorruption créée en 2018 avec la réglementation Sapin 2) sont très attentifs à ces risques. Ces derniers ont fait l'objet de nouveaux développements réglementaires en 2020, où la protection du consommateur est l'un des enjeux essentiels. Ces nouveaux développements ont entraîné des changements majeurs au sein des procédures. En effet, les procédures internes sont actualisées au fil de l'eau, et ce en lien avec la Direction de la Conformité de Crédit Agricole SA.

Le non-respect de ces différentes réglementations peut avoir de multiples conséquences, cumulatives ou non :

- Risque pénal
- Risque financier (amendes)
- Risque d'image pour le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne et pour le Groupe Crédit Agricole en général.

La Caisse régionale de Champagne Bourgogne s'organise pour éviter les conflits d'intérêt, respecter les embargos et lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, d'une part en sensibilisant et formant ses équipes, d'autre part en contrôlant au plus près la bonne application de son programme de conformité.

Par définition, la lutte contre la corruption, la fraude, le blanchiment et le financement du terrorisme s'inscrit dans la durée et présente un seul et même objectif : s'assurer de l'efficacité constante du dispositif en maîtrisant le risque grâce à la prévention, la détection et l'instruction des dossiers.

4-2-1 Un plan de lutte contre la fraude a été défini et des moyens spécifiques alloués pour la détection des cas de corruption

La prévention de la fraude vise à préserver les intérêts de la banque et à protéger nos clients. La lutte contre la fraude comporte plusieurs thématiques comme la lutte contre l'évasion fiscale, la lutte contre le blanchiment des capitaux, la lutte contre la corruption et le respect des dispositifs inhérents aux sanctions Internationales. Pour faire face à la complexification des modes opératoires (ex : cybercriminalité), la Caisse Régionale investit régulièrement pour lutter contre la fraude. Les collaborateurs sont ainsi formés et régulièrement sensibilisés sur le sujet de la fraude. Ces formations permettent de développer leur vigilance à l'égard d'opérations atypiques et favoriser l'acquisition de réflexes adaptés à chaque situation. L'accompagnement des managers des collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions permet d'apporter un double regard d'expert et facilite la prise de décision au plus proche des clients.

Les mesures prises reposent principalement sur 7 thématiques :

- L'animation et la prévention : communications internes régulières (Janvier, Février, Mars, Mai et Juillet 2020) pour la sensibilisation des réseaux de distribution. Grâce à cette sensibilisation, les alertes remontées par les réseaux concourent à diversifier nos sources de détection.
- Un corps procédural dédié et une classification des risques : le Corpus FIDES du Groupe * est mis à jour au fil de l'eau. Des codes et politiques internes accessibles à tous appuient nos engagements et encadrent l'activité par exemple, sur le volet de l'éthique avec le Code de conduite, la Charte Ethique Groupe, la Politique relative à la prévention des conflits d'intérêts, la Charte de Protection des données personnelles, ou encore sur la sécurisation des transactions à l'international avec la politique relative aux sanctions internationales. Les risques sont cartographiés, permettant leur identification, et d'évaluer leur niveau de sensibilité et de préciser les mesures de prévention associées. La classification des risques est mise à jour a minima annuellement.
- Des outils de détection : fraude, lutte anti-blanchiment (comportements bancaires atypiques), abus de marché et manipulation de cours. Ces outils sont adaptés aux évolutions des risques constatés (ex. cybercriminalité) et sont en optimisation constante, à l'instar des requêtes privatives élaborées en interne.
- Un plan de contrôle interne et des audits périodiques du dispositif : des contrôles réguliers, formalisés et traçables, sont réalisés. Des audits internes et/ou délégués et/ou coordonnés par l'Inspection Générale Groupe

apprécient la robustesse du dispositif local et, le cas échéant, demandent la mise en place d'actions correctrices.

- Des reportings périodiques d'activité à Crédit Agricole SA et aux régulateurs ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) et AMF (Autorité des Marchés Financiers). Ces suivis rendent compte de thématiques précises, notamment la protection de la clientèle et la lutte anti-blanchiment.
- Un rapport annuel de contrôle interne qui présente les activités exercées par la Caisse régionale sur son périmètre de contrôle interne (intégrant ses filiales et les prestations de services essentiels externalisées (PSEE)). Il détaille le dispositif de contrôle interne mis en œuvre pour garantir la maîtrise des activités et enfin les résultats des contrôles réalisés ainsi que les plans d'actions entrepris ou envisagés le cas échéant.
- Une information régulière de la Direction et du Conseil d'Administration : rapports d'activités hebdomadaires au Comité de Direction, trimestriels au Comité de Contrôle Interne, mensuels au Comité des risques, au Conseil d'Administration etc.

* ensemble des règles de conformité qui s'appliquent au Groupe Crédit Agricole.

Indicateur suivi :

| Taux de formation des collaborateurs à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme | | | |
|--|-------------|-------------|--------------|
| 2017 | 2018 | 2019 | 2020* |
| 90% | 94% | 94% | 97% |

*1719 inscrits en 2020

4-2 Renforcer notre rôle de tiers de confiance numérique

La protection des personnes physiques à l'égard de la collecte et du traitement de leurs Données à Caractère Personnel est un droit fondamental. Pour le Crédit Agricole, cette protection est essentielle à la préservation de la confiance des clients, des partenaires et des collaborateurs.

Le groupe Crédit Agricole est engagé dans une démarche de protection des données renforcée depuis de nombreuses années, avant même la réglementation RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Dès 2016, le groupe Crédit Agricole a été la première banque à prendre des engagements forts en publiant une Charte des données personnelles. Celle-ci pose pour principe d'utiliser ces données dans l'intérêt exclusif de nos clients, d'agir avec éthique et responsabilité en matière de traitement des données personnelles et d'en interdire la vente auprès de tiers.

4-2-1 Mise en œuvre de la RGPD et renforcement de la protection des données

Le double effet de la mondialisation et de la transformation digitale de la société fait que nous laissons volontairement ou involontairement de plus en plus de données qui nous

rendent identifiable. Ainsi, le risque de détournement de l'usage de ces données et ou de vol est amplifié. Face à ces risques, la volonté des pouvoirs politiques Européens est de protéger ses citoyens de l'usage de leurs Données à Caractère Personnel (DCP) grâce à une réglementation unique.

En mai 2018, la nouvelle législation européenne relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la circulation de ces données (Règlement Général sur la Protection des Données RGPD), est venue renforcer notre dispositif interne.



Dans le cadre de ses engagements RGPD, le Crédit Agricole Champagne Bourgogne a mis en place les actions organisationnelles et techniques ci-dessous :

- Nomination d'un DPO (Data Protection Officer ou Délégué à la Protection des Données) dès 2018.
- Formation : mise en place en 2019 d'un module de e-learning spécifique sur le rôle du responsable de traitement, diffusé aux managers site et aux chargés d'activités non manager.
- Mise en place d'un registre des traitements. Celui-ci couvre les traitements communautaires et les traitements internes. Mis en place en 2018 sous format excel selon une matrice imposée par le Groupe, il a évolué sous la forme d'un workflow en 2020, livré par le Groupe, permettant de bénéficier d'une meilleure vision des traitements et garantissant une meilleure traçabilité lors des mises à jour, revue annuelle, etc.
- Mise en œuvre de l'exercice des droits via un outil dédié (Au cours des exercices de 2018 et 2019)
- Déploiement du dispositif RGPD au CSE, Point passerelle et réseau Square Habitat (Au cours des exercices de 2018 et 2019)
- Communication : vitrine dédiée RGPD mise en ligne sur le poste de travail (Au cours des exercices de 2018 et 2019)
- Dispositif de droit à l'oubli opérationnel en 2020
- Plan de contrôles opérationnel en 2020

Un des contrôles mis en place consiste à s'assurer du respect des délais réglementaires de réponse lorsqu'une demande de droits est exercée. En 2020, 15 demandes d'exercice de droits ont été reçues dont 9 pour le droit à l'oubli, 4 pour le droit à l'effacement, 1 pour le droit de rectification et 1 non définie. La plupart des demandes sont néanmoins incomplètes (manque de justificatifs d'identité) et 2 demandes seulement ont pu être entièrement mises en œuvre.

Indicateur suivi :

| Taux de salariés formés aux procédures RGPD ⁽¹⁾ | | |
|--|--------|-----------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| En préparation Déploiement en 2019 | 91.86% | 91.86%(2) |

(1) Notre choix a été de former les collaborateurs les plus exposées à ce sujet. (RH, Marketing, ...)

(2) Le taux de formation reste inchangé puisqu'aucune récurrence n'est prévue sur ce module. Il n'y a pas eu de formation RGPD cette année.

4-4 Accompagner nos clients dans les bons comme dans les mauvais moments

4-4-1 Favoriser l'inclusion financière – Accompagner notre clientèle en difficulté

Au cours de leur vie, nos clients peuvent rencontrer des moments de fragilité. Tous les aléas de la vie vécus par les clients engendrent, un besoin d'écoute plus empathique et des accompagnements (offres, process) plus adaptés. Une inefficacité à répondre à ces situations peut entraîner une perte de confiance.

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne, banque universelle de proximité dont les valeurs historiques Proximité, Responsabilité et Solidarité placent les femmes et les hommes au cœur de ses finalités doit relever ce défi. Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne accompagne tous types de clientèle, des plus fortunés aux plus modestes, des plus jeunes aux plus âgés, quel que soit leur lieu d'habitation et la nature de leur activité professionnelle.

Les parcours clients

Afin d'accompagner au mieux les clients qui rencontrent des aléas dans leurs parcours de vie, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne met en place une organisation et des process spécifiques afin de répondre aux exigences de ces situations. Ainsi, le Crédit Agricole a déployé le parcours « Succession », le parcours « Majeur protégé » et le parcours « Séparation Divorce ». En outre, d'autres parcours vont prochainement voir le jour comme le Parcours « Traitement des demandes et réclamations » précédemment détaillé.

Zoom sur le parcours clientèle fragile

En Décembre 2018, à la demande du Président de la République, **toutes les banques ont pris les engagements** de mettre en œuvre des systèmes de détection, des mesures d'accompagnement et des offres spécifiques pour les clients en situation de fragilité financière potentielle ou avérée. Nous avons déployé en 2019 un Parcours dédié Clientèle Fragile. Celui-ci intègre des offres adaptées mais aussi une démarche spécifique :

- ✓ **Détection précoce des clients potentiellement fragiles** afin de leur proposer une offre adaptée :
 - Des offres permettant une meilleure gestion du budget (EKO, carte à contrôle du solde, appli ma banque-ma carte...)
 - Un accompagnement par le Point Passerelle

- Des alertes (SMS, EMAIL) sur la gestion du compte au quotidien

- ✓ **Détection avérée des clients fragiles** et application du plafond de 25€/mois sur les frais de dysfonctionnement.
- ✓ **En novembre 2020, cette détection a été élargie avec de nouveaux critères pour une détection plus rapide** (Plafonnement dès le 1^{er} mois et pendant 3 mois, pour les clients ayant plus de 5 commissions d'intervention). Aussi fin 2020, ce sont 13 000 clients au lieu de 6500 clients qui ont bénéficié de ce plafonnement.
- ✓ En 2020, 400 nouveaux clients ont souscrit l'Offre Client Fragile avec application du plafond de 20€/mois et de 200€/an et un rendez-vous annuel avec le conseiller. Aussi désormais, ce sont 2400 clients qui bénéficient de l'offre budget protégé.

En 2021, nous allons poursuivre l'amélioration du dispositif, de manière plus favorable pour nos clients en difficulté et en nous adaptant aux nouvelles exigences réglementaires.

En 2021, nous allons poursuivre l'amélioration du dispositif, de manière plus favorable pour nos clients en difficulté et en nous adaptant aux nouvelles exigences réglementaires.

Afin de compléter notre aide envers nos clients, l'Agence Événement de Vie (ACEV), créée en 2017, est intégrée au sein du service Connaissance et Evénements clients. Cinq techniciens gèrent deux types d'événements de vie difficiles pour nos clients : le divorce et la mise sous tutelle. Elle est construite sur un modèle unique. En effet, le conseiller en agence reste l'interlocuteur privilégié du client, l'agence événement de vie est l'expert de l'événement, elle contacte le client pour faire le point sur son dossier et elle est apporteur d'affaire pour le réseau.

Il existe deux types d'intervention de l'agence :

- Intervention de l'agence en cas de séparation et divorce : L'ACEV accompagne les deux conjoints, avec une totale objectivité, dans le bon déroulement du processus de séparation bancaire. A l'issue du processus, l'ACEV procède à un appel de clôture pour s'assurer que les deux ex-conjoints soient satisfaits du traitement de leur dossier. Environ 1200 séparations sont gérées annuellement. De manière générale, les clients apprécient cet accompagnement, et nous conservons, de ce fait, la confiance de 97% de nos clients.
- Intervention de l'agence concernant les majeurs protégés : Nos 5500 clients sont répartis entre les tutelles familiales (1800) qui sont intégralement gérées en agence et les tutelles gérées par des organismes de tutelle ou des mandataires judiciaires (3700), prises en charges par l'ACEV. Pour ces derniers, une offre globale leur est proposée à 2€/mois pour la gestion du compte, une carte majeure protégée... Les organismes de tutelle et mandataires judiciaires sollicitent directement l'ACEV pour les actes courants. Le conseiller agence reste leur interlocuteur pour les accompagner dans les placements et offres de services.



4-4-2 Les Points Passerelle pour faire face aux difficultés de la vie

Les 4 points Passerelles du Crédit Agricole Champagne Bourgogne, présents à Chaumont, Dijon, Auxerre et Troyes, remplissent 2 missions :

Accompagner les personnes (clientes ou non) rencontrant des difficultés financières

Le Point Passerelle assure cet accompagnement des personnes ayant des difficultés financières, et trouve des solutions économiques et sociales pour prévenir l'exclusion bancaire.

Le process d'accompagnement consiste en un entretien physique (accueil, écoute, bienveillance) afin de faire un diagnostic financier et analyser la situation des personnes en difficulté. Une démarche pédagogique permet d'envisager les solutions, qui peuvent amener à une négociation avec les créanciers (un moratoire ou plan d'apurement est parfois nécessaire). Une aide à la constitution des dossiers Banque de France est également proposée. Un suivi budgétaire mensuel dans le temps, grâce aux 40 bénévoles, élus de Caisses Locales et retraités du Crédit agricole, permet de favoriser le retour à une situation normale.

En 2020, 467 nouvelles situations difficiles ont été traitées avec les Points Passerelle. Parmi ces situations, 332 ont été rétablies totalement ou partiellement. 8 microcrédits ont été mis en place auprès de nos clients pour un financement de 2 500€ en moyenne.

Assurer un rôle de prévention avec des ateliers budgétaires auprès des jeunes

Les ateliers sont assurés par des bénévoles à l'aide d'un jeu (Jeu du Dilemme) auprès d'un public de jeunes en situation fragile ou défavorisés. Ces ateliers contribuent à la prévention de l'illettrisme de l'argent. Ensuite, les ateliers à destination des migrants ont été poursuivis cette année. En raison des conditions sanitaires, une animation Kahoot a remplacé les ateliers Dilemme dès juillet. Kahoot est une application en ligne permettant de générer des QCM interactifs. Ces derniers, utilisés en classe sur tablette, iPhone ou ordinateur, permettent aux élèves de s'autoévaluer, et d'apprendre de façon ludique avec un classement par points très motivant. Ce type d'animation permet le maintien des règles de distanciation et les participants ne touchent que leur propre téléphone.

En 2020, les Points Passerelle ont ainsi animé 36 ateliers budgétaires auprès de 351 participants (-54% par rapport à 2019). Pour rappel, en 2019, les Points passerelle avaient animé 128 ateliers budgétaires pour 748 participants.

Indicateurs suivis :

| Nombre de bénéficiaires Point Passerelle accompagnés dans l'année | | | |
|---|------|------|--------------------|
| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 705 | 732 | 630 | 467 ⁽¹⁾ |
| % de sortie favorable de Passerelle sur l'année (sorties du dispositif) | | | |

| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| 485 soit 69% | 521 soit 71% | 478 soit 76% | 334 soit 71.1% |

(1) La baisse du nombre de bénéficiaires en 2020 est liée essentiellement au 1^{er} confinement et l'activité réduite qui a suivi.



4-4-3 Favoriser l'inclusion sociétale – Accompagner le vieillissement de la population

La démarche Bien vieillir à domicile sur le marché des séniors

Avec la progression de l'espérance de vie, les enjeux liés au vieillissement de la population sont majeurs. Notre région connaît des prévisions démographiques plus faibles que la moyenne. Effectivement, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne dispose d'un portefeuille avec une sur représentation de la clientèle âgée par rapport aux autres Caisses régionales. Face à ces constats la Caisse régionale de Champagne Bourgogne met en place une démarche BVAD (*Bien VIVRE A Domicile*) d'accompagnement des personnes vieillissantes et de leurs aidants.

Les objectifs de BVAD : Accompagner les aidants et les aidés à bien vivre à domicile au travers d'un diagnostic de leurs besoins et des préconisations personnalisées. C'est une démarche client qui s'appuie sur un Bilan Gratuit réalisé sur une application via une tablette qui permet de comprendre les besoins du client, et de lui préconiser des solutions adaptées avant toute souscription d'offres.

Les questions posées sont décomposées en 4 univers que sont :

- Lien Social & Bien-être
- Vie au quotidien
- Confort & Sécurisation de l'habitat
- Patrimoine

A l'issue de cet entretien, un bilan est remis au client et comporte des conseils en matière de Prévention, d'aides et des préconisations sur nos offres dans tous les univers (BAQ, ASSURANCES, CREDIT) mais également sur des services à la personne proposée par notre filiale **VIAVITA** (Filiale de PACIFICA) dont le rôle est :

- La sélection et gestion des prestataires de services de proximité à la personne sur l'ensemble du territoire national, contrôle qualité de leurs services
- L'évaluation des besoins des particuliers en services à la personne, mesure de la satisfaction

- La conception de solutions globales services d'assistance et d'aide à la personne utiles et de qualité

Cela se traduit par :

- La mise en place de prestations de services à domicile
- Aide-ménagère /Auxiliaire de vie/Jardinage/Assistance informatique/Garde d'animaux
- L'accompagnement aux démarches administratives
- Identification des organismes référents et des aides financières / Information sur le fonctionnement des organismes / Aide à la constitution du dossier : étapes, documents à fournir, aide au remplissage des formulaires

Et des services de coordination de travaux d'aménagement du domicile par notre filiale **VIAREN (filiale de Pacifica)** dont le rôle est :

- Conseil & Diagnostics : Ecoute et étude du besoin à distance, et diagnostic Ergothérapeute
- Devis & travaux : Mise en relation avec les entreprises agréées et accompagnement du maître d'œuvre

L'ensemble de nos conseillers du Réseau ont été formés à cette démarche BVAD depuis Octobre 2018.

Indicateur suivi :

| Nombre d'accompagnements « Bien VIVRE à domicile » réalisés | | |
|--|-------------|----------------------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| 730 | 4 394 | 2 729 ⁽¹⁾ |

(1) 100 bilans ont été réalisés par téléphone et 1986 en présentiel

L'activité BVAD a été stoppée pendant le premier confinement 2020 car les RV BVAD ne pouvait avoir lieu qu'en physique et les clients ne venaient plus en agence ? puis le retour en agence des clients a été progressif car des clients Séniors n'osaient plus sortir de chez eux même après le déconfinement, ce qui explique la baisse de l'activité en 2020 comparé à 2019.

Pendant la période de premier confinement, nous avons recontacté tous nos clients ayant eu un bilan l'année précédente sous forme d'un appel de courtoisie pour s'assurer que tout allait bien pour eux. Tous les clients seront rencontrés au fil de l'eau dans notre Plan de relation Client dans le cadre d'une approche globale des besoins de vie de nos clients.

Compte tenu du contexte, nous avons fait évoluer cette démarche qui était uniquement présente pour pouvoir accompagner les clients Séniors Aidés par téléphone depuis Octobre 2020. A noter que nous sommes la seule CR à avoir conçu et réalisé cette évolution du parcours BVAD à distance. Cette démarche va continuer à évoluer en ajoutant de nouvelles réponses aux besoins clients, et des innovations régulières sont attendues (ex : Monétisation du patrimoine, visite de lien social, parcours habitat)

Parallèlement nous sommes en cours de renouvellement du partenariat avec le CHAIRE SILVERTECH de l'UTT de Troyes qui travaille sur le sujet du vieillissement.

4-5 Rendre accessible nos agences aux personnes à mobilité réduite mais également agir pour accompagner nos clients sur nos sites et applications.

4-5-1 Agir de façon responsable vis-à-vis des clients handicapés

Des risques relationnels et juridiques

Au Crédit Agricole de Champagne Bourgogne, nous tenons à offrir les mêmes services aux personnes valides et aux personnes à mobilité réduite. Il existe une réglementation précise sur ces obligations.

Nos ambitions :

Conformément à la réglementation en vigueur, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne a déposé un calendrier de mise en conformité de ses agences et sites auprès de la préfecture de l'Aube en 2015.

Ce programme, débuté en 2016, prévoit la mise en conformité des agences et sites sur une période de 9 ans. Sur un parc total de 151 sites, ce programme présentait le planning de mise en conformité de 131 sites (20 étant déjà conformes au moment du dépôt à la Préfecture).

| 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | TOTAL |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 14 | 19 | 11 | 14 | 15 | 15 | 15 | 14 | 14 | 131 |

NB : 10 agences ont fermé depuis le dépôt du calendrier ADAP, notre parc total est actuellement de 141 sites ; dont 98 sites restant à mettre en conformité à la fin 2020.

Certaines mises en conformité sont gérées dans le cadre du plan de modernisation de notre réseau. En parallèle, de nombreuses actions sont engagées pour rendre accessibles les agences inscrites au programme annuel. A ce jour, 25 sites ont bénéficié de travaux de mise en conformité certifiés par un bureau de contrôle, soit un total de 43 sites conformes sur un total de 141 sites. Le programme a été retardé en 2020 du fait des adaptations importantes à réaliser pour poursuivre notre activité et garantir la sécurité des collaborateurs. Un nouveau plan sera défini dès 2021 pour atteindre l'objectif d'un parc conforme en 2024.

Indicateurs suivis :

| Locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite | | | | |
|--|------|------|------|----------------------|
| Année | 2018 | 2019 | 2020 | Objectif 2024 |
| Nb de locaux certifiés conformes par un bureau de contrôle | 36 | 42 | 43 | 141 |
| Nombre de sites du parc | 150 | 150 | 141 | 141 |
| Soit en % des locaux faisant l'objet d'un Agenda d'accessibilité Programmé | 24% | 28% | 30% | 100% |

4-5-2 Favoriser l'inclusion numérique

Le Crédit Agricole Champagne Bourgogne accompagne ses conseillers dans l'intégration des évolutions numériques, au service de ses clients avec **la labélisation digitale** (label lancé en 2019).

Cette reconnaissance valorise les agences dont les collaborateurs intègrent pleinement le multicanal et en font profiter nos clients. La montée en compétence digitale permet de rendre les clients plus autonomes sur des opérations rapides et laisse plus de disponibilité aux conseillers pour du conseil, en face à face ou à distance...

La labellisation est décernée à partir des 8 critères suivants : la signature électronique Habitat, l'Espace Projet Habitat, l'Assurance des Emprunteurs en ligne, la réponse des conseillers via la messagerie sécurisée, la Signature Electronique Agence, l'Entrée en Relation Dématérialisée, le taux décroché téléphonique, le renseignement du numéro de mobile. Sur l'année 2020, 6 agences ont été labellisées.

Indicateur suivi :

| |
|--|
| Nombre d'agences labellisées sur l'année 2020 |
| 6 |



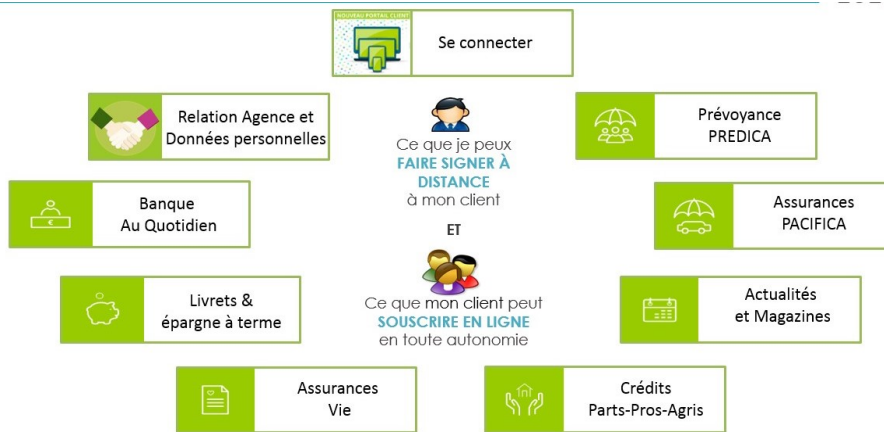
En complément, le Crédit Agricole Champagne Bourgogne a lancé en février 2020 une nouvelle plateforme pour ses clients, le **Nouveau Portail Client**.

Le Nouveau Portail Client (NPC) a pour objectif de proposer aux clients et prospects du Crédit Agricole un nouvel espace web unique, adapté à tous les terminaux (ordinateur, tablette, smartphone). Il remplace le site internet cacb.fr. Le NPC s'inscrit dans la transformation de la relation digitale pour les clients et les caisses régionales. Grâce à ce nouveau site internet, les clients bénéficient d'un espace personnel plus moderne, doté d'une navigation fluide et de services personnalisés s'appuyant sur l'animation des contenus au plus proche de leurs besoins.

Point d'actualité covid

Dans le contexte sanitaire particulier de l'année 2020, nos conseillers ont dû privilégier la relation à distance avec nos clients. Afin d'aider les conseillers à guider nos clients dans les opérations à distance, nous avons construit et mis en ligne la Bibliothèque des

Déposes. En effet, des classes virtuelles ainsi qu'une vitrine ont été mises en place afin que les conseillers puissent prendre connaissance de ce qui est possible de réaliser avec nos clients à distance. Ces supports ont ainsi permis à chaque conseiller de connaître les opérations réalisables en ligne ou en signature électronique par thème avec le NPC, de visualiser les écrans coté conseillers, les écrans coté client et de pouvoir disposer de guides à transmettre à nos clients pour les orienter.



Enjeu 2

Etre un employeur responsable

4-6 Développer nos talents, favoriser la mixité et la diversité, faire de la qualité de vie au travail un facteur de performance

La révolution numérique actuelle entraîne pour les établissements financiers et pour le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne des risques sur l'employabilité de ses collaborateurs, sur l'évolution des besoins de compétences, sur la gestion en back office et sur la gestion des carrières.

4-6-1 Une politique de ressources humaines dynamique.

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne se mobilise pour attirer fidéliser et développer les talents, promouvoir la diversité et accroître la qualité de vie au travail.

Depuis quelques années, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne stabilise ses emplois et recrute de façon pérenne des salariés sur son territoire. Avec 1729 collaborateurs fin 2020 (1726 fin 2019), le Crédit Agricole affirme sa politique sociale en faveur du maintien des effectifs. Ceux-ci se répartissent de la manière suivante sur chacun des 4 départements du territoire de la Caisse Régionale : 41% en Côte d'Or, 23% dans l'Yonne, 26 % dans l'Aube et 10% en Haute Marne. La moyenne d'âge des effectifs est de 38,3 ans, le taux de féminisation s'élève à 59,5%,

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne reste l'un des premiers employeurs privés de la région avec 1 728 salariés et 115 embauches en 2020, en favorisant le recrutement par le biais de l'alternance. En 2020, 56 alternants ont été accueillis au Crédit Agricole.

4-6-2 Accompagner la montée en compétence des collaborateurs, notamment en lien avec la révolution digitale

Un des risques majeurs d'employabilité est d'embaucher des collaborateurs qui ne seraient pas en capacité de s'adapter aux évolutions digitales et à l'intégration de l'intelligence numérique.

Les clients attendent aujourd'hui une immédiateté des échanges, une aisance à leur répondre quel que soit le canal. Les collaborateurs doivent aussi pouvoir répondre aux freins de certains clients dans l'utilisation des services en ligne.

Les actions mises en place pour atténuer ce risque

- Lors des recrutements, l'accent est mis sur l'évaluation des capacités des candidats à apprendre de nouvelles méthodes ou postures, à accepter le changement. Ils doivent pouvoir faire preuve
 - De savoir être : softskills (implication dans son développement, ouverture d'esprit, curiosité),
 - De savoir : capacité d'apprentissage et à intégrer les nouveautés,
 - De savoir-faire : appétence pour les nouveautés digitales.

- La compétence liée au digital a été ajoutée dans la définition précise des compétences actuelles nécessaires à l'exercice de chacun de nos métiers (référentiel de compétences) avec un niveau attendu pour chaque compétence. Le niveau d'atteinte faisant l'objet d'un suivi.
- Elargissement des profils captés (plus uniquement dans nos domaines de formation de prédilection) et élargissement des méthodes de recrutement : recrutement par simulation, par le jeu (escape game), par les mises en situation (observation)...
- Un collaborateur dédié visite les agences pour diffuser les bonnes pratiques et s'assurer de la bonne appropriation des services dématérialisés par tous, en s'appuyant sur les résultats de la labellisation numérique des agences.

Et de manière plus globale, pour répondre à une volonté d'accompagner les collaborateurs par un principe de formation continue

Par ailleurs, la formation est l'un des facteurs de performances considéré par CACB. Avec 10 032 jours de formation et 6.19% de la masse salariale, le Crédit Agricole propose un parcours de formation ouvert à tous les métiers et sur les 5 besoins prioritaires : l'excellence professionnelle, l'excellence relationnelle, l'ambition managériale, l'intégration des nouveaux entrants et la banque digitale.

Avec une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences dynamique : revue d'effectif (1/an), un comité talents (2/an) en présence des cadres dirigeants, sensibilisation des managers aux enjeux et à notre démarche GPEC, une campagne d'appréciation et des entretiens professionnels annuels, une cartographie des emplois et un référentiel de compétences régulièrement mis à jour et un accord GPEC local.

Pour contribuer à cela, le CACB a mis en place en 2020 d'un plan de développement des compétences :

- Chaque salarié doit participer à 4 formations obligatoires (Sanctions Internationales + Surfclean + LAB & FT + Protection de la clientèle)
- Formation des nouveaux embauchés CDD et CDI (17 bagages e-learning pour 11 heures de formation)
- Mise en place du principe de formation continue de tous les managers de CACB (1 nouvelle pépinière Manager, 2 parcours de prise de fonction Managers, formations directions) . Le principe des pépinières ayant été mis en place depuis 2016.
- Accompagnement du déploiement de Windows 10 et du nouveau pack Office via des solutions de formation à distance

Nos ambitions :

- Veille sur les différentes études portant notamment sur l'évolution des compétences sur le métier de banquier / révolution digitale et intégration de l'intelligence artificielle : publications, conférences et échanges de pratiques et d'information avec les responsables RH au niveau national
- Participation aux réflexions sur certaines de nos filières de formation pour passer d'un référentiel de savoirs à un référentiel de savoir-être et savoir-faire
- Analyse des profils les plus adaptables aux évolutions pour ajuster notre niveau minimum de formation recruté et/ou les filières ciblées

- Renforcer la fierté et le sentiment d'appartenance, faire prendre conscience de la dimension de notre Entreprise
- Faire comprendre nos « spécificités » Groupe C.A, nos fondamentaux coopératifs, nos valeurs
- Développer la prise de conscience sur la nécessité d'entretenir sa culture bancaire et financière.

En raison du contexte particulier de 2020, 48% des heures de formation ont été réalisées à travers des E-learning et 36% en classe virtuelle. Par conséquent, aucune formation prévue n'a été annulée en 2020. Les formations n'ayant pas pu avoir lieu ont été reprogrammés ultérieurement. Grâce à ces adaptations et malgré la crise sanitaire, 78 461 heures de formation ont été suivies, soit 10 032 jours pour l'ensemble des collaborateurs contre 11 927 jours en 2019.

Indicateurs suivis :

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--------------|-------------|--------------|
| Part de la masse salariale consacrée à la formation | 7,77% | 7.7% | 6.19% |
| Nb d'heures de formation ramené à l'effectif formé | 48,9 | 49.6 | 42 |

Enfin, suite à la progression de la crise sanitaire, le Conseil d'Administration et le Comité de Direction ont fait le choix, de verser les 13% (43 600 €) de notre taxe d'apprentissage 2020 en libre disposition à 25 établissements de formation des soignants répartis sur notre territoire (IFSI, IFAS ou IFA sur les départements 10 21 52 89).

4-6-3 Etre exemplaire sur l'égalité de traitement des salariés

Salariés handicapés

Des mesures sont prises en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées. En 2020, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne accueillait 7,55% de salariés handicapés dont 97,85 % en CDI. Ce pourcentage demeure stable (7.6% en 2019).

Egalité hommes/femmes

Il existe au sein de l'entreprise une Commission Egalité Professionnelle entre les femmes et les hommes qui assure le suivi d'un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Un nouvel accord a été conclu en 2020 et il intègre les thèmes du précédent accord :

- L'égalité professionnelle dans le recrutement
- *Présentation du « Guide Social » aux managers afin de les sensibiliser aux principes d'égalité de traitement entre femmes et hommes et de non-discrimination*
- La progression de la proportion de femmes Responsable de Management

- *Mêmes critères de détection des potentiels internes pour les femmes et les hommes. Ces critères ne tiennent pas compte de l'âge des salariés ni de leur ancienneté dans l'entreprise → critères fondées uniquement sur les compétences et la performance*
- *Promotions sur un poste de niveau supérieur ou à responsabilité compatibles avec l'exercice d'une activité à temps partiel*
 - La promotion et l'évolution professionnelle identiques entre les hommes et les femmes
- *Critères d'évaluation professionnelle et d'orientation de carrière identiques pour les femmes et les hommes et fondés exclusivement sur la reconnaissance des compétences, de l'expérience et de la performance*
- *Accompagnement des absences longues :*
 - *Avant l'absence : dans le mois suivant la déclaration de grossesse ou dans le mois qui suit la demande de congé d'adoption ou parental, un entretien est réalisé avec le supérieur hiérarchique. Sont notamment abordés les questions relatives à :*
 - *L'organisation du temps du travail jusqu'au départ du congé*
 - *La gestion des droits à congés et jours de repos*
 - *Les souhaits au retour du congé*
 - *Au retour : entretien réalisé au plus tard dans le mois qui suit le retour*

+ *indicateurs de suivi du nombre d'entretiens professionnels réalisés dans le cadre des retours après une longue absence*

- L'égalité salariale hommes/femmes
- *Analyse réalisée à partir de panels de comparaison hommes-femmes homogènes et représentatifs*
 - *Par niveau et ancienneté (tranche de 5 ans)*
 - *Par niveau et âge (tranche de 5 ans)*
 - *Au minimum 5 hommes et 5 femmes*
 - *Les situations particulières (absences longues etc...) seront à exclure*

Cette étude portera sur la rémunération conventionnelle annuelle. En cas d'écarts supérieurs à 2% dans les panels par âge et par ancienneté, et non justifié par des situations particulières, les salariés en écart « négatifs » bénéficieront d'une attribution « corrective » à effet du 1^{er} mai de l'année N+1.

Un point sera fait annuellement en relation avec la Commission Egalité Professionnelle entre les Femmes et les Hommes constituée dans le cadre du CSE.

- L'égal accès à la formation
- *Certains enseignements professionnels possibles pendant le congé parental*
- *Délai de prévenance minimum de 1 mois pour les formations*

- Le développement d'actions en faveur d'un meilleur équilibre vie professionnelle / vie familiale
- *Prise en charge des frais supplémentaires occasionnés aux salariés pour la garde d'enfant(s) de moins de 11 maximum en raison d'une réunion ou formation qui entraînerait :*
 - *Une prise de travail anticipées*
 - *Départ tardif*
 - *Départ anticipé du domicile pour tenir compte du temps de trajet et de l'horaire de la réunion*
 - *Retour tardif au domicile pour tenir compte du temps de trajet et de l'horaire de la réunion*
- *Les absences liées au congé paternité donnent lieu à acquisition sans abattement des jours de congés annuels et elles n'impactent pas le temps de travail pour le calcul de la participation et intéressement.*
- Une égalité de traitement entre les salariés travaillant à temps plein et ceux travaillant à temps partiel en termes de carrière et de rémunération.
- *Bénéfice des mêmes évolutions de rémunération et de carrière*
- *Vigilance sur les évolutions de rémunération des salariés à temps partiel lors de l'attribution des évolutions de rémunération. Le pourcentage de bénéficiaires devra être situé dans une fourchette de +10% / -10% du pourcentage de bénéficiaires de l'ensemble de la Caisse Régionale*
- *Désignation d'un référent harcèlement*

Par ce nouvel accord, les parties ont souhaité réaffirmer leur attachement au respect du principe de non-discrimination entre les Femmes et les Hommes. Ainsi, 3 nouvelles dispositions ont été intégrées à cet accord :

- ✓ *Modification des règles de calcul des corrections salariales : analyse à partir de panels de 5 Hommes et 5 Femmes (10 auparavant) et corrections des écarts supérieurs à 2% (5% auparavant) dans les panels par âge et par ancienneté*
- ✓ *Intégration du dispositif de correction effectuée sur la rémunération des salariés de retour de congé maternité ou d'adoption (dispositif déjà appliqué mais pas intégré à l'accord) : les salariés bénéficient de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée de leur congé par les salariés relevant de la même catégorie professionnelle (application sur le salaire suivant le mois de retour).*
- ✓ *Intégration d'un nouvel article sur la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes : mise en place d'actions de prévention et de communication, formations des différents acteurs, mise en place d'un espace dédié sous l'intranet et d'un numéro à disposition des collaborateurs.*

En 2020, le taux de féminisation s'élève à 61%, en légère augmentation par rapport à 2019. La part des femmes dans l'encadrement (classe 3) continue à progresser, elle se situe à 42% en 2020.

Indicateur suivi :

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Part de femmes en statut cadre (classe interne 3) | 38% | 40% | 41% | 42% |

4-6-4 Favoriser l'épanouissement des salariés

Un dialogue social riche

Au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, des moyens sont consacrés au dialogue social. Un poste de Chargée des Relations Sociales est dédié particulièrement à cette fonction au sein de la Direction des Ressources Humaines et de la Communication. Le dialogue social s'organise au sein de l'entreprise via les relations avec les partenaires sociaux :

En 2020, un dialogue social riche et agile mis à l'épreuve d'une crise sanitaire sans précédent

- 21 réunions de comité social et économique (CSE), dont 12 extraordinaires
- 12 réunions de commissions du CSE (commissions santé sécurité et conditions de travail, formation, égalité femme/homme, mutuelle, économique, restaurant)
- 31 réunions de crise COVID 19 avec les organisations syndicales
- 8 réunions de négociations
- Des formats inédits : visio et audio (avec prise de parole tournante et chronométrée)

En 2020, 12 accords (11 en 2019) ou avenants ont été signés avec les organisations syndicales sur les thèmes suivants : les salaires, la mutuelle, le droit à la déconnexion, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, l'épargne salariale, le Compte Epargne Temps.

Mesures Covid 19 :

Face à la crise sanitaire, la Caisse Régionale a mis en œuvre des mesures sans précédent pour protéger ses collaborateurs en période de confinement et hors période de confinement. Ces mesures ont été mises en place avec agilité et réactivité pour répondre aux besoins du moment :

- Mise en place d'une hotline dédiée uniquement pour la gestion de la crise sanitaire pour les salariés.
- Création d'un intranet spécifique (et d'un extranet pendant le 1^{er} confinement)
- Association des partenaires sociaux (31 réunions audio spécifiques, 11 CSE Extraordinaires liés à la crise sanitaire)
- Mise à disposition des attestations et/ou formulaires nécessaires
- Fourniture des moyens de protections aux salariés : masques, gel hydro alcooliques, plexiglas, kit de nettoyage...

- Accompagnement des collaborateurs ayant des enfants à garder lors de la fermeture des écoles (1^{er} confinement)
- Recours au télétravail spécifiquement
- Adaptation des règles de fonctionnement interne (réunion, rdv clients, restaurant d'entreprise, covoiturage, etc)
- Relations avec les médecins du travail pour définir les mesures collectives et traiter des situations individuelles spécifiques.
- Mise en place d'une enquête spécifique auprès de tous les collaborateurs sur la gestion de la crise sanitaire : 84% des salariés ont répondu à cette enquête : 93% des répondants ont estimé que la CR avait bien su gérer la crise sanitaire

Ces mesures ont été retranscrites dans un guide de prévention accessible à tous directement depuis le poste de travail et dans le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.

LES SALARIES DU CREDIT AGRICOLE DE CHAMPAGNE-BOURGOGNE ŒUVRENT EN FAVEUR DU TISSU ASSOCIATIF LOCAL

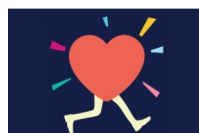
Grâce à l'opération « L'arrondi solidaire », les collaborateurs du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne soutiennent les associations situées sur le territoire de la Caisse régionale (Aube, Côte-d'Or, Haute-Marne et Yonne).

L'arrondi solidaire sur salaire est une méthode de collecte de fonds, basée sur le volontariat des salariés de la Caisse Régionale. Cette opération s'inscrit dans le contexte des actions internes solidaires que le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne propose à ses salariés (don de jour enfant/conjoint malade, don du sang, courses solidaires).

Cette année, **la participation de près de 500 collaborateurs et l'abondement de l'entreprise** a permis de collecter la somme de **6 000€ soit 1 500€ reversés par association sélectionnée**. 4 associations, 1 par département, ont été récompensées :

- Dans l'Aube : **L'École des Enfants malades** basée à Troyes. Elle réalise du soutien scolaire, psychologique et des animations auprès des enfants hospitalisés.
- En Côte-d'Or : **Les Blouses Roses** interviennent principalement auprès des enfants hospitalisés et des personnes âgées résidant en Ehpad. Elles écoutent, réconfortent, distraient les malades et apportent de la joie dans un quotidien de solitude ou de soins.
- En Haute-Marne : **L'association Baptiste** située à Nogent. Elle vient en aide aux enfants atteints de la maladie de Franceschetti et à leur famille.
- Dans l'Yonne : **L'association Cancer Accompagnement Personnalisé Saint Martin** localisée à Charny Orée de Puisaye. Elle accueille et accompagne les personnes atteintes de cancer, avec leurs proches. Elle leur propose également des soins de bien-être pour les aider à traverser l'épreuve de la maladie.

En 2021, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne entend poursuivre ses opérations de soutien et dynamiser le tissu associatif local.



Enjeu 3

Accompagner le développement économique de notre territoire et les actions de développement durable

4-7 Etre un acteur engagé pour notre territoire

Un accompagnement spécifique dans le contexte COVID

Les banques jouent un rôle primordial dans la période que nous traversons.

Depuis le début de la crise, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne soutient ses clients entreprises, artisans, commerçants, agriculteurs et viticulteurs subissant les difficultés liées à la crise sanitaire.

Des mesures de soutien sont mises en œuvres dès fin mars telles que les PGE, pauses « COVID-19 » et Pauses non contractuelles.

En 2020, l'engagement de la Caisse régionale s'est matérialisé par l'accord de **3 000 prêts garantis par l'Etat pour un montant de plus 400 millions d'euros.**

Pour accompagner les professionnels et les aider à passer le cap, le Crédit Agricole a pris la décision de mettre en œuvre un **dispositif mutualiste extracontractuel** inédit de soutien pour tous les assurés ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation. Ce dispositif mutualiste de soutien conduira à verser une somme correspondant à une estimation forfaitaire de la perte de revenus du secteur économique concerné pendant la période.

Des mesures **d'accompagnement spécifiques en Assurance** ont également été prises pour nos clients agriculteurs et viticulteurs, à hauteur de plus de 550 000€.

- Un dispositif de soutien mutualiste pour les clients ayant souscrits une assurance Multirisque Agricole avec perte d'exploitation a été mis en œuvre, pour un montant moyen d'aide de 1 800€.
- Des indemnisations à titre exceptionnel de Pacifica pour les différences entre l'indemnité Prairie et le fond de calamités agricoles pour un montant moyen d'aide de plus de 3 200€.

En tout, ce sont ainsi 2,6 millions d'euros qui ont été versés exceptionnellement, grâce au dispositif mutualiste extracontractuel, à destination de nos clients assurés.

Parce qu'ils sont tous essentiels quel que soit leur secteur d'activité, la Caisse régionale a contribué au **maintien de l'activité de ses commerçants** en proposant à chacun des solutions adaptées de vente en ligne.

En plus de l'expertise du réseau, un éventail de dispositifs a été mis en place sur www.ca-moncommerce.com, comme :

- ✓ Un site internet clé-en-main (site vitrine ou site e-commerce)
- ✓ Un large éventail de moyens de paiements à distance
- ✓ Des solutions de récupération des commandes (click & collect)

Grâce à sa solidité, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne poursuivra ces accompagnements en 2021.

Les équipes de la Caisse régionale resteront mobilisées pour accorder aux clients, de manière personnalisée, toute l'écoute et tous les conseils dont ils ont besoin.

4-7-1 Accompagner les initiatives d'intérêt général sur notre territoire

La Fondation d'entreprise « Agir en Champagne Bourgogne »

Créée en 2013, la Fondation d'entreprise « Agir en Champagne-Bourgogne », renforce l'engagement de la Caisse régionale vis-à-vis de son territoire en favorisant des projets d'intérêt collectif et durables. Le champ d'action de la Fondation couvre les domaines : éducatif, socio-culturel, socio-économique, sportif ou concourant à la mise en valeur du patrimoine artistique et culturel, de l'environnement naturel, de la langue et des connaissances spécifiques.

Les projets susceptibles d'être soutenus doivent répondre à des critères d'éligibilité : intérêt général, innovation, retombées locales ou départementales et réalisations concrètes. Ils doivent également favoriser : l'animation locale, la création ou le maintien d'activité, l'apport de services, la création ou le maintien de lien social et/ou la création d'emploi.

Depuis sa création, la Fondation a soutenu des projets tels que des actions de lutte contre l'illettrisme, l'analphabétisation ou le décrochage scolaire, le soutien à la réinsertion professionnelle, ou la transmission intergénérationnelle du patrimoine artisanal ...

En 2020, 60 projets ont reçu le soutien de la Fondation pour un montant de 165 259€.

Indicateur suivi :

| Nombre de projets soutenus par la Fondation Agir en Champagne Bourgogne | | |
|---|------|------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| 61 | 44 | 60 |

Accompagnement spécifique des personnes âgées de notre territoire durant la crise de la covid 19

Il semblait important de soutenir de nos aînés, plus exposés à la Covid 19, et plus isolés. Durant le premier confinement, la Caisse régionale a répondu à l'appel de fonds organisé par la fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement en faveur des EHPAD et des structures d'aide à domicile à hauteur de 264 000€.

Nos Caisses Locales ont proposé de soutenir financièrement des résidences pour personnes âgées, ou des structures de maintien d'aide à domicile. Grâce à la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement, 74 structures, sélectionnées par nos clients administrateurs, ont été soutenues sur notre territoire pour un total de **616 953€**.

- Les EHPAD associatifs ou publics ont ainsi pu investir dans du matériel de stimulation cognitive, ou d'animation pour lutter contre l'isolement et la grabatisation des résidents, dans du matériel médical supplémentaire indispensable à la réorganisation des soins durant le confinement (chariot de portage de repas en chambre, fontaine à eau, thermomètres, matelas anti-escarre, etc).
- Les structure d'aide à domicile, comme les fédérations ADMR ou UNA, ont perçu plus de 180 000€ pour financer leurs besoins supplémentaires en équipements de protection pour leurs salariés (masques, gants, sur-blouse etc.) indispensables au maintien du service chez les personnes dépendantes.

En collaboration avec cette même Fondation et les administrateurs clients bénévoles de notre réseau mutualiste, nous avons choisi de fournir gracieusement des tablettes aux 38 établissements qui en ont exprimés le besoin sur notre territoire, soit près de **204 tablettes**. Celles-ci permettent de réaliser des appels vidéos, avec les familles des personnes âgées de ces établissements et maintiennent ainsi des liens indispensables pour le moral de tous.

Les animations de Noël : la semaine du sociétariat

Pour la troisième année consécutive, nous avons soutenu le Secours Populaire Français dans ses actions au profit des enfants défavorisés de nos départements.

En 2018 et 2019, le Crédit Agricole a accompagné la Fédération départementale dans la **collecte de jouets** avec l'opération "Un Noël pour tous" menée de début novembre à mi-décembre.

En 2020, la situation sanitaire ne nous a pas permis d'organiser cette collecte avec la même envergure. Elle ne s'est organisée que sur les sites administratifs (Dijon, Troyes et Auxerre), et uniquement pour les collaborateurs, quand d'habitude la collecte s'organise dans chaque agence avec la participation des clients.

Nous avons donc organisé une seconde action : l'opération « Je marche pour ».

Cette **course solidaire** au profit du Secours populaire et de sa démarche auprès des enfants nous a permis de collecter **20 000€** au profit des Fédérations départementales de l'Aube, la Côte-d'Or, la Haute-Marne et l'Yonne (du 7 au 21 octobre). Ce sont 600 sociétaires, administrateurs et collaborateurs du Crédit Agricole de Champagne Bourgogne qui se sont engagés dans cette démarche.

Les fédérations départementales du Secours Populaire Aube, Yonne, Haute-Marne, Cote d'or ont ainsi pu offrir des jouets neufs aux enfants défavorisés de notre territoire.

D'autres actions en faveur des associations

Comme chaque année, la Caisse Régionale a lancé le **concours « J'aime mon Asso »**. 200 associations se sont inscrites pour tenter d'être le coup de cœur des votants, et remporter **6 chèques de 500€**. Le vote s'est organisé du 1^{er} au 31 décembre. Les résultats seront annoncés début janvier 2021.

Cette aide aux associations vient en complément de l'enveloppe « **Rayonnement local** » laissée à la main des Caisses locales pour participer à un projet de leurs territoires. Chaque Caisse locale peut offrir 300€/ an aux acteurs locaux.

Plus de 15 000€ ont été distribués par ce biais en 2020, pour soutenir des associations de commerçants par exemple, qui s'investissent particulièrement en ces temps de confinement pour relancer l'activité des petites enseignes, mais aussi les clubs sportifs qui ont souffert de l'arrêt prolongé des manifestations, source de trésorerie pour les associations.

4-7-2 Partenariats avec les acteurs locaux

Le marché des professionnels comme le marché de l'agriculture nouent de nombreux partenariats avec des organismes professionnels et agricoles, sur l'ensemble de notre territoire.

Le CACB compte 81 partenariats dans le domaine de l'agriculture et de la viticulture, répartis sur l'ensemble de nos 4 départements. Nous avons par ailleurs 17 partenariats sur le marché des professionnels (institutionnels, tourisme, création d'entreprises).

Les partenariats publics/privés

Parmi les partenariats avec des partenaires publics / privés, le CACB a notamment contribué aux projets en lien avec l'agriculture, ci-dessous :

- **Projet R3 (Retrouver de la Robustesse et de la Résilience) avec Arvalis, Institut du Végétal :**

L'ensemble des partenaires de ce projet R3 constatent d'importantes difficultés économiques dans le secteur des grandes cultures de la région Bourgogne, en particulier depuis 2013. Parmi les causes de ces difficultés, des accidents climatiques, une fluctuation importante des prix de marché, des impasses techniques en désherbage par exemple, ...

Dans ce cadre, à l'initiative d'Arvalis, les partenaires souhaitent partager leurs expertises dans le cadre d'un projet dont la thématique est de « **Retrouver de la Robustesse et de la Résilience en systèmes grandes cultures dans les départements de la Côte d'Or et de l'Yonne** ».

CACB complète ce dispositif par la mise à disposition de compétences, d'expertises, d'apports de ressources en industrie, de participations actives aux Comités de Pilotage...

- **Oser en craie et Oser en barrois :** Nous sommes partenaire des Chambres d'Agriculture de l'Aube et de la Haute-Marne, pour ce projet dont l'objectif est d'accompagner nos clients agriculteurs vers une diversification de leurs

revenus, afin de pérenniser leurs exploitations dans un contexte où l'incertitude est forte. Le CACB est sollicité et intégré au sein des formations sur le volet expertise/financement/transition énergétique/ENR. Cette démarche a été déployée auprès de notre Réseau dès le mois de septembre 2019 et les travaux continuent en 2020. CACB, est également partenaire et relai de communication de la Web Conférence « **Oser'Nergie** Photovoltaïque et Méthanisation » organisée en novembre 2020 dans le cadre d' « Oser en Barrois ». Il s'agit d'une web conférence à destination des exploitants pour les informer sur les solutions de diversification par l'énergie et leur permettre d'échanger avec les experts de la Chambre d'Agriculture.

- **Partenariat avec Miimosa**, plateforme de financement participatif au service de l'agriculture et de l'alimentation. L'objectif est de soutenir une nouvelle forme d'Agriculture plus diversifiée voire plus respectueuse de l'environnement (circuits courts, bio, agriculture raisonnée...), au travers du financement participatif des projets d'agriculture/viticulture et alimentation de notre territoire que ce soit dans le cadre d'une installation, d'un projet de développement, de diversification de l'exploitation. Action concrète de CACB : 4 projets coup de cœur ayant réussi leur collecte ont reçu une dotation de 500€ complémentaires. Ces projets ont été mis en avant par CACB sur l'ensemble de nos réseaux sociaux et dans la presse agricole et régionale.

- **Partenariat avec l'association des Climats du Vignoble de Bourgogne-Patrimoine**. Créée en 2007, elle fédère l'ensemble des acteurs du territoire et a pour objet d'animer et de coordonner la gestion du site des Climats du vignoble de Bourgogne inscrit sur la Liste du patrimoine mondial de l'Unesco. D'abord chargée de l'élaboration du dossier de candidature, elle est désormais dépositaire et garante de la Valeur Universelle Exceptionnelle du site inscrit au Patrimoine mondial et de sa bonne gestion avec pour objectif de mettre en œuvre le Plan de gestion. Nous soutenons, à travers notre mécénat 2020 auprès de l'association des Climats du Vignoble de Bourgogne, la gestion durable du site classé au Patrimoine mondial de l'UNESCO, leurs actions en faveur du partage de la connaissance de la notion de climats de Bourgogne et la valorisation du territoire inscrit.

- **Nouveau partenariat avec La fédération Nationale de l'Agriculture Biologique (FNAB)**. La fédération avait choisi d'organiser son assemblée générale sur notre territoire. Cette manifestation était organisée par BIO Bourgogne, le 21 et 22 avril 2020 à Nuit Saint Georges. Notre parrainage se formalisait par le versement d'une participation financière. En raison du contexte sanitaire, cette manifestation n'a pu se dérouler.

Par ailleurs, des dispositifs internes (microcrédit professionnel, appui au capital, fonds propres) d'aide à la création ou développement d'entreprise ont été instaurés :

- Livret Projet Agri : Favoriser le développement économique en milieu rural et l'installation au travers de solution d'épargne Livret Projet Agri : 2525 livrets pour 14 M€ à fin novembre 2020.

- Partenariat Jeunes Agriculteurs : Renouvellement des conventions JA sur nos 4 départements. Cette convention, d'une durée de 3 ans a pour objet de préciser les

relations du CACB avec les structures syndicales JA de chaque département et avec les clients désignés comme JA.

- Convention Coopérative d'Utilisation de Matériel Agricole (CUMA) Grand Est : Nouvelle convention signée en février 2020 avec les Caisses régionales du Crédit Agricole du Grand Est (Alsace-Vosges, Champagne-Bourgogne, Lorraine, Nord-Est). Conscients des enjeux auxquels sont confrontés les exploitations agricoles (volatilité des prix, évolutions réglementaires...), le Crédit Agricole et les Fédérations de CUMA ont souhaité élaborer ensemble une stratégie d'accompagnement des CUMA de la région Grand Est.

Les subventions auprès de nos partenaires Jeunes Agriculteurs (JA) ont été maintenu pour les Fêtes de l'Agriculture malgré l'annulation des événements en 2020 sur nos 4 départements. Des contacts permanents ont été effectués avec les organismes Professionnels Agricoles sur nos 4 départements dès le début de la crise pour échanger avec elles sur les Filières et éléments de contexte associés et les informer des mesures mises en place et articles dans la presse régionale agricole. Par ailleurs, des réunions innovantes ont eu lieu avec nos partenaires OPA sur nos 4 départements organisées au mois de novembre. Elles ont permis d'échanger sur les filières, les éléments de contexte et de partager une vision commune au service de la co-construction de l'agriculture de demain.

4-7- 3 Soutenir la création d'entreprise sur notre territoire

Nos ambitions

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne va poursuivre son accompagnement de la création d'entreprise et de l'innovation à travers son Village, sa Caisse locale de l'Innovation et ses Cafés de la Création.

Les Cafés de la création

Les Cafés de la création sont des lieux de rencontre entre des experts de la création d'entreprises et des particuliers qui ont besoin de conseil pour lancer leur activité.

Organisés par le Crédit Agricole Champagne Bourgogne depuis 2016, ils se tiennent dans des cafés, brasseries ou restaurants dans nos 4 départements, et sont plébiscités pour leur convivialité.

Les Cafés de la Création donnent rendez-vous chaque mois à tous ceux qui souhaitent entreprendre et innover quel que soit leur profil, leur âge, leur projet. C'est l'opportunité pour les futurs créateurs d'entreprise de rencontrer les experts de l'entrepreneuriat pour les aider dans leurs premières réflexions et démarches.

2020 : Les Cafés de la Création s'adaptent

Après avoir accompagné 1000 porteurs de projets sur nos 4 départements, le CACB adapte son concept pour poursuivre son accompagnement en toute sécurité.

En attendant de pouvoir reprendre les échanges en présentiel le CACB organise des Cafés de la Création Virtuels. Fin 2020, 4 cafés virtuels se sont ainsi tenus pour les porteurs de projets de l'Yonne, de l'Aube et de la Haute Marne.

La première édition des Cafés de la Création virtuels a eu lieu au mois d'octobre. Cette nouvelle formule a séduit nos créateurs d'entreprises et nos partenaires présents : La

Chambre de Commerce et d'Industrie, La Chambre de Métiers et de l'Artisanat, L'Ordre des Avocats, L'Ordre des Experts Comptables, La Chambre des Notaires, la BGE, Pôle Emploi, Initiative Côte-d'Or...).

Les porteurs de projets, étudiants, salariés, demandeurs d'emploi, retraités, quels que soient leurs profils ou leurs projets, s'inscrivent désormais sur une plateforme dédiée. Le jour de l'évènement, cette même plateforme leur permet de rencontrer le partenaire de leur choix en visio durant 15 minutes, de manière individualisée. Les quatre cafés de la création virtuels ont permis d'accompagner 44 créateurs d'entreprise.

Indicateurs suivis :

| Nombre de porteurs de projets accompagnés lors des Cafés de la Création | | | | |
|---|------|------|------|--------------------|
| 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 116 | 140 | 298 | 377 | 161 ⁽¹⁾ |

(1) La diminution du nombre de porteurs de projets accompagnés s'explique par l'arrêt des cafés de la création durant la crise sanitaire, ce qui n'a permis d'organiser que 10 évènements cette année (6 Cafés réalisés en début d'année de manière classique et 4 Cafés virtuels) pour 29 évènements prévus.

La caisse locale de l'innovation du 26 avril 2018

Cette nouvelle Caisse locale, créée en avril 2018, établit un lien puissant entre l'action de la Caisse Régionale en faveur de l'innovation et l'engagement des Caisses locales pour leur territoire. Son objectif est d'impliquer, de valoriser et de faire participer l'ensemble des acteurs de toutes les innovations.

Elle est composée d'un Conseil d'Administration regroupant des acteurs emblématiques du tissu économique des 4 départements. Elle a pour objectif d'ancrer la stratégie d'accompagnement de la création d'entreprise et de l'innovation dans la gouvernance de la Caisse régionale. Elle dispose, dans chaque Caisse locale traditionnelle, d'un correspondant référent pour valoriser l'innovation et détecter les porteurs de projet de création d'entreprise et d'innovation sur son territoire.

2020 : l'ouverture du sociétariat

L'ouverture au public de souscription de parts sociales de la Caisse locale de l'Innovation a été actée en Conseil d'Administration dès 2019. Reportée en fin d'année, l'ouverture du sociétariat début octobre a néanmoins été un succès. 127 nouveaux sociétaires ont rejoint la caisse locale de pour un montant souscrit de 475 390€. Grâce à cette ouverture, nous accompagnons de plus en plus de projets. Ce sont ainsi 25 start-up qui ont déjà pu être financées, pour des montants allant de 20 K€ à 300K€.

La CL de l'innovation compte désormais plus de 220 sociétaires engagés à nos côtés pour faire émerger et dynamiser les projets innovants. Aussi bien situées dans l'Aube, en Haute Marne, dans l'Yonne qu'en Côte d'Or, les domaines d'activités sont également très variés comme par exemple : la biothérapie, la robotique, l'intelligence artificielle, les innovations agricoles, des applications dédiées au vin ...

Le Village by CACB

Le Village by CA Champagne-Bourgogne a été créé en décembre 2017. Celui-ci est installé au 67 rue des Godrans, au cœur du centre-ville de Dijon. Aujourd'hui, le Village by CA CB prépare son transfert dans la future Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin, prévu en fin d'année 2021. Le Village by CA est une initiative portée par le Groupe Crédit Agricole. Ainsi, le groupe cherche à affirmer sa volonté d'accompagner l'innovation et contribuer au développement économique de notre territoire. Le Village by CA est un véritable écosystème profitable aux porteurs de projet. C'est pour eux un lieu d'échanges et de partage avec les entreprises et les autres start-up résidentes.

Depuis sa création, 20 start-ups aux secteurs d'activités et aux profils variés (alimentation/nutrition, santé/médical, industrie, gastronomie...) ont intégré le Village aux côtés de deux partenaires résidents et acteurs incontournables de la région que sont Vitagora et la Food Tech.

En 2019, le Village by CA CB accueille 6 nouvelles start-ups : Cocolis, Merempsa, Le Grand Verre, Life Loving Food, BébéSoon et Oras Vitis.

En 2020 le Village accueille 5 nouvelles startups : DataSol, Little Finger Tea Club, Socrate, Le petit Bourguignon et Idééal Local. Le Village regroupe actuellement 12 start-ups résidentes et 8 start-ups domiciliées, et 21 partenaires privés ou institutionnels

Indicateur suivi :

| Nombre de start-up accompagnées par le Village by CA Champagne-Bourgogne | | |
|--|------|------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| 9 | 15 | 20 |

Les adaptations du Village by CA pour faire face à la crise sanitaire de la COVID-19 :

Comme beaucoup de structures, le Village by CA Champagne-Bourgogne a malheureusement dû fermer ses portes lors du premier confinement. Grâce à leur capacité d'adaptation et leur forte agilité, nos startups ont su rapidement s'adapter à cette situation. Pour maintenir le lien entre les startups et le réseau national des Villages by CA, de nombreux Webinaires ont pu être organisés. Cette initiative a été reconduite à l'automne 2020, lors du deuxième confinement. Ces événements digitaux ont été adressés à l'ensemble du réseau national composé de 37 Villages, 1088 start-up et 700 partenaires. Ainsi, ils sont passés d'une dimension locale à une dimension nationale, permettant d'intensifier les liens entre toutes ses structures. Pour faciliter, la diffusion de ces webinaires la plateforme de collaboration cloud Airtable a été utilisée.

Notre Village prendra bientôt une nouvelle dimension en s'installant sur son site définitif, au cœur de la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin, à l'été 2021 sur un site de 1300m². Un nouvel agencement de salles de réunion, de salles de créativité, d'espaces événementiels, et de bureau en « Flex Office » permettra de compléter les facilités actuelles, afin d'offrir toujours plus d'options aux start-up.

Outre l'accompagnement au développement de l'économie, le Crédit Agricole est un acteur très engagé sur son territoire dans des *actions* de prévention des risques.



Depuis 2016, CACB est engagé dans une démarche Prévention et organise des événements chaque année pour les clients et le personnel afin de prévenir les risques.

Concernant le plan Prévention 2020, peu d'actions ont pu être mises en place du fait de la crise sanitaire. Les deux actions réalisées sont :

- Le service ALERTE METEO auprès de tous les clients assuré (envoi d'un sms en cas d'évènement météo proche de leur adresse)
- La distribution d'extincteurs à nos clients Agris et Pros lors de la visite de l'expert en prévention (une cinquantaine dans l'année)

4-8 Accompagner l'ensemble de nos clients dans la transition écologique

L'ambition du Crédit Agricole est d'être le 1^{er} financeur de la transition écologique. Nous sommes présents pour répondre aux différents besoins de tous nos clients que ce soit pour financer leurs travaux d'économie d'énergie ou leurs nouveaux modes de déplacements mais aussi les grands projets de production d'énergie renouvelable. Notre accompagnement multiple, est présenté ci-dessous pour chacun de nos marchés et de manière globale en terme de production d'énergie.

4-8-1 Accompagner les transformations du secteur agricole

Le CACB souhaite soutenir dès à présent l'agriculture moderne et préparer activement celle de demain en intégrant un process permettant d'appréhender les filières innovantes : ENR/BIO/circuits courts/agrotourisme/cultures de diversification (chanvre, cassis, lentilles, lin, et bien d'autres) malgré, pour certaines, leur caractère atypique et pour lesquelles nous disposons peu ou prou de normes et références. Nous accompagnons notre Réseau grâce à notre expertise Marché et la mise à disposition d'un programme relationnel et d'une démarche commerciale dédiée, notamment sur les projets ENR. Egalement, nous intégrons la transition numérique en milieu rural sans pour autant diminuer notre maillage de réseau de proximité.

Cette année, des informations d'expertises ont été diffusées auprès des collaborateurs sur les sujets de transition agricole et énergétique : circuits courts/vente directe, projets photovoltaïque, méthanisation, agriculture de précision etc. ; de nombreuses actions ont également été menées :

- o Lancement de la nouvelle **Démarche BIO** en février 2020 accompagné d'un projet d'élargissement aux autres certifications en 2021.

Pour rappel, notre démarche Bio a pour objectif d'accompagner nos clients, nos conseillers et les OPA sur ces nouveaux enjeux de transitions agricoles, le CACB lance une démarche BIO qui couvre l'ensemble des besoins de nos clients :

- Financer son mode d'exploitation :
 - Avec le prêt Trésorerie Bio qui finance le cycle d'exploitation et compense le manque à gagner de la période de transition,
 - Avec le prêt investissement BIO qui finance l'adaptation de l'équipement/du matériel au changement de mode d'exploitation
 - Sécuriser ses revenus
 - Avec les contrats adaptés à l'activité biologique de l'assurance globale de l'exploitation
 - Avec l'assurance climatique, la prévoyance, l'épargne de précaution
 - Se faire connaître
 - Avec le pack e-commerce pour créer un site internet vitrine ou marchand
 - Avec le prêt Communic'Agri pour déployer et financer une communication dédiée
 - Faire de la vente directe
 - Accepter les règlements par carte bancaire avec nos offres TPE pour développer la vente
 - Des conditions avantageuses pour nos clients adhérents « Bienvenue à la Ferme »
-
- L'Agence BIO et Crédit Agricole SA organisent les Trophées de l'Excellence Bio afin de distinguer les projets exemplaires et les démarches innovantes au sein des filières biologiques. Le CACB se veut être le relai de communication des **Trophées de l'excellence BIO** auprès de ses clients et conseillers.
 - Lancement du nouveau site **Pleinchamp**, avec notamment la mise à disposition de dossiers thématiques concernant les transitions agricoles et énergétiques.

Pleinchamp, filiale du Groupe Crédit Agricole, est le site d'actualités agricoles de plus fréquenté de France. Le site a fait peau neuve à partir du mois de septembre 2020 pour répondre aux attentes des agriculteurs et à l'évolution du monde agricole et des transitions. Une des nouveautés est notamment la mise à disposition de dossiers thématiques concernant les transitions agricoles et énergétiques, par exemple « Réaliser son projet d'énergies renouvelables », « vendre en circuits courts », « sécuriser ses prix sur les marchés à terme » et d'autres. Nous avons accompagné ce déploiement auprès de nos clients (mailing, réseaux sociaux...) et de nos collaborateurs (note d'information, bagages...)

CACB souhaite accompagner tous les projets viables quelle que soit la typologie d'agriculture, filières innovantes et transition écologique, avec un élargissement de la démarche Bio aux autres pratiques agro-écologiques en 2021 (HVE – Haute Valeur Environnementale, label Bas Carbone, Démarche Zéro résidu de pesticides ou autres), ainsi qu'aux circuits courts.

MESURES ACCOMPAGNEMENT COVID – Focus sur l'agriculture et ses besoins spécifiques

Des mesures de soutien sont mises en œuvres dès fin mars telles que les PGE, pauses « COVID-19 » et Pauses non contractuelles. Au total, 372 PGE ont été acceptés pour 31 M€ et 367 pauses non contractuelles acceptées à fin novembre 2020.

Des mesures d'accompagnement des flux pour répondre aux besoins de la vente en circuits courts :

- Présentation de nos mesures de soutien Monétique et de nos solutions sur la plateforme www.ca-moncommerce.com (solutions de paiement via le click & collect, site internet clé en main, moyen de paiement de paiement à distance, conseils et idées pour développer les ventes...).
- Mise en avant des plateformes de Marketplace by CACB (jaimemonproducteur.fr et jaimemonterritoire-ca.fr) pour aider nos clients à vendre leur production en direct auprès des consommateurs.
- Soutien des marchés de producteurs de nos partenaires (Fédération Des Syndicats d'Exploitants Agricoles FDSEA 89) relai de communication des événements sur nos réseaux sociaux.

4-8-2 Accompagner la transition des entreprises et des professionnels

La transition énergétique est un enjeu stratégique pour nos clients des marchés spécialisés, chaque entreprise doit transformer sa façon de créer de la valeur et de consommer, en vue d'adopter un mode de croissance moins carboné et plus durable. Conscient du rôle essentiel des banques dans cette transformation, CACB ambitionne d'accompagner ses clients en 2021 dans leur démarche de transition écologique et par conséquent d'être la banque de référence dans ce domaine en enrichissant sa gamme de financement d'offres vertes de crédits moyen terme et de crédit-baux mobiliers dédiés.

L'objectif est d'aider nos clients à conjuguer performance économique et impact environnemental :

- réduire sa facture énergétique et son empreinte carbone,
- anticiper les évolutions des réglementations environnementales,
- placer l'éco-responsabilité au cœur de son *business model* et de sa communication.

Concrètement, tous les collaborateurs Réseaux des marchés spécialisés seront formés à compter de mars 2021, via un parcours de formation digital dédié, pour favoriser leur montée en compétence. Les objectifs sont la maîtrise des connaissances de la transition énergétique, savoir mener un entretien, être proactif dans le questionnement pour détecter les besoins, connaître les principales actions que doit mener l'entreprise...

La gamme de financement en crédit-bail mobilier et d'assurances permettra aux clients d'engager opérationnellement leur transition avec 3 nouvelles solutions spécifiques :

- **L'offre LED** : améliorer la performance énergétique de son bâtiment et réduire sa facture énergétique par la rénovation du système d'éclairage,
- **L'offre mobilité verte** : réduire l'impact environnemental de ses moyens de transports et de ses déplacements : véhicules électriques, hybrides et bornes de rechargement.
- **L'offre autoconsommation solaire** : produire localement et consommer sa propre énergie électrique Pour accompagner les clients, des contenus pédagogiques et digitaux seront associés à la commercialisation de ses offres : guides, simulateurs, vidéos tutoriel Ils permettront aux décideurs de nourrir leur réflexion, puis d'être accompagnés dans la préparation de leur projet.

Au-delà de ces 3 nouvelles offres, CACB finance déjà et assure de nombreux actifs verts, notamment dans le domaine des transports et du traitement des déchets. Notre filiale, UNIFERGIE, anime la filière Energie (plusieurs réunions par an) ce qui nous permet d'être informés de l'actualité de la filière. CACB les a sollicités cette année sur des sujets spécifiques (épuration, digestat...) mais pas pour une étude complète, n'ayant pas eu de projets atypiques concrétisés en 2020.

Enfin, Unifergie, notre filiale experte dans le financement des énergies et des territoires, a pris en charge en 2018 l'animation de la Filière Energie Environnement du Groupe et nous accompagne sur les projets de production plus spécifiques. Par exemple, Crédit Agricole Leasing factoring présentera en début d'année, une liste d'actifs crédit-bail mobilier « vert » élaborée avec nos experts actifs. Par conséquent, en plus des trois offres LED /mobilité électrique/panneaux PV, d'autres actifs intégreront la liste.

2020-2021 : intégration des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans les financements aux Entreprises

Le Crédit Agricole Champagne Bourgogne a la volonté d'intégrer des critères ESG dans la décision d'octroi de crédits aux Entreprises. Cette démarche est actuellement en construction et une généralisation est prévue au second semestre 2021. Ainsi, un questionnaire transmis par Crédit Agricole SA, permettant d'évaluer l'intégration de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) dans la politique de l'entreprise, sera réalisé par les Chargés d'Affaires auprès des clients Entreprises. Un pilote sera lancé durant le premier semestre 2021 avec le centre d'affaires de Dijon en test, un déploiement sur l'ensemble des centres d'affaires de Champagne-Bourgogne au deuxième semestre 2021. Le test nous donnera la possibilité d'affiner le questionnaire. Cette évaluation permettra à notre réseau de mieux appréhender la stratégie à long terme de l'entreprise. Les résultats de ce questionnaire feront l'objet d'une intégration dans la note qualitative au travers des commentaires du chargé d'affaires. En complément, une nouvelle gamme d'accompagnement (green solutions) sera mise en marché début 2021 accompagné d'un plan de formation à destination des chargés d'affaires. Ce questionnaire permettra de mieux comprendre les besoins de nos clients et

de leur proposer notre nouvelle gamme d'accompagnement qui correspond le mieux à leurs besoins.

4-8-3 Focus sur le Financement des ENERGIES RENOUVELABLES

Cette année encore, nous apportons notre expertise et finançons des projets d'installation de panneaux photovoltaïques, de méthanisation, de biomasse mais aussi des projets plus innovants comme des bus à hydrogènes.

Indicateurs de suivis :

| Répartition des projets de transition énergétique tous marchés financés en 2020 | | | |
|--|-----------------------|---|-----------------------------|
| Méthanisation | Photovoltaïque | Economie d'énergie et autres ENR | Eco prêt à taux zéro |
| 37 750 K€ | 11 436 K€ | 9 588 K€ | 4 788 K€ |
| 59% | 18% | 15% | 8% |

Le Crédit Agricole met en place depuis plusieurs années une politique d'énergies renouvelables sur ces différents marchés.

Notre politique Energies renouvelables sur le marché de l'agriculture

Les moyens mis en œuvre en interne :

- La délégation ENR, incluse dans notre politique crédits, consiste à associer les services experts du siège dès la détection du projet afin de mettre le bon niveau d'expertises face à l'octroi du crédit, la qualité de conseil client, en y associant toutes les parties prenantes (Chambre d'Agriculture, constructeurs, installateurs, l'ADEME, BPI, notre filiale spécialisée CALF, ...) le but étant d'intégrer avec chacune de leurs expertises réciproques les critères environnementaux associés donnant une dimension de ce projet en lien avec les objectifs liés à la transition écologique.
- Mise en marché d'offres et d'expertises propres aux projets de méthanisation et d'agriculture de précision.
- Un suivi, centralisé au sein du marché de l'agriculture et de la viticulture est mis en place. Ce suivi est partagé entre tous les acteurs en temps réel afin de disposer et d'échanger sur les critères/infos des futurs projets ENR dans le but de profiler les bonnes compétences au bon moment pour favoriser le montage des projets. En complément notre expert ENR apporte une démarche structurée sur ce marché, encore immature et en plein développement.
- Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne collabore avec différents partenaires territoriaux pour les EnR, ENGIE, GRDF, BPI, SIAGI, OSI'TOIT, FONCARIS, les chambres d'agriculture et les installateurs.
- Durant la crise sanitaire, l'activité EnR est restée soutenue. Les rendez-vous clients se sont effectués à distance via la visio-conférence.

Focus sur les projets photovoltaïques et de méthanisations :

- Photovoltaïque : L'augmentation de cette activité s'explique par l'attractivité de la filière et des montants de projets plus accessibles.
- Méthanisation : L'activité est dense sur ce secteur. L'augmentation du nombre de projets et des montants sont liés à la proximité du réseau de transport de gaz et à l'anticipation du nouveau décret (sortie le 23 Novembre 2020) annonçant une baisse des tarifs du rachat du gaz.

Nos ambitions Energies renouvelables sur le marché de l'agriculture

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne souhaite accompagner tous les projets viables quelle que soit la typologie de l'agriculture, les filières innovantes et la transition écologique. Dans ce domaine le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne dispose d'une personne ressource qui est également membre du Comité National ENR. Il s'agit d'un comité national Crédit Agricole 'le Groupe de Travail Energies Renouvelables', animé par Crédit Agricole Leasing et Factoring, filiale du groupe Crédit Agricole avec Unifergie, spécialisé dans le financement ENR. Lors de ce comité, le but est d'échanger entre tous les acteurs/experts Caisses régionales et de bénéficier d'interventions avec des partenaires aussi bien internes qu'externes (BPI, GRDF, Engie CAMCA, SIAGI) et ainsi créer une courbe d'expérience plus rapide.

Notre politique Energies Renouvelables sur le marché des grandes entreprises

Sur le marché des entreprises, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne confirme là aussi sa volonté d'accompagner les clients dans leur démarche de transition énergétique. Les projets de transition énergétique représentent souvent des investissements lourds et importants.

A titre d'illustration, nous avons réalisé, en 2020, un financement pour un montant de 9.9 M€ permettant la construction d'une unité de méthanisation. Cette unité de méthanisation et de valorisation de déchets agroalimentaires a une capacité de traitement de 45.000 tonnes avec injection de biométhane dont le débit nominal est estimé à 410 Nm³/h dans l'Aube.

Ces investissements importants nécessitent des accompagnements d'expertise. C'est pourquoi, un poste dédié Energie Renouvelable avait été créé dès 2019.

Présentation des actions et missions 2020 de notre spécialiste dédié aux énergies renouvelables sur le périmètre des caisses régionales de Franche-Comté et Champagne-Bourgogne :

- Représentation lors des événements régionaux et nationaux liés aux EnR (les réunions de l'Association des Agriculteurs Méthaniseurs de France, la conférence des Financeurs de la Transition Energétique organisé par le Conseil Régional, la 2^{ème} édition Digital Solar Summer et les deux premières rencontres de la Transition Energétique du Crédit Agricole à Montrouge)
- Mise en place d'outils de modélisation afin d'apporter un conseil pertinent et d'affiner l'instruction des dossiers d'investissement.
- Rencontre d'un réseau de développeurs EnR très actifs sur notre territoire
- Référencement de notre nouvelle organisation

- Animation d'un courant d'affaires intéressant dès la première année sur toutes les EnR (éolien, photovoltaïque en toiture, au sol, ombrières et méthanisation) pour les filières matures
- Appui technique sur des projets avec des technologies innovantes dont l'hydrogène.
- Accompagnement notamment de deux projets d'unités de méthanisation territoriale sur les deux Caisses Régionales.
- Constitution d'un réseau d'experts indépendants pour accompagner et auditer les projets EnR dans leur phase de montage et de financement.
- Mise en place d'une approche globale adaptée aux besoins des clients avec l'intervention ou l'appui des filiales du Groupe Crédit Agricole
- Appui des Chargés d'Affaires et conseils aux clients pour étudier la faisabilité de projets photovoltaïques en revente totale ou en autoconsommation
- Participation à un groupe de réflexion pour la création de nouvelles offres de financements de la Transition Energétique pour répondre aux nouveaux besoins de nos clients.

Une réflexion sur l'élaboration d'une offre de conseil au travers d'un partenariat externe. L'objectif est que le chargé d'affaire soit accompagné par un référent technique pour aborder ces sujets.

Afin de préparer l'avenir et d'innover le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne va développer une animation des différents acteurs concernés (réseau commercial, Unifergie...), la contractualisation de partenariats, la création d'offres et d'une démarche spécifique...et à terme la création d'une filière Energies Nouvelles qui positionnera le Crédit Agricole comme la banque verte de référence, utile à son territoire et fidèle à ses valeurs. Les discussions sont actuellement en cours.

Nos ambitions

- Clarifier le parcours crédit sur les marchés spécialisés en matière d'énergie renouvelable (ENR)
- Favoriser et développer les nouveaux financements.
- Sécuriser le projet des clients et communiquer sur une offre différenciante et en phase avec le positionnement d'une banque de proximité et banque « verte ».

4-8-3 Accompagner la transition des particuliers

De nombreuses offres accompagnent le financement de la transition énergétique des particuliers : l'éco prêt à taux 0% et le Prêt Economie d'Energie (PEE) permettent de financer des travaux de rénovation des habitations.

Pour compléter ce dispositif, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne a lancé en 2019, 3 nouvelles offres de financements verts :

- Le prêt véhicules verts : pour financer les véhicules neufs et d'occasion avec un faible niveau d'émissions de CO2 (= véhicules sans malus automobile), les

véhicules hybrides ou électriques, et même les vélos ou 2 roues électriques, overboards, trottinettes ...

- Le préfinancement de la prime à la conversion
- Le prêt travaux verts pour financer tous travaux d'économie d'énergie (isolation, systèmes de chauffage, production d'eau chaude, etc.) pour les résidences principales, secondaires comme locatives.

La gamme s'est également enrichie fin 2019 avec l'éco prêt Habiter Mieux (à destination des ménages sous conditions de ressources et éligibles à l'aide Habiter Mieux Sérénité pour réaliser des travaux de rénovation énergétique).

Indicateurs de suivis :

| Nouvelles offres aux particuliers : Montant des projets financés 2020 | |
|--|-------------------------------|
| Véhicules verts (yc prime à la conversion) | Prêt travaux d'énergie |
| 7248 K€ | 559 K€ |

2020 : la mise en avant de l'épargne « Investissement Socialement Responsable (ISR) »

L'objectif du groupe Crédit Agricole est de devenir le premier leader européen de l'investissement responsable. Le CACB s'engage également dans cette transition écologique.

Notre caisse régionale a complété sa gamme de fonds d'Investissement Socialement Responsable (ISR) d'une dizaine de nouveaux fonds en juin 2020. L'ISR est un placement qui vise à concilier performance économique et impact social et environnemental en finançant les entreprises et les entités publiques qui contribuent au développement durable quel que soit leur secteur d'activité. En influençant la gouvernance et le comportement des acteurs, l'ISR favorise une économie responsable. Elle a ainsi comme ambition de contribuer au développement d'une économie réelle, respectueuse des personnes et de l'environnement.

Actuellement, les offres « investissements responsables » au sein du CACB sont les suivantes :

- **Livret A** (contribue aux financements des logements sociaux type HLM) avec un encours de 1.2 milliards d'euros
- **Le Livret de développement durable et solidaire** (favorise les projets de développement durable tels que la rénovation énergétique des bâtiments ...) avec un encours de 824 Millions d'euros
- **Compte sur livret sociétaire** (accompagne le financement local)
- **Les fonds ISR** (Hymnos, Amundi Valeurs durables, Amundi actions euro ISR ...) avec 23 millions d'euros de souscriptions en 2020 (à fin novembre).

4-9 Renforcer nos actions, sensibiliser nos collaborateurs et associer nos fournisseurs

Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et de mieux appréhender notre impact sur la société, le CACB met en œuvre de nombreux moyens afin de réduire son empreinte environnementale.

4-9-1 Mesurer notre contribution au réchauffement climatique et orienter nos actions

Afin de lutter contre le changement climatique et d'œuvrer pour la transition énergétique, des engagements de réduction des émissions des gaz à effet de serre (GES) ont été pris à diverses échelles. Preuve de son engagement en faveur du développement durable, le Crédit Agricole Champagne Bourgogne a réalisé cette année et pour la troisième fois le Bilan Carbone de ses activités. Le dernier datait de 2017.

Bilan carbone - Présentation :

L'étude permet d'évaluer les émissions de GES générées par l'activité de la Caisse Régionale et de mettre en évidence les actions envisageables de réduction de son empreinte carbone. Pour rappel, le bilan carbone mesure nos dépenses en équivalent d'émissions de CO₂, c'est-à-dire notre contribution au réchauffement climatique.

La comptabilité Carbone des émissions de gaz à effet de serre s'établit en distinguant 3 périmètres (les scopes). Nous avons fait le choix de mesurer ces 3 niveaux afin de prendre en compte la vision la plus large des émissions de notre activité.

- Le scope 1 concerne le périmètre le plus restreint de calcul des émissions de gaz à effet de serre, il prend en compte les émissions directes générées par l'activité d'une organisation : bâtiments, déplacements professionnels et achats réalisés pour l'entreprise.
- Le scope 2 inclut les émissions liées associées à la consommation d'électricité et de chaleur.
- Le scope 3 élargit le périmètre à toutes les autres émissions indirectes générées par l'activité de l'entreprise : des fournisseurs de l'entreprise, le transport domicile travail des salariés, les trajets des clients lors des rdv, le recyclage ...

Réalisée au cours de l'année 2020, les données collectées et utilisées pour cette étude sont celles de l'année 2019. Les évolutions sont calculées par rapport à 2017, qui est la précédente année de référence du Bilan carbone. Le périmètre d'étude concerne les activités des sites administratifs et du réseau des agences de la CR CACB. Nous mesurons nos impacts directs et ceux générés à notre compte par nos fournisseurs ou prestataires.

Pour 2019, notre bilan carbone s'élève à 18 545 tonnes équivalent CO₂ (t_{éq}CO₂) soit un équivalent de 11 t_{éq}CO₂ par collaborateur. Il est en baisse de 10% par rapport à 2017.

Par ordre d'importance, les principaux postes d'émission de GES sont :

- Les émissions liées aux achats et de biens et services : 37% du Bilan Carbone (+70 téqCO₂ soit une hausse de 1%). Le principal poste de dépense est l'achat de service, dont l'impact est estimé par l'application de facteurs d'émission aux euros dépensés. L'augmentation des émissions de ce poste est liée à l'augmentation, modérée, de nos dépenses.
- Les émissions liées aux immobilisations (les bâtiments, parking, parc informatique) : 22% du bilan carbone (+350 téqCo₂ soit une hausse de 10%). Cette émission reflète la très légère augmentation de surface occupée par nos sites et agences, ainsi que l'accroissement de nos équipements informatiques (écrans, ordinateurs portables et fixes, imprimantes, scanners, tablettes, téléphones fixes et mobiles...)
- Les émissions liées aux déplacements de personnes : 22% du Bilan Carbone (-14% soit - 630 téqCO₂). Les $\frac{3}{4}$ de ces émissions sont liées aux déplacements domicile-travail des salariés, et sont le reflet de notre implantation, répartie sur l'ensemble de notre vaste territoire. Grâce à notre politique de réduction volontariste, les déplacements professionnels sont eux en baisse de près de 30% depuis 2017.
- Emissions liées aux consommations d'énergie : 11% du Bilan Carbone (-24% soit -600 téqCo₂). Les émissions du poste ont baissé sur toutes les catégories. Ceci est en partie lié aux grands travaux de rénovation, qui ont améliorés l'efficacité thermique. Nous pouvons également citer les économies réalisées sur l'éclairage, basculé à 38% en LED.
- Emissions liées au fret : 5% du Bilan Carbone (-44% soit -680 téqCO₂). Le poste de fret est déjà mutualisé, ce qui permet de rationaliser le nombre de kilomètres parcourus. La diminution du nombre de navettes courrier, la digitalisation des documents, le recyclage des billets dans les distributeurs et la réduction du nombre de passage pour les transports de fond sont autant de mesures permettant de limiter les émissions liées à ce poste.
- Emissions liées aux consommations hors énergie (climatisation) : 2% du Bilan Carbone (-52% soit -460 téqCo₂)
- Emissions liées aux déchets : <1% du Bilan Carbone (-49% soit -38 téqCO₂).

Le Bilan Carbone a permis d'identifier, en ordre de grandeur, les postes émetteurs ayant l'impact gaz à effet de serre le plus important. L'objectif de CACB est de diminuer d'au moins 10% ses émissions d'ici fin 2021.

Nos principales pistes d'actions pour 2021 sont les suivantes :

- Travailler avec nos prestataires de services pour :
 - Encourager et impliquer nos prestataires dans une démarche de réductions des émissions de GES
 - Améliorer la précision du reporting GES de nos prestataires et évaluer la part qui nous est imputable

- Poursuivre la dématérialisation
- Réduire les déplacements
 - Développer le travail à distance pour réduire les déplacements
 - Poursuivre le développement de la visioconférence et des formations en classe virtuelle, accompagner la prise en main des collaborateurs. Déployer du matériel et des interfaces de communication à distance plus adaptés.
 - Encourager le covoiturage et la mobilité douce
- Poursuivre nos travaux de rénovation énergétique

En complément, des actions d'information et de formations sont prévues à différents niveaux tout au long de l'année, comme par exemple :

- Afin de sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux environnementaux, nous préparons une communication sur les résultats du Bilan Carbone avec une liste de conseils pour que chaque collaborateur puisse agir à son niveau.
- Pour accompagner nos clients comme nos équipes, des formations pour les conseillers commerciaux sur les enjeux de la transition énergétique sont à l'étude.
- Une vitrine dédiée dans notre intranet viendra compléter ce dispositif pour offrir aux collaborateurs toutes les informations et communications au sujet de la RSE.

4-9-2 Rénover les bâtiments pour réduire la consommation d'énergie

Pour le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne, il est essentiel d'adapter ses bâtiments, sites et agences aux exigences de la transition énergétique. La non-adaptation peut entraîner un risque d'image d'une entreprise « énergivore » et un risque financier liés aux coûts de fonctionnement d'immeubles non rénovés.

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne a engagé un programme de rénovation de ses sites afin de garantir un outil de fonctionnement opérationnel et financièrement équilibré tant en matière de coût de maintenance que de consommation énergétique (le site d'Auxerre a été construit en 2011, le site de Troyes a été rénové sur la période 2013 – 2015 et le site de Dijon est en cours de rénovation depuis 2017)

Le Crédit Agricole a également entrepris un programme de rénovation de ses agences, ce qui permet d'améliorer les caractéristiques de ses locaux commerciaux (isolation, remplacement système de chauffage obsolète, éclairage LED). Ce programme permettra une réduction de l'impact environnemental de la Caisse régionale. Par ailleurs, depuis de nombreuses années, le CACB a souscrit un contrat EDF énergies renouvelables. L'ensemble des agences en bénéficient depuis 2017 et tous les sites depuis 2015. Actuellement, 100% de notre énergie électrique utilisée est de l'énergie renouvelable.

L'amélioration de notre efficacité énergétique se fait au fil de l'eau sur toutes les sources d'énergie en fonction du programme de rénovation ou des pannes subies sur nos installations. Par exemple, nous essayons de remplacer le plus possible les ampoules halogènes par des ampoules LED. Lorsqu'une chaudière est défaillante, nous installons une pompe à chaleur ...

Le tableau ci-dessous présente le total des émissions de la caisse régionale en TeqCO2.

Indicateurs suivis :

| Emissions de GES liées à l'utilisation des énergies (en TeqCO2) | | |
|--|--------------|-------------|
| 2018 | 2019* | 2020 |
| 2821 | 2 273 | 2 421 |

**NB : Le Bilan Carbone, réalisé par un cabinet extérieur certifié (EcoAct) en 2020, prend en compte les données 2019. Il présente des émissions de GES en baisse de 11% entre 2017 et 2019 sur ce poste énergie. En 2020, nous constatons une nouvelle augmentation, due à l'augmentation de notre consommation de gaz.*

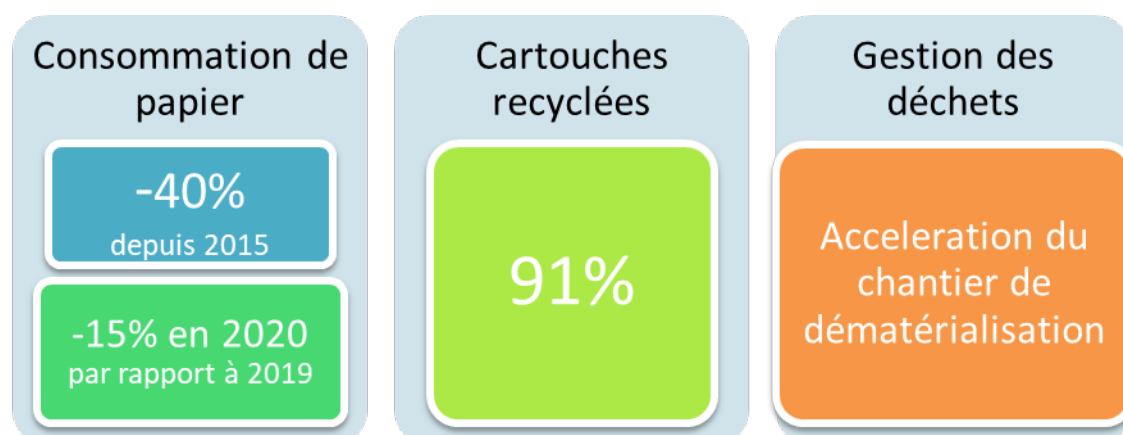
Nos ambitions :

A travers la réalisation des travaux, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne s'attache à retenir, lorsque cela est possible, des entreprises locales afin de contribuer au développement économique de son territoire, limiter les déplacements et leurs impacts nocifs.

4-9-3 Gérer de manière responsable les fournitures

La consommation de papier

L'un des chantiers les plus importants en terme de réduction de nos fournitures est la réduction de notre consommation de papier, avec de nombreux chantiers menés en parallèle visant à cet objectif : mise en place de nouveaux formats d'échanges internes et externes, dématérialisation des contrats, signature électronique, promotion du e-relevé, responsabilisation des acteurs depuis plusieurs années.



Si 2019 avait été marqué par une augmentation de la consommation de ramettes papier à usage interne liée à la production de nouveaux documents imposés par le législateur

(dispense d'acompte fiscal, ...), en 2020, la Caisse Régionale a réduit cette consommation pour revenir à un niveau inférieur à celui de 2018. Même si amplifiée mécaniquement du fait des impacts de la crise sanitaire, cette réduction s'explique principalement du fait d'actions ciblées : promotion du e-relevé, signature électronique, dématérialisation de processus bancaires ...

Le CACB a poursuivi des actions internes en 2020 :

Au-delà des usages internes, la Caisse Régionale a également poursuivi ses efforts en matière d'édition externe (envoi des relevés de comptes, communication clientèle) pour réduire la consommation de papier. Ainsi, par des campagnes successives de promotion du e-relevé à destination de nos clients, le taux d'usage du e-relevé s'élève à 59,6% fin 2020 soit +2,2% par rapport à 2019. De même, le développement de la signature électronique des contrats, l'optimisation des envois par regroupements de courriers ont également contribué à la réduction du nombre de plis postaux envoyés : -9,7% de plis affranchis par rapport à 2019.

Au final, sur la période 2015 – 2020, le recul de la consommation est de -30% pour le papier et de -29% pour les enveloppes.

Par ailleurs, le recul de l'usage du chèque au profit de la carte bancaire, le développement du paiement sans contact limitant le nombre de retraits d'espèces aux distributeurs, la dématérialisation croissante de l'envoi des conditions générales de banques sont autant de facteurs qui impactent la volumétrie de papier consommé. Toutes ces actions ont également été accentuées suite à la crise de la Covid.

Ainsi, en 2020, le tonnage d'imprimés papier utilisés pour ces objets est en recul très sensible par rapport à 2019 (-25%), poursuivant la tendance des années précédentes bien qu'en partie amplifiée sur 2020 en raison de la crise sanitaire.

En complément, suite à la crise sanitaire, de nombreux événements associatifs ont été annulés. De ce fait, la contribution aux actions locales au travers de la prise en charge des éditions d'affiches, flyers était moins importante cette année par rapport aux années précédentes.

Au final, du fait des actions menées sur toutes les origines de consommation de papier, la Caisse Régionale a réduit celle-ci de 15% par rapport à 2019 (en partie lié à la crise sanitaire) et plus de 40% depuis 2015. Au-delà de la consommation de papier, l'ensemble de ces actions a également des impacts sur la consommation de cartouches d'encre pour les éditions ainsi que sur la consommation de CO2 liée à l'expédition des documents papiers.

Les actions en faveur du tri papier

A la suite de l'expérience du Grand Troyes, le recyclage papier est implanté dans les agences de l'Aube depuis 2020. Actuellement, les sites de Troyes, Dijon, Auxerre et les agences de l'Aube possèdent un système de tri de papier. Le CACB compte poursuivre cette démarche et d'autres agences auront progressivement un système de tri du papier.

En complément du recyclage des déchets papiers nous procédons annuellement à la destruction d'archives papier dont la date de conservation en archive est dépassée. Sur l'année 2020, ce sont environ 47 tonnes de papier qui ont été acheminées vers des centres de recyclage locaux en vue de recyclage sous trois usages possibles :

- Reconditionnement et recyclage en papeterie et cartonnerie
- Incinération avec production énergie (réseau chauffage local)
- Transformation en matière combustible pour l'industrie

A noter un changement significatif en 2020 qui est le passage en recyclage sur Auxerre et Langres (méthode d'incinération auparavant)

Recyclage des cartouches :

L'ensemble des cartouches utilisées par les imprimantes du parc sont collectées après usage pour envoi au recyclage. Ainsi, en 2020, 2.294 cartouches ont été expédiées à la société OWA, partenaire retenu par CACB pour le recyclage des consommables informatiques. Le pourcentage de cartouches laser réutilisables est de 91%.

Recyclage des cartes bancaires :

En 2020, 60 826 cartes bancaires ont été collectées pour recyclage soit une augmentation de 11% de cartes recyclées.

4-9-4 Notre politique d'achats responsables

Pour contribuer à amplifier la performance du Groupe tout en créant de la valeur au service des métiers dans le respect de nos valeurs et de notre environnement, le Groupe a également défini une véritable Politique Achats Responsables.

Au niveau du Groupe Crédit Agricole, une meilleure intégration des dimensions RSE et achats responsables est organisée pour déclinaison en Caisses Régionales. Cette démarche se concrétise par la création d'un portail achats spécifiques ouvert à l'ensemble des entités du Groupe permettant d'accéder aux outils, guides et indicateurs partagés communautairement. L'ensemble de ces actions sont complétées par la mise en place d'un système d'information unique pour l'ensemble des entités du Groupe, intégrant les évaluations et indicateurs RSE de l'ensemble des fournisseurs : cet outil sera déployé en 2021 dans la Caisse Régionale.

Pour ses achats, la Caisse Régionale travaille également depuis plusieurs années avec le GIE Achats Conseils pour la conduite des négociations et attribution de différents marchés (fournitures de bureau, étuis bancaires, divers papiers et enveloppes...). Pour la conduite des appels d'offre, le GIE Achats Conseils s'appuie sur le « Guide des bonnes pratiques RSE appliquées aux achats ». Ce guide, qui est le fruit des résultats d'un groupe de travail initié par le département Performance de la FNCA (auquel participait le GIE Achats Conseils) a pour objectif de recenser et décliner les bonnes pratiques existantes au sein des services achats des Caisses Régionales du Groupe Crédit Agricole

Les appels d'offres

Les appels d'offres réalisés par le GIE Achats Conseils intègrent les dimensions RSE sur les volets suivants (documents à compléter par les entreprises soumissionnées) :

- Aspects généraux : Démarche développement durable, l'adhésion à une démarche collective ou une association, labels et certifications
- Aspects sociaux : Principes de politique sociale, un code ou une charte éthique, des exigences sociales vis-à-vis des fournisseurs, des indicateurs de suivi volet social, une politique d'insertion des personnes handicapés ...
- Aspects environnementaux : Politique environnementale de l'entreprise, des actions permettant de réduire les impacts environnementaux des produits, des services et processus de fabrication, un bilan carbone, des exigences particulières vis-à-vis des fournisseurs, des indicateurs de suivi sur le volet environnemental...

Pour chaque fournisseur, de nombreuses informations relatives à une démarche RSE sont ainsi recensées. Au-delà des aspects qualitatifs et financiers, la Caisse Régionale vérifie également pour chaque catégorie fournisseur l'existence d'une démarche RSE formalisée sur leur site internet par exemple.

Elle peut se traduire concrètement par les 2 exemples ci-dessous

>> Favoriser les fournisseurs locaux

Pour accompagner le développement économique en proximité, la Caisse régionale réalise près 88% des dépenses des moyens généraux 2020 (courrier, économat, éditique, reprographie) sur le territoire de la Caisse régionale (fournisseurs ou prestataires locaux, élargis aux antennes territoriales de fournisseurs dont le siège limitrophe à notre territoire).

En comparaison à 2019, ce pourcentage est en léger recul et s'explique du fait de la crise sanitaire qui a obligé à recourir à des fournisseurs hors périmètre local pour la fourniture de produits sanitaires (importation masques, gants). En 2021, l'ensemble de ces produits seront dorénavant d'origine France.

>> Privilégier des fournisseurs partageant nos valeurs

Dans ses appels d'offres, le Crédit Agricole Champagne Bourgogne intègre pleinement la dimension RSE. Ainsi, 72,5% des fournisseurs des moyens généraux retenus disposent d'une démarche RSE formalisée (publication d'une charte RSE, ...).

4-9-5 Réduire nos kilomètres professionnels

Maitriser l'impact de nos activités

Depuis 2018, la distribution de l'ensemble du courrier interne sur les sites et agences est mutualisée avec d'autres établissements bancaires.

Réduire les déplacements professionnels des collaborateurs

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne a mis à disposition de ses collaborateurs un outil de covoiturage. Ensuite, nous plébiscitons l'utilisation de la visioconférence Lync et mettons en place des réunions commerciales décentralisées. En outre, les salariés des sites doivent, en priorité, utiliser un véhicule de service. En cas d'indisponibilité, ils peuvent utiliser leur véhicule personnel. Dans ce cas, un document attestant de l'indisponibilité d'un véhicule de service doit impérativement être joint à la demande de remboursement, afin de justifier de l'indisponibilité d'un véhicule de service. Si ce document n'est pas annexé à la demande, le remboursement ne doit pas être effectué.

Pour 2020, on constate une diminution de 57% du nombre de kilomètres effectués.

Cette diminution s'explique en grande partie par la crise sanitaire qui a entraîné une forte diminution des déplacements.

Indicateur suivi :

| Kilomètres parcourus par salarié au titre de leurs déplacements professionnels | | |
|--|----------|----------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| 2 073 Km | 2 114 Km | 1 335 Km |

4-9-5 Agir en faveur de la biodiversité

La sauvegarde de la biodiversité prend une importance grandissante, aussi nécessaire que la lutte contre le réchauffement climatique. Outre ses actions d'accompagnement de la clientèle, le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne mène également des actions concrètes, reflet de son engagement et qui permettent de sensibiliser l'ensemble de ses partenaires.

Protection des pollinisateurs

Soucieux de la biodiversité et de la sauvegarde des abeilles, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a choisi d'installer des ruches dans chacun de ses départements. Cette action permet de contribuer à la sauvegarde des abeilles et de communiquer sur l'importance des pollinisateurs. C'est également l'occasion de mettre en place des animations autour des ruches et des abeilles, et de produire un 'Miel by CACB'. 12 ruches sont ainsi réparties sur nos sites de Troyes, Dijon, Auxerre et dans le jardin de l'agence de Montigny-le-Roi en Haute-Marne.

Protection des oiseaux

A la suite d'une idée spontanée d'une collaboratrice, nous avons mis en place des mesures de protection pour des hirondelles ayant élu domicile au sein des agences de la Côte et Haute Côte de Beaune. La biodiversité étant un enjeu important, le CACB s'engage, dans les agences concernées, à appliquer des consignes de préservation des nids d'hirondelles, notamment vis-à-vis des prestataires qui peuvent intervenir pour l'entretien des agences. Un recensement a permis d'identifier 5 agences hébergeant des hirondelles. Lors de travaux récents ayant nécessité la destruction des nids, en dehors de la période de présence des oiseaux, 30% de nids supplémentaires ont été réinstallés.

Le Crédit Agricole Champagne Bourgogne et ses clients participent à la reforestation



CACB s'associe à Crédit Agricole Assurances et Reforest'action pour agir en faveur du reboisement des forêts françaises. Reforest'action est une entreprise à mission certifiée B CORP qui a pour mission de planter, protéger et restaurer les forêts.

A chaque contrat ou offre* Crédit Agricole Assurances signé, un contrat signé équivaut à un arbre planté. (*Prévoyance décès, Prediliens, Vers l'Avenir, Contrat Solidaire)

Muni d'un code remis par le conseiller, le client, s'il le souhaite, choisit en ligne le **lieu où il souhaite planter son arbre** pour participer au reboisement d'une forêt.

Depuis juin 2019, chaque contrat assurance souscrit = 1 arbre planté. En 2020, 8578 arbres qui ont été replantés soit un total depuis 2019 de 17 397 arbres replantés.

Nos Orientations

Le projet « Crédit Agricole de Champagne Bourgogne en transition Ecologique et énergétique » a débuté en 2020, en prenant appui sur une base de diagnostic et la réalisation d'un nouveau Bilan Carbone. De nombreuses actions en découleront dès 2021.

En cohérence avec l'accompagnement de nos clients et de notre territoire sur la transition énergétique, ce projet affirme notre volonté d'inclure de manière visible la transition écologique dans l'ensemble de nos orientations. Il s'agit de piloter l'ensemble des composantes de la transition énergétique dans notre Cœur de métier (mise en avant des financements 'verts' pour tous les marchés, intégration de critères Environnementaux Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans nos décisions d'octroi et développement des placements socialement responsables) et dans notre fonctionnement et nos comportements : Conduire une politique volontariste de réduction de notre propre empreinte écologique et agir en faveur de l'environnement.

Outre le pilotage de ces 2 composantes de la transition énergétique, le projet a pour ambition d'impliquer les salariés dans la démarche RSE de la CR et du Groupe et de faire connaître en externe comme en interne nos actions et notre positionnement RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise).

"Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société"

Ce projet s'intègre parfaitement dans les orientations de politique générale de 2021, qui se déclinent sous la forme de 4 ambitions :

#1 La banque de la famille reconnue pour sa qualité et sa simplicité. En s'appuyant sur l'excellence relationnelle et opérationnelle, pour fidéliser et conquérir toutes les clientèles partout, par tous les métiers et via tous les canaux.

#2 : La banque conseil qui propose des solutions à forte valeur ajoutée. Nous sommes aussi la 10^e banque mondiale, nous pouvons nous appuyer sur la combinaison d'expertises fortes et reconnues en local pour être retenue comme banque principale.

#3 La banque de territoires engagée dans les transitions aux côtés des acteurs locaux :

En s'appuyant sur des offres et des organisations innovantes et de nouveaux métiers, pour cultiver l'esprit entrepreneurial au cœur des écosystèmes et ainsi créer de la valeur client et territoriale.

#4 L'entreprise exemplaire pour ses équipes, ses élus, son groupe et son environnement. S'appuyant sur une politique RSE et éthique exigeante irriguant toutes ses parties prenantes, pour cultiver le plaisir et la fierté d'équipiers et d'élus, engagés et responsabilisés en proximité.

"Agir chaque jour en 2021"

Thèmes non traités

Compte tenu de la nature de nos activités, nous considérons que les thèmes suivants ne constituent pas des risques RSE principaux et ne justifient pas un développement dans le présent rapport de gestion.

| Thèmes | |
|---------------|--|
| 1 | Respect des droits de l'Homme |
| 2 | Economie circulaire |
| 3 | Gaspillage alimentaire |
| 4 | Précarité alimentaire |
| 5 | Alimentation responsable, équitable et durable |
| 7 | Respect du bien-être animal |