

COMPTES INDIVIDUELS

AU 31 DÉCEMBRE 2016

Arrêtés par le Conseil d'Administration de Crédit Agricole Loire Haute-Loire en date du 27 janvier 2017 et soumis à l'approbation de l'Assemblée générale ordinaire en date du 17 mars 2017.



SOMMAIRE

Bilan au 31 Décembre 2016	152
Hors bilan au 31 Décembre 2016	153
Compte de résultat au 31 Décembre 2016	154
Note 1 Cadre juridique et financier et faits caractéristiques de l'exercice	154
1.1 Cadre juridique et financier	154
1.2 Mécanismes financiers internes au Crédit Agricole	155
1.3 Evénements significatifs relatifs à l'exercice 2016	156
1.4 Evénements postérieurs à l'exercice 2016	156
Note 2 Principes et méthodes comptables	156
2.1 Créances et engagements par signature	157
2.1.2 Portefeuille Titres	159
2.3 Immobilisations	161
2.4 Dettes envers les établissements de crédit et la clientèle	161
2.5 Dettes représentées par un titre	161
2.6 Provisions	161
2.7 Fonds pour risques bancaires généraux (F.R.B.G.)	162
2.8 Opérations sur les instruments financiers à terme et conditionnels	162
2.9 Opérations en devises	163
2.10 Engagements hors-bilan	163
2.11 Participation des salariés aux fruits de l'expansion et intéressement	163
2.12 Avantages au personnel postérieurs à l'emploi	163
2.13 Stock-options et souscription d'actions proposées aux salariés dans le cadre du Plan d'Epargne Entreprise	163
2.14 Charges et produits exceptionnels	164
2.15 Impôt sur les bénéfices (charge fiscale)	164
Note 3 Créances sur les établissements de crédit - Analyse par durée résiduelle	164
Note 4 Opérations avec la clientèle	165
4.1 Opérations avec la clientèle - Analyse par durée résiduelle	165
Note 5 Titres de transaction, de placement, d'investissement et titres de l'activité de portefeuille	166
5.1 Titres de transactions, de placement, d'investissement et titres de l'activité de portefeuille (hors effets publics) : ventilation par grandes catégories de contrepartie	167
5.2 Ventilation	167
5.3 Effets publics, obligations et autres titres à revenu fixe : analyse par durée résiduelle	168
Note 6 Titres de participation et filiales	169
6.1 Valeur estimative des titres de participation	170
Note 7 Variation de l'actif immobilisé	171
Note 8 Actions propres	172
Note 9 Comptes de régularisation et actifs divers	172
Note 10 Dépréciations inscrites en déduction de l'actif	172
Note 11 Dettes envers les établissements de crédit - Analyse par durée résiduelle	173
Note 12 Comptes créditeurs de la clientèle	173
12.1 Comptes créditeurs de la clientèle - Analyse par durée résiduelle	173
12.2 Comptes créditeurs de la clientèle - Analyse par agents économiques	174
Note 13 Dettes représentées par un titre	174

Note 14	Comptes de régularisation et passifs divers	175
Note 15	Provisions	175
Note 16	Epargne logement	176
Note 17	Engagements sociaux	177
Note 18	Fonds pour risques bancaires généraux	178
Note 19	Dettes subordonnées - Analyse par durée résiduelle	179
Note 20	Variations des capitaux propres (avant répartition)	180
Note 21	Composition des fonds propres	180
Note 22	Opérations effectuées avec les entreprises liées et les participations	181
Note 23	Transactions effectuées avec les parties liées	181
Note 24	Opérations effectuées en devises	181
Note 25	Opérations de change, prêts et emprunts en devises	181
Note 26	Opérations sur instruments financiers à terme	182
	26.1 Opérations sur instruments financiers à terme - Encours notionnels par durée résiduelle	183
	26.2 Instruments financiers à terme - Juste valeur	184
	26.3 Informations sur les Swaps - Ventilation des contrats d'échange de taux d'intérêt	184
Note 27	Informations relatives au risque de contrepartie sur produits dérivés	185
Note 28	Engagements de financement et de garantie et autres garanties	186
Note 29	Actifs donnés et reçus en garantie	186
Note 30	Engagements donnés aux entreprises liées	187
Note 31	Engagements de crédit bail	187
Note 32	Opérations de désendettement de fait et de titrisation	187
	32.1 Désendettement de fait	187
	32.2 Titrisation	187
Note 33	Produits nets d'intérêts et revenus assimilés	188
Note 34	Revenus des titres	188
Note 35	Produit net des commissions	188
Note 36	Gains ou pertes des opérations sur portefeuilles de négociation	189
Note 37	Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	189
Note 38	Autres produits et charges d'exploitation bancaire	189
Note 39	Charges générales d'exploitation	190
Note 40	Coût du risque	191
Note 41	Résultat net sur actifs immobilisés	191
Note 42	Charges et produits exceptionnels	192
Note 43	Impôt sur les bénéfices	192
Note 44	Informations relatives aux résultats des activités bancaires	192
	44.1 Formation du Produit Net Bancaire par secteur d'activité	192
Note 45	Événements postérieurs à la clôture susceptibles de remettre en cause la continuité de l'exploitation	193
Note 46	Affectation des résultats	193
Note 47	Implantation dans des états ou territoires non coopératifs	193
Note 48	Publicité des honoraires de Commissaires aux Comptes	193
	Approbation du texte des résolutions qui seront proposées au vote des sociétaires	194
	Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels	196
	Rapport Spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions et engagements réglementés	197
	Publicité	200

Bilan au 31 Décembre 2016
(en milliers d'euros)

Actif

	Notes	31/12/2016	31/12/2015
Opérations interbancaires et assimilées		829 829	838 644
Caisse, banques centrales		32 826	32 667
Effets publics et valeurs assimilées	5	241 615	263 089
Créances sur les établissements de crédit	3	555 388	542 888
Opérations internes au Crédit Agricole	3	792 773	1 113 285
Opérations avec la clientèle	4	6 964 210	6 522 747
Opérations sur titres		814 630	755 082
Obligations et autres titres à revenu fixe	5	490 555	518 189
Actions et autres titres à revenu variable	5	324 075	236 893
Valeurs immobilisées		880 446	492 521
Participations et autres titres détenus à long terme	6-7	764 396	383 663
Parts dans les entreprises liées	6-7	32 817	30 808
Immobilisations incorporelles	7	34 528	34 715
Immobilisations corporelles	7	48 705	43 335
Capital souscrit non versé			
Actions propres	8	330	259
Comptes de régularisation et actifs divers		213 312	204 603
Autres actifs	9	152 135	156 146
Comptes de régularisation	9	61 177	48 457
Total Actif		10 495 530	9 927 141

Bilan au 31 Décembre 2016
(en milliers d'euros)

Passif

	Notes	31.12.2016	31.12.2015
Opérations interbancaires et assimilées		20 287	9 541
Banques centrales			
Dettes envers les établissements de crédit	11	20 287	9 541
Opérations internes au Crédit Agricole	11	5 428 048	5 212 735
Comptes créditeurs de la clientèle	12	3 211 974	2 933 377
Dettes représentées par un titre	13		8
Comptes de régularisation et passifs divers		226 136	215 069
Autres passifs	14	108 605	115 757
Comptes de régularisation	14	117 531	99 312
Provisions et dettes subordonnées		236 809	260 360
Provisions	15-16-17	87 478	100 025
Dettes subordonnées	19	149 331	160 335
Fonds pour Risques Bancaires Généraux (FRBG)	18	58 450	48 000
Capitaux propres hors FRBG	20	1 313 826	1 248 051
Capital souscrit		30 983	30 983
Primes d'émission		184 156	184 156
Réserves		1 020 147	954 417
Ecarts de réévaluation			
Provisions réglementées et subventions d'investissement		17	177
Report à nouveau			
Résultat de l'exercice		78 523	78 318
Total Passif		10 495 530	9 927 141

Hors-bilan au 31 Décembre 2016
(en milliers d'euros)

	Notes	31.12.2016	31.12.2015
Engagements donnés		1 151 629	1 420 619
Engagements de financement	28	776 003	767 091
Engagements de garantie	28	374 688	652 605
Engagements sur titres	28	938	923
Engagements reçus		2 135 575	1 792 726
Engagements de financement	28	52 480	96 562
Engagements de garantie	28	2 082 157	1 695 241
Engagements sur titres	28	938	923

Notes concernant le Hors-bilan (autres informations) :
- Opérations de change au comptant et à terme : note 25.
- Opérations sur instruments financiers à terme : note 26.

Compte de Résultat au 31 Décembre 2016
(en milliers d'euros)

	Notes	31.12.2016	31.12.2015
Intérêts et produits assimilés	33	251 039	288 333
Intérêts et charges assimilées	33	-124 500	-130 394
Revenus des titres à revenu variable	34	36 707	29 133
Commissions Produits	35	125 651	121 029
Commissions Charges	35	-18 155	-18 686
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	36	554	544
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	37	2 532	2 406
Autres produits d'exploitation bancaire	38	5 180	1 612
Autres charges d'exploitation bancaire	38	-485	-500
Produit Net Bancaire		278 523	293 477
Charges générales d'exploitation	39	-148 255	-145 316
Dotations aux amortissements et dépréciations sur immobilisations incorporelles et corporelles		-8 758	-6 024
Résultat brut d'exploitation		121 510	142 137
Coût du risque	40	-7 379	-10 801
Résultat d'exploitation		114 131	131 336
Résultat net sur actifs immobilisés	41	-1 160	296
Résultat courant avant impôt		112 971	131 632
Résultat exceptionnel	42		
Impôts sur les bénéfices	43	-24 120	-38 602
Dotations / reprises de FRBG et provisions réglementées		-10 328	-14 712
Résultat Net de l'exercice		78 523	78 318

Note 1

Cadre juridique et financier et faits caractéristiques de l'exercice

1.1 Cadre juridique et financier

Crédit Agricole Loire Haute-Loire est une société coopérative à capital variable régie par les articles L.512-20 et suivants du Code monétaire et financier et la loi n°47-1775 du 10/09/1947 portant statut de la coopération.

Sont affiliées au Crédit Agricole Loire Haute-Loire, 61 Caisses locales qui constituent des sociétés coopératives ayant une personnalité juridique propre.

Les comptes individuels sont représentatifs des comptes de la Caisse régionale seule, tandis que les comptes consolidés, selon la méthode de l'entité consolidante, intègrent également les comptes des Caisses locales et le cas échéant, les comptes des filiales consolidables.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire est agréé, avec l'ensemble des Caisses locales qui lui sont affiliées, en qualité de banque mutualiste ou coopérative, avec les compétences bancaires et commerciales que cela entraîne. Elle est de ce fait soumise à la réglementation applicable aux établissements de crédit.

Au 31 décembre 2016, Crédit Agricole Loire Haute-Loire fait partie, avec 38 autres Caisses régionales, du réseau Crédit Agricole dont l'organe central, en application de l'article L.511-30 du Code monétaire

et financier, est Crédit Agricole S.A. Les Caisses régionales détiennent la Totalité du capital de la SAS Rue La Boétie, qui détient elle-même 56,64 % du capital de Crédit Agricole S.A., cotée à la bourse de Paris depuis le 14 décembre 2001.

Le solde du capital de Crédit Agricole S.A. est détenu par le public (y compris les salariés) à hauteur de 43,26 %.

Par ailleurs, Crédit Agricole S.A. détient 2 765 736 actions propres au 31 décembre 2016, soit 0,10 % de son capital, contre 4 027 798 actions propres au 31 décembre 2015.

Crédit Agricole S.A. coordonne l'action des Caisses régionales et exerce, à leur égard, un contrôle administratif, technique et financier et un pouvoir de tutelle conformément au Code monétaire et financier. Du fait de son rôle d'organe central, confirmé par la loi bancaire, il a en charge de veiller à la cohésion du réseau et à son bon fonctionnement, ainsi qu'au respect, par chaque Caisse régionale, des normes de gestion. Il garantit leur liquidité et leur solvabilité. Par ailleurs, en 1988, les Caisses régionales ont consenti une garantie au bénéfice des tiers créanciers de Crédit Agricole S.A., solidairement entre elles, et à hauteur de leurs fonds propres agrégés. Cette garantie est susceptible d'être mise en œuvre en cas d'insuffisance d'actif de Crédit Agricole S.A. constatée à l'issue de sa liquidation judiciaire ou de sa dissolution

1.2 Mécanismes financiers internes au Crédit Agricole

L'appartenance du Crédit Agricole Loire Haute-Loire au réseau du Crédit Agricole se traduit en outre par l'adhésion à un système de relations financières dont les règles de fonctionnement sont les suivantes :

■ Comptes ordinaires des Caisses régionales

Les Caisses régionales ont un compte de trésorerie ouvert dans les livres de Crédit Agricole S.A., qui enregistre les mouvements financiers correspondant aux relations financières internes au Groupe. Ce compte, qui peut être débiteur ou créancier, est présenté au bilan en « Opérations internes au Crédit Agricole - Comptes ordinaires ».

■ Comptes d'épargne à régime spécial

Les ressources d'épargne à régime spécial (Livret d'Epargne Populaire, Livret de Développement Durable, comptes et plans d'épargne-logement, plans d'épargne populaire, Livret jeune et Livret A) sont collectées par les Caisses régionales pour le compte de Crédit Agricole S.A., où elles sont obligatoirement centralisées. Crédit Agricole S.A. les enregistre à son bilan en « Comptes créditeurs de la clientèle ».

■ Comptes et avances à terme

Les ressources d'épargne (comptes sur livrets, emprunts obligataires et certains comptes à terme, bons et assimilés, etc...) sont également collectées par les Caisses régionales au nom de Crédit Agricole S.A. et centralisées par Crédit Agricole S.A., elles figurent à ce titre à son bilan.

Les comptes d'épargne à régime spécial et les comptes et avances à terme permettent à Crédit Agricole S.A. de réaliser les « avances » (prêts) faites aux Caisses régionales destinées à assurer le financement de leurs prêts à moyen et long terme.

Quatre principales réformes financières internes ont été successivement mises en œuvre. Elles ont permis de restituer aux Caisses régionales, sous forme d'avances dites « avances-miroir » (de durées et de taux identiques aux ressources d'épargne collectées), 15 %, 25 % puis 33 % et enfin, depuis le 31 décembre 2001, 50 % des ressources d'épargne qu'elles ont collectées et dont elles ont désormais la libre disposition.

Depuis le 1^{er} janvier 2004, les marges financières issues de la gestion de la collecte centralisée (collecte non restituée sous forme d'avances miroir) sont partagées entre les Caisses régionales et Crédit Agricole S.A. et sont déterminées par référence à l'utilisation de modèles de remplacement et l'application de taux de marché.

Par ailleurs, 50 % des nouveaux crédits réalisés depuis le 1^{er} janvier 2004 et entrant dans le champ d'application des relations financières entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales peuvent être refinancés sous forme d'avances négociées à prix de marché auprès de Crédit Agricole S.A.

Ainsi, deux types d'avances coexistent à ce jour : celles régies par les règles financières d'avant le 1^{er} janvier 2004 et celles régies par les nouvelles règles.

Par ailleurs des financements complémentaires à taux de marché peuvent être accordés aux Caisses régionales par Crédit Agricole S.A.

■ Transfert de l'excédent des ressources monétaires des Caisses régionales

Les ressources d'origine « monétaire » des Caisses régionales (dépôts à vue, dépôts à terme non centralisés et certificats de dépôts négociables) peuvent être utilisées par celles-ci pour le financement de leurs prêts clients. Les excédents sont obligatoirement transférés à Crédit Agricole S.A. où ils sont enregistrés en comptes ordinaires ou en comptes à terme dans les rubriques « Opérations internes au Crédit Agricole ».

■ Placement des excédents de fonds propres des Caisses régionales auprès de Crédit Agricole S.A.

Les excédents disponibles de fonds propres des Caisses régionales peuvent être investis chez Crédit Agricole S.A. sous forme de placements de 3 à 10 ans dont les caractéristiques sont celles des opérations interbancaires du marché monétaire.

■ Opérations en devises

Crédit Agricole S.A., intermédiaire des Caisses régionales auprès de la Banque de France, centralise leurs opérations de change.

■ Titres à moyen et long terme émis par Crédit Agricole S.A.

Ceux-ci sont placés sur le marché ou par les Caisses régionales auprès de leurs clients. Ils figurent au passif du bilan de Crédit Agricole S.A., en fonction du type de titres émis, en « Dettes représentées par un titre » ou « Provisions et dettes subordonnées ».

■ Couverture des risques de liquidité et de solvabilité

Le dispositif européen de résolution des crises bancaires adopté au cours de l'année 2014 (directive BRRD et règlement sur le mécanisme de résolution unique transposés en droit français par l'ordonnance 2015-1024 du 20 août 2015) introduit plusieurs modifications importantes dans la réglementation applicable aux établissements de crédit. Ce dispositif, qui comprend des mesures de prévention et de résolution des crises bancaires, a pour objet de préserver la stabilité financière, d'assurer la continuité des activités, des services et des opérations des établissements dont la défaillance aurait de graves conséquences pour l'économie, de protéger les déposants, et d'éviter ou de limiter au maximum le recours au soutien financier public. Dans ce cadre, le Conseil de résolution unique, autorité de résolution européenne, a été doté de pouvoirs très étendus en vue de prendre toute mesure nécessaire dans le cadre de la résolution de tout ou partie d'un établissement de crédit ou du groupe auquel il appartient.

Le dispositif européen de résolution ne remet pas en cause le mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du Code monétaire et financier, appliqué au réseau Crédit Agricole tel que défini par l'article R. 512-18 de ce même Code. Crédit Agricole S.A. considère qu'en pratique, ce mécanisme devrait s'exercer préalablement à toute mesure de résolution, dans la mesure où, en tant qu'organe central et membre du réseau, il doit prendre toute mesure nécessaire pour garantir la liquidité et la solvabilité de chaque membre du Réseau comme de l'ensemble. Ainsi, chaque membre du Réseau (en ce compris Crédit Agricole S.A.) bénéficie de cette solidarité financière interne.

Par ailleurs, dans la conduite de son action en tant qu'autorité de résolution, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution doit respecter le principe fondamental selon lequel aucun créancier ne doit, en résolution, subir de pertes plus importantes que celles qu'il aurait subies si l'entité concernée avait été liquidée selon une procédure normale d'insolvabilité (principe dit du No Creditor Worse Off than on Liquidation – NCWOL – prévu à l'article L. 613-57-1 du Code monétaire et financier et à l'article 73 de la directive BRRD). La nécessité de respecter ce principe conduit Crédit Agricole S.A. à considérer que l'existence de la garantie accordée en 1988 par les Caisses régionales au bénéfice des créanciers de Crédit Agricole S.A. devra être prise en compte par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sans qu'il soit possible de préjuger des modalités de cette prise en compte. Cette garantie a été consentie en 1988 au bénéfice des tiers créanciers de Crédit Agricole S.A. par l'ensemble des Caisses régionales, solidairement entre elles, et à hauteur de leurs fonds propres agrégés.

Enfin, dans le cadre de l'introduction en bourse de Crédit Agricole S.A., la CNCA (devenue Crédit Agricole S.A.) a conclu en 2001 avec les Caisses régionales un protocole ayant notamment pour objet de régir les relations internes au groupe Crédit Agricole. Ce protocole prévoit en particulier la constitution d'un Fonds pour Risques Bancaires de Liquidité et de Solvabilité (FRBLS) destiné à permettre à Crédit Agricole S.A. d'assurer son rôle d'organe central en intervenant en faveur des affiliés qui viendraient à connaître des difficultés. Les principales dispositions du protocole sont détaillées au Chapitre III du Document de référence de Crédit Agricole S.A. enregistré auprès de la Commission des opérations de bourse le 22 octobre 2001 sous le numéro R.01-453.

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

Suite à l'opération de simplification de la structure du Groupe qui s'est traduite par la cession des participations CCI/CCA détenues par Crédit Agricole S.A. à une société intégralement détenue par les Caisses régionales, SACAM Mutualisation, Crédit Agricole S.A. n'est plus actionnaire des Caisses régionales à l'issue de l'opération ; celle-ci s'est donc accompagnée de la signature de deux avenants à la Convention Cadre de la garantie Switch respectivement signés le 17 février (avenant n°2) et le 21 juillet (avenant n°3) et mettant notamment fin à la garantie sur les CCI/CCA.

Ce dispositif ainsi modifié a pris effet le 1^{er} juillet 2016 et permet désormais de transférer aux Caisses régionales uniquement les exigences prudentielles des participations de Crédit Agricole S.A. dans Crédit Agricole Assurances (CAA) dans la limite d'un plafond contractuel : on parle donc désormais des Switch Assurance.

La bonne fin du dispositif reste sécurisée par des dépôts de garantie versés par les Caisses régionales à Crédit Agricole S.A. Ces dépôts de garantie sont calibrés pour matérialiser l'économie de fonds propres réalisée par Crédit Agricole S.A., et sont rémunérés à taux fixe aux conditions de la liquidité long terme.

Ainsi, les garanties Switch Assurance protègent Crédit Agricole S.A. en cas de baisse de la valeur globale de mise en équivalence des participations susvisées, moyennant le versement par les Caisses régionales d'une indemnité compensatrice prélevée sur le dépôt de garantie. Symétriquement en cas de hausse ultérieure de la valeur de mise en équivalence, Crédit Agricole S.A., de par l'application d'une clause de retour à meilleure fortune, peut restituer les indemnités préalablement perçues.

Comptablement, les garanties sont des engagements de hors-bilan assimilables à des garanties données à première demande. Leur rémunération est enregistrée de manière étalée dans la marge d'intérêt en Produit net bancaire. En cas d'appel des garanties, ou le cas échéant lors d'un retour à meilleure fortune ultérieur, la charge d'indemnisation ou le produit de remboursement sont respectivement reconnus en Coût du risque.

Il convient de noter que l'activation des garanties Switch Assurance est semestrielle et s'apprécie sur la base des variations semestrielles de la Valeur de Mise en Equivalence des participations CAA. Lors des arrêtés trimestriels, les Caisses régionales sont tenues d'estimer s'il existe un risque d'indemnisation et de le provisionner le cas échéant ; en cas de retour probable à meilleure fortune, aucun produit ne peut être comptabilisé, celui-ci n'étant pas certain. Lors des arrêtés semestriels et si les conditions sont vérifiées, les Caisses régionales comptabilisent les effets de l'activation des garanties sous forme d'appel ou de retour à meilleure fortune.

1.3 Événements significatifs relatifs à l'exercice 2016

Opération de simplification du groupe Crédit Agricole

L'opération de simplification du groupe Crédit Agricole annoncée le 17 février 2016 a été réalisée le 3 août 2016. L'essentiel des Certificats Coopératifs d'Investissement (« CCI ») et les Certificats Coopératifs d'Associé (« CCA ») détenus par Crédit Agricole S.A. ont été cédés à une holding (« SACAM Mutualisation ») conjointement détenue par les Caisses régionales. Le prix de cession fixé initialement sur la base des bilans des Caisses régionales de Crédit Agricole arrêtés au 31 décembre 2015, soit 18,025 milliards d'euros, a fait l'objet d'un ajustement pour tenir compte de l'évolution des capitaux propres IFRS consolidés retraités des Caisses régionales entre le 31 décembre 2015 et le 30 juin 2016. Cet ajustement s'élève à 517 millions d'euros de sorte que le prix final de cession des CCI et CCA transférés par Crédit Agricole S.A. à SACAM Mutualisation (filiale à 100% des Caisses régionales), s'élève à 18,542 milliards d'euros. Le financement de « SACAM Mutualisation » a été réalisé via un apport en capital des Caisses régionales (souscription par chacune des Caisses régionales à une augmentation de capital de SACAM Mutualisation lui permettant d'acquérir les CCI/CCA détenus par Crédit Agricole SA). Dans ce cadre, Crédit Agricole Loire Haute-Loire a participé à l'augmentation de capital de SACAM Mutualisation pour un montant de 379,637 milliers d'euros. Des prêts seniors de Crédit Agricole SA à hauteur de 11 milliards d'euros ont été consentis aux Caisses régionales pour financer une partie de l'augmentation de capital de « SACAM Mutualisation », dont 225,156 milliers d'euros en faveur du Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

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

Post opération, Crédit Agricole Loire Haute-Loire conserve un niveau de solvabilité extrêmement solide. Sa réalisation entraîne le débouclage de la garantie Switch avec effet au 1^{er} juillet 2016 pour sa composante couvrant les CCI/CCA et le remboursement du dépôt auprès de Crédit Agricole SA relatif à cette garantie (5 milliards d'euros pour l'ensemble des Caisses régionales et 91,710 milliers d'euros pour Crédit Agricole Loire Haute-Loire).

Note 1.4 Événements postérieurs à l'exercice 2016

Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a constaté aucun événement postérieur à la clôture de l'exercice 2016.

Note 2 Principes et méthodes comptables

Les états financiers de Crédit Agricole Loire Haute-Loire sont établis dans le respect des principes comptables applicables en France aux établissements bancaires et conformément aux règles définies par Crédit Agricole S.A., agissant en tant qu'organe central et chargé d'adapter les principes généraux aux spécificités du groupe Crédit Agricole.

Compte tenu de l'intégration de ses Caisses locales dans le périmètre de consolidation, Crédit Agricole Loire Haute-Loire publie des comptes individuels et des comptes consolidés.

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

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

Règlements	Date de publication par l'Etat français	Date de 1 ^{ère} application : exercices ouverts à compter du	Applicable dans Crédit Agricole Loire Haute-Loire
Règlement ANC N°2015-04 relatif aux comptes annuels des organismes de logement social Chapitres 1 à 3 et chapitres 5 à 7	04 juin 2015	1 ^{er} janvier 2016	Non
Règlement ANC N°2015-05 relatif aux instruments financiers à terme et aux opérations de couverture	2 juillet 2015	1 ^{er} janvier 2017 ou par anticipation au 1 ^{er} janvier 2016	Non applicable aux Etablissements de Crédit
Règlement ANC N°2015-06 modifiant le règlement ANC N°2014-03 relatif aux plan comptable général	23 novembre 2015	1 ^{er} janvier 2016	Oui
Règlement ANC N°2016-01 Relatif aux comptes annuels de l'Association de Gestion du Fonds Paritaire National (AGFPN)	05 février 2016	1 ^{er} janvier 2016	Non
Règlement de l'ANC n° 2016-02 relatif aux comptes annuels des organismes de titrisation.	11 mars 2016	1 ^{er} janvier 2017 ou par anticipation au 1 ^{er} janvier 2016	Non
Règlement de l'ANC n° 2016-03 15 avril 2016 relatif aux règles comptables applicables aux sociétés civiles de placement immobilier (SCPI)	15 avril 2016	1 ^{er} janvier 2017 ou par anticipation au 1 ^{er} janvier 2016	Non
Règlement de l'ANC n° 2016-04 Relatif aux sociétés de libre partenariat.	1 juillet 2016	31 décembre 2016	Non
Règlement de l'ANC n° 2016-06 relatif aux règles comptables applicables aux organismes de placement collectif immobilier.	14 octobre 2016	1 ^{er} janvier 2016	Non
Règlement de l'ANC n° 2016-07 modifiant le règlement ANC N°2014-03 relatif au plan comptable général.	04 novembre 2016	1 ^{er} janvier 2016	Non applicable aux Etablissements de Crédit
Règlement de l'ANC n° 2016-12 modifiant le règlement ANC N° 2015-11 du 26 novembre 2015 relatif aux comptes annuels des entreprises d'assurance	12 décembre 2016	1 ^{er} janvier 2016	Non
Version consolidée du règlement n° 99-01 rassemblant l'ensemble des textes comptables applicables au secteur associatif.	20 septembre 2016	1 ^{er} janvier 2016	Non
L'application de ces nouveaux règlements n'a pas eu d'impact significatif sur le résultat et la situation nette de Crédit Agricole Loire Haute-Loire sur la période.			

2.1 Créances et engagements par signature

Les créances sur les établissements de crédit, les entités du groupe Crédit Agricole et la clientèle sont régies par les articles 2211-1 à 2251-13 (Titre 2 Traitement comptable du risque de crédit du Livre II Opérations particulières) du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

Elles sont ventilées selon leur durée initiale ou la nature des concours :

- les créances à vue et à terme pour les établissements de crédit ;
- les comptes ordinaires, comptes et avances à terme pour les opérations internes au Crédit Agricole ;
- les créances commerciales, autres concours et comptes ordinaires pour la clientèle.

Conformément aux dispositions réglementaires, la rubrique clientèle comporte en outre les opérations réalisées avec la clientèle financière.

Les prêts subordonnés, de même que les opérations de pension (matérialisées par des titres ou des valeurs), sont intégrés dans les différentes rubriques de créances, en fonction de la nature de la contrepartie (interbancaire, Crédit Agricole, clientèle).

Les créances sont inscrites au bilan à leur valeur nominale.

En application de l'article 2131-1 du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014 les commissions reçues et les coûts marginaux de transaction supportés sont étalés sur la durée de vie effective du crédit et sont donc intégrés à l'encours de crédit concerné.

Les intérêts courus sur les créances sont portés en compte de créances rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Les engagements par signature comptabilisés au hors-bilan correspondent à des engagements irrévocables de concours en trésorerie et à des engagements de garantie qui n'ont pas donné lieu à des mouvements de fonds.

Les avances accordées par Crédit Agricole S.A. aux Caisses régionales ne présentent pas pour Crédit Agricole S.A. un risque direct sur les bénéficiaires des prêts à la clientèle distribués par les Caisses régionales, mais éventuellement un risque indirect sur la solidité financière de celles-ci.

L'application du Titre 2 Traitement comptable du risque de crédit du Livre II Opérations particulières du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014 conduit Crédit Agricole S.A. à comptabiliser les créances présentant un risque d'impayé conformément aux règles suivantes. L'utilisation des systèmes de notation externes et/ou internes contribue à permettre d'apprécier l'existence d'un risque de crédit.

■ Créances restructurées

Ce sont des créances détenues auprès de contreparties présentant des difficultés financières telles que l'établissement de crédit est amené à modifier les caractéristiques initiales (durée, taux, etc.) afin de permettre aux contreparties d'honorer le paiement des échéances.

Elles concernent les créances classées en défaut et les créances saines, au moment de la restructuration.

Sont exclues des créances restructurées les créances dont les caractéristiques ont été renégociées commercialement avec des contreparties ne présentant pas des problèmes d'insolvabilité.

La réduction des flux futurs accordée à la contrepartie, ou le report de ces flux sur un horizon plus lointain lors de la restructuration, donne lieu à l'enregistrement d'une décote. Elle correspond au manque à gagner de flux de trésorerie futurs, actualisés au taux effectif d'origine. Elle est égale à l'écart constaté entre :

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

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

Les crédits restructurés font l'objet d'une notation conformément aux règles bâloises et sont dépréciés en fonction du risque de crédit estimé. Ils sont dépréciés individuellement au plus tard au bout de trente jours d'impayés.

Le montant des créances restructurées détenues par Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'élève à 26 311 milliers d'euros au 31 décembre 2016 contre 32 533 milliers d'euros au 31 décembre 2015. Sur ces prêts, des décotes sont comptabilisées pour un montant de 317 milliers d'euros.

■ Créances douteuses

Ce sont les créances de toute nature, même assorties de garanties, présentant un risque de crédit avéré correspondant à l'une des situations suivantes :

- il existe un ou plusieurs impayés depuis trois mois au moins,
- la situation d'une contrepartie présente des caractéristiques telles qu'indépendamment de l'existence de tout impayé, on peut conclure à l'existence d'un risque avéré,
- il existe des procédures contentieuses entre l'établissement et sa contrepartie.

Pour les découverts, l'ancienneté de l'impayé est décomptée dès que le débiteur a dépassé une limite autorisée qui a été portée à sa connaissance par l'établissement ou qu'il a été averti que son encours dépasse une limite fixée par l'établissement dans le cadre de son dispositif de contrôle interne, ou qu'il a tiré des montants sans autorisation de découvert.

Sous condition, en lieu et place des critères susvisés, l'établissement peut décompter l'ancienneté de l'impayé lorsque le découvert a fait l'objet de la part de l'établissement d'une demande de remboursement Total ou partiel auprès du débiteur.

Parmi les encours douteux, Crédit Agricole Loire Haute-Loire distingue les encours douteux compromis des encours douteux non compromis.

× Créances douteuses non compromises

Les créances douteuses non compromises sont les créances douteuses qui ne répondent pas à la définition des créances douteuses compromises.

× Créances douteuses compromises

Ce sont les créances douteuses dont les perspectives de recouvrement sont fortement dégradées et pour lesquelles un passage en perte à terme est envisagé.

Pour les créances douteuses, l'enregistrement des intérêts se poursuit tant que la créance est considérée comme douteuse non compromise, il est arrêté lorsque la créance devient compromise.

■ Dépréciations au titre du risque de crédit avéré

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

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

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

■ Traitement comptable des dépréciations

Les dotations et reprises de dépréciation pour risque de non recouvrement sur créances douteuses sont inscrites en coût du risque, l'augmentation de la valeur comptable liée à la reprise de dépréciation du fait du passage du temps étant inscrits dans la marge d'intérêt.

■ Provisions au titre du risque de crédit non affecté individuellement

Par ailleurs, Crédit Agricole Loire Haute-Loire a également constaté, au passif de son bilan, des provisions destinées à couvrir des risques clientèle non affectés individuellement telles que les provisions Risques pays ou les provisions sectorielles généralement calculées à partir des modèles Bâlois. Ces dernières visent à couvrir des risques identifiés pour lesquels il existe statistiquement ou historiquement une probabilité de non-recouvrement partiel sur des encours non classés en douteux ou non dépréciés individuellement.

■ Autres dépréciations sur encours en souffrance

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a également constaté, au passif de son bilan, des provisions destinées à couvrir des risques clientèle. Ces dernières visent à couvrir des risques estimés sur des clients non douteux sous surveillance pour lesquels il existe, statistiquement, un risque de non recouvrement partiel.

■ Risques-pays

Les risques-pays (ou risques sur engagements internationaux) sont constitués « du montant Total des engagements non compromis, de bilan ou de hors-bilan, portés par un établissement directement ou au travers de structures dites de défaillance, sur des débiteurs privés ou publics résidant dans les pays recensés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, ou dont la bonne fin dépend de la situation de débiteurs privés ou publics résidant dans de tels pays ». (Note de la Commission Bancaire du 24 décembre 1998).

Lorsque ces créances ne sont pas qualifiées de douteuses, elles demeurent dans leur poste d'origine.

■ Passage en perte

L'appréciation du délai de passage en perte est basée sur le jugement d'experts, Crédit Agricole Loire Haute-Loire le détermine avec sa Direction des Risques, en fonction de la connaissance qu'il a de son activité.

2.2 Portefeuille Titres

Les règles relatives à la comptabilisation des opérations sur titres sont définies par les articles 2311-1 à 2391-1 (Titre 3 Comptabilisation des opérations sur titres du Livre II Opérations particulières) ainsi que par les articles 2211-1 à 2251-13 (Titre 2 Traitement comptable du risque de crédit du Livre II Opérations particulières) du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014 pour la détermination du risque de crédit et la dépréciation des titres à revenu fixe.

Les titres sont présentés dans les états financiers en fonction de leur nature : effets publics (Bons du Trésor et titres assimilés), obligations et autres titres à revenu fixe (titres de créances négociables et titres du marché interbancaire), actions et autres titres à revenu variable.

Ils sont classés dans les portefeuilles prévus par la réglementation (transaction, placement, investissement, activité de portefeuille, autres titres détenus à long terme, participation) en fonction de l'intention initiale de détention des titres qui a été identifiée dans le système d'information comptable dès leur acquisition.

■ Titres de transaction

Ce sont des titres qui, à l'origine, sont :

- soit acquis avec l'intention de les revendre ou vendus avec l'intention de les racheter à court terme ;
- soit détenus par l'établissement du fait de son activité de mainteneur de marché, ce classement en titres de transaction étant subordonné à la condition que le stock de titres fasse l'objet d'une rotation effective et d'un volume d'opération significatif compte tenu des opportunités du marché.

Ces titres doivent être négociables sur un marché actif et les prix de marché ainsi accessibles doivent être représentatifs de transactions réelles intervenant régulièrement sur le marché dans des conditions de concurrence normale.

Sont également considérés comme des titres de transaction :

- les titres acquis ou vendus dans le cadre d'une gestion spécialisée de portefeuille de transaction comprenant des instruments financiers à terme, des titres ou d'autres instruments financiers qui sont gérés ensemble, et présentant des indications d'un profil récent de prise de bénéfices à court terme,
- les titres faisant l'objet d'un engagement de vente dans le cadre d'une opération d'arbitrage effectuée sur un marché d'instruments financiers organisé ou assimilé.

Hormis dans les cas prévus conformément aux articles 2381-1 à 2381-5 (Titre 3 Comptabilisation des opérations sur titres du Livre II Opérations particulières) du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, les titres enregistrés parmi les titres de transaction ne peuvent être reclassés dans une autre catégorie comptable et continuent à suivre les règles de présentation et de valorisation des titres de transaction jusqu'à leur sortie du bilan par cession, remboursement intégral ou passage en pertes.

Les titres de transaction sont comptabilisés à la date de leur acquisition et pour leur prix d'acquisition frais exclus, en incluant le cas échéant les intérêts courus.

La dette représentative des titres vendus à découvert est inscrite au passif de l'établissement cédant pour le prix de vente des titres frais exclus.

A chaque arrêté comptable, les titres sont évalués au prix de marché du jour le plus récent. Le solde global des différences résultant des

variations de cours est porté au compte de résultat et enregistré dans la rubrique « Solde des opérations des portefeuilles de négociation ».

■ Titres de placement

Cette catégorie concerne les titres qui ne sont pas inscrits parmi les autres catégories de titres.

Les titres sont enregistrés pour leur prix d'acquisition, frais inclus.

× Obligations et autres titres à revenu fixe

Ces titres sont enregistrés pour leur prix d'acquisition, coupon couru à l'achat inclus. La différence entre le prix d'acquisition et la valeur de remboursement est étalée de façon actuarielle sur la durée de vie résiduelle du titre.

Les revenus sont enregistrés en compte de résultat dans la rubrique : « Intérêts et produits assimilés sur obligations et autres titres à revenu fixe ».

× Actions et autres titres à revenu variable

Les actions sont inscrites au bilan pour leur valeur d'achat, frais d'acquisition inclus. Les revenus de dividendes attachés aux actions sont portés au compte de résultat dans la rubrique « Revenus des titres à revenu variable ».

Les revenus des SICAV et des Fonds Communs de Placement sont enregistrés au moment de l'encaissement dans la même rubrique.

À la clôture de l'exercice, les titres de placement sont évalués pour leur valeur la plus faible entre le coût d'acquisition et la valeur de marché. Ainsi, lorsque la valeur d'inventaire d'une ligne ou d'un ensemble homogène de titres (calculée par exemple à partir des cours de bourse à la date d'arrêté) est inférieure à la valeur comptable, il est constitué une dépréciation au titre de la moins-value latente sans compensation avec les plus-values constatées sur les autres catégories de titres. Les gains, provenant des couvertures, au sens de l'article 2514-1 du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, prenant la forme d'achats ou de ventes d'instruments financiers à terme, sont pris en compte pour le calcul des dépréciations. Les plus-values potentielles ne sont pas enregistrées.

En outre, pour les titres à revenu fixe, des dépréciations destinées à prendre en compte le risque de contrepartie et comptabilisées en coût du risque, sont constituées sur cette catégorie de titres :

- s'il s'agit de titres cotés, sur la base de la valeur de marché qui tient intrinsèquement compte du risque de crédit. Cependant, si Crédit Agricole Loire Haute-Loire dispose d'informations particulières sur la situation financière de l'émetteur qui ne sont pas reflétées dans la valeur de marché, une dépréciation spécifique est constituée ;
- s'il s'agit de titres non cotés, la dépréciation est constituée de manière similaire à celle des créances sur la clientèle au regard des pertes probables avérées (cf. note 2.1 Créances et engagements par signature – Dépréciations au titre du risque de crédit avéré).

Les cessions de titres sont réputées porter sur les titres de même nature souscrits à la date la plus ancienne.

Les dotations et les reprises de dépréciation ainsi que les plus ou moins-values de cession des titres de placement sont enregistrées sous la rubrique « Solde des opérations des portefeuilles de placement et assimilés » du compte de résultat.

■ Titres d'investissement

Sont enregistrés en titres d'investissement, les titres à revenu fixe assortis d'une échéance fixée qui ont été acquis ou reclassés dans cette catégorie avec l'intention manifeste de les détenir jusqu'à l'échéance.

Ne sont comptabilisés dans cette catégorie que les titres pour lesquels Crédit Agricole Loire Haute-Loire dispose de la capacité de financement nécessaire pour continuer de les détenir jusqu'à leur échéance et n'est soumise à aucune contrainte existante, juridique ou autre, qui pourrait remettre en cause son intention de détenir ces titres jusqu'à leur échéance.

Les titres d'investissement sont comptabilisés pour leur prix d'acquisition, frais d'acquisition et coupons inclus.

La différence entre le prix d'acquisition et le prix de remboursement est étalée sur la durée de vie résiduelle du titre.

Il n'est pas constitué de dépréciation des titres d'investissement si leur valeur de marché est inférieure à leur prix de revient. En revanche, si la dépréciation est liée à un risque propre à l'émetteur du titre, une dépréciation est constituée conformément aux dispositions du Titre 2 Traitement comptable du risque de crédit du Livre II Opérations particulières, du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014 ; elle est enregistrée dans la rubrique « Coût du risque ».

En cas de cession de titres d'investissement ou de transfert dans une autre catégorie de titres pour un montant significatif, l'établissement n'est plus autorisé, pendant l'exercice en cours et pendant les deux exercices suivants, à classer en titres d'investissement des titres antérieurement acquis et les titres à acquérir conformément à l'article 2341-2 du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

■ Titres de l'activité de portefeuille

Conformément aux articles 2351-2 à 2352-6 (Titre 3 Comptabilisation des opérations sur titres du Livre II Opérations particulières) du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, les titres classés dans cette catégorie correspondent à des « investissements réalisés de façon régulière avec pour seul objectif d'en retirer un gain en capital à moyen terme, sans intention d'investir durablement dans le développement du fonds de commerce de l'entreprise émettrice, ni de participer activement à sa gestion opérationnelle ».

De plus, des titres ne peuvent être affectés à ce portefeuille que si cette activité, exercée de manière significative et permanente dans un cadre structuré, procure à l'établissement une rentabilité récurrente, provenant principalement des plus-values de cession réalisées.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire satisfait à ces conditions et peut classer une partie de ses titres dans cette catégorie.

Les titres de l'activité de portefeuille sont enregistrés pour leur prix d'acquisition, frais inclus.

Lors des arrêts comptables, ces titres sont évalués au plus bas de leur coût historique ou de leur valeur d'utilité, laquelle est déterminée en tenant compte des perspectives générales d'évolution de l'émetteur et de la durée résiduelle de détention estimée.

Pour les sociétés cotées, la valeur d'utilité correspond généralement à la moyenne des cours de bourse constatés sur une période suffisamment longue tenant compte de l'horizon de détention envisagé afin d'atténuer l'effet de fortes variations ponctuelles des cours de bourse.

Les moins-values latentes éventuelles sont calculées par ligne de titre et font l'objet d'une dotation de dépréciation sans compensation avec les plus-values latentes constatées. Elles sont enregistrées sous la rubrique « Solde des opérations des portefeuilles de placement et assimilés », de même que les flux de dépréciation relatifs à ces titres.

Les plus-values latentes ne sont pas comptabilisées.

■ Parts dans les entreprises liées, titres de participation et autres titres détenus à long terme

- Les parts dans les entreprises liées sont les parts détenues dans des entreprises contrôlées de manière exclusive, incluses ou susceptibles d'être incluses par intégration globale dans un même ensemble consolidable.
- Les titres de participation sont des titres (autres que des parts dans une entreprise liée) dont la possession durable est estimée utile à l'activité de l'établissement, notamment parce qu'elle permet d'exercer une influence sur la société émettrice des titres ou d'en assurer le contrôle.
- Les autres titres détenus à long terme correspondent à des titres détenus dans l'intention de favoriser le développement de relations professionnelles durables en créant un lien privilégié avec l'entreprise

émettrice mais sans influencer la gestion de cette dernière en raison du faible pourcentage des droits de vote détenus.

Ces titres sont comptabilisés pour leur prix d'acquisition frais inclus.

A la clôture de l'exercice, ces titres sont évalués, titre par titre, en fonction de leur valeur d'usage et figurent au bilan au plus bas de leur coût historique ou de cette valeur d'utilité.

Celle-ci représente ce que l'établissement accepterait de décaisser pour les acquérir compte tenu de ses objectifs de détention.

L'estimation de la valeur d'utilité peut se fonder sur divers éléments tels que la rentabilité et les perspectives de rentabilité de l'entreprise émettrice, ses capitaux propres, la conjoncture économique ou encore le cours moyen de bourse des derniers mois ou la valeur mathématique du titre.

Lorsque la valeur d'utilité de titres est inférieure au coût historique, ces moins-values latentes font l'objet de dépréciations sans compensation avec les plus-values latentes.

Les dotations et reprises de dépréciations ainsi que les plus ou moins-values de cession relatives à ces titres sont enregistrées sous la rubrique « Résultat net sur actifs immobilisés ».

■ Prix de marché

Le prix de marché auquel sont évaluées, le cas échéant, les différentes catégories de titres, est déterminé de la façon suivante :

- les titres négociés sur un marché actif sont évalués au cours le plus récent,
- si le marché sur lequel le titre est négocié n'est pas ou plus considéré comme actif, ou si le titre n'est pas coté, Crédit Agricole Loire Haute-Loire détermine la valeur probable de négociation du titre concerné en utilisant des techniques de valorisation. En premier lieu, ces techniques font référence à des transactions récentes effectuées dans des conditions normales de concurrence. Le cas échéant, Crédit Agricole Loire Haute-Loire utilise des techniques de valorisation couramment employées par les intervenants sur le marché pour évaluer ces titres lorsqu'il a été démontré que ces techniques produisent des estimations fiables des prix obtenus dans des transactions sur le marché réel.

■ Dates d'enregistrement

Crédit Agricole Loire Haute-Loire enregistre les titres classés en titres d'investissement à la date de règlement-livraison. Les autres titres, quelle que soit leur nature ou la catégorie dans laquelle ils sont classés, sont enregistrés à la date de négociation.

■ Pensions livrées

Les titres donnés en pension livrée sont maintenus au bilan et le montant encaissé, représentatif de la dette à l'égard du cessionnaire, est enregistré au passif du bilan.

Les titres reçus en pension livrée ne sont pas inscrits au bilan mais le montant décaissé, représentatif de la créance sur le cédant, est enregistré à l'actif du bilan.

Les titres donnés en pension livrée font l'objet des traitements comptables correspondant à la catégorie de portefeuille dont ils sont issus.

■ Reclassement de titres

Conformément aux articles 2381-1 à 2381-5 (Titre 3 Comptabilisation des opérations sur titres du Livre II Opérations particulières) du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, il est autorisé d'opérer les reclassements de titres suivants :

- du portefeuille de transaction vers le portefeuille d'investissement ou de placement, en cas de situation exceptionnelle de marché ou pour les titres à revenu fixe, lorsqu'ils ne sont plus négociables sur un marché actif et si l'établissement a l'intention et la capacité de les détenir dans un avenir prévisible ou jusqu'à l'échéance,
- du portefeuille de placement vers le portefeuille d'investissement, en

cas de situation exceptionnelle de marché ou pour les titres à revenu fixe, lorsqu'ils ne sont plus négociables sur un marché actif.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas opéré, en 2016, de reclassement au titre du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

■ Rachat d'actions propres

Les actions propres rachetées par Crédit Agricole Loire Haute-Loire, y compris les actions et options sur actions détenues en couverture des plans de stock-options, sont enregistrées à l'actif du bilan dans une rubrique spécifique.

Elles font l'objet, le cas échéant, d'une dépréciation si la valeur d'inventaire est inférieure au prix d'achat, à l'exception des opérations relatives aux plans d'options d'achat ou de souscription d'actions et des plans d'attribution d'actions gratuites aux employés selon le règlement ANC 2014-03 du 05 juin 2014.

2.3 Immobilisations

Crédit Agricole Loire Haute-Loire applique le règlement ANC 2014-03 du 5 juin 2014 par rapport à l'amortissement et à la dépréciation des actifs.

Il applique la méthode de comptabilisation des actifs par composants à l'ensemble de ses immobilisations corporelles. Conformément aux dispositions de ce texte, la base amortissable tient compte de l'éventuelle valeur résiduelle des immobilisations.

Le règlement de l'ANC n° 2015-06 modifie la comptabilisation au bilan du mali technique de fusion ainsi que son suivi dans les comptes sociaux. Le mali ne doit plus être comptabilisé globalement et systématiquement au poste « Fonds commercial » ; il doit être comptabilisé au bilan selon les rubriques d'actifs auxquelles il est affecté en « Autres immobilisations corporelles, incorporelles, financières... ». Le mali est amorti, déprécié, sorti du bilan selon les mêmes modalités que l'actif sous-jacent.

Le coût d'acquisition des immobilisations comprend, outre le prix d'achat, les frais accessoires, c'est-à-dire les charges directement ou indirectement liées à l'acquisition pour la mise en état d'utilisation du bien ou pour son entrée « en magasin ».

Les terrains sont enregistrés à leur coût d'acquisition.

Les immeubles et le matériel d'équipement sont comptabilisés à leur coût d'acquisition diminué des amortissements ou des dépréciations constitués depuis leur mise en service.

Les logiciels acquis sont comptabilisés à leur coût d'acquisition diminué des amortissements ou des dépréciations constitués depuis leur date d'acquisition.

Les logiciels créés sont comptabilisés à leur coût de production diminué des amortissements ou des dépréciations constitués depuis leur date d'achèvement.

A l'exception des logiciels, des brevets et des licences, les immobilisations incorporelles ne font pas l'objet d'amortissement. Le cas échéant, elles peuvent faire l'objet de dépréciation.

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée estimée d'utilisation.

Les composants et durées d'amortissement suivants ont été retenus par Crédit Agricole Loire Haute-Loire, suite à l'application de la comptabilisation des immobilisations par composants. Il convient de préciser que ces durées d'amortissement doivent être adaptées à la nature de la construction et à sa localisation :

Composant	Durée d'amortissement
Foncier	Non amortissable
Gros œuvre	25 à 60 ans
Second œuvre	15 à 40 ans
Installations techniques	10 à 25 ans
Agencements	5 à 15 ans
Matériel informatique	4 à 7 ans (dégressif ou linéaire)
Matériel spécialisé	4 à 5 ans (dégressif ou linéaire)
Mobilier	5 à 10 ans

Enfin, les éléments dont dispose Crédit Agricole Loire Haute-Loire sur la valeur de ses immobilisations lui permettent de conclure que des tests de dépréciation ne conduiraient pas à la modification de la base amortissable existante.

2.4 Dettes envers les établissements de crédit et la clientèle

Les dettes envers les établissements de crédit, les entités du Crédit Agricole et la clientèle sont présentées dans les états financiers selon leur durée initiale ou la nature de ces dettes :

- dettes à vue ou à terme pour les établissements de crédit,
- comptes ordinaires, comptes et avances à terme pour les opérations internes au Crédit Agricole,
- comptes d'épargne à régime spécial et autres dettes pour la clientèle (celles-ci incluent notamment la clientèle financière).

Les opérations de pension, matérialisées par des titres ou des valeurs sont incluses dans ces différentes rubriques, en fonction de la nature de la contrepartie.

Les intérêts courus sur ces dettes sont enregistrés en compte de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat.

2.5 Dettes représentées par un titre

Les dettes représentées par un titre sont présentées selon la nature de leur support : bons de caisse, titres du marché interbancaire et titres de créances négociables et emprunts obligataires, à l'exclusion des titres subordonnés qui sont classés dans la rubrique du passif « Dettes subordonnées ».

Les intérêts courus non échus sont enregistrés en comptes de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Les primes d'émission ou de remboursement des emprunts obligataires sont amorties sur la durée de vie des emprunts concernés, la charge correspondante est inscrite dans la rubrique « Intérêts et charges assimilées sur obligations et autres titres à revenu fixe ».

Les primes de remboursement peuvent être amorties selon deux méthodes :

- soit au prorata des intérêts courus pour les obligations émises avant le 1^{er} Janvier 1993, ou pour celles dont la prime de remboursement est inférieure à 10 % du prix d'émission ;
- soit de façon actuarielle pour les emprunts émis depuis le 1^{er} Janvier 1993 dont la prime de remboursement excède 10 % du prix d'émission.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire applique également la méthode d'étalement des frais d'emprunts dans ses comptes individuels.

Les commissions de services financiers, versées aux Caisses régionales, sont comptabilisées en charges dans la rubrique « Commissions (charges) ».

2.6 Provisions

Crédit Agricole Loire Haute-Loire applique le règlement ANC 2014-03

du 5 juin 2014 pour la comptabilisation et l'évaluation des provisions.

Ces provisions comprennent notamment les provisions relatives aux engagements par signature, aux engagements de retraite et de congés fin de carrière, aux litiges et aux risques divers.

Les provisions incluent également les risques-pays. L'ensemble de ces risques fait l'objet d'un examen trimestriel.

Les risques pays sont provisionnés après analyse des types d'opérations, de la durée des engagements, de leur nature (créances, titres, produits de marché) ainsi que de la qualité du pays.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a partiellement couvert les provisions constituées sur ces créances libellées en monnaies étrangères par achat de devises pour limiter l'incidence de la variation des cours de change sur le niveau de provisionnement.

La provision pour risque de déséquilibre du contrat épargne-logement est constituée afin de couvrir les engagements aux conséquences défavorables des contrats épargne-logement. Ces engagements sont relatifs, d'une part, à l'obligation de rémunérer l'épargne dans le futur à un taux fixé à l'ouverture du contrat pour une durée indéterminée, et, d'autre part, à l'octroi d'un crédit aux souscripteurs des comptes et plans d'épargne-logement à un taux déterminé fixé à l'ouverture du contrat. Cette provision est calculée par génération de plan épargne-logement et pour l'ensemble des comptes d'épargne-logement, sachant qu'il n'y a pas de compensation possible entre les engagements relatifs à des générations différentes.

Les engagements sont établis en prenant en compte, notamment :

- le comportement des souscripteurs, ainsi que l'estimation du montant et de la durée des emprunts qui seront mis en place dans le futur. Ces estimations sont établies à partir d'observations historiques de longue période.
- la courbe des taux observables sur le marché et ses évolutions raisonnablement anticipées.

Les modalités de calcul de cette provision sont établies en conformité avec le Titre 6 Epargne réglementée du Livre II Opérations particulières du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

■ Provision pour risques sur GIE d'investissement

Afin de donner une image fidèle de ses comptes, Crédit Agricole Loire Haute-Loire constitue une provision spécifique pour pertes et charges dans le but de compenser l'incidence temporaire sur la charge d'impôt et sur le résultat net, de la participation de Crédit Agricole Loire Haute-Loire à certains GIE réalisant des opérations de financement par crédit-bail ou des opérations particulières. Cette provision d'exploitation sera reprise au fur et à mesure des suppléments d'impôts que devra acquitter Crédit Agricole Loire Haute-Loire au cours des exercices ultérieurs, de manière à neutraliser l'impact de ces opérations sur le résultat net.

2.7 Fonds pour risques bancaires généraux (F.R.B.G.)

Conformément aux dispositions prévues par la IV^{ème} directive européenne et le règlement CRBF 90-02 du 23 février 1990 modifié relatifs aux fonds propres, les fonds pour risques bancaires généraux sont constitués par Crédit Agricole Loire Haute-Loire à la discrétion de ses dirigeants, en vue de faire face à des charges ou à des risques dont la concrétisation est incertaine mais qui relèvent de l'activité bancaire.

Ils sont repris pour couvrir la concrétisation de ces risques en cours d'exercice.

2.8 Opérations sur les instruments financiers à terme et conditionnels

Les opérations de couverture et de marché sur des instruments financiers à terme de taux, de change ou d'actions sont enregistrées conformément aux dispositions du Titre 5 Les instruments financiers à terme du Livre II Opérations particulières du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

Les engagements relatifs à ces opérations sont inscrits au hors-bilan pour la valeur nominale des contrats : ce montant représente le volume des opérations en cours.

Les résultats afférents à ces opérations sont enregistrés en fonction de la nature de l'instrument et de la stratégie suivie :

■ Opérations de couverture

Les gains ou pertes réalisés sur opérations de couverture affectées (catégorie « b » article 2522-1 du règlement ANC 2014-07) sont rapportés au compte de résultat symétriquement à la comptabilisation des produits et charges de l'élément couvert et dans la même rubrique comptable.

Les charges et les produits relatifs aux instruments financiers à terme ayant pour objet la couverture et la gestion du risque de taux global de Crédit Agricole S.A (catégorie « c » article 2522-1 du règlement ANC 2014-07) sont inscrits prorata temporis dans la rubrique « Intérêts et produits (charges) assimilé(e)s – Produit (charge) net(te) sur opérations de macro-couverture ». Les gains et les pertes latents ne sont pas enregistrés.

■ Opérations de marché

Les opérations de marché regroupent :

- les positions ouvertes isolées (catégorie « a » article 2522-1 du règlement ANC 2014-07),
- la gestion spécialisée d'un portefeuille de transaction (catégorie « d » article 2522 du règlement ANC 2014-07).

Elles sont évaluées par référence à leur valeur de marché à la date de clôture.

Celle-ci est déterminée à partir des prix de marché disponibles, s'il existe un marché actif, ou à l'aide de méthodologies et de modèles de valorisation internes, en l'absence de marché actif.

Pour les instruments :

- en position ouverte isolée négociés sur des marchés organisés ou assimilés, l'ensemble des gains et pertes (réalisés ou latents) est comptabilisé ;
- en position ouverte isolée négociés sur des marchés de gré à gré, seules les pertes latentes éventuelles sont constatées via une provision. Les plus et moins-values réalisées sont comptabilisées en résultat au moment du dénouement ;
- faisant partie d'un portefeuille de transaction, l'ensemble des gains et pertes (réalisés ou latents) est comptabilisé.

■ Risque de contrepartie sur les dérivés

Conformément au règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, Crédit Agricole Loire Haute-Loire intègre l'évaluation du risque de contrepartie sur les dérivés actifs (Credit Valuation Adjustment ou CVA) dans la valeur de marché des dérivés. A ce titre, seuls les dérivés comptabilisés en position ouverte isolée et en portefeuille de transaction (respectivement les dérivés classés selon les catégories a et d de l'article 2522-1. du règlement précité) font l'objet d'un calcul de CVA.

Le CVA permet de déterminer les pertes attendues sur la contrepartie du point de vue de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Le calcul du CVA repose sur une estimation des pertes attendues à partir de la probabilité de défaut et de la perte en cas de défaut. La méthodologie employée maximise l'utilisation de données d'entrée observables.

Elle repose :

- prioritairement sur des paramètres de marché tels que les CDS nominatifs cotés (ou CDS Single Name) ou les CDS indicels,
- en l'absence de CDS nominatif sur la contrepartie, d'une approximation fondée sur la base d'un panier de CDS S/N de contreparties du même rating, opérant dans le même secteur et localisées dans la même région.

Dans certaines circonstances, les paramètres historiques de défaut peuvent être utilisés.

■ Opérations complexes

Une opération complexe se définit comme une combinaison synthétique d'instruments (de types, natures et modes d'évaluation identiques ou différents) comptabilisée en un seul lot ou comme une opération dont la comptabilisation ne relève pas d'une réglementation explicite et qui implique, de la part de l'établissement, un choix de principe.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas réalisé d'opération complexe significative au cours de l'exercice.

2.9 Opérations en devises

Les créances et les dettes monétaires ainsi que les contrats de change à terme figurant en engagements hors-bilan libellés en devises sont convertis au cours de marché en vigueur à la date d'arrêté ou au cours de marché constaté à la date antérieure la plus proche.

Les produits perçus et les charges payées sont enregistrés au cours du jour de la transaction. Les produits et charges courus non échus sont convertis au cours de clôture.

Les dotations aux succursales, les immobilisations des implantations à l'étranger, les titres d'investissement et de participation en devises achetés contre euros sont convertis en euros au cours du jour de la transaction. Une provision peut être constituée lorsque l'on constate une dépréciation durable du cours de change relative aux participations de Crédit Agricole Loire Haute-Loire à l'étranger.

A chaque arrêté, les opérations de change à terme sont évaluées au cours à terme restant à courir de la devise concernée. Les gains ou les pertes constatés sont portés au compte de résultat sous la rubrique « Solde des opérations des portefeuilles de négociation - Solde des opérations de change et instruments financiers assimilés ».

Dans le cadre de l'application du Titre 7 Comptabilisation des opérations en devises du Livre II Opérations particulières du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014, Crédit Agricole Loire Haute-Loire a mis en place une comptabilité multi-devises lui permettant un suivi de sa position de change et la mesure de son exposition à ce risque.

2.10 Engagements hors-bilan

Le hors-bilan retrace notamment les engagements de financement pour la partie non utilisée et les engagements de garantie donnés et reçus.

Le cas échéant, les engagements donnés font l'objet d'une provision lorsqu'il existe une probabilité de mise en jeu entraînant une perte pour Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Le hors-bilan publiable ne fait mention ni des engagements sur instruments financiers à terme, ni des opérations de change. De même, il ne comporte pas les engagements reçus concernant les Bons du Trésor, les valeurs assimilées et les autres valeurs données en garantie.

Ces éléments sont toutefois détaillés dans l'annexe aux notes 28 et 29.

2.11 Participation des salariés aux fruits de l'expansion et intéressement

La participation des salariés aux fruits de l'expansion est constatée dans le compte de résultat de l'exercice au titre duquel le droit des salariés est né.

L'intéressement est couvert par l'accord du 16 juin 2015.

La participation et l'intéressement figurent dans les «Frais de personnel».

2.12 Avantages au personnel postérieurs à l'emploi

■ Engagements en matière de retraite, de pré-retraite et d'indemnités de fin de carrière - régimes à prestations définies

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a appliqué, à compter du 1^{er} janvier

2013, la recommandation 2013-02 de l'Autorité des normes comptables du 07 novembre 2013 relative aux règles de comptabilisation et d'évaluation des engagements de retraite et avantages similaires, recommandation abrogée et intégrée dans la section 4 du chapitre II du titre III du règlement ANC 2014-03 du 05 juin 2014.

En application de ce règlement, Crédit Agricole Loire Haute-Loire provisionne ses engagements de retraite et avantages similaires relevant de la catégorie des régimes à prestations définies.

Ces engagements sont évalués en fonction d'un ensemble d'hypothèses actuarielles, financières et démographiques et selon la méthode dite des Unités de Crédits Projetés. Cette méthode consiste à affecter, à chaque année d'activité du salarié, une charge correspondant aux droits acquis sur l'exercice. Le calcul de cette charge est réalisé sur la base de la prestation future actualisée.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a opté pour la méthode 2 qui prévoit notamment la comptabilisation des profits ou pertes constatés au titre des modifications des régimes à prestations définies au moment où se produit la réduction ou la liquidation.

Le règlement autorise également la comptabilisation des écarts actuariels selon la méthode du corridor ou selon toute autre méthode conduisant à les comptabiliser plus rapidement en résultat.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a fait le choix de reconnaître les écarts actuariels à partir de l'exercice suivant et de façon étalée sur la durée de vie active moyenne résiduelle du personnel bénéficiant du régime, par conséquent le montant de la provision est égal à :

- la valeur actuelle de l'obligation au titre des prestations définies à la date de clôture, calculée selon la méthode actuarielle préconisée par le règlement,
- majorée des profits actuariels (minorée des pertes actuarielles) restant à étaler,
- diminuée, le cas échéant, de la juste valeur des actifs du régime. Ceux-ci peuvent être représentés par une police d'assurance éligible. Dans le cas où l'obligation est totalement couverte par une telle police, la juste valeur de cette dernière est considérée comme étant celle de l'obligation correspondante (soit le montant de la dette actuarielle correspondante).

Afin de couvrir ses engagements, Crédit Agricole Loire Haute-Loire a souscrit des contrats d'assurances auprès de PREDICA et d'ADICAM. Lorsque la valeur du fonds est inférieure à la dette, la différence est comptabilisée en provisions pour risques et charges.

■ Plans de retraite – régimes à cotisations définies

Il existe divers régimes de retraite obligatoires auxquels cotisent les sociétés « employeurs ». Les fonds sont gérés par des organismes indépendants et les sociétés cotisantes n'ont aucune obligation, juridique ou implicite, de payer des cotisations supplémentaires si les fonds n'ont pas suffisamment d'actifs pour servir tous les avantages correspondant aux services rendus par le personnel pendant l'exercice et les exercices antérieurs.

Par conséquent, Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas de passif à ce titre autre que les cotisations à payer pour l'exercice écoulé.

Le montant des cotisations au titre de ces régimes de retraite est enregistré en « Frais de personnel ».

2.13 Stock-options et souscription d'actions proposées aux salariés dans le cadre du Plan d'Épargne Entreprise

■ Plans de stock-options

Les plans de stock-options accordés à certaines catégories de salariés sont enregistrés lors de la levée de l'option. Cette levée donne lieu soit à une émission d'actions, enregistrée conformément aux dispositions relatives aux augmentations de capital, soit à la mise à disposition d'actions propres aux salariés préalablement acquises à la levée par Crédit Agricole S.A. et comptabilisées conformément aux dispositions détaillées dans le paragraphe « rachat d'actions propres ».

Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas recours à ce type de rémunération.

■ Souscriptions d'actions dans le cadre du Plan d'Epargne Entreprise

Les souscriptions d'actions proposées aux salariés dans le cadre du Plan d'Epargne Entreprise, avec une décote maximum de 20 %, ne comportent pas de période d'acquisition des droits mais sont grevées d'une période d'incessibilité de 5 ans. Ces souscriptions d'actions sont comptabilisées conformément aux dispositions relatives aux augmentations de capital.

2.14 Charges et produits exceptionnels

Ils représentent les charges et produits qui surviennent de manière exceptionnelle et qui sont relatifs à des opérations ne relevant pas du cadre des activités courantes de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

2.15 Impôt sur les bénéfices (charge fiscale)

D'une façon générale, seul l'impôt exigible est constaté dans les comptes individuels.

La charge d'impôt figurant au compte de résultat correspond à l'impôt sur les sociétés dû au titre de l'exercice. Elle intègre les conséquences de la contribution sociale sur les bénéfices de 3,3 %.

Les crédits d'impôt sur revenus de créances et de portefeuilles titres, lorsqu'ils sont effectivement utilisés en règlement de l'impôt sur les sociétés dû au titre de l'exercice, sont comptabilisés dans la même rubrique que les produits auxquels ils se rattachent. La charge d'impôt correspondante est maintenue dans la rubrique « Impôts sur le bénéfice » du compte de résultat.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a signé avec Crédit Agricole S.A. une convention d'intégration fiscale. Aux termes des accords conclus, chacune des sociétés intégrées constate dans ses comptes la dette d'impôt dont elle aurait été redevable en l'absence d'intégration fiscale.

En raison de l'objectif poursuivi par le législateur de permettre la diminution des charges de personnel par le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE), Crédit Agricole Loire Haute-Loire a fait le choix de comptabiliser le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (article 244 quater C du Code général des impôts) en déduction des charges de personnel et non en diminution de l'impôt.

2.16 Avertissement

Suite à une modification des règles de calcul des tableaux de l'annexe, des écarts potentiels d'arrondis peuvent exister entre les données N-1 et celles publiées lors de l'exercice précédent.

Note 3

Créances sur les établissements de crédit - Analyse par durée résiduelle

(en milliers d'euros)

	31.12.2016						31.12.2015
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Créances rattachées	Total
Etablissements de crédit							
Comptes et prêts :							
à vue	3 407				3 407	5	2 661
à terme	68 258	80 320	399 234		547 812	3 510	539 572
Valeurs reçues en pension							
Titres reçus en pension livrée				654	654		654
Prêts subordonnés				654	654		654
Total	71 665	80 320	399 234	654	551 873	3 515	542 887
Dépréciations							
Valeur Nette au Bilan							555 388
							542 887
Opérations internes au Crédit Agricole							
Comptes ordinaires	77 219				77 219	3	59 465
Comptes et avances à terme	22 761	62 688	313 903	311 487	710 839	4 710	1 029 216
Titres reçus en pension livrée							
Prêts subordonnés							24 605
Total	99 980	62 688	313 903	311 487	788 058	4 713	1 113 286
Dépréciations							
Valeur Nette au Bilan							792 771
							1 113 286
Total							1 348 159
							1 656 173

Commentaires :

Les prêts subordonnés et participatifs consentis aux établissements de crédit s'élèvent à 654 milliers d'euros.

Les titres subordonnés en portefeuille s'élèvent à 16 003 milliers d'euros.

Les créances sur les établissements de crédit ne sont pas éligibles au refinancement de la banque centrale.

Opérations internes au Crédit Agricole : en matière de comptes et avances à terme, cette rubrique enregistre les placements monétaires réalisés par la Caisse régionale auprès de Crédit Agricole S.A. dans le cadre des Relations Financières Internes.

Analyse par durée résiduelle
(en milliers d'euros)

	31.12.2016						31.12.2015	
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Créances rattachées	Total	
Créances commerciales	22 421	34			22 455		23 067	
Autres concours à la clientèle	367 430	646 577	2 436 359	3 534 664	6 985 030	24 499	6 560 591	
Valeurs reçues en pension livrée								
Comptes ordinaires débiteurs	65 675				65 675	623	76 287	
Dépréciations						-134 071	-137 197	
Valeur Nette au Bilan							6 964 211	6 522 748

Commentaires :

Parmi les créances sur la clientèle 1 194 936 milliers d'euros sont éligibles au refinancement de la banque centrale au 31 décembre 2016 contre 1 016 452 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

Le montant des créances restructurées au 31 décembre 2016 s'élève à 26 311 milliers d'euros contre 32 533 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

Opérations avec la clientèle - Analyse par durée résiduelle
(en milliers d'euros)

	31.12.2016					31.12.2015				
	Encours bruts	Dont encours douteux	Dont encours douteux compromis	Dépréciations des encours douteux	Dépréciations des encours douteux compromis	Encours bruts	Dont encours douteux	Dont encours douteux compromis	Dépréciations des encours douteux	Dépréciations des encours douteux compromis
Particuliers	3 685 513	60 709	33 597	-38 451	-24 267	3 313 658	63 507	32 862	-38 912	-23 161
Agriculteurs	689 175	15 731	8 541	-12 127	-7 346	684 119	13 949	6 205	-10 040	-5 503
Autres professionnels	964 431	51 069	35 026	-34 606	-25 987	936 707	56 417	35 214	-39 998	-26 408
Clientèle financière	156 151	5 760	765	-4 423	-564	134 903	8 693	3 784	-7 580	-3 543
Entreprises	1 059 402	56 355	26 523	-44 284	-22 933	1 013 501	52 139	26 131	-40 590	-22 865
Collectivités publiques	467 598					501 926				
Autres agents économiques	76 011	194	51	-179	-51	75 129	115	114	-78	-78
Total	7 098 281	189 818	104 503	-134 070	-81 148	6 659 943	194 820	104 310	-137 198	-81 558

Titres de transaction, de placement, d'investissement et titres de l'activité de portefeuille
(en milliers d'euros)

	31.12.2016				31.12.2015	
	Transaction	Placement	Titres de l'activité de portefeuille	Investissement	Total	Total
Effets publics et valeurs assimilées :				238 888	238 888	260 892
dont surcote restant à amortir				16 324	16 324	12 258
dont décote restant à amortir				-236	-236	-268
Créances rattachées				2 727	2 727	2 197
Dépréciations						
Valeur Nette au Bilan				241 615	241 615	263 090
Obligations et autres titres à revenu fixe ⁽¹⁾ :						
Emis par organismes publics				9 118	9 118	9 143
Autres émetteurs		3 111		472 925	476 036	503 428
dont surcote restant à amortir		101		3 347	3 448	3 919
dont décote restant à amortir				-786	-786	-1 042
Créances rattachées		45		6 086	6 131	6 655
Dépréciations		-21		-710	-731	-1 037
Valeur Nette au Bilan		3 135		487 419	490 554	518 189
Actions et autres titres à revenu variable		327 225			327 225	240 224
Créances rattachées						
Dépréciations		-3 149			-3 149	-3 331
Valeur Nette au Bilan		324 076			324 076	236 893
Total		327 211		729 034	1 056 245	1 018 172
Valeurs estimatives		338 677		787 447	1 126 124	1 073 335

(1) dont 46 784 milliers d'euros de titres subordonnés (hors créances rattachées) au 31 décembre et 43 889 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

× Transferts de titres en cours d'exercice

Aucun transfert des titres n'est intervenu pendant l'exercice 2016.

Le montant des cessions de titres d'investissement intervenues avant l'échéance conformément aux dispositions dérogatoires prévues à l'article 2341-2 du règlement ANC 2014-07, s'est élevé à 580 milliers d'euros. La moins-value dégagée à cette occasion de cette opération s'élève à 11 milliers d'euros.

× Valeurs estimatives

La valeur estimée des plus-values latentes sur le portefeuille de titres de placement s'élève à 11 512 milliers d'euros au 31 décembre 2016, contre 7 305 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

La valeur estimative des titres de placement correspond au dernier cours de bourse.

La valeur estimée des plus-values latentes sur le portefeuille de titres d'investissement s'élève à 67 116 milliers d'euros au 31 décembre 2016, contre 57 564 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

Note 5.1

**Titres de transaction, de placement,
d'investissement et titres de l'activité de portefeuille (hors effets publics) :**
ventilation par grandes catégories de contrepartie
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Administration et banques centrales (y compris Etats) ⁽¹⁾	9 118	9 143
Etablissements de crédit	189 861	209 095
Clientèle financière	518 829	442 324
Collectivités locales		
Entreprises, assurances et autres clientèles	94 570	92 233
Divers et non ventilés		
Total en principal	812 378	752 795
Créances rattachées	6 132	6 655
Dépréciations	-3 880	-4 368
Valeur Nette au Bilan	814 630	755 082

(1) Crédit Agricole Loire Haute-Loire ne détient pas des titres de dettes souveraines sur la Grèce, l'Italie, l'Espagne, le Portugal et l'Irlande.

Note 5.2

Ventilation des titres cotés et non cotés à revenu fixe ou variable
(en milliers d'euros)

	31.12.2016				31.12.2015			
	Obligations et autres titres à revenu fixe	Effets publics et valeurs assimilées	Actions et autres titres à revenu variable ⁽¹⁾	Total	Obligations et autres titres à revenu fixe	Effets publics et valeurs assimilées	Actions et autres titres à revenu variable	Total
Titres à revenu fixe ou variable	485 154	238 888	327 225	1 051 267	512 571	260 893	240 224	1 013 688
dont titres cotés	191 994	238 888		430 882	213 060	260 893		473 953
dont titres non cotés ⁽¹⁾	293 160		327 225	620 385	299 511		240 224	539 735
Créances rattachées	6 132	2 727		8 859	6 655	2 197		8 852
Dépréciations	-730		-3 149	-3 879	-1 037		-3 331	-4 368
Valeur Nette au Bilan	490 556	241 615	324 076	1 056 247	518 189	263 090	236 893	1 018 172

Commentaires :

(1) La répartition des parts d'OPCVM est la suivante :

OPCVM français 315 557 milliers d'euros dont OPCVM français de capitalisation 288 204 milliers d'euros.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire ne possède pas d'OPCVM sous contrôle exclusif à l'actif de son bilan au 31 décembre 2016.

La répartition de l'ensemble des OPCVM par nature est la suivante au 31 décembre 2016 :

(en milliers d'euros)	Valeur d'inventaire	Valeur liquidative
OPCVM monétaires	164 997	164 997
OPCVM obligataires	81 699	83 119
OPCVM actions	48 097	52 959
OPCVM autres	20 763	24 582
Total	315 556	325 657

Effets publics, obligations et autres titres à revenu fixe

Analyse par durée résiduelle

(en milliers d'euros)

	31.12.2016							31.12.2015
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Créances rattachées	Total	Total
Obligations et autres titres à revenu fixe								
Valeur Brute	8 483	15 775	120 099	340 797	485 154	6 132	491 286	519 226
Dépréciations							-730	-1 037
Valeur Nette au Bilan	8 483	15 775	120 099	340 797	485 154	6 132	490 556	518 189
Effets publics et valeurs assimilées								
Valeur Brute		5 010	35 811	198 067	238 888	2 727	241 615	263 090
Dépréciations								
Valeur Nette au Bilan		5 010	35 811	198 067	238 888	2 727	241 615	263 090

Titres de participations et de filiales
(en milliers d'euros)

Devise	Capital	Capitaux propres autres que le capital	Quote-part de capital détenue (en %)	Valeurs comptables des titres détenus		Prêts et avances consenties par la société et non encore remboursés	Montant des cautions et avals donnés par la société	PNB ou CA HT du dernier exercice clos	Résultat du dernier exercice clos	Dividendes encaissés par la société au cours de l'exercice
				Brutes	Nettes					

Participations dont la valeur d'inventaire excède 1 % du capital de la société astreinte à la publication
Parts dans les entreprises liées détenues dans des établissements de crédit :

NEANT

Participations dans des établissements de crédit :

NEANT

Autres parts dans les entreprises liées :

CAPITAL INNOVATION	EUR	1 500	0	100	1 500	1 500			0	0	0
DEFITECH	EUR	2 550	582	66,66	1 534	1 534			0	82	
COFAM	EUR	12 257	20 943	99,99	13 663	13 663			0	19 034	19 003
LE VILLAGE BY CA	EUR	500	0	100,00	500	500			0	0	0
VICTOR MARECHAL	EUR	2 255	-1 845	99,99	11 198	11 198			0	-5	0
SQUARE HABITAT CA LHL	EUR	600	-186	100,00	915	414	110		1 782	9	
CHENE VERT	EUR	3 240	1 240	97,92	3 501	3 501			1 121	309	0
SCICAM LHL	EUR	6	16 764	98,71	10 863	10 863			2 162	1 234	0

Autres titres de participations :

SACAM MUTUALISATION	EUR	18 556 677	0	2,04	379 637	379 637			0	0	0
SACAM IMMOBILIER	EUR	139 588	4 036	2,20	3 065	3 065			4 180	4 180	83
CA PROTEC SECURITE (ex CT CAM)	EUR	511	38 763	0,98	573	573			5 306	3 334	18
SACAM AVENIR	EUR	145 931	-122	1,91	2 782	2 782			0	-27	0
SACAM DEVELOPPEMENT	EUR	725 471	62 071	1,73	12 664	12 664	5 922		0	27 580	529
SOFIMAC	EUR	8 013	5 659	9,88	932	932			0	1 085	0
SACAM PARTICIPATION	EUR	62 558	12 051	2,04	1 478	1 478			0	1 493	0
RUE LA BOETIE	EUR	2 744 903	15 628 526	1,74	337 838	337 838			509 567	501 995	15 445
DELTA	EUR	79 550	-1 578	1,82	1 446	1 419			8	-1 570	0
C2MS	EUR	53 053	1 207	1,73	1 450	1 450			2 724	3 721	67
SACAM FIRECA	EUR	22 510	-653	1,80	806	395			0	-1 190	0
SACAM INTERNATIONAL	EUR	522 023	89 908	1,84	16 524	10 950			0	16 943	330

Participations dont la valeur d'inventaire est inférieure à 1% du capital de la société astreinte à la publication
Parts dans les entreprises liées dans les établissements de crédit :

NEANT

Participations dans des établissements de crédit :

NEANT

Autres parts dans les entreprises liées :

Total (3 foncières + final)	EUR	1 690	-1 628		1 727	396			318	-195	0
--	------------	--------------	---------------	--	--------------	------------	--	--	------------	-------------	----------

Autres titres de participations :

Total	EUR	165 006	122 908		3 319	2 071	492		620 234	4 216	61
--------------	------------	----------------	----------------	--	--------------	--------------	------------	--	----------------	--------------	-----------

Total					807 917	798 825	6 524	-			
--------------	--	--	--	--	----------------	----------------	--------------	----------	--	--	--

Valeur estimative des titres de participation
(en milliers d'euros)

	31.12.2016		31.12.2015	
	Valeur au bilan	Valeur estimative	Valeur au bilan	Valeur estimative
Parts dans les entreprises liées				
Titres non cotés	34 539	182 568	32 539	167 363
Titres cotés				
Avances consolidables	110	110	110	110
Créances rattachées				
Dépréciations	-1 833		-1 842	
Valeur Nette au Bilan	32 816	182 678	30 807	167 473
Titres de participation et autres titres détenus à long terme				
Titres de participation				
Titres non cotés	762 514	909 697	367 301	490 607
Titres cotés	2	4	2	4
Avances consolidables	6 419	6 347	6 455	6 455
Créances rattachées	96	96	95	95
Dépréciations	-7 333		-7 148	
Sous-Total titres de participation	761 698	916 144	366 705	497 161
Autres titres détenus à long terme				
Titres non cotés	2 698	2 698	16 990	18 172
Titres cotés				
Avances consolidables				
Créances rattachées				
Dépréciations			-33	
Sous-Total autres titres détenus à long terme	2 698	2 698	16 957	18 172
Valeur Nette au Bilan	764 396	918 842	383 662	515 333
Total des titres de participation	797 212	1 101 520	414 469	682 806

	31.12.2016		31.12.2015	
	Valeur au bilan	Valeur estimative	Valeur au bilan	Valeur estimative
Total valeurs brutes				
Titres non cotés	799 751		416 830	
Titres cotés	2		2	
Total	799 753		416 832	

Les valeurs estimatives sont déterminées d'après la valeur d'utilité des titres ; celle-ci n'est pas nécessairement la valeur de marché.

Variation de l'actif immobilisé
(en milliers d'euros)

Immobilisations financières

	1.01.2016	Augmentations (acquisitions)	Diminutions (cessions) (échéances)	Autres mouvements (1)	31.12.2016
Parts dans les entreprises liées					
Valeurs brutes	32 539	2 000			34 539
Avances consolidables	110				110
Créances rattachées					
Dépréciations	-1 842		9		-1 833
Valeur Nette au Bilan	30 807	2 000	9		32 816
Titres de participation et autres titres détenus à long terme					
Titres de participation					
Valeurs brutes	367 303	395 237	-24		762 516
Avances consolidables	6 455	15 600	-15 636		6 419
Créances rattachées	95	1			96
Dépréciations	-7 147	-245	60		-7 332
Sous-Total titres de participation	366 706	410 593	-15 600		761 699
Autres titres détenus à long terme					
Valeurs brutes	16 990		-1 762	-12 530	2 698
Avances consolidables					
Créances rattachées					
Dépréciations	-33	-123	156		
Sous-Total autres titres détenus à long terme	16 957	-123	-1 606	-12 530	2 698
Valeur Nette au Bilan	383 663	410 470	-17 206	-12 530	764 397
Total	414 470	412 470	-17 197	-12 530	797 213

(1) La rubrique "autres mouvements" représente le montant du transfert de 3 titres OPCV en titres de placement réalisés au cours de l'exercice 2016.

Immobilisations corporelles et incorporelles

	1.01.2016	Augmentations (acquisitions)	Diminutions (cessions) (échéances)	Autres mouvements (1)	31.12.2016
Immobilisations corporelles					
Valeurs brutes	121 635	15 178	-14 886	244	122 171
Amortissements et dépréciations	-78 300	-8 743	13 577		-73 466
Mali technique de fusion sur immobilisations corporelles					
Valeurs brutes					
Amortissements et dépréciations					
Valeur Nette au Bilan	43 335	6 435	-1 309	244	48 705
Immobilisations incorporelles					
Valeurs brutes	56 480	118	-46	-244	56 308
Amortissements et dépréciations	-21 765	-61	46		-21 780
Mali technique de fusion sur immobilisations incorporelles					
Valeurs brutes					
Amortissements et dépréciations					
Valeur Nette au Bilan	34 715	57		-244	34 528
Total	78 050	6 492	-1 309		83 233

Note 8

Actions propres
(en milliers d'euros)

	31.12.2016			31.12.2015
	Titres de transaction	Titres de placement	Valeurs immobilisées	Total
Nombre	5 152			3 799
Valeurs comptables	330			259
Valeurs de marché	330			259

Valeur nominale de l'action : 3,82 euros.

Note 9

Comptes de régularisation et actifs divers
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Autres actifs ⁽¹⁾		
Instruments conditionnels achetés		
Comptes de stock et emplois divers	120	120
Débiteurs divers ⁽²⁾	151 395	155 880
Gestion collective des titres Livret de développement durable		
Comptes de règlement	620	146
Valeur Nette au Bilan	152 135	156 146
Comptes de régularisation		
Comptes d'encaissement et de transfert	18 800	4 835
Comptes d'ajustement et comptes d'écart		
Pertes latentes et pertes à étaler sur instruments financiers		
Charges constatées d'avance	1 005	880
Produits à recevoir sur engagements sur instruments financiers à terme	437	748
Autres produits à recevoir	38 536	41 023
Charges à répartir	60	102
Autres comptes de régularisation	2 339	871
Valeur Nette au Bilan	61 177	48 459
Total	213 312	204 605

(1) Les montants incluent les créances rattachées.

(2) dont 134,4 milliers d'euros au titre de la contribution au Fonds de Résolution versée sous forme d'un dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie est utilisable par le Fonds de Résolution, à tout moment et sans condition, pour financer une intervention.

Note 10

Dépréciations inscrites en déduction de l'actif
(en milliers d'euros)

	Solde au 1.01.2016	Dotations	Reprises et utilisations	Dés-actualisations	Autres mouvements	Solde au 31.12.2015
Sur opérations interbancaires et assimilées						
Sur créances clientèle	137 196	38 085	-39 830	-1 382		134 069
Sur opérations sur titres	4 368	525	-1 013			3 880
Sur valeurs immobilisées	12 253	368	-271			12 350
Sur autres actifs		18				18
Total	153 817	38 996	-41 114	-1 382		150 317

Note 11

Dettes envers les établissements de crédit - Analyse par durée résiduelle
(en milliers d'euros)

	31.12.2016						31.12.2015
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total
Etablissements de crédit							
Comptes et emprunts :							
à vue	20 287				20 287		9 541
à terme							
Valeurs données en pension							
Titres donnés en pension livrée							
Valeur au bilan	20 287				20 287		9 541
Opérations internes au Crédit Agricole							
Comptes ordinaires	13 766				13 766	9	15 032
Comptes et avances à terme	768 927	1 666 865	1 618 496	1 349 202	5 403 490	10 782	5 197 702
Titres donnés en pension livrée							
Valeur au bilan	782 693	1 666 865	1 618 496	1 349 202	5 417 256	10 791	5 212 734
Total	802 980	1 666 865	1 618 496	1 349 202	5 437 543	10 791	5 222 275

Opérations internes au Crédit Agricole : Ce poste est constitué pour une large part des avances accordées par Crédit Agricole S.A. et nécessaires au financement de l'encours des prêts sur avances octroyés par la Caisse régionale (Cf. Cadre Juridique et Financier).

Note 12

Comptes créditeurs de la clientèle

Note 12.1

Comptes créditeurs de la clientèle - Analyse par durée résiduelle
(en milliers d'euros)

	31.12.2016						31.12.2015
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total
Comptes ordinaires créditeurs	2 232 817				2 232 817	30	1 909 671
Comptes d'épargne à régime spécial :	30 599				30 599		26 897
à vue	30 599				30 599		26 897
à terme							
Autres dettes envers la clientèle :	199 859	237 824	464 649	31 798	934 130	14 397	996 809
à vue	4 409				4 409		2 992
à terme	195 450	237 824	464 649	31 798	929 721	14 397	993 817
Valeurs données en pension livrée							
VALEUR AU BILAN	2 463 275	237 824	464 649	31 798	3 197 546	14 427	2 933 377

Note 12.2

Comptes créditeurs de la clientèle - Analyse par agents économiques
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Particuliers	1 403 174	1 329 588
Agriculteurs	227 943	203 640
Autres professionnels	227 440	201 991
Clientèle financière	72 630	37 924
Entreprises	1 159 050	1 040 870
Collectivités publiques	18 184	15 795
Autres agents économiques	89 125	84 293
Total en principal	3 197 546	2 914 101
Dettes rattachées	14 427	19 276
VALEUR AU BILAN	3 211 973	2 933 377

Note 13

Dettes représentées par un titre

Note 13.1

Dettes représentées par un titre - Analyse par durée résiduelle
(en milliers d'euros)

	31.12.2016						31.12.2015
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total
Bons de caisse							9
Titres du marché interbancaire							
Titres de créances négociables (1)							
Emprunts obligataires							
Autres dettes représentées par un titre							
Valeur Nette au Bilan							9

Note 14

Comptes de régularisation et passifs divers
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Autres passifs ⁽¹⁾		
Opérations de contrepartie (titres de transaction)		
Dettes représentatives de titres empruntés		
Instruments conditionnels vendus		
Comptes de règlement et de négociation		
Créditeurs divers	103 409	110 863
Versements restant à effectuer sur titres	5 197	4 894
VALEUR AU BILAN	108 606	115 757
Comptes de régularisation		
Comptes d'encaissement et de transfert	16 018	4 235
Comptes d'ajustement et comptes d'écart	26	26
Gains latents et gains à étaler sur instruments financiers		
Produits constatés d'avance	43 292	41 159
Charges à payer sur engagements sur instruments financiers à terme	2 232	5 211
Autres charges à payer	46 041	42 773
Autres comptes de régularisation	9 920	5 908
VALEUR AU BILAN	117 529	99 312
Total	226 135	215 069

(1) Les montants incluent les dettes rattachées.

Note 15

Provisions
(en milliers d'euros)

	Solde au 1.01.2016	Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Autres mouvements	Solde au 31.12.2016
Provisions pour engagements de retraite et assimilés (10)	118			-25		93
Provisions pour autres engagements sociaux	902	5	-51			856
Provisions pour risques d'exécution des engagements par signature	6 120	4 355	-982	-3 709		5 784
Provisions pour litiges fiscaux (1)	437	20	-73			384
Provisions pour autres litiges	3 046	1 126	-5	-642		3 525
Provision pour risques pays (2)						
Provisions pour risques de crédit (3)	54 013	6 016		-13 307		46 722
Provisions pour restructurations (4)						
Provisions pour impôts (5)						
Provisions sur participations (6)	485	94	-193			386
Provisions pour risques opérationnels (7)	19 095	53	-495	-7 650		11 003
Provisions pour risque de déséquilibre du contrat épargne logement (8)	10 739	4 284				15 023
Autres provisions (9)	5 068	531	-1 665	-235		3 699
VALEUR AU BILAN	100 023	16 484	-3 464	-25 568		87 475

(1) Provisions couvrant des redressements fiscaux déjà notifiés.

(2) La provision pour risques pays couvre le risque de contrepartie sur des débiteurs privés ou publics, lié à la situation économique des pays dont ils dépendent (nationalité et /ou résidence).

(3) Ces provisions sont établies sur base collective à partir notamment des estimations découlant des modèles Bâle II.

(4) Notamment provisions relatives aux fusions, regroupement de moyens.

(5) Comprend notamment les impôts dus aux filiales dans le cadre de l'intégration fiscale.

(6) Y compris sociétés en participation, GIE, risques immobiliers de participations.

(7) Cette provision est destinée à couvrir les risques d'insuffisance de conception, d'organisation et de mise en œuvre des procédures d'enregistrement dans le système comptable et plus généralement dans les systèmes d'information de l'ensemble des événements relatifs aux opérations de l'établissement.

(8) Voir note 16 ci-après

(9) Y compris les provisions pour risques sur GIE d'investissement.

(10) L'augmentation des engagements sociaux au 31 décembre 2016 s'explique principalement par la baisse significative des taux de référence utilisés pour l'évaluation des engagements relatifs aux régimes à prestations définies et autres avantages à long terme.

Compte Personnel de Formation

Dans le cadre du Compte Personnel de formation (CPF), Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'est engagé à financer les frais de formation en interne en vertu de l'accord triennal du 18 décembre 2015. En cas de demande d'un salarié, Crédit Agricole Loire Haute-Loire prendra à sa charge le coût de formation dans la limite de l'enveloppe annuelle fixée à 0,2 % de la masse salariale.

Epargne logement

Encours collectés au titre des comptes et plans d'épargne-logement sur la phase d'épargne
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Plans d'épargne-logement		
Ancienneté de moins de 4 ans	720 846	577 660
Ancienneté de plus de 4 ans et de moins de 10 ans	500 220	3 099
Ancienneté de plus de 10 ans	494 455	992 843
Total plans d'épargne-logement	1 715 521	1 573 602
Total comptes épargne-logement	169 406	173 350
Total encours de collectes au titre des contrats Epargne-Logement	1 884 927	1 746 952

L'ancienneté est déterminée conformément au Titre 6 Epargne réglementée du Livre II Opérations particulières du règlement ANC 2014-07 du 26 novembre 2014.

Les encours de collecte sont des encours hors prime d'état.

Encours de crédits octroyés au titre des comptes et plans d'épargne-logement
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Plans d'épargne-logement	2 770	4 046
Comptes épargne-logement	18 010	25 716
Total encours de crédit en vie octroyés au titres des contrats Epargne-Logement	20 780	29 762

Provision au titre des comptes et plans d'épargne-logement
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Plans d'épargne-logement		
Ancienneté de moins de 4 ans	5 176	3 107
Ancienneté de plus de 4 ans et de moins de 10 ans	2 735	4
Ancienneté de plus de 10 ans	7 112	7 628
Total plans d'épargne-logement	15 023	10 739
Total comptes épargne-logement		
Total provision au titre des contrats Epargne-Logement	15 023	10 739

	01.01.2015	Dotations	Reprises	31.12.2015
Plans d'épargne-logement	10 739	4 284		15 023
Comptes épargne-logement	0			0
Total provision au titres des contrats Epargne-Logement	10 739	4 284	0	15 023

La dotation de la provision épargne logement au 31 décembre 2016 est liée à l'actualisation des paramètres de calcul et notamment à la baisse de la marge collecte.

■ Définitions

Les régimes d'avantages postérieurs à l'emploi désignent les accords formalisés ou non formalisés en vertu desquels une entreprise verse des avantages postérieurs à l'emploi à un ou plusieurs membres de son personnel.

Les régimes à prestations définies désignent les régimes d'avantages postérieurs à l'emploi autres que les régimes à cotisations définies.

Les régimes à cotisations définies désignent les régimes d'avantages postérieurs à l'emploi en vertu desquels une entreprise verse des cotisations définies à une entité distincte (un fonds) et n'aura aucune obli-

gation juridique ou implicite de payer des cotisations supplémentaires si le fonds n'a pas suffisamment d'actifs pour servir tous les avantages correspondant aux services rendus par le personnel pendant l'exercice et les exercices antérieurs.

D'autre part, la recommandation 2013-02 du 7 novembre 2013, recommandation abrogée et intégrée dans la section 4 du chapitre II du titre III du règlement ANC 2014-03 du 5 juin 2014, reprend les dispositions de la norme IAS 19 relative aux avantages du personnel, à l'exception de celles relatives aux avantages à court terme et à ceux payés sous forme d'instrument de capitaux propres.

Variations de la dette actuarielle (en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Dette actuarielle au 31/12/N-1	22 589	23 272
Coût des services rendus sur l'exercice	1 760	1 843
Coût financier	463	347
Cotisations employés		
Modifications, réductions et liquidations de régime	-102	-301
Variation de périmètre		-189
Indemnités de cessation d'activité	-952	
Prestations versées (obligatoire)	2 232	-1 749
(Gains) / pertes actuariels		-634
Dette actuarielle au 31.12.N	25 990	22 589

Détail de la charge comptabilisée au compte de résultat (en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Coût des services rendus	1 760	1 843
Coût financier	463	347
Rendement attendu des actifs	-400	-293
Coût des services passés		-301
Amortissement des (Gains) / pertes actuariels net	170	215
(Gains) / pertes sur réductions et liquidations de régimes		
(Gains) / pertes du(e)s au changement de limitation d'actif		
Charge nette comptabilisée au compte de résultat	1 992	1 811

Variations de juste valeur des actifs des régimes (en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Juste valeur des actifs / droits à remboursement au 31/12/N-1	20 275	19 935
Rendement attendu des actifs	400	293
Gains / (pertes) actuariels	-17	149
Cotisations payées par l'employeur	2 016	1 835
Cotisations payées par les employés		
Modifications, réductions et liquidations de régime		
Variation de périmètre	-102	-189
Indemnités de cessation d'activité		
Prestations payées par le fonds	-952	-1 749
Juste valeur des actifs / Droits à remboursement au 31.12.N	21 621	20 275

■ Composition des actifs des régimes

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a souscrit des polices d'assurances éligibles auprès de PREDICA et d'ADICAM en couverture de ses engagements.

Variations de la provision (en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Dette actuarielle au 31/12/N	-25 990	-22 589
Impact de la limitation d'actifs		
Gains et (pertes) actuariels restant à étaler	4 276	2 196
Juste valeur des actifs fin de période	21 621	20 275
Position nette (Passif) / Actifs au 31.12.N	-93	-118

■ Rendement des actifs des régimes

Le taux de rendement des actifs au cours de l'année 2016 est de 1.58 % pour tous les contrats.

■ Hypothèses actuarielles utilisées

Les taux d'actualisation sont calculés sur la base de l'IBOXX € corporates AA 10 ans et plus.

Au 31 décembre 2016, les taux de sensibilité démontrent que :

- Une variation de plus 50bp des taux d'actualisation conduirait à une baisse de l'engagement de 0.9 % à 4,58 % en fonction des contrats;
- Une variation de moins de 50bp des taux d'actualisation conduirait à une hausse de l'engagement de 0,9 % à 4,88 % en fonction des contrats.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a fait le choix d'étaler les écarts actuariels calculés en N sur la durée de vie active moyenne résiduelle du personnel bénéficiant du régime à compter de n+1.

Note 18

Fonds pour risques bancaires généraux (en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Fonds pour risques bancaires généraux	58 450	48 000
Valeur au Bilan	58 450	48 000

Dettes subordonnées - Analyse par durée résiduelle
(en milliers d'euros)

	31.12.2016						31.12.2015
	≤ 3 mois	> 3 mois ≤ 1 an	> 1 an ≤ 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total
Dettes subordonnées à terme		10 000	12 500		22 500	118	22 618
Euro		10 000	12 500		22 500	118	22 618
Autres devises de l'Union Europ.							
Franc Suisse							
Dollar							
Yen							
Autres devises							
Titres et emprunts participatifs							
Autres emprunts subordonnés à terme							
Dettes subordonnées à durée indéterminée ⁽¹⁾							
Euro							
Autres devises de l'Union Europ.							
Franc Suisse							
Dollar							
Yen							
Autres devises							
C/C bloqués des Caisses Locales				126 713	126 713		126 713
Dépôts de Garantie à caractère mutuel							
Valeur au Bilan		10 000	12 500	126 713	149 213	118	149 331
							160 335

(1) durée résiduelle des dettes subordonnées à durée indéterminée positionnées par défaut en > 5 ans.

■ **Commentaires**

Le montant des charges relatives aux dettes subordonnées s'élève à 3 884 milliers d'euros au 31 décembre 2016 contre 4 017 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

Variation des capitaux propres
(en milliers d'euros)

	Capital	Réserve légale	Réserve statutaire	Primes, autres réserves et report à nouveau ⁽¹⁾	Ecarts conversion /réévaluation	Provisions réglementées et subventions d'investissement	Résultat	Total des capitaux propres
Solde au 31/12/2014	30 983	611 060	11 983	453 130		176	74 509	1 181 841
Dividendes versés au titre de N-2							-12 108	-12 108
Variation de capital								
Variation des primes et réserves								
Affectation du résultat social N-2		46 795		15 606			-62 401	
Report à nouveau								
Résultat de l'exercice N-1							78 318	78 318
Autres variations						2		2
Solde au 31.12.2015	30 983	657 855	11 983	468 736		178	78 318	1 248 053
Dividendes versés au titre de N-1							-12 588	-12 588
Variation de capital								
Variation des primes et réserves								
Affectation du résultat social N-1		49 289		16 441			-65 730	
Report à nouveau								
Résultat de l'exercice N							78 523	78 523
Autres variations						-160		-160
Solde au 31.12.2016	30 983	707 144	11 983	485 177		18	78 523	1 313 828

■ **Actions propres** : dans le cadre du contrat de liquidité des CCI, Crédit Agricole Loire Haute-Loire détient 5 152 titres.

Le montant des Certificats Coopératifs d'Investissement achetés pendant l'exercice est de 1 064 milliers d'euros.

Le montant des Certificats Coopératifs d'Investissement vendus pendant l'exercice est de 1 012 milliers d'euros.

A la clôture de l'exercice, ces titres avaient une valeur nominale unitaire de 3,82 euros et une valeur de marché unitaire de 64 euros (valeur au 30 juin 2016).

■ **Commentaires :**

Primes, autres réserves et report à nouveau :

- Dont 171 199 milliers d'euros de primes d'émission,
- Dont 12 957 milliers d'euros de primes de fusion.

Composition des fonds propres
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Capitaux propres	1 313 827	1 248 052
Fonds pour risques bancaires généraux	58 450	48 000
Dettes subordonnées et titres participatifs	149 331	160 335
Dépôts de garantie à caractère mutuel		
Total des fonds propres	1 521 608	1 456 387

Note 22

Opérations effectuées avec les entreprises liées et les participations

Le détail de ces opérations est présenté en note 30.

Note 23

Transactions effectuées avec les parties liées

Le détail de ces opérations est présenté en note 30.

Note 24

Opérations effectuées en devises
(en milliers d'euros)

Contributions par devise au bilan	31.12.2016		31.12.2015	
	Actif	Passif	Actif	Passif
Euro	10 529 290	10 339 586	9 975 714	9 788 262
Autres devises de l'Union Europ.	74	74	13	13
Franc Suisse	651	651	282	282
Dollar	11 977	11 977	8 157	8 157
Yen				
Autres devises	375	375	219	219
Valeur brute	10 542 367	10 352 663	9 984 385	9 796 933
Créances, dettes rattachées et comptes de régularisation	103 482	142 866	96 575	130 209
Dépréciations	-150 319		-153 819	
Total	10 495 530	10 495 529	9 927 141	9 927 142

Note 25

Opérations de change, prêts et emprunts en devises
(en milliers d'euros)

Opérations de change au comptant	31.12.2016		31.12.2015	
	A recevoir	A livrer	A recevoir	A livrer
- Devises				
- Euros				
Opérations de change à terme	52 748	52 721	57 750	57 712
- Devises	27 392	27 392	29 194	29 194
- Euros	25 356	25 329	28 556	28 518
Prêts et emprunts en devises				
Total	52 748	52 721	57 750	57 712

Opérations sur instruments financiers à terme
(en milliers d'euros)

	31.12.2016			31.12.2015
	Opérations de couverture	Opérations autres que de couverture	Total	Total
Opérations fermes	1 049 414	22 921	1 072 335	871 399
Opérations sur marchés organisés ⁽¹⁾				
Contrats à terme de taux d'intérêt				
Contrats à terme de change				
Instruments à terme ferme sur actions et indices boursiers				
Autres contrats à terme				
Opérations de gré à gré ⁽¹⁾	1 049 414	22 921	1 072 335	871 399
Swaps de taux d'intérêt	1 049 414	22 921	1 072 335	871 399
Autres contrats à terme de taux d'intérêt				
Contrats à terme de change				
FRA				
Instruments à terme ferme sur actions et indices boursiers				
Autres contrats à terme				
Opérations conditionnelles		284 044	284 044	309 826
Opérations sur marchés organisés				
Instruments de taux d'intérêt à terme				
Achetés				
Vendus				
Instruments sur action et indices boursiers à terme				
Achetés				
Vendus				
Instruments de taux de change à terme				
Achetés				
Vendus				
Autres instruments à terme conditionnels				
Achetés				
Vendus				
Opérations de gré à gré		284 044	284 044	309 826
Options de swaps de taux				
Achetées				
Vendues				
Instruments de taux d'intérêts à terme				
Achetés				
Vendus				
Instruments de taux de change à terme				
Achetés		142 022	142 022	154 913
Vendus		142 022	142 022	154 913
Instruments sur actions et indices boursiers à terme				
Achetés				
Vendus				
Autres instruments à terme conditionnels				
Achetés				
Vendus				
Dérivés de crédit				
Contrats de dérivés de crédit				
Achetés				
Vendus				
Total	1 049 414	306 965	1 356 379	1 181 225

(1) Les montants indiqués sur les opérations fermes correspondent au cumul des positions prêteuses et emprunteuses (swaps de taux et options de swap de taux), ou au cumul des achats et ventes de contrats (autres contrats).

Opérations sur instruments financiers à terme - Encours notionnels par durée résiduelle
(en milliers d'euros)

	Total 31.12.2016			Dont opérations effectuées de gré à gré			Dont opérations sur marchés organisés et assimilés		
	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans
Futures									
Options de change	284 044			284 044					
Options de taux									
Opérations fermes en devise sur marchés organisés F.R.A.									
Swaps de taux d'intérêt Caps, Floors, Collars Forward taux	206 144	616 607	249 584	206 144	616 607	249 584			
Opérations fermes sur actions et indices									
Opérations conditionnelles sur actions et indices									
Dérivés sur actions, indices boursiers et métaux précieux									
Dérivés de crédit									
Sous Total	490 188	616 607	249 584	490 188	616 607	249 584			
Swaps de devises Opérations de change à terme	99 902	5 567		99 902	5 567				
Sous Total	99 902	5 567		99 902	5 567				
Total	590 090	622 174	249 584	590 090	622 174	249 584			

	Total 31.12.2015			Dont opérations effectuées de gré à gré			Dont opérations sur marchés organisés et assimilés		
	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans	≤ 1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans
Futures									
Options de change	309 826			309 826					
Options de taux									
Opérations fermes en devise sur marchés organisés F.R.A.									
Swaps de taux d'intérêt Caps, Floors, Collars Forward taux	261 333	388 013	222 053	261 333	388 013	222 053			
Opérations fermes sur actions et indices									
Opérations conditionnelles sur actions et indices									
Dérivés sur actions, indices boursiers et métaux précieux									
Dérivés de crédit									
Sous Total	571 159	388 013	222 053	571 159	388 013	222 053			
Swaps de devises Opérations de change à terme	97 693	17 769		97 693	17 769				
Sous Total	97 693	17 769		97 693	17 769				
Total	668 852	405 782	222 053	668 852	405 782	222 053			

Note 26.2

Instruments financiers à terme - Juste valeur
(en milliers d'euros)

	Juste valeur positive au 31.12.2016	Juste valeur négative au 31.12.2016	Encours notionnel au 31.12.2016	Juste valeur positive au 31.12.2015	Juste valeur négative au 31.12.2015	Encours notionnel au 31.12.2015
Futures						
Options de change	1 288	1 288	284 044			309 826
Options de taux						
Opérations fermes en devise sur marchés organisés						
F.R.A.						
Swaps de taux d'intérêt	7 807	23 098	1 072 335		27 216	871 399
Caps, Floors, Collars						
Forward taux						
Opérations fermes sur actions et indices						
Opérations conditionnelles sur actions et indices						
Dérivés sur actions, indices boursiers et métaux précieux						
Dérivés de crédit						
Sous Total	9 095	24 386	1 356 379		27 216	1 181 225
Swaps de devises						
Opérations de change à terme	2 109	2 082	105 470	39		115 462
Sous Total	2 109	2 082	105 470	39		115 462
Total	11 204	26 468	1 461 849	39	27 216	1 296 687

Note 26.3

Informations sur les Swaps
Ventilation des contrats d'échange de taux d'intérêt
(en milliers d'euros)

	Position ouverte isolée	Micro-couverture	Macro-couverture	Swaps de transaction ⁽¹⁾
Contrats d'échange de taux		167 167	881 167	24 001
Contrats assimilés ⁽²⁾				

(1) Swaps clients pour 11 460.6 milliers d'euros retournés à l'identique sur Casa et CACIB, soit globalement 22 921.2 milliers d'euros et un swap avec CACIB classé en swap de transaction pour 1 079.8 milliers d'euros.

(2) Il s'agit des contrats assimilés au sens de l'article 2521-1 du règlement ANC 2014-07.

■ Transfert de contrats d'échange entre deux catégories de portefeuille

Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas effectué de transfert entre deux catégories de portefeuille au-cours de l'exercice 2016.

L'évaluation du risque de contrepartie attaché aux Instruments Financiers à Terme utilisés par l'établissement mesurée par la valeur de marché de ces instruments et par le risque de crédit potentiel résultant

de l'application de facteurs de majoration (add-on) réglementaires, fonction de la durée résiduelle et de la nature des contrats peut être résumée de la façon suivante :

Répartition des risques de contrepartie sur instruments financiers à terme
(en milliers d'euros)

	31.12.2016			31.12.2015		
	Valeur de marché	Risque de crédit potentiel*	Total risque de contrepartie	Valeur de marché	Risque de crédit potentiel	Total risque de contrepartie
Risques sur les gouvernements et banques centrales de l'OCDE et organismes assimilés	0	0	0	0		
Risques sur les établissements financiers de l'OCDE et organismes assimilés	0	0	0	0		
Risques sur les autres contreparties	691	1 958	2 649	1 146		
Total avant effet des accords de compensation	691	1 958	2 649	1 146		
Dont risques sur contrats de :	0	0	0	0		
- taux d'intérêt, change et matières premières	691	1 958	2 649	1 146		
- dérivés actions et sur indices			0			
Total avant effet des accords de compensation	691	1 958	2 649	1 146		
Incidences des accords de compensation et de collatéralisation	0	0	0	0		
Total après effet des accords de compensation et de collatéralisation	691	1 958	2 649	1 146		

*calculé selon les normes prudentielles Bâle 2.

Engagements de financement et de garantie et autres garanties
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Engagements donnés		
Engagements de financement	776 002	767 091
Engagements en faveur d'établissements de crédit	62 534	121 616
Engagements en faveur de la clientèle	713 468	645 475
Ouverture de crédits confirmés	309 000	301 946
Ouverture de crédits documentaires	10 424	12 883
Autres ouvertures de crédits confirmés	298 576	289 063
Autres engagements en faveur de la clientèle	404 468	343 529
Engagements de garantie	374 688	652 605
Engagements d'ordre d'établissement de crédit	174 298	447 074
Confirmations d'ouverture de crédits documentaires		
Autres garanties	174 298	447 074
Engagements d'ordre de la clientèle	200 390	205 531
Cautions immobilières	28 661	24 824
Autres garanties d'ordre de la clientèle	171 729	180 707
Engagements sur titres	938	923
Titres acquis avec faculté de rachat ou de reprise		
Autres engagements à donner	938	923
Engagements reçus		
Engagements de financement	52 480	96 562
Engagements reçus d'établissements de crédit	52 480	96 562
Engagements reçus de la clientèle		
Engagements de garantie	2 082 157	1 695 241
Engagements reçus d'établissements de crédit	256 847	229 801
Engagements reçus de la clientèle	1 825 310	1 465 440
Garanties reçues des administrations publiques et assimilées	196 558	211 290
Autres garanties reçues	1 628 752	1 254 150
Engagements sur titres	938	923
Titres vendus avec faculté de rachat ou de reprise		
Autres engagements reçus	938	923

- **Engagements donnés de garantie d'ordre d'établissements de crédit - Autres garanties** : dont 170 233 milliers d'euros relatifs à la garantie (Switch Assurance) mise en place le 1er juillet 2016, en amendement de la garantie précédente octroyée le 2 janvier 2014 pour 442 236 milliers d'euros.

Actifs donnés et reçus en garantie

■ **Créances apportées en garantie**

Au cours de l'année 2016, Crédit Agricole Loire Haute-Loire a apporté 2 205 706 milliers d'euros de créances en garantie dans le cadre de la participation du groupe Crédit Agricole à différents mécanismes de refinancement, contre 2 095 612 milliers d'euros en 2015. Crédit Agricole Loire Haute-Loire conserve l'intégralité des risques et avantages associés à ces créances.

En particulier, Crédit Agricole Loire Haute-Loire a apporté :

- 1 200 021 milliers d'euros de créances à Crédit Agricole S.A. dans

le cadre des opérations de refinancement du Groupe auprès de la Banque de France, contre 1 104 481 milliers d'euros en 2015 ;
 - 212 233 milliers d'euros de créances hypothécaires à Crédit Agricole S.A. dans le cadre du refinancement auprès de la CRH (Caisse de Refinancement de l'Habitat), contre 241 195 milliers d'euros en 2015 ;
 - 793 453 milliers d'euros de créances à Crédit Agricole S.A. ou à d'autres partenaires du Groupe dans le cadre de divers mécanismes de refinancement, contre 749 935 milliers d'euros en 2015.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire apporte une contre-garantie de 10 millions d'euros sur le risque de défaillance financière de certains clients finaux des sociétés LOCAM et SIRCAM du sous-groupe COFAM. Au 31 décembre 2016, la contre-garantie utilisée représentait un montant de 1 771 milliers d'euros.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a octroyé au sous-groupe Cofam un accord de refinancement à hauteur de 60 millions d'euros.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire est engagée dans la limite de ses fonds propres à couvrir une insuffisance d'actif de Crédit Agricole SA au bénéfice des créanciers de celle-ci.

Cette garantie générale s'élève à 1 235 millions d'euros au 31 décembre 2016.

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a exercé en décembre 2016 son droit à rachat de son contrat de crédit-bail immobilier.

Ce contrat avait été signé le 2 mars 2004 pour une durée de 15 ans.

La valeur du bien financé était de 3 500 milliers d'euros.

L'opération s'est traduite par le versement au crédit-bailleur d'une somme de 754 milliers d'euros TTC comprenant la valeur résiduelle

du bien après paiement de la dernière échéance pour un montant de 627 milliers d'euros.

Ce bien a été comptabilisé en immobilisation corporelles pour un montant de 943 milliers d'euros correspondant au montant versé au crédit-bailleur sous déduction de la quote-part de TVA récupérable et après incorporation du montant du droit au bail versé au précédent preneur, lors du rachat de son contrat, pour 244 milliers d'euros.

32.1 Désendettement de fait

Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a effectué aucune opération de désendettement de fait au-cours de l'exercice 2016.

32.2 Titrisation

Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a effectué aucune nouvelle opération de titrisation au-cours de l'exercice 2016.

Pour rappel au cours de l'exercice 2015, avec l'opération « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 », le Groupe a initié une opération de titrisation portant sur les créances habitat des 39 Caisses régionales. Cette transaction est le premier RMBS réalisé en France par le Groupe avec cession « true sale » des créances habitat.

Cette opération s'est traduite par une cession de crédits à l'habitat originés par les Caisses régionales au « FCT Crédit Agricole Habitat 2015 » pour un montant de 9,932 milliards d'euros et une souscription le même jour par les établissements ayant cédé les crédits, des titres émis par le FCT pour un montant de 10 milliards d'euros se répartissant en 8,6 milliards d'euros d'obligations senior et 1,4 milliards d'euros de titres subordonnés.

Dans le cadre de cette titrisation interne au Groupe, Crédit Agricole

Loire Haute-Loire a cédé, à l'origine, des crédits habitat pour un montant de 187,3 millions d'euros au FCT Crédit Agricole Habitat 2015. Elle a souscrit des obligations senior pour 162,2 millions d'euros et des titres subordonnés pour 26,4 millions d'euros. Une période de 5 ans de rechargements mensuels des créances est prévue pour compenser au mieux l'amortissement du portefeuille de crédits habitat.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire donne une garantie sur le capital restant dû des créances en défaut au sens du FCT, qui permet au FCT d'opérer une retenue de garantie sur les flux dus à Crédit Agricole Loire Haute-Loire lorsque ce dernier constate des créances en défaut au sens du FCT sur le portefeuille de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Dans ce cas, la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire comptabilise une créance sur le FCT, qui donnera lieu à dépréciation en fonction de l'appréciation par Crédit Agricole Loire Haute-Loire du risque sur les créances titrisées en défaut au sens du FCT (selon la méthodologie Crédit Agricole Loire Haute-Loire).

Du fait de la constatation de la créance, Crédit Agricole Loire Haute-Loire est toujours exposée au risque de crédit des créances cédées. Crédit Agricole Loire Haute-Loire peut maintenir des provisions filiales/collectives pour toutes les créances, qu'elles soient cédées ou non.

Note 33

Produits nets d'intérêts et revenus assimilés
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Sur opérations avec les établissements de crédit	7 831	9 585
Sur opérations internes au Crédit Agricole	26 300	33 867
Sur opérations avec la clientèle	195 568	224 417
Sur obligations et autres titres à revenu fixe	17 219	17 130
Produit net sur opérations de macro-couverture		
Sur dettes représentées par un titre	19	19
Autres intérêts et produits assimilés	4 100	3 316
Intérêts et produits assimilés	251 037	288 334
Sur opérations avec les établissements de crédit	-207	-63
Sur opérations internes au Crédit Agricole	-91 904	-96 133
Sur opérations avec la clientèle	-28 940	-26 824
Charge nette sur opérations de macro-couverture	-3 429	-6 824
Sur obligations et autres titres à revenu fixe		
Sur dettes représentées par un titre		
Autres intérêts et charges assimilées	-20	-549
Intérêts et charges assimilées	-124 500	-130 393
Total produits nets d'intérêts et revenus assimilés	126 537	157 941

Le montant des charges nettes d'intérêts et revenus assimilés des dettes subordonnées au 31 décembre 2016 est de 3 884 milliers d'euros, il était de 4 017 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

Les opérations de macro-couverture portent sur l'ensemble du portefeuille et sont, par nature, non affectables à un type d'opérations. Elles sont présentées sur des lignes spécifiques.

Note 34

Revenus des titres
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Parts dans les entreprises liées, titres de participation et autres titres détenus à long terme	35 822	29 133
Titres de placement et titres de l'activité de portefeuille	885	
Opérations diverses sur titres		
Total des revenus des titres à revenus variables	36 707	29 133

Note 35

Produit net des commissions
(en milliers d'euros)

	31.12.2016			31.12.2015		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Sur opérations avec les établissements de crédit	647	-51	596	608	-42	566
Sur opérations internes au crédit agricole	15 251	-11 913	3 338	17 736	-11 918	5 818
Sur opérations avec la clientèle	31 065	-451	30 614	29 609	-488	29 121
Sur opérations sur titres		-52	-52		-142	-142
Sur opérations de change	59		59	42		42
Sur opérations sur instruments financiers à terme et autres opérations de hors-bilan						
Sur prestations de services financiers ⁽¹⁾	78 427	-5 485	72 942	72 826	-5 901	66 925
Provision pour risques sur commissions	203	-204	-1	209	-195	14
Total produit net des commissions	125 652	-18 156	107 496	121 030	-18 686	102 344

(1) dont prestations assurance-vie : 14 455 milliers d'euros.

Note 36

Gains ou pertes des opérations sur portefeuilles de négociation
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Solde des opérations sur titres de transaction	-14	28
Solde des opérations de change et instruments financiers assimilés	587	530
Solde des autres opérations sur instruments financiers à terme	-19	-13
Gains ou pertes des opérations sur portefeuilles de négociations	554	545

Note 37

Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placements et assimilés
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Titres de placement		
Dotations aux dépréciations	-525	-2 594
Reprises de dépréciations	970	634
Dotations ou reprises nettes aux dépréciations	445	-1 960
Plus-values de cession réalisées	2 295	4 897
Moins-values de cession réalisées	-208	-531
Solde des plus et moins-values de cession réalisées	2 087	4 366
Solde des opérations sur titres de placement	2 532	2 406
Titres de l'activité de portefeuille		
Dotations aux dépréciations		
Reprises de dépréciations		
Dotations ou reprises nettes aux dépréciations		
Plus-values de cession réalisées		
Moins-values de cession réalisées		
Solde des plus et moins-values de cession réalisées		
Solde des opérations sur titres de l'activité de portefeuille		
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	2 532	2 406

Note 38

Autres produits et charges d'exploitation bancaire
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Produits divers	5 180	1 612
Quote part des opérations faites en commun		
Refacturation et transfert de charges		
Reprises provisions		
Autres produits d'exploitation bancaire	5 180	1 612
Charges diverses	-356	-352
Quote part des opérations faites en commun	-130	-149
Refacturation et transfert de charges		
Dotations provisions		
Autres charges d'exploitation bancaire	-486	-501
Total autres produits et charges d'exploitation bancaire	4 694	1 111

Charges générales d'exploitation

(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Frais de personnel		
Salaires et traitements	-49 884	-48 195
Charges sociales	-23 124	-22 701
- dont cotisations au titre des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi à cotisations définies	-5 227	-4 937
Intéressement et participation	-7 740	-8 409
Impôts et taxes sur rémunérations	-7 804	-7 504
Total des charges de personnel	-88 552	-86 809
Refacturation et transferts de charges de personnel	3 039	2 883
Frais de personnel nets	-85 513	-83 926
Frais administratifs		
Impôts et taxes ⁽¹⁾	-8 575	-7 877
Services extérieurs et autres frais administratifs	-54 813	-54 241
Total des charges administratives	-63 388	-62 118
Refacturation et transferts de charges administratives	645	728
Frais administratifs nets	-62 743	-61 390
Charges générales d'exploitation	-148 256	-145 316

(1) dont 482,6 milliers d'euros au titre du fonds de résolution.

■ Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE)

Au titre de l'exercice écoulé et des exercices 2013, 2014 et 2015, un montant de 7 413 milliers d'euros a été accordé à la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire au titre du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi. Il a été affecté pour les dépenses suivantes :

- Programme de fidélisation des clients (Bons à valoir et Avantage intergénérationnel)
- Accompagnement des clients à l'international et à l'innovation (Prise en charge du coût de 10 missions à l'international et prise en charge des coûts de garantie BPI)
- Offre primo-accédant (prise en charge de l'assurance perte d'emploi)
- Evolution des cartes bancaires (Carte environnement et organisation du recyclage)
- Mise en place de la gestion conseillée (Quote-part des coûts salariaux des postes créés)
- Création de l'atelier de perfectionnement avec 3 postes de formateurs
- Investissements informatiques (Tablettes numériques dans le cadre de la SEA + équipements visioconférences sur postes de travail + projets smartphone + salle VNCA)

- Investissements liés à la sécurité
- Développement des flux (projet de création de 2 postes de techno-commerciaux)
- Mise en place de l'équipe agilité Part et Pro (création de 6 postes)
- Création d'une extension à l'agence de Saint-Galmier (Nouveau local et création d'un poste)
- Manager Groupe (Intégration de 2 collaborateurs par session)
- Projet managérial et développement des compétences
- Plan de développement des compétences (Acquisition licence Crossknowledge)
- Etude de rénovation du site de Bergson
- Création de postes (Offre Santé collective 2 postes - Patrimoine immobilier 3 postes)
- Odyssée (Investissements immobiliers et informatiques, création de postes affectés à l'étude et au suivi du projet, création ou modification d'agences).

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a utilisé, au 31 décembre 2016, la Totalité des crédits obtenus.

Effectif moyen - Effectif par catégorie (effectif moyen du personnel en activité au prorata de l'activité)

	31.12.2016	31.12.2015
Catégories de personnel		
Cadres	278	270
Non cadres	899	880
Total de l'effectif moyen	1 177	1 150
Dont : - France	1 177	1 150
- Etranger		
Dont : personnel mis à disposition	12	12

Le montant global des rémunérations allouées pendant l'exercice 2016 à l'ensemble des membres des organes d'administration et de direction de La Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'élève à 3 996 milliers d'euros.

Note 40

Coût du risque
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Dotations aux provisions et dépréciations	-47 620	-50 949
Dépréciations de créances douteuses	-36 187	-34 487
Autres provisions et dépréciations	-11 433	-16 462
Reprises de provisions et dépréciations	56 501	46 843
Reprises de dépréciations de créances douteuses ⁽¹⁾	37 314	33 468
Autres reprises de provisions et dépréciations ⁽²⁾	19 187	13 375
Variation des provisions et dépréciations	8 881	-4 106
Pertes sur créances irrécouvrables non dépréciées ⁽³⁾	-81	-2 625
Pertes sur créances irrécouvrables dépréciées ⁽⁴⁾	-16 224	-6 785
Décote sur prêts restructurés	-270	-262
Récupérations sur créances amorties	387	445
Autres pertes	-73	
Autres produits		2 532
Coût du risque	-7 380	-10 801

(1) dont utilisées en couverture de pertes sur créances douteuses compromises : 14 530 milliers d'euros dont utilisées en couverture de perte sur créances douteuse non compromises : 707 milliers d'euros.

(2) dont 986 milliers d'euros utilisés en couverture de risques provisionnés au passif.

(3) dont 11 milliers d'euros sur les créances douteuses compromises.

(4) dont 14 530 milliers d'euros sur les créances douteuses compromises.

Note 41

Résultat net sur actifs immobilisés
(en milliers d'euros)

	31.12.2016	31.12.2015
Immobilisations financières		
Dotations aux dépréciations	-462	-551
Sur titres d'investissement		
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	-462	-551
Reprises de dépréciations	418	1 130
Sur titres d'investissement		
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	418	1 130
Dotations ou reprise nette aux dépréciations	-44	579
Sur titres d'investissement		
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	-44	579
Plus-values de cessions réalisées	345	17
Sur titres d'investissement	338	
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	7	17
Moins-values de cessions réalisées	-193	-172
Sur titres d'investissement		
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme		-2
Pertes sur créances liées à des titres de participation	-193	-170
Solde des plus et moins-values de cessions	152	-155
Sur titres d'investissement	338	
Sur parts dans les entreprises liées, participations et autres titres détenus à long terme	-186	-155
Solde en perte ou en bénéfice	108	424
Immobilisations corporelles et incorporelles		
Plus-values de cessions	40	61
Moins-values de cessions	-1 307	-188
Solde en perte ou en bénéfice	-1 267	-127
Résultat net sur actifs immobilisés	-1 159	297

Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas comptabilisé de produit ou charge exceptionnel au cours de l'exercice 2016.

Charges et produits imputables à un exercice antérieur :

Crédit Agricole Loire Haute-Loire n'a pas comptabilisé de charge ou produit sur exercice antérieur au cours de l'exercice 2016.

Impôt sur les bénéfices

Intégration fiscale

Crédit Agricole Loire Haute-Loire a signé avec Crédit Agricole S.A. une convention d'intégration fiscale. Aux termes des accords conclus, chacune des sociétés intégrées constate dans ses comptes la dette d'impôt dont elle aurait été redevable en l'absence d'intégration fiscale.

Les modalités de répartition de la charge et de l'économie globale d'impôt sont considérées comme une simple économie de trésorerie

dans les différentes sociétés. La répartition est donc la même que si les sociétés étaient indépendantes, à l'exception d'une réallocation supplémentaire d'économie d'impôt liée à la minoration du résultat d'ensemble du groupe fiscal Crédit Agricole élargi qui résultera de la neutralisation opérée sur les dividendes et/ou les quotes-parts de frais et charges sur dividendes versées par Crédit Agricole Loire Haute-Loire à Crédit Agricole S.A.

Informations relatives aux résultats des activités bancaires

Formation du Produit Net Bancaire par secteur d'activité
(en milliers d'euros)

	31.12.2016						
	Banque de proximité en France	Services financiers spécialisés	Gestion de l'épargne	Grandes clientèles	Banque de proximité à l'international	Activités hors métiers	Ensemble des métiers
Produits nets d'intérêts	126 539						126 539
Revenus des titres à revenus variables						36 707	36 707
Produits nets des commissions	107 496						107 496
Produits nets sur opérations financières						3 086	3 086
Autres produits nets d'exploitation						4 695	4 695
Produit Net Bancaire	234 035	0	0	0	0	44 488	278 523

	31.12.2015						
	Banque de proximité en France	Services financiers spécialisés	Gestion de l'épargne	Grandes clientèles	Banque de proximité à l'international	Activités hors métiers	Ensemble des métiers
Produits nets d'intérêts	157 939						157 939
Revenus des titres à revenus variables						29 133	29 133
Produits nets des commissions	102 343						102 343
Produits nets sur opérations financières						2 950	2 950
Autres produits nets d'exploitation						1 111	1 111
Produit Net Bancaire	260 283	0	0	0	0	33 194	293 477

Note 45**Événements postérieurs à la clôture susceptibles de remettre en cause la continuité de l'exploitation**

Il n'existe pas d'événements postérieurs à la clôture susceptibles de remettre en cause la continuité de l'exploitation de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Note 46**Affectation des résultats**

Voir Projet de résolutions présenté à l'Assemblée Générale Ordinaire du 17 mars 2017, ci-après.

Note 47**Implantation dans des Etats ou Territoires non coopératifs**

Crédit Agricole Loire Haute-Loire ne détient aucune implantation directe ou indirecte dans un Etat ou un territoire non coopératif au sens de l'article 238-0 A du Code général des impôts.

Note 48**Publicité des honoraires de Commissaires aux Comptes**

(en milliers d'euros)

	MAZARS	%	Cabinet ROYET	%
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés ^(*)	76	100 %	76	100 %
Autres services				
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du commissaire aux comptes ⁽¹⁾				
Autres prestations ⁽¹⁾				
Services autres que la certification des comptes ⁽²⁾				
Total	76	100 %	76	100 %

(*) y compris les prestations d'experts indépendants ou du réseau à la demande des Commissaires aux Comptes dans le cadre de la certification des comptes.

(1) Non concerné

(2) Non concerné

Approbation du texte des résolutions qui seront proposées au vote des sociétaires à l'Assemblée Générale Ordinaire de la Caisse régionale du 17 mars 2017

Monsieur Gérard OUVRIER-BUFFET, Directeur Général, soumet à l'approbation du Conseil le projet des résolutions de l'Assemblée Générale Ordinaire de la Caisse Régionale Loire Haute-Loire qui se tiendra le 17 Mars 2017, à 9 heures 30, dans les locaux de l'hôtel du département, 1 place Monseigneur de Galard 43000 Le Puy-en-Velay.

Première Résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance :

- du rapport de gestion du Conseil d'Administration,
- du rapport général des Commissaires aux Comptes,
- du rapport du Président du Conseil d'Administration

Approuve, dans toutes leurs parties, le rapport de gestion du Conseil et les comptes annuels arrêtés au 31/12/2016 faisant ressortir un bénéfice de 78 522 761,53 Euros.

L'Assemblée Générale donne quitus entier et sans réserve aux Administrateurs de l'accomplissement de leur mandat au titre dudit exercice 2016.

Deuxième résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés, approuve les comptes consolidés arrêtés au 31/12/2016, et les mentions ayant trait aux comptes consolidés figurant dans le rapport de gestion.

Troisième Résolution

L'Assemblée Générale fixe à 1,00 % l'an le taux de l'intérêt à servir aux parts sociales pour l'exercice 2016.

Il est rappelé que, fiscalement, ces intérêts sont imposés au barème progressif de l'impôt sur le revenu, après application de l'abattement de 40%, sous réserve que les bénéficiaires remplissent les conditions nécessaires.

Le paiement des intérêts versés aux parts sociales s'effectuera le 2 juin 2017.

Quatrième Résolution

L'Assemblée Générale fixe à 2,90 Euros par titre le montant du dividende versé aux porteurs de C.C.I.

Il est rappelé que, fiscalement, ces dividendes sont imposés au barème progressif de l'impôt sur le revenu, après application de l'abattement de 40 %, sous réserve que les bénéficiaires remplissent les conditions nécessaires.

Le paiement du dividende versé aux Certificats Coopératifs d'Investissement s'effectuera le 02 juin 2017.

Cinquième Résolution

L'Assemblée Générale fixe à 2,90 Euros par titre le montant du dividende versé aux porteurs de C.C.A.

Il est rappelé que, fiscalement, ces dividendes sont imposés au barème progressif de l'impôt sur le revenu, après application de l'abattement de 40 %, sous réserve que les bénéficiaires remplissent les conditions nécessaires.

Le paiement du dividende versé aux Certificats Coopératifs d'Associés s'effectuera le 2 juin 2017.

Sixième Résolution

Conformément à la Loi, l'Assemblée Générale prend acte que les montants des revenus qui ont été mis en distribution au titre des trois exercices précédents, à savoir de l'exercice 2013, 2014 et 2015 ventilés par catégorie de valeurs mobilières, sont :

Exercice 2013

Intérêts aux Parts Sociales	349 868,94 €
Dividende CCI	2 658 480,00 €
Dividende CCA	8 721 979,45 €

Les revenus distribués au titre de cet exercice, toutes catégories de valeurs mobilières confondues, étaient imposables au barème progressif de l'impôt sur le revenu, après application de l'abattement de 40%, sous réserve que les bénéficiaires remplissent les conditions nécessaires.

Exercice 2014

Intérêts aux Parts Sociales	262 401,71 €
Dividende CCI	2 768 832,00 €
Dividende CCA	9 084 023,88 €

Les revenus distribués au titre de chacun de ces exercices, toutes catégories de valeurs mobilières confondues, étaient imposables au barème progressif de l'impôt sur le revenu, après application de l'abattement de 40 %, sous réserve que les bénéficiaires remplissent les conditions nécessaires.

Exercice 2015

Intérêts aux Parts Sociales	145 778,73 €
Dividende CCI	2 909 280,00 €
Dividende CCA	9 544 807,70 €

Les revenus distribués au titre de cet exercice, toutes catégories de valeurs mobilières confondues, étaient imposables au barème progressif de l'impôt sur le revenu, après application de l'abattement de 40%, sous réserve que les bénéficiaires remplissent les conditions nécessaires.

Septième Résolution

L'Assemblée Générale approuve la répartition du résultat comptable

de l'exercice 2016 qui s'élève à 78 522 761,53 €uros telle qu'elle a été proposée par le Conseil d'Administration et approuvée par Crédit Agricole S.A., soit :

Intérêts aux Parts Sociales	145 778,77 €
Dividende CCA Caisses Locales	3 664 544,40 €
Dividende CCA Crédit Agricole SA	693 561,10 €
Dividende CCA SACAM Mutualisation	5 186 702,20 €
Dividende CCI	2 909 280,00 €
Réserve légale	49 442 171,30 €
Autres réserves	16 480 723,76 €

Bénéfice de l'exercice	78 522 761,53 €

Huitième Résolution

L'Assemblée Générale constate que le capital social, au 31 décembre 2016, s'élève à 30 982 912,20 €uros, sans changement depuis le 31 décembre 2001.

Il se compose ainsi de 3 816 197 parts sociales d'une valeur nominale de 3,82€, de 1 003 200 C.C.I. d'une valeur nominale de 3,82€ et de 3 291 313 C.C.A. d'une valeur nominale de 3,82€, soit un total de 8 110 710 titres.

L'Assemblée Générale autorise le Conseil d'Administration à admettre les remboursements de parts sociales qui seraient demandés dans la limite autorisée par l'article 7 des statuts.

Neuvième Résolution

L'Assemblée Générale autorise le Conseil d'Administration, conformément aux dispositions de l'article L 225-211 du Code de commerce, à faire acheter par la Caisse Régionale ses propres certificats coopératifs d'investissement dans la limite de 3 % du nombre de certificats coopératifs d'investissement compris dans le capital social, soit 30 096 CCI, en vue d'assurer l'animation du marché de ces titres par un prestataire de services d'investissement, dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à la charte de déontologie de l'AFEI reconnue par l'Autorité des Marchés Financiers.

Le prix maximum d'achat des certificats coopératifs d'investissement est de 110 €uros par titre (hors frais).

Le montant maximum des fonds destinés à la réalisation de ce programme de rachat de certificats coopératifs d'investissement sera de 3 310 560 €uros.

Le Conseil d'administration veillera à ce que l'exécution de ces rachats soit menée en conformité avec les exigences prudentielles telles que fixées par la réglementation et par la Banque Centrale Européenne.

La présente autorisation, qui annule et remplace la précédente, est accordée pour une durée qui ne pourra excéder 18 mois à compter de la présente Assemblée, soit jusqu'au 17 septembre 2018.

Dixième Résolution

L'Article 15 des statuts prévoit le renouvellement annuel des administrateurs dont le mandat triennal est à échéance.

Les cinq administrateurs dont le mandat est à échéance sont :

- Monsieur Pierre DANTONY
- Madame Jocelyne DUPLAIN
- Monsieur Daniel GRAVIER
- Monsieur Jean-Pierre SOULIER
- Monsieur Laurent PRAS

Madame Jocelyne DUPLAIN et Messieurs Pierre DANTONY, Daniel GRAVIER, Jean-Pierre SOULIER et Laurent PRAS ont fait acte de candidature pour le renouvellement de leur mandat.

Les mandats de Madame Jocelyne DUPLAIN et Messieurs Pierre DANTONY, Daniel GRAVIER, Jean-Pierre SOULIER et Laurent PRAS expireront lors de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019.

Onzième Résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'administration, émet, dans le cadre de sa consultation sur les éléments fixes et variables de la rémunération dus ou attribués au Directeur général en 2016, un avis favorable sur ces éléments, tels qu'ils sont exposés dans le rapport du Conseil d'administration et conformément aux dispositions de l'article 24-3 du Code AFEP-MEDEF.

Douzième Résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'administration, émet un avis favorable relatif aux éléments d'indemnisation du Président au titre de l'exercice 2016 tels qu'ils sont exposés dans le rapport du Conseil d'administration et conformément aux dispositions de l'article 24-3 du Code AFEP-MEDEF.

Treizième Résolution

L'Assemblée générale, après avoir pris connaissance de la proposition faite par le Conseil d'administration à ce sujet et en application de l'article 6 de la loi du 10 septembre 1947 modifiée, décide de fixer à 215 000€ la somme globale allouée au titre de l'exercice 2017 au financement des indemnités des administrateurs et donne tous pouvoirs au Conseil d'administration de la Caisse pour déterminer l'affectation de cette somme conformément aux recommandations de la FNCA.

Quatorzième Résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'administration, émet un avis favorable relatif à l'enveloppe globale de rémunérations de toutes natures versées au Directeur général, aux membres du Comité de direction et aux fonctions de contrôle à hauteur d'un montant égal à 2 035 496,02 € au titre de l'exercice 2016.

Quinzième Résolution

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées, prend acte des conclusions de ce rapport et approuve lesdites conventions.

Seizième Résolution

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Président du Conseil d'Administration avec faculté de subdéléguer à toute personne pour l'accomplissement des formalités qui seront nécessaires.

Après avoir entendu lecture des résolutions, le Conseil, à l'unanimité, donne son accord pour que celles-ci soient soumises au vote des sociétaires lors de l'Assemblée Générale Ordinaire de la Caisse Régionale du 17 mars prochain.

Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2016

Mesdames, Messieurs les Sociétaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2016 sur :

- le contrôle des comptes annuels de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Loire Haute-Loire tels qu'ils sont joints au présent rapport,
- la justification de nos appréciations,
- les vérifications et les informations spécifiques prévues par la loi.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Conseil d'Administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

1. Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la Caisse régionale à la fin de cet exercice.

2. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

■ Estimations comptables

- Comme indiqué dans l'Annexe à la note 2.1. « Créances et engagements par signature » ainsi qu'aux notes 10, 15 et 40, votre Caisse régionale constitue des dépréciations et des provisions pour couvrir les risques de crédit inhérents à ses activités. Dans le cadre de notre appréciation des estimations significatives retenues pour l'arrêté des comptes et sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à examiner le dispositif de contrôle mis en place par la Direction relatif au suivi des risques de crédit, à l'appréciation des risques de non recouvrement et à leur couverture par des dépréciations et des provisions sur base individuelle et collective.
- Les parts dans les entreprises liées, les titres de participation et les autres titres détenus à long terme sont évalués par votre Caisse régionale à leur valeur d'utilité en retenant une approche basée sur les modalités décrites dans la note 2.2 de l'Annexe. Dans le cadre de notre appréciation de ces estimations et sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à examiner les éléments ayant conduit à la détermination des valeurs d'utilité au 31 décembre 2016 pour les principales lignes du portefeuille et à nous assurer que la note 6 de l'annexe donne une information appropriée à cet égard.
- Votre Caisse régionale détient des positions sur titres et sur instruments financiers. Les notes de l'Annexe 2.2 et 2.8 exposent les règles et méthodes comptables relatives à ces titres et instruments financiers. Nous avons examiné le dispositif de contrôle relatif au classement comptable et à la détermination des paramètres utilisés pour la valorisation de ces positions. Nous avons vérifié le caractère approprié des méthodes comptables retenues par votre Caisse régionale et des informations fournies dans les notes 5 et 26 de l'annexe, et nous nous sommes assurés de leur correcte application.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion, exprimée dans la première partie de ce rapport.

3. Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'Administration et dans les documents adressés aux Sociétaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Fait à Saint Etienne et Villeurbanne, le 21 février 2017

Les Commissaires aux Comptes

Cabinet ROYER
Stéphane Guichard



MAZARS
Emmanuel Charnavel



Rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions et engagements réglementés

Assemblée générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016

Mesdames, Messieurs les Sociétaires,

En notre qualité de Commissaires aux Comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions et engagements réglementés.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques, les modalités essentielles ainsi que les motifs justifiant de l'intérêt pour la société des conventions et engagements dont nous avons été avisés ou que nous aurions découverts à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions et engagements. Il vous appartient, selon les termes de l'article R. 225-31 du code de commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attache à la conclusion de ces conventions et engagements en vue de leur approbation.

Par ailleurs, il nous appartient, le cas échéant, de vous communiquer les informations prévues à l'article R. 225-31 du code de commerce relatives à l'exécution, au cours de l'exercice écoulé, des conventions et engagements déjà approuvés par l'assemblée générale.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimées nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été données avec les documents de base dont elles sont issues.

1. Conventions et engagements soumis à l'approbation de l'Assemblée générale

1.1 Conventions et engagements autorisés au cours de l'exercice écoulé

En application de l'article L. 225-40 du code de commerce, nous avons été avisés des conventions et engagements suivants qui ont fait l'objet de l'autorisation préalable de votre Conseil d'Administration.

Conventions autorisées avec Crédit Agricole S.A.

Personne concernée : Monsieur Gérard OUVRIER-BUFFET, Directeur Général de votre Caisse régionale et administrateur de Crédit Agricole S.A.

1.1.1 Signature d'une lettre d'intention relative au projet de simplification de la structure du groupe crédit Agricole (opération « Euréka »)

■ Nature et objet

Le Crédit Agricole a initié un projet visant à simplifier et à rendre plus transparente la structure du Groupe et à renforcer le niveau de capital de Crédit Agricole S.A., au travers d'un reclassement de la participation détenue par Crédit Agricole S.A., sous forme de Certificats Coopératifs d'Investissement (CCI) et Certificats Coopératifs d'Associés (CCA), dans le capital des Caisses régionales, à une entité intégralement détenue par les Caisses régionales, SACAM Mutualisation.

Les Conseils d'Administration de Crédit Agricole S.A. réuni le 16 février 2016, de chacune des Caisses régionales réunis le 15 février 2016 et de la SAS Rue La Boétie réuni le 16 février 2016, ainsi que le gérant de SACAM Mutualisation, ont autorisé la signature d'une lettre d'intention, qui décrit les principes directeurs de cette opération de simplification et précise l'état des discussions entre les parties.

Les Conseils d'administration des Caisses régionales et de Crédit Agricole S.A. ont autorisé cette signature après avoir pris connaissance des travaux de leurs experts indépendants respectifs sur l'équité des conditions financières du projet d'opération, tant du point de vue de Crédit Agricole S.A. que de celui des Caisses régionales.

La lettre d'intention a été signée le 17 février 2016.

■ Modalités

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire réuni le 15 février 2016, a autorisé Monsieur Jean-Michel FOREST, Président, et Monsieur Gérard OUVRIER-BUFFET, Directeur Général, avec faculté de subdéléguer, à signer la lettre d'intention, telle que présentée en séance.

Aux termes de la lettre d'intention, le montant de l'opération alors envisagée était de 18 milliards d'euros correspondant, pour la quote-part de ces titres, à 17,2 fois la contribution au résultat net part du Groupe 2015 des Caisses régionales et à 1,05 fois leurs capitaux propres au 31 décembre 2015, sous réserve d'ajustements usuels en fonction de la date de réalisation.

Les conditions financières définitives de l'opération « Euréka » ont été fixées dans le protocole d'accord signé le 21 juillet 2016.

■ Motifs justifiant la convention

La signature de la lettre d'intention le 17 février 2016 a permis d'entamer les procédures de consultation des instances et autorités compétentes avant, le cas échéant, de conclure des accords définitifs.

1.1.2 Signature de l'avenant n° 2 à la convention cadre de garantie de valeur de mise en équivalence conclue le 16 décembre 2011 et modifiée le 19 décembre 2013 entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales (dite "Garantie Switch")

■ Nature et objet

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire, dans sa séance du 15 février 2016, a autorisé la signature, entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales, d'un avenant à la convention cadre de garantie Switch.

La convention cadre, conclue entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales le 16 décembre 2011 et modifiée le 19 décembre 2013, prévoit notamment que les Caisses régionales garantissent Crédit Agricole S.A. contre une baisse de la valeur de mise en équivalence des CCI/CCA détenus par Crédit Agricole S.A. dans le capital des Caisses régionales, afin d'éviter une requalification de ces titres au plan prudentiel.

Dans le cadre de l'opération de simplification décrite précédemment, qui prévoit notamment la cession des CCI/CCA, le mécanisme de garantie Switch CCI/CCA deviendrait sans objet et serait résilié, le Switch couvrant la valeur de mise en équivalence des activités d'assurance étant maintenu.

Aux termes de cette convention, la résiliation du Switch CCI/CCA était susceptible d'intervenir dès l'annonce de l'opération projetée en raison du changement de méthode de comptabilisation des CCI et CCA dans les comptes consolidés de Crédit Agricole S.A. et de la cessation de leur comptabilisation par mise en équivalence à cette date.

En conséquence, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire a autorisé la signature d'un avenant à cette convention à l'effet de maintenir le Switch CCI/CCA en place jusqu'à la réalisation éventuelle de l'opération projetée.

■ Modalités

Le montant de la garantie apportée par la Caisse régionale au titre de la garantie Switch (CCI/CCA et Assurances) s'élevait jusqu'au 3 août 2016, date de réalisation de l'opération « Euréka », à 442,2 millions d'euros et son dépôt de garantie à 149,3 millions d'euros.

Cette convention a été signée le 17 février 2016 et a produit ses effets jusqu'au 3 août 2016, date à laquelle l'opération « Euréka » a été réalisée.

La rémunération versée par Crédit Agricole SA à la Caisse régionale au titre du contrat Switch pour la période allant du 1^{er} janvier 2016 au 30 juin 2016 s'élève à 3,1 millions d'euros.

■ Motifs justifiant la convention

L'avenant à cette convention a pour but de maintenir l'ensemble du mécanisme de garantie Switch jusqu'à la réalisation éventuelle de l'opération projetée et ce, malgré l'annonce de l'opération qui était susceptible de mettre fin immédiatement à la partie Switch CCI/CCA de la convention.

1.1.3 Signature du protocole d'accord relatif au reclassement des participations détenues par Crédit Agricole S.A. dans les Caisses régionales au sein de SACAM Mutualisation (« opération Euréka »)

■ Nature et objet

Le protocole d'accord a pour objet la mise en œuvre de l'opération Euréka. Celle-ci consiste en une simplification de la structure du Groupe et le renforcement du niveau de capital de Crédit Agricole S.A., au travers d'un reclassement de la participation détenue par Crédit Agricole S.A., sous forme de Certificats Coopératifs d'Investissement (CCI) et Certificats Coopératifs d'Associés (CCA), dans le capital des Caisses régionales (opération « Euréka »). Les CCI/CCA émis par les Caisses régionales et détenus par Crédit Agricole S.A. ont été transférés à SACAM Mutualisation, société en nom collectif intégralement détenue par les Caisses régionales.

Le protocole d'accord précise les dates de réalisation et confirme les conditions financières de l'opération « Euréka » contenues dans la lettre d'intention signée le 17 février 2016.

Après avoir pris connaissance du rapport définitif des experts indépendants désignés par les parties concluant au caractère équitable des conditions financières de l'opération de reclassement des CCI/CCA, la signature du protocole d'accord a eu lieu le 21 juillet 2016.

■ Modalités

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire, réuni le 20 mai 2016, a autorisé Monsieur Jean-Michel FOREST, Président et Monsieur Gérard OUVRIER-BUFFET, Directeur Général, avec faculté de subdéléguer, à signer le protocole d'accord, tel que présenté en séance.

Le montant de l'opération fixé dans le protocole d'accord s'élève à 18,025 Md€ soit une valorisation globale de 1,05 fois la quote-part des

CCI / CCA cédés dans les capitaux propres IFRS consolidés retraités des CRCA au 31 décembre 2015. Toutefois, le protocole d'accord a également précisé que serait effectué un ajustement égal à la quote-part des CCI/CCA cédés dans la variation des capitaux propres IFRS consolidés retraités entre le 31 décembre 2015 et le 30 juin 2016. A la suite de cet ajustement, le montant de l'opération s'est élevé à 18,542 Mds€.

■ Motifs justifiant la convention

L'opération « Euréka » vise à simplifier et rendre plus transparente la structure du Groupe. Elle permet en particulier d'améliorer la lisibilité du Groupe par les marchés, d'améliorer la qualité du capital de Crédit Agricole S.A. par le débouclage du Switch 1 en conséquence du transfert intragroupe des CCI/CCA, et de renforcer le niveau de capital de Crédit Agricole S.A.

Cette opération préserve un niveau de solvabilité élevé pour les Caisses régionales, y compris pour la Caisse régionale.

Elle permet également à la Caisse régionale, à ses sociétaires et à ses porteurs de CCI, de bénéficier de l'ensemble des effets du renforcement du profil de Crédit Agricole SA qui est une composante importante du patrimoine de la Caisse régionale.

Elle permet enfin aux Caisses régionales :

- de renforcer encore leur cohésion par la mutualisation de leurs résultats et l'accès de chacune des Caisses régionales à la création de résultat de l'ensemble,
- de conserver à leur niveau la grande majorité de la valeur qu'elles génèrent, et,
- de faciliter leur développement commun avec les filiales et métiers du Groupe.

Le protocole d'accord précise les dates de réalisation et confirme les conditions financières de l'opération « Euréka » contenues dans la lettre d'intention signée le 17 février 2016.

1.1.4 Signature de l'avenant au Protocole d'accord conclu le 22 novembre 2001 entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales préalablement à l'introduction en Bourse de la CNCA, devenue Crédit Agricole S.A.

■ Nature et objet

L'avenant a pour objet de modifier le protocole de cotation conclu le 22 novembre 2001, qui décrit les conditions de réalisation des opérations préalables à la cotation de la CNCA, et qui a été modifié par avenant en date du 6 mai 2009. L'avenant modifie l'article 4 (Prise de participation de la CNCA au capital des Caisses régionales) du protocole de Cotation pour tenir compte de la réalisation du reclassement interne des CCI/CCA détenus par Crédit Agricole SA auprès de SACAM Mutualisation.

■ Modalités

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire dans sa séance du 20 mai 2016, a également autorisé Monsieur Jean-Michel FOREST, Président et Monsieur Gérard OUVRIER-BUFFET, Directeur Général, avec faculté de subdéléguer, à conclure et signer l'avenant au protocole d'accord du 22 novembre 2001 entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales.

La signature de l'avenant au protocole d'accord a eu lieu le 21 juillet 2016.

■ Motifs justifiant la convention

A la suite de la réalisation de l'opération « Euréka », l'avenant permet d'actualiser les dispositions du protocole de cotation, en modifiant ou supprimant les articles du protocole liés à l'existence de participations de Crédit Agricole SA dans le capital des Caisses régionales sous forme de CCI/CCA. Cet avenant permet donc de tenir compte du fait que Crédit Agricole SA ne détient plus de participations dans le capital des Caisses régionales à l'issue de l'opération Euréka.

1.1.5 Signature de l'avenant n° 3 à la convention cadre de garantie de valeur de mise en équivalence conclue le 16 décembre 2011 et modifiée le 19 décembre 2013 entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales (dite "Garantie Switch")

■ Nature et objet

Dans le cadre de l'opération Euréka, les Parties ont décidé de modifier certaines modalités de la Convention Switch pour la partie Assurances, au titre de laquelle les Caisses régionales garantissent Crédit Agricole S.A. contre une baisse de la valeur de mise en équivalence des participations qu'elle détient dans le capital de Crédit Agricole Assurances, et d'aménager les conditions de restitution du Montant de Gage-espèces relatif à la Garantie applicable aux CCI/CCA.

■ Modalités

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire dans sa séance du 20 mai 2016, a également autorisé M. Jean-Michel FOREST, Président et M. Gérard OUVRIER-BUFFET, Directeur Général, avec faculté de subdéléguer, à conclure et signer l'avenant n°3 à la convention de garantie Switch entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales.

Cet avenant apporte les modifications suivantes à la garantie Switch afférente à la participation de Crédit Agricole SA dans Crédit Agricole Assurances :

- introduction d'un mécanisme de résiliation partielle du Switch Assurance qui serait mis en œuvre sur décision de Crédit Agricole S.A. par voie de réduction progressive du montant garanti, et
- remplacement de la périodicité de calcul trimestrielle par une périodicité semestrielle.

La signature de l'avenant n°3 à la convention de garantie Switch a eu lieu le 21 juillet 2016, avec effet au 1^{er} juillet 2016.

Le montant de la garantie apportée par la Caisse régionale au titre de la partie assurances s'élève à 170,2 millions d'euros et son dépôt de garantie à 57,6 millions d'euros au 31 décembre 2016.

La rémunération versée ou à verser par Crédit Agricole SA à la Caisse régionale au titre de la période allant du 1^{er} juillet 2016 au 31 décembre 2016 s'élève à 1,7 M€ millions d'euros.

■ Motifs justifiant la convention

Cet avenant permet de maintenir la garantie Switch afférente à la participation de Crédit Agricole SA dans Crédit Agricole Assurances. Il permet d'assouplir pour Crédit Agricole SA les modalités de résiliation de la garantie, et de lisser dans le temps, pour les Caisses régionales, les variations de valeur attachées à la participation de Crédit Agricole SA dans Crédit Agricole Assurances.

1.1.6 Signature de l'avenant à la convention d'intégration fiscale conclue le 17 décembre 2015 entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales

■ Nature et objet

Le Conseil d'Administration a autorisé par un avenant du 17 décembre 2015, la convention d'intégration fiscale conclue entre Crédit Agricole S.A. et la Caisse régionale. Cette convention, conclue pour une durée de cinq ans, prévoyait que les économies d'impôt réalisées tant au titre des dividendes reçus par la Caisse régionale qu'au titre des dividendes reçus par Crédit Agricole S.A. de la Caisse régionale lui étaient réallouées pour moitié.

Un avenant à cette convention a été signé le 21 juillet 2016 qui prévoit que les économies d'impôt réalisées par le groupe du fait des dividendes intra-groupe reçus par les Caisses régionales leur sont désormais réallouées intégralement.

■ Modalités

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire dans sa séance du 20 mai 2016, a également au-

torisé Monsieur Jean-Michel FOREST, Président et Monsieur Gérard OUVRIER-BUFFET, Directeur Général, avec faculté de subdéléguer, à conclure et signer l'avenant à la convention d'intégration fiscale du 17 décembre 2015 entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales.

La signature de l'avenant à la convention d'intégration fiscale a eu lieu le 21 juillet 2016.

■ Motifs justifiant la convention

Tenant compte d'une part de la cession des CCI/CCA réalisée le 1^{er} août 2016 par Crédit Agricole S.A. au profit de SACAM Mutualisation, et d'autre part des modifications législatives des articles 216 et 223 B du CGI intervenues dans la loi de finances rectificative pour 2015 et applicables au 1^{er} janvier 2016 relatives à la suppression de la neutralité fiscale des dividendes intra-groupe (suppression de la neutralisation de la quote-part de frais et charges sur dividendes intra-groupe et corrélativement, réduction du taux de cette quote-part de frais et charges), le dispositif des réallocations prévu par lesdites conventions a été adapté.

1.1.7 Signature du contrat de prêt conclu entre Crédit Agricole S.A. et la Caisse régionale en vue de financer en partie la souscription à l'augmentation de capital de SACAM Mutualisation permettant à celle-ci d'acquérir les certificats coopératifs d'associés (CCI) et les certificats coopératifs d'investissement (CCA) cédés par Crédit Agricole S.A.

■ Nature et objet

Crédit Agricole S.A. a consenti aux Caisses régionales un financement Total de onze milliards (11.000.000.000) d'euros sous la forme d'un financement 100 % senior. Le montant Total emprunté par la Caisse régionale à ce titre est de 225,2 millions d'euros.

Le taux du financement senior est de 2,15 % l'an.

■ Modalités

Connaissance prise du protocole d'accord et des options de financement proposés sous forme de prêts senior et/ou subordonnés (dans des proportions variables, sur option, en fonction de ses besoins), le Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire, dans sa séance du 20 mai 2016, a autorisé M. Jean-Michel FOREST, Président, et M. Gérard OUVRIER-BUFFET Directeur Général, avec faculté de subdéléguer, à conclure et signer le contrat de prêt entre Crédit Agricole S.A. et la Caisse régionale qui a choisi l'option du prêt senior comprenant un coût de financement égal à 2,15 % l'an.

La signature des contrats de prêts conclus entre Crédit Agricole SA et les Caisses régionales (y compris la Caisse régionale) a eu lieu le 21 juillet 2016 avec effet au 3 août. Les financements effectivement accordés par Crédit Agricole SA aux Caisses régionales ont finalement tous pris la forme d'un prêt senior ayant une maturité de dix (10) ans, remboursable in fine et pouvant être remboursé par anticipation de manière semestrielle à compter de la 4^{ème} date anniversaire sous réserve de respecter un préavis de douze (12) mois précisant le montant du remboursement anticipé demandé, et portant intérêt au taux fixe de 2,15 % par an.

■ Motifs justifiant la convention

En vue de la bonne fin de l'opération « Euréka », le prêt senior accordé par Crédit Agricole SA a permis à la Caisse régionale de financer sa participation à la capitalisation de SACAM Mutualisation.

2. Conventions et engagements déjà approuvés par l'Assemblée générale

Conventions et engagements approuvés au cours d'exercices antérieurs dont l'exécution s'est poursuivie au cours de l'exercice écoulé

En application de l'article R. 225-30 du code de commerce, nous avons été informés que l'exécution des conventions et engagements suivants, déjà approuvés par l'assemblée générale au cours d'exercices antérieurs, s'est poursuivie au cours de l'exercice écoulé.

2.1 Convention concernant le régime de retraite supplémentaire applicable à l'ensemble des cadres de direction de Caisses régionales

■ Nature et objet

Cette convention, souscrite au niveau national, concerne le régime de retraite supplémentaire applicable à l'ensemble des cadres de Direction de Caisses régionales.

Cette convention ancienne, évoquée au Conseil d'Administration du 21 février 2014, s'est poursuivie sur l'exercice 2016.

Ce régime de retraite peut procurer un supplément de pension dans la limite d'un plafond de 45 % du revenu de référence conformément à l'article 23.2.6 du Code AFEP MEDEF relatif au gouvernement d'entreprise des sociétés cotées.

Le versement d'une pension n'est possible que sous réserve de satisfaire les deux conditions suivantes :

- Etre en activité dans le groupe Crédit agricole au moment de la demande de liquidation de la retraite, et
- Remplir les conditions légales de départ en retraite

■ Modalités

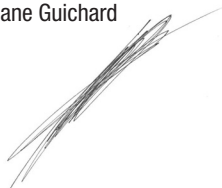
Les droits à pension sont calculés prorata temporis sur la base de l'ancienneté dans le statut de cadre dirigeant. Afin de pouvoir pleinement bénéficier de ce régime, le Directeur Général doit justifier d'une ancienneté minimale de 10 ans dans la fonction de cadre de direction. En deçà d'un minimum de 5 années pleines (contre 2 ans minimum fixés par le Code AFEP MEDEF), aucun droit n'est ouvert.

Entre 5 et 10 ans d'ancienneté, le droit à pension au titre de la retraite supplémentaire fait l'objet d'une réfaction de 1/10ème par année manquante.

Fait à Saint-Etienne et à Villeurbanne, le 21 février 2017

Les Commissaires aux Comptes

Cabinet ROYER
Stéphane Guichard



MAZARS
Emmanuel Charnavel



Publicité

Le rapport de gestion est tenu à la disposition du public sur simple demande adressée à notre siège social :

94 rue Bergson 42000 SAINT-ETIENNE

ou sur le site internet de Crédit Agricole Loire Haute-Loire :

www.ca-loirehauteloire.fr

RAPPORT AU TITRE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

ANNÉE 2016





SOMMAIRE

1. Le modèle coopératif et mutualiste qui fait notre différence	204
1.1 Des valeurs fortes portées par le modèle coopératif	204
1.2 Associer les sociétaires aux décisions de la banque	205
1.3 Etre sociétaire c'est être utile à son territoire	205
1.4 Une Banque Coopérative, c'est plus de résultats conservés pour conforter sa solidité au profit de ses clients	206
2. La Responsabilité Sociale de la Caisse régionale	206
2.1 Employeur majeur sur les deux départements	206
2.2 Structure et Evolution de la Rémunération	207
2.3 Créer de bonnes conditions de travail	208
2.4 Un dialogue social riche	208
2.5 Assurer la prévention des risques au travail	209
2.6 Développer l'employabilité des collaborateurs	209
2.7 Une large place donnée à la formation des collaborateurs	209
2.8 Favoriser l'égalité des chances	210
2.8.1 Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	210
2.8.2 Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	210
2.8.3 La politique de lutte contre les discriminations	210
2.9 Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	210
3. La Responsabilité environnementale de la Caisse régionale	211
3.1 La politique générale en matière environnementale	211
3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale	211
3.2.1 Les process internes de recyclage des déchets	211
3.2.1.1 Recyclage des consommables informatiques	211
3.2.1.2 Recyclage du matériel informatique	211
3.2.1.3 Recyclage des automates bancaires	212
3.2.1.4 Recyclage du papier	212
3.2.1.5 Recyclage des Cartes Bancaires	212
3.2.1.6 Recyclage du mobilier	212
3.2.2 Réduire les consommations	213
3.2.2.1 Electricité	213
3.2.2.2 Gaz	213
3.2.2.3 Eau	213
3.2.2.4 Fuel	213
3.2.2.5 Papier	213
3.2.3 Améliorer les performances énergétiques des bâtiments	214
3.2.4 Lutter contre le gaspillage alimentaire	214
3.2.5 Réduire les émissions liées aux déplacements	214
3.3 Acheteur responsable et acteur du Développement Durable	215
3.3.1 La politique de la Caisse régionale vis-à-vis des fournisseurs	215
3.3.2 Des achats responsables	215
3.4 Utilisation des sols, Nuisances Sonores et Biodiversité	215
3.5 Les offres commerciales en faveur de l'environnement	215
3.5.1 S'engager en tant qu'acteur de l'habitat Vert	216
3.5.1.1 Éco-prêt à taux zéro (Éco-PTZ)	216
3.5.1.2 Des prêts pour les économies d'énergie	216
3.5.1.3 Financer les énergies renouvelables	216
3.5.2 Investir de façon responsable	216

4. La Responsabilité économique en faveur du développement du territoire	217
4.1 L'impact territorial de la Caisse régionale	217
4.1.1 En matière d'emploi et de développement régional	217
4.1.2 Un soutien indéfectible à la croissance économique du territoire	217
4.1.2.1 Soutenir la compétitivité des PME	217
4.1.2.2 Accompagnateur des créateurs d'entreprises	217
4.1.2.3 Un accompagnement lucide au service des entreprises	218
4.1.2.4 Partenaire actif auprès du monde économique local	218
4.1.3 En terme d'économie circulaire	218
4.1.4 En terme de maillage sur les 2 départements	218
5. La loyauté des pratiques et l'excellence relationnelle	219
5.1 L'excellence dans la relation avec les clients	219
5.1.1 Les actions engagées pour prévenir la corruption	219
5.1.2 Conformité des offres	219
5.1.3 Qualité de service rendu aux clients	219
5.1.4 Les engagements relationnels	219
5.1.5 Les autres actions en faveur des droits de l'homme	219
6. La Responsabilité sociétale	220
6.1 Une Banque utile sur son territoire	220
6.1.1 Les actions mutualistes en faveur du développement local	220
6.1.2 Les soutiens dans le domaine de l'éducation et la recherche et de la santé	220
6.1.3 Les actions en faveur des Banques Alimentaires & épiceries solidaires	220
6.1.4 Les actions en faveur de l'insertion	220
6.1.5 Les actions en faveur de la valorisation du patrimoine et du territoire	220
6.2 Une banque pour tous et accessible	221
6.2.1 Les actions pour améliorer l'accessibilité des réseaux	221
6.2.2 L'Espace Solidarité Passerelle	221
7. Indicateurs	222
Rapport de vérification	226

La Caisse régionale du Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'appuie sur des valeurs coopératives et mutualistes pour renouveler à chaque instant son engagement et sa responsabilité auprès de ses clients, salariés, sociétaires et, plus globalement, des femmes et des hommes qui vivent sur son territoire.

La traduction des pratiques coopératives et mutualistes à l'égard de l'ensemble des parties prenantes de notre territoire repose sur six domaines d'engagements :

- le modèle coopératif et mutualiste qui fait notre différence
- la responsabilité sociale
- la responsabilité environnementale sur le territoire
- la responsabilité économique en faveur du développement du territoire
- l'excellence dans la relation avec les clients et la loyauté des pratiques
- la responsabilité sociétale sur le territoire

Tout au long de l'année 2016, la Caisse régionale a mis en œuvre des actions dans chacun de ces domaines qui s'inscrivent résolument dans la perspective de l'utilité et démontrent l'efficacité de la banque universelle de proximité au service de l'économie réelle, grâce en particulier à la densité du réseau d'agences, première banque des 2 départements.

Bien plus qu'une obligation réglementaire, la politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale de l'entreprise (RSE) repose sur des projets pragmatiques qui impliquent tous les collaborateurs de la Caisse régionale.

Cet engagement RSE découle de l'ADN coopératif et mutualiste de la Caisse régionale.

C'est ainsi que la culture du Crédit Agricole, faite de concret, d'engagement sur le terrain, de souci de la performance, s'adapte depuis plus de cent ans à toutes les évolutions économiques et sociales. Mais elle doit être constamment nourrie et réinventée. Elle impose aujourd'hui, d'avoir une ambition forte en matière de responsabilité sociétale d'entreprise.

Ce rapport RSE, est une manifestation de plus de cette ambition.

1. Le modèle coopératif et mutualiste qui fait notre différence

1.1 Des valeurs fortes portées par le modèle coopératif

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire, par son statut de banque coopérative porte les valeurs contributives à la Responsabilité Sociale, Environnementale et Sociétale :

- Démocratie
- Solidarité
- Transparence
- Responsabilité
- Pérennité

Ces valeurs se concrétisent dans la façon d'exercer ses activités, accordant une primauté aux relations humaines, marquant ainsi à la fois les relations sociales et les relations commerciales. Renvoyant à des comportements mutualistes faits de réciprocité, de loyauté et cela dans la durée, partout sur son territoire et auprès de tous, des plus modestes aux plus fortunés.



Un groupe d'Hommes,
des modes de démocratie directe
à tous les niveaux suivant
un principe simple : **1 homme = 1 voix.**

Une organisation
unie et décentralisée, basée sur l'autonomie,
qui conjugue coopératives,
sociétés commerciales et entité cotée.

En s'inscrivant dans le long terme

Un objet
accompagner ses sociétaires / clients
et ses territoires en vue de satisfaire
leurs besoins économiques et sociaux.

Des valeurs mutualistes fortes
proximité, responsabilité, solidarité.
L'engagement de l'utilité et de la loyauté.



A chaque niveau de l'organisation collaborent une structure mutualiste et une structure bancaire. Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale nomme le Directeur Général qui est le chef d'entreprise dirigeant la Caisse régionale.

Le Conseil d'Administration et le Président de la Caisse locale travaillent en liaison étroite avec le secrétaire de la Caisse locale.

1.2 Associer les sociétaires aux décisions de la banque

La gouvernance est organisée, comme le prévoit la réglementation et les statuts, dans le respect du principe coopératif « une personne, une voix », par lequel seule la qualité de sociétaire, et non le montant de capital détenu, détermine le poids d'un vote. Ce principe étant l'essence même du Crédit Agricole.

Réunis en Assemblée Générale, les sociétaires désignent tous les ans les administrateurs des 60 Caisses locales, structures de base du Crédit Agricole qui regroupent les sociétaires d'une circonscription donnée, en général un canton ou un ensemble de communes.

Ceux-ci sont renouvelés tous les 3 ans. Les Assemblées sont l'occasion d'organiser des réunions d'information ouvertes au plus grand nombre.

Ce sont 8 616 sociétaires qui se sont réunis lors des Assemblées Générales en 2016. (- 0,37 % par rapport à 2015).

Il y a eu 14 735 personnes présentes ou représentées soit une évolution de 5,29 % par rapport à 2015 (13 994 en 2015).

■ Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale

Le conseil est composé de 15 membres (dont 5 femmes) représentant les Caisses Locales. 8 sont de la Loire et 7 de la Haute-Loire.

92,5 % : c'est le taux de présence des administrateurs Caisse régionale aux conseils d'administration de 2016.

1.3 Etre sociétaire c'est être utile à son territoire

La vocation d'une banque mutualiste, c'est de financer les projets du

territoire. Les ressources sont collectées sur place et tout particulièrement par un livret sociétaire.

100 % de l'épargne collectée sur le livret sociétaire est réinvestie au financement des entreprises de moins de 5 ans.

L'une des caractéristiques d'une banque mutualiste, c'est aussi de soutenir des projets solidaires sur son territoire. A cet effet, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage à abonder un fonds de solidarité :

- à la souscription d'un contrat complémentaire santé : **10 € sont versés**
- pour l'ouverture d'un Plan d'Epargne Logement : **10 € sont versés**
- lors de chaque utilisation de la carte sociétaire : **2 centimes sont versés**

Les sociétaires sont donc vivement encouragés à souscrire une carte sociétaire qui contribue à la mise en œuvre d'actions utiles sur le territoire.

Période	Nbre Cartes Sociétaires	Total cartes	% Cartes Sociétaires
DEC 2014	47 673	258 788	18,42 %
DEC 2015	82 302	248 426	33,13 %
DEC 2016	92 803	249 923	37,13 %

En 2016, grâce à un nombre toujours croissant d'utilisateurs de cartes sociétaires, au Total 183 034,80 € ont été reversés sur le fonds de

solidarité pour venir en aide aux personnes en difficulté sur les départements de la Loire et de la Haute-Loire.

Etre sociétaire c'est également utile pour les clients : des offres et services spécifiques et privilégiés intégrant différents avantages sont réservés aux sociétaires du Crédit Agricole Loire Haute-Loire. Le site internet dédié : « universdusocietaire.ca-loirehauteloire.fr » présente tout le dispositif de reconnaissance du Sociétaire.

1.4 Une Banque Coopérative, c'est plus de résultats conservés pour conforter sa solidité au profit de ses clients

Chaque année, la majeure partie des résultats sont conservés en réserves pour conforter la solidité de la Caisse régionale et lui donner la capacité à financer les investissements de long terme.

Fort de son attachement au territoire et de sa proximité, la vocation de la Caisse régionale de Loire Haute-Loire est d'accompagner l'économie des départements de la Loire et de la Haute-Loire.

2. La Responsabilité Sociale de la Caisse régionale

La Caisse régionale de Loire Haute-Loire contribue à l'optimisation de l'emploi en aidant chaque collaborateur à trouver sa place dès le recrutement.

La Caisse régionale permet à chacun d'exercer son métier dans des conditions favorables et de progresser professionnellement tout au long de son parcours.

2.1 Employeur majeur sur les deux départements

Avec un effectif Total de 1 458 salariés au 31 décembre 2016, réparti à hauteur de 73 % sur la Loire et 27 % sur la Haute-Loire, la Caisse régionale constitue un employeur majeur sur nos deux départements et contribue au recrutement de façon pérenne d'emplois localisés sur son territoire.

Cet effectif Total est composé de 1 292 CDI (+9 sur 1 an) et 166 CDD, dont 75 contrats s'inscrivant dans le cadre de parcours aidés en matière de formation professionnelle en lien avec ses partenaires de l'enseignement supérieur (35 contrats d'apprentissage et 40 contrats de professionnalisation).

L'effectif CDI, composé à 61 % de femmes et 39 % d'hommes, a comme autre caractéristique d'avoir un âge moyen de 40 ans et une répartition relativement proportionnelle des différentes générations.

Enfin, quant à la répartition de l'effectif par catégories professionnelles, une forte majorité des salariés de l'entreprise appartient à la catégorie des Techniciens (64 %), viennent ensuite les Cadres (23 %) puis les Agents d'application (12 %).

Répartition de l'effectif Total par type de contrat

CDI	1292	89 %
CDD	166	11 %
Total Effectif	1 458	100 %

Répartition de l'effectif CDD par type de contrat

Contrats pro	40	24,1 %
Apprentis	35	21,1 %
Auxiliaires Vacances	1	0,6 %
CDD "classiques"	90	54,2 %
Total Effectif CDD	166	100 %

Répartition de l'effectif CDI par classe d'emploi

Classe 1 (Agents Applications)	161	12,4 %
Classe 2 (Techniciens, Animateurs d'Unité)	827	64 %
Classe 3 (Cadres)	296	23 %
Cadres de Direction	8	0,6 %
Total Effectif CDI	1 292	100 %

Répartition de l'effectif CDI par sexe

Hommes	501	38,7 %
Femmes	791	61,3 %
Total Effectif CDI	1 292	100 %

Répartition de l'effectif Total par sexe

Hommes	575	40 %
Femmes	883	60 %
Total Effectif CDI	1 458	100 %

Répartition de l'effectif CDI par sexe et tranches d'âge

	Hommes	Femmes	Total	%
20-24	23	26	49	3,8
25-29	69	107	176	13,6
30-34	89	151	210	18,6
35-39	75	161	236	18,3
40-44	57	110	167	12,9
45-49	65	91	156	12,1
50-54	49	63	112	8,7
55-59	61	62	123	9,5
60 et +	13	20	33	2,5
Total	501	791	1 292	100 %

■ Des embauches qui se poursuivent et un turn over limité

En 2016, la Caisse régionale a embauché 84 nouveaux salariés par l'intermédiaire de contrats à durée indéterminée (10 de plus qu'en 2015), dont 51 % de femmes et 49 % d'hommes.

Ces embauches qui se poursuivront sur 2017 viennent en parallèle des

66 départs enregistrés cette année, constitués à 35 % de départs en retraite et de façon plus générale à 83 % de départs volontaires.

A noter que ces mouvements n'ont guère eu d'impact sur la stabilité des effectifs qui reste relativement importante avec un taux de turn over de 6 %.

Embauches CDI 2016 par sexe

Hommes	40	49 %
Femmes	41	51 %
Total	81	100 %

Départs CDI par sexe

Hommes	40	56 %
Femmes	32	44 %
Total	72	

Départs CDI selon type de rupture

Volontaires	61	83 %
Involontaires (=licenciements/ Rupture essai Employeur)	11	17 %
Total	72	
Turn over	6 %	

2.2 Structure et Evolution de la Rémunération

La structure de la rémunération théorique annuelle est la suivante :

	2015	2016
Rémunération de compétence de l'emploi	78 %	87 %
Rémunération de compétence individuelle	7 %	9 %
Autres éléments de rémunération fixe	1 %	1 %
Rémunération variable	14 %	3 %

L'intéressement participation et abondement ont représenté 18,8 % de cette rémunération théorique versés en 2015 et 20,1 % versés en 2016.

La structure de la rémunération a profondément évolué en 2016, du fait du projet de rétribution globale qui a transformé de la rémunération variable en rémunération conventionnelle, la rémunération variable étant exclusivement collective à partir de 2016.

L'ensemble des charges de personnel a augmenté de 1,9 % en 2016.

2.3 Créer de bonnes conditions de travail

Vigilante sur les situations de mal être au travail, la Caisse régionale met en place les dispositifs lui permettant de détecter et d'apporter des solutions aux cas spécifiques, en étroite relation avec les représentants du personnel (CHSCT et DP) et les médecins du travail.

L'accord de branche signé le 24 Juillet 2015 détermine le cadre dans lequel la Caisse régionale positionne sa démarche.

Cet accord est innovant sur le fond : il se distingue des approches classiques ayant une entrée spécifique sur le stress et les risques psychosociaux.

Cette approche traduit la volonté de traiter les véritables causes plutôt que les «symptômes», pour ce faire, l'accord nous engage à placer le travail et les conditions du travail au cœur des préoccupations en tant que facteur de performance de l'entreprise de demain.

Zoom Déploiement des espaces de discussion sur le travail

Suite à une phase d'expérimentation concluante menée en partenariat avec la Fédération Nationale du Crédit Agricole et le Laboratoire d'Economie et de Management de NANTES (dès 2014), la Caisse régionale Loire Haute-Loire a décidé de déployer les « Espaces de Discussion sur le Travail » dès Avril 2015.

Il s'agit d'un dispositif d'échanges d'une durée d'environ 1 h - 1 h 30 animé par le manager où chacun peut s'exprimer sur des problématiques observées, suggérer des pistes d'amélioration et ainsi contribuer à la mise en œuvre de solutions co-construites. Les deux objectifs recherchés par les espaces de discussion sur le travail sont les suivants : créer de la performance collective à tous les niveaux et améliorer la qualité de vie au travail.

Une équipe dédiée est chargée d'accompagner le déploiement et assure le suivi du dispositif (2 chargés de mission depuis juillet 2016).

Les sujets remontés en espaces de discussion sur le travail concernent principalement l'amélioration de la communication, le développement des compétences, l'amélioration des processus internes, l'ergonomie des espaces de travail.

En 2016 ce sont 900 sujets qui ont été traités à travers 350 espaces.

■ L'organisation du travail au sein de la Caisse régionale

Elle s'inscrit dans le cadre de la Loi, des dispositions nationales relatives à la durée et à l'organisation du temps de travail au Crédit Agricole, ainsi que de certains aménagements locaux pris par accord collectif.

La durée hebdomadaire du travail est fixée à 39 H 00, ramenée à 35 h par l'attribution de jours de repos. Chaque salarié de la Caisse régionale, quel que soit son niveau, bénéficie de cette durée unique et donc de jours de repos additionnels aux jours de congés payés.

Les salariés des deux sites administratifs sont soumis au régime de l'horaire variable prévu par accord collectif. Les salariés du réseau ont un horaire fixe, selon 2 calendriers hebdomadaires de travail (soit du lundi au vendredi soit du mardi au samedi).

Un guide du manager a été remis dans la Caisse régionale en décembre 2016. Ce guide rappelle les règles applicables en matière de durée du travail et de congés.

D'autre part, il a été rappelé à l'ensemble des collaborateurs l'obligation

de remplir chaque semaine des fiches, afin que le temps de travail de chaque salarié soit suivi.

■ L'absentéisme dans la Caisse régionale

L'absentéisme pour maladie en 2016 au sein de la Caisse régionale est plus élevé qu'en 2015, et se traduit par un taux annuel égal à 5,3% (pour les CDI uniquement).

Ce qui correspond à 13 268 jours d'absence maladie en 2016.

■ Les accidents du travail

Ils sont au nombre de 14 en 2016, 9 ont engendré des arrêts de travail représentant 554 jours d'absence. Ces 9 accidents se répartissent comme suit : 2 accidents de trajet et 7 accidents de travail.

- Taux de fréquence* : 3,84

* Indicateur suivant l'évolution du rapport annuel entre le nombre d'accidents du travail et le nombre d'heures travaillées.

En 2015 : 3,4 En 2014 : 6,3

- Taux de gravité* : 0,23

* Indicateur suivant l'évolution du rapport annuel entre le nombre de jours d'arrêt au titre des accidents du travail et le nombre d'heures travaillées.

En 2015 : 0,34 En 2014 : 0,08

L'ensemble des autres types d'absences de l'année 2016 se décompose comme suit :

- les absences maternité-paternité s'élèvent à 6 295 jours
- les absences pour événements familiaux s'élèvent à 574 jours (mariage, décès, déménagement...)
- les absences pour autres causes s'élèvent à 11 980 jours (congés parentaux, CIF, congés sans solde, déménagement, Formation, juré assise, veille examen...)
- les absences pour congés (congés payés, jours de Réduction Temps travail /RTT ...) s'élèvent à 51 180 jours.

2.4 Un dialogue social riche

En 2016, la Caisse régionale a maintenu un bon climat social.

En mars 2016 se sont déroulées les élections des Délégués du Personnel et membres du Comité d'Entreprise, ainsi que l'élection du CHSCT.

Comme lors des précédentes élections, 3 syndicats sont représentatifs : CFDT, SNECA, UNSA.

De nombreuses réunions ont notamment eu lieu pour la négociation des trois blocs de négociation. Il s'agit de la nouvelle répartition des négociations prévue par la loi de 2015 :

- **BLOC 1** : négociation annuelle sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée
- **BLOC 2** : négociation annuelle sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail
- **BLOC 3** : négociation triennale sur la GPEC: pas de changements par rapport à avant

Ainsi, les réunions entre ces instances et la Direction de l'entreprise ont été une nouvelle fois nombreuses.

Se sont tenues :

- 13 réunions avec le Comité d'Entreprise
- 5 réunions avec le CHSCT,
- 2 réunions conjointes entre le CE et le CHSCT
- 14 réunions avec les Délégués du Personnel
- 14 réunions avec les Délégués Syndicaux

A ces réunions, peuvent également être ajoutées les différentes commissions du Comité d'Entreprise ainsi que les autres instances spécifiques (ex: Commission formation, conseil de surveillance des fonds dédiés aux Plans d'Epargne Entreprise CALHL...).

■ Le bilan des accords collectifs en 2016

En 2016, les nombreuses discussions entre la Direction et les partenaires sociaux ont débouché sur la conclusion d'accords collectifs propres à la Caisse régionale, complémentaires aux accords de branche nationale des Caisses régionales du Crédit Agricole.

Ils portent sur différents sujets :

- GPEC
- Don de jours
- délais de consultation du CE
- emploi des travailleurs handicapés
- prime essaimage
- PERCO
- CET
- contrat génération

Enfin, la Caisse régionale appartenant à la branche nationale CA, différents accords nationaux conclus en 2016 ont trouvé application au sein de l'entreprise.

2.5 Assurer la prévention des risques au travail

Depuis plusieurs années les conditions de travail sont au cœur de la politique de l'Entreprise.

De nombreux travaux ont été entrepris ou poursuivis en 2016, avec pour objectif une amélioration des conditions de travail.

Peuvent être citées par exemple :

- la poursuite de la mise en œuvre des espaces de discussion sur le travail au sein des différents services
- la sensibilisation des managers sur les risques liés au travail.
- la rénovation des agences dans le cadre du projet Odyssée, prenant en compte les conditions et le bien-être au travail des collaborateurs.

A ces travaux propres à la Caisse régionale il faut ajouter de nombreux travaux nationaux menés au sein du groupe et liés à la conclusion d'un accord spécifique, le 24 juillet 2015, travaux auxquels la Caisse régionale participe activement.

Toutes ces actions sont issues du partage et co-construites avec différents acteurs ayant un rôle à jouer en matière de conditions de travail dans l'entreprise : les membres du CHSCT, les équipes RH, la médecine du travail, l'ANACT ou encore le Laboratoire d'Economie et de Management de Nantes (LEMNA) spécialisé dans le management et la santé au travail.

Les conditions de sécurité de nos salariés sont également au cœur des priorités de l'entreprise. La Caisse régionale enregistre peu d'accidents de travail, mais ce qui n'empêche pas l'entreprise de chercher continuellement à optimiser sa politique de prévention à travers un fort investissement en matière de sécurité réseau (formations + investissements matériels).

Ce fut notamment le cas pour les activités commerciales, avec le renforcement des procédés de lutte et de prévention contre les incivilités, l'équipement des agences avec de nouvelles technologies de protection individuelle et collective...

La Caisse régionale a également souhaité renforcer la santé et la sécurité des collaborateurs, en mettant en œuvre des mesures visant à lutter contre le stress et le harcèlement au travail : renforcement du dispositif de prévention et gestion des risques psychosociaux (accompagnement par le cabinet Asperia), formation des managers avec une sensibilisation au risque de harcèlement.

D'autre part, tout nouvel embauché suit une formation à la sécurité bancaire et physique, et une formation sur la gestion des incivilités au travail.

En 2016, la Caisse régionale a d'ailleurs continué ses actions liées aux situations d'incivilités rencontrées principalement dans les agences. 48 collaborateurs ont suivi la formation « prévenir et gérer les incivilités au travail », et 41 collaborateurs ont suivi une formation intitulée « prévenir gérer et accompagner les incivilités au travail ». Il s'agit à

la fois de collaborateurs en CDI et en CDD et qui exercent un métier d'accueil ou de conseil.

En 2016 comme 2015, nous avons poursuivi les actions de formation « Sauveteurs Secouristes au travail » : 43 collaborateurs ont suivi ces formations en 2016.

2.6 Développer l'employabilité des collaborateurs

La Caisse régionale, acteur économique responsable, accompagne l'ensemble de ses collaborateurs au quotidien et veille au développement leur employabilité. Elle le prouve avec la construction depuis 2013 d'un processus « Compétences » complet qui s'adapte aux évolutions de l'entreprise et aux attentes de ses clients :

- Un diagnostic établi à partir des pratiques professionnelles attendues pour chacun des métiers
- Une certification transverse qui vient compléter le diagnostic établi par chaque manager.
- La construction d'un plan de développement individuel avec un accompagnement adapté de la Direction des Ressources Humaines selon la situation de chaque collaborateur
- Une gestion de la mobilité et de l'évolution professionnelle qui prend en compte comme pré-requis la maîtrise des compétences métiers

L'objectif de ce dispositif qui concerne tous les collaborateurs de la Caisse régionale est inchangé et il a pour but :

- de mieux répondre aux attentes de nos clients. Les compétences constituent la deuxième demande de progrès pour nos clients.
- de favoriser l'évolution des collaborateurs en privilégiant la maîtrise des compétences attendues pour un métier.
- d'identifier des plans de développement personnel pour acquérir les compétences manquantes.

Plus de 1 000 entretiens professionnels et diagnostic des compétences ont été effectués entre le 6 septembre 2016 et le 30 novembre 2016 (1 055 entretiens réalisés pour un potentiel de 1 108). 751 demandes de certification ont été formulées pour des collaborateurs de la Caisse régionale. Pour mémoire au terme de l'entretien réalisé en 2015, 585 collaborateurs avaient été certifiés.

Deux points remarquables à noter pour l'année 2016 quant au renforcement des plans de développement de compétences personnalisés :

- La confirmation de l'effort porte sur les actions dédiées à des besoins individuels avec à nouveau 2 500 jours consacrés à la montée en compétences des collaborateurs.
- L'enrichissement du « Campus Loire Haute-Loire » avec des parcours métiers disponible en autoformation (Conseiller de Clientèle des Particuliers et Assistant de clientèle) et des parcours personnalisés et dédiés aux managers autour de 3 thématiques :

2.7 Une large place donnée à la formation des collaborateurs

La formation et le développement des compétences des salariés constituent un levier de performance stratégique pour la Caisse régionale Loire Haute-Loire. Les collaborateurs bénéficient d'un programme de formation, pilier du développement du professionnalisme et de l'expertise, tout au long de leur vie professionnelle.

Les Chiffres clés de 2016 :

8 601 jours de formation ont été dispensés au Total.

Soit 6,16 % de la masse salariale affectée au budget formation et un budget de près de 1,7 M euros stable par rapport à 2015. (Proportion nettement supérieure au seuil réglementaire de 1,6 %).

C'est plus de 42,2 heures soit plus de 5 jours qui ont été consacrés à la formation par collaborateur.

Les principales avancées réalisées en 2016 concernent 3 axes prioritaires de développement des actions de renforcement des compétences des collaborateurs :

- Le développement des actions en utilisant les apports de la digitalisa-

- tion avec plus de 1 000 jours réalisés par un canal numérique
- Le renforcement des actions de tutorat avec 15 accompagnements mis en place qui prévoit un parcours tutoral de 10 jours sur une période de 6 mois
 - Une évolution de nos parcours d'intégration et de préparation aux métiers : mise à niveau du parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs, création d'une filière préparatoire au métier de Conseiller pour la clientèle des Agriculteurs

2.8 Favoriser l'égalité des chances

L'égalité des chances est un des principes fondamentaux d'une entreprise mutualiste.

2.8.1 Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes.

L'égalité professionnelle hommes-femmes constitue un des thèmes sociaux considérés comme fondamental par la Caisse régionale.

Un accord ambitieux a été signé entre la Direction et les Organisations Syndicales en mars 2015. Il a été conclu pour une durée de 3 ans.

Cet accord prévoit de nombreuses mesures destinées à garantir et à promouvoir l'égalité professionnelle au sein de l'entreprise. Ainsi, d'importants engagements ont été pris :

- en matière d'embauche : non-discrimination lors des recrutements / tendre à la mixité à l'embauche des CDD
- en termes de rémunération : continuer à réduire l'écart de rémunération des femmes par rapport aux hommes par classes d'emploi techniciens et cadres
- en matière de promotion et de classification: viser un meilleur équilibre entre les hommes et les femmes chez les cadres
- pour faciliter l'accès aux postes H I et J pour les femmes
- pour articuler la vie privée et l'activité professionnelle : mesures liées au congé maternité
- pour favoriser le retour à l'emploi des collaboratrices

A fin 2016, l'écart de rémunération des femmes par rapport aux hommes par classes d'emploi est le suivant :

- agents d'application : +3 %
- techniciens animateurs d'unité : -7 %
- cadres (hors cadres de direction) : -12 %

2.8.2 Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

Les chiffres clés au 31/12/2016 :

Taux d'emploi de salariés handicapés

2016 : 5,64 %
2015 : 5,38 %
2014 : 5,23 %

Au Total, la Caisse régionale emploie 67 collaborateurs en situation de handicap en CDI, CDD, Contrats PRO à fin décembre 2016.

Travailleurs handicapés :

La composition du taux d'emploi selon les catégories d'emploi et de recours est la suivante :

- CDI :	74,17 %	69,30 % (en 2015)
- CDD contrat PRO DU :	11,60 %	15,50 %
- CDD :	4,35 %	3,00 %
- Secteur protégé :	9,88%	12,20%

La Caisse régionale a poursuivi son engagement vis-à-vis de publics en difficulté d'insertion tels que les personnes en situation de handicap.

Ces actions en faveur des salariés handicapés s'inscrivent dans le cadre d'un accord d'entreprise ainsi que des actions concertées au niveau national via HECA.

Focus Les actions conduites en 2016 en faveur de l'insertion des personnes handicapées

- Poursuite du pré recrutement en lien avec les partenaires de la Caisse régionale pour la constitution de la dixième promotion « Diplôme Universitaire Attaché de clientèle » avec l'IUT de St Etienne.
- Mise en place de la 10^{ème} promotion d'alternants entrée le 27/09/2016 jusqu'au 25/11/17 avec 10 alternants intégrés (8 ayant le statut travailleur handicapé et 2 personnes séniors) qui bénéficient d'un parcours d'intégration adapté + 1 intégration en Licence + 1 intégration en Tremplin vers l'Avenir.
- Pérennisation de 2 contrats de Professionnalisation en CDI sur la 9^{ème} promotion de formation au métier d'accueil en agence bancaire (niveau BAC+1).

Dans le même temps, la Caisse régionale a conduit des actions de communication, de sensibilisation interne lors de la semaine de l'emploi en novembre 2016 tels que :

- La mise en ligne de témoignages des 5 collaborateurs ayant le statut de travailleur handicapé qui ont accepté d'être impliqués pour que le handicap soit un sujet comme un autre au sein de l'entreprise. Ils peuvent être contactés par les salariés qui se posent la question de la démarche de la reconnaissance ou pour tout autre sujet concernant le handicap dans la vie de tous les jours.

Par ailleurs la Caisse régionale cherche à poursuivre le développement du recours au secteur protégé et adapté :

- Un outil pour faciliter le recours au secteur protégé et adapté est en ligne sur l'intranet de la Caisse régionale. Il répertorie toutes les entreprises du secteur protégé par type de prestations et par zone géographique. Il est recommandé de solliciter ces entreprises en priorité lors des consultations.

Toutes ces actions et la volonté de la Caisse régionale de renforcer la part des travailleurs handicapés au sein de l'entreprise conduisent à s'approcher de l'objectif de 6 % de travailleurs handicapés à fin 2016.

Elle continuera de se donner les moyens pour y parvenir avec notamment l'adaptation en dès cette année du contenu pédagogique du DU dans la perspective du recrutement de prochaine promotion 2017-2018.

2.8.3 La politique de lutte contre les discriminations

A travers des politiques dédiées et des engagements forts sur des sujets tels que l'égalité professionnelle, l'insertion des travailleurs handicapés ou encore le maintien dans l'emploi des séniors, la Caisse régionale cherche à garantir l'absence de toute discrimination dans sa gestion des carrières.

Les mesures prises en 2016 en faveur de la diversité des recrutements :

- une nouvelle promotion intégrée à l'automne 2016 avec 7 alternants qui suivent le diplôme développé avec l'IUT de St Etienne
- l'embauche en CDI en octobre 2016 de 2 collaborateurs issus de la 9^{ème} promotion du Diplôme Universitaire en alternance
- à noter le recrutement en CDI de 4 collaborateurs de plus de 40 ans en 2016
- la poursuite de la diversification des canaux de recrutement, recours aux contrats aidés (trempins pour l'avenir,...)

2.9 Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail

La Caisse régionale respecte les réglementations issues du code du travail garantissant les principes suivants :

- respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
- élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession
- élimination du travail forcé ou obligatoire
- abolition effective du travail des enfants.

Les règles déontologiques de la Caisse régionale sont définies et diffusées à l'ensemble du personnel dans les différents règlements et chartes (règlement interne, charte des achats...).

3. La Responsabilité environnementale de la Caisse régionale

3.1 La politique générale en matière environnementale

Dans ce domaine, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire assume un double rôle :

- celui lié à sa gestion interne, comme toute entreprise.
- celui d'une banque de détail, offrant à ses clients des produits et services favorisant le développement des énergies renouvelables.

Ainsi, la Caisse régionale cherche à prendre en compte dans l'élaboration de ses offres commerciales, et dans toutes ses pratiques, les préoccupations sociales, sociétales et environnementales qui sont celles du monde d'aujourd'hui.

La Caisse régionale s'est engagée dans un vaste programme de rénovation de ses implantations commerciales. Un budget d'environ 2 M€ est consacré à l'installation de solutions techniques permettant :

- Le pilotage des principaux équipements consommateurs d'énergie (climatisations, chauffages, éclairages, enseignes, etc.)
- La détection de surconsommations sur les fluides (eau, gaz, électricité).

En parallèle, la Caisse régionale s'engage dans un projet de refonte du site administratif de St Etienne Bergson. Ce projet prévoit la reconstruction d'un bâtiment optimisé sur le volet énergétique.

3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale

3.2.1 Les process internes de recyclage des déchets

3.2.1.1 Recyclage des consommables informatiques

Les consommables informatiques (cartouches d'encre LASER et Jet d'encre) usagés sont repris pour être envoyés dans les circuits de recyclage.

- Pour les 2 sites administratifs de St Etienne et de Vals-près-le-Puy, les cartouches usagées sont récupérées et recyclées par un ESAT : HANDI LASER de Saint- Chamond.
- Pour les sites du réseau de proximité, les cartouches usagées sont récupérées par notre prestataire fournitures LYRECO.

Une baisse du nombre de cartouches usagées collectées dans notre réseau de proximité vraisemblablement due :

- aux différents projets de dématérialisation en cours dans la Caisse régionale et notamment la SEA (Signature sur tablettes En Agence)
- et la dépose des offres dans la banque en ligne des clients en lieu et place de l'édition et la remise des offres.

3.2.1.2 Recyclage du matériel informatique

Après avoir validé qu'aucune réparation n'était possible, le service

Recyclage des consommables informatiques

	Données 2014	Données 2015	Données 2016	Evolution 2015/2016
Nombre de cartouches LASER reprises pour recyclage	2 890	2 984	2752	-8.43 %
Nombre de cartouches JET D'ENCRE reprises pour recyclage	1 175	1 431	264	-542 %

Bilan du matériel informatique détruit et recyclé pour 2016 et l'évolution depuis 2014, sur la base de pesées estimées en interne

	Poids kg 2014	Poids kg 2015	Poids kg 2016
Base PC	3308	1282	730
batteries piles Batteries piles	5	10	7
Cables	54,25	406	316,25
Cartouche d'encre	308	707	691
Ecran cathodique	45	204	15
Ecran plat	137	359	230
Fax	103	164	252
Imprimante laser	3674	5857	4125
Machine à billets	120	279	216
Matériel télécom	760,5	296,5	458,5
Portable PC	39	15	3
Scanner	77	748	58
Sous-ensembles PC	180,25	193,75	156,75
Téléphones	23,5	52	128,95
Vidéo projecteur	10	0	0
Total général	8 844,5	10 573,25	7387,45

concerné stocke le matériel usagé. Celui-ci est périodiquement enlevé par la Société DEMOTRONIC, basée à Genay (69), spécialisée dans le traitement des déchets électroniques dans le respect des normes environnementales et réglementaires en vigueur. Les bordereaux de destruction sont fournis à la Caisse régionale. L'ensemble du matériel traité est recyclé.

3.2.1.3 Recyclage des automates bancaires

Chiffres clés

Au cours de l'année 2016, ce sont 252 automates qui ont été remplacés ou supprimés et recyclés pour un Total d'environ 110 tonnes.

Automates

Type d'automate	Nombre	Poids unitaire	Total 2016
DRM2	16	200	3 200
NCR P74	25	638	15 950
NCR P77	7	482	3 374
NCR S26	1	664	664
PC 2000xe	47	592	27 824
PC 2050xe	1	890	890
PC 2150XE	34	1115	37 910
PP2000	119	165	19 635
SAFE COIN	2	200	400
Total général	252		109 847

3.2.1.4 Recyclage du papier

L'optimisation du process de recyclage papier a permis une augmentation tangible de la collecte de papier usagé.

Chiffres clés

Tonnes de papier et cartons collectés :

En 2016 : 148 tonnes

En 2015 : 137 tonnes

En 2014 : 82 tonnes

Le papier est collecté en interne sur 3 modes :

- collecte régulière des croque-feuilles mis à disposition des salariés par les services de ménage pour envoi en déchetterie et broyage
- collecte régulière des chariots de listings sur les sites administratifs
- collecte ponctuelle des archives sur demande du service Gestion Documentaire.

Le DIB (Déchet industriel banal) est collecté dans des bennes mises à disposition du personnel.

Les palettes bois sont collectées par le service de nettoyage sur le site de Saint-Etienne Bergson.

Le volume de DIB a fortement augmenté suite au programme de renouvellement des automates.

L'augmentation du volume de papier s'explique par des opérations ponctuelles menées en agences en anticipation des travaux de rénovation.

3.2.1.5 Recyclage des cartes bancaires et remplacement progressif par des cartes environnementales

Le Groupe Crédit Agricole a fait le choix de remplacer progressivement les supports plastiques des cartes bancaires, actuellement en PVC, par un matériau d'origine végétale le Polyacide Lactique (PLA).

Cette innovation concerne les renouvellements d'une partie des cartes de la Caisse régionale Loire Haute-Loire.

La Caisse régionale incite ses clients à rendre leurs anciennes cartes bancaires par des communications régulières sur plusieurs canaux et supports : dans les agences, via les relevés de compte, sur le site internet de la Caisse régionale, sous forme de vidéos.

Un système de récupération est présent dans toutes nos agences de proximité.

Ces deux actions innovantes favorisent une diminution des impacts environnementaux sur le cycle de vie des cartes bancaires.

Chiffres clés

- près de 62 000 cartes bancaires ont été recyclées en 2016.
- près de 35 000 nouvelles cartes environnementales en PLA ont été distribuées aux clients en 2016, ce qui correspond à 30,5 % du Total des cartes commandées en 2016.

3.2.1.6 Recyclage du mobilier

Dans le cadre du programme de rénovation de ses implantations commerciales, le mobilier usagé est récupéré puis recyclé via VALDELIA,

Recyclage du papier

	DIB	Papier / Carton	Bois	Ferraille
Total	200 847 kgs	148 230 kgs	107 palettes	

éco-organisme agréé par le Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie.

Ce sont 37 Tonnes qui ont ainsi été collectées puis recyclées en 2016

3.2.2 Réduire les consommations

3.2.2.1 Electricité

L'année 2016 marque un arrêt dans la baisse de la consommation électrique de la Caisse régionale et s'explique par les éléments suivants :

- Période de fortes chaleurs durant tout l'été qui a nécessité un recours massif aux climatisations
- Concentration des périodes de froid de l'hiver 2015/2016 sur les premiers mois de 2016, avec beaucoup d'humidité qui a nécessité un surcroît important de chauffage.
- Travaux sur l'ensemble de nos réseaux qui ont occasionné des surconsommations par les équipements de chantier
- Une période de rodage des nouveaux équipements de supervision énergétique des agences

Chiffres clés

2016 : 9 791 436 kWh
2015 : 6 865 051 kWh
2014 : 7 948 147 kWh

3.2.2.2 Gaz

Là aussi, on note une forte augmentation de la consommation en 2016 expliquée par :

- La remise en service de certaines installations en complément des installations de climatisation réversible, ce qui a intégré de nouveaux sites dans le périmètre
- Concentration des périodes de froid de l'hiver 2015/2016 sur les premiers mois de 2016, avec beaucoup d'humidité qui a nécessité un surcroît important de chauffage.

Chiffres clés

2016 : 1 523 575 kwh (incertitudes sur relevés de 14 agences)
2015 : 696 007 kwh
2014 : 1 309 426 kWh

3.2.2.3 Eau

Chiffres clés

- Réseau : 6 350 m³
- Vals : 806 m³ (forte baisse causée par un retour de trop perçu suite erreur de relève par le service des eaux)
- Bergson : 4 089 m³

3.2.2.4 Fuel

Chiffres clés

- 2016 :
- Réseau : 77 039 litres soit une augmentation de 13 % par rapport à 2015.
 - Sièges : 0
- 2015 :
- Réseau : 67 796 litres soit une réduction de 13,4 % par rapport à 2014.
 - Sièges : 0
- 2014 :
- Réseau : 78 373 litres
 - Vals : 1 800 litres (fuel pour groupe électrogène)

Stabilisation des consommations malgré un hiver qui a nécessité plus de chauffage. Le chauffage fuel est utilisé seulement si nécessaire et la climatisation réversible est privilégiée.

3.2.2.5 Papier

La Caisse régionale poursuit son engagement en termes de réduction de consommation de papier et d'enveloppes. Des actions sont menées par le Groupe et par la Caisse régionale à la fois sur les process interne et vis-à-vis de nos clients :

- dématérialisation des processus internes
- promotion de l'e-relevé comme alternative aux relevés de comptes « papier »
- signature électronique en agence pour réduire l'impression des contrats, avec en particulier la mise en œuvre du process d'Entrée en Relation Dématérialisée en agence
- dépose de devis assurance sur l'espace sécurisé des clients utilisateurs de la banque en ligne
- souscription de produits et services en ligne

Focus dématérialisation

Dans le cadre du projet d'entreprise 'Horizons 2016', la Caisse régionale a poursuivi ses actions de dématérialisation / digitalisation de ses processus, dans le cadre global d'une démarche RSE.

Un Comité de Pilotage se réunit tous les deux mois afin de coordonner et d'arbitrer l'ensemble des projets identifiés relatifs à la dématérialisation.

L'équipe projet a pour mission de donner une impulsion majeure sur l'ensemble du périmètre d'activité de la Caisse régionale. Elle suit les projets menés par le Groupe et identifie les besoins utilisateurs spécifiques à la caisse. Pour chaque processus étudié, l'équipe Projet réalise un diagnostic et émet des propositions d'actions au Comité de Pilotage.

Parmi les principales réalisations mises en œuvre, touchant tant les services internes, les collaborateurs que les prestataires et clients, au cours de l'année écoulée, on peut noter la dématérialisation du dossier salarié aux Ressources Humaines, la dématérialisation des dossiers de Recouvrement Amiable (Part), Contentieux et juridique.

Un projet spécifique a également été engagé sur le siège de St Etienne pour les archives stockées dans les services, dans le cadre de la préparation au déménagement du site. Ce projet a permis d'identifier de nouvelles problématiques.

Cette démarche volontaire de dématérialiser nos processus, sera poursuivie en 2017.

Chiffres clés

- 223 801** Nombre de clients ayant choisi de recevoir leurs relevés sur internet (plis dématérialisés au 30/11/2016) soit + 117 % par rapport à fin 2015
- 723 561** Nombre d'opérations signées en 2016 par signature électronique en agence. soit + 60 % par rapport à 2015
- 13 463** Nombre de devis Assurances Pacifica déposés sur la banque en ligne des clients (pour éviter l'envoi de devis papier) soit + 96 % par rapport à 2015
- 2 824** Nombre de produits et services bancaires souscrits en ligne (Contrats dématérialisés) soit + 13 % par rapport à 2015

Evolutions des consommations des principaux postes "papier"

	2014	2015	2016	
	Poids Total en kg	Poids Total en kg	Poids Total en kg	Ecart / 2014
Papier entête	1 504	1 603	1 070	-28,83 %
Format A4 BLANC pour 42+43	26 825	26 675	24 738	-7,78 %
Format A4 RECYCLE pour Vals	3 265	3 910	3 303	1,15 %
Format A3 RECYCLE pour Vals	1 960	2 420	2 730	39,29 %
Relevé compte	58 388	54 240	42 259	-27,62 %
Env C5 pour CR	35 782	36 365	34 953	-2,32 %
Env C4 pour CR	409	473	203	-50,46 %
RGA	1 794	1 656	1 452	-19,06 %
Papier réseau Format A4	69 563	69 675	71 850	3,29 %
Enveloppes Kraft	2 046	2 088	3 076	50,34 %
Enveloppes Blanches	649	446	533	-17,87 %
Total	202 183	199 550	186 165	-7,92 %

Une baisse de 7,92 % de la consommation de papier depuis sur les 3 dernières années due aux différentes mesures mises en place successivement comme la dématérialisation des documents internes et envois de relevés de comptes aux clients mais aussi Signature Electronique en Agence (SEA).

Au-delà de la volonté de réduire la consommation globale de papier par une sensibilisation en interne, la Caisse régionale déploie par ailleurs une politique de « papier responsable » :

- le papier utilisé pour les relevés de compte est labellisé et les imprimeurs certifiés IMPRIM VERT.
- le papier utilisé au sein des services et bureaux de la Caisse régionale est soit recyclé soit issu de pâte neuve certifiée ECOLABEL, PEFC ou FSC.
- les enveloppes mécanisables sont labellisées PEFC / FSC et certifiées NF Environnement.
- les autres enveloppes format standard sont fabriquées dans une entreprise certifiée ISO 9001 et ISO 14001, imprimées en FRANCE dans le respect de l'environnement et à partir de papier issu de forêts gérées durablement.

Les faits marquant de l'année 2016 en termes de consommation de papier :

- Une augmentation sensible des volumes de contrats de prêts initiée en 2015 et qui s'est prolongé sur 2016. Cette augmentation est essentiellement due à la production commerciale de la Caisse régionale en 2016 et au nombre important de dossiers réaménagés (baisse des taux)
 - Pages A4 éditées : +23,19 % sur 1 an
 - Enveloppes porteuses : +22,30 % sur 1 an
 - Enveloppes « retour » : +21,27 % sur 1 an
- Une forte baisse de la consommation de papier à entête : -33,23 %
- Une forte baisse des enveloppes C4 utilisées par la CR : -57,14 %
- Une forte augmentation de l'utilisation d'enveloppes Kraft : +47,32 %
- Une hausse de l'utilisation d'enveloppes non mécanisables : +19,5 %

3.2.3 Améliorer les performances énergétiques des bâtiments

Les travaux réalisés sur les agences ont eu un impact positif sur les consommations.

Les principales actions pour améliorer les performances énergétiques des bâtiments portent sur :

- la rénovation des installations climatisation
- l'éclairage des agences
- l'éclairage des enseignes
- l'utilisation cohérente des différentes installations de chauffage
 - Tous ces points sont au cahier des charges des rénovations agences dont le programme débute en 2016.
 - Les climatisations obsolètes vont être remplacées
 - Les enseignes vont toutes être remplacées pour passer sur la nouvelle charte et seront remplacées par des modèles LED.

En cours d'étude :

- la rénovation du site de St Etienne Bergson :
 - Analyse en cours, le projet débute en octobre 2017
- la gestion centralisée des agences :
 - La solution est déployée dans les agences dans le même planning que les rénovations agences.

Les préconisations de l'audit énergétique ont été fournies au bureau d'étude pour Intégration dans le plan de rénovation des agences.

3.2.4 Lutter contre le gaspillage alimentaire

La Caisse régionale n'a pas mis en place de dispositif particulier pour répondre à ce point.

3.2.5 Réduire les émissions liées aux déplacements

Le bilan carbone 2015 de la Caisse régionale a montré que les déplacements constituaient la moitié des émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise.

L'objectif de réduction des émissions liées aux déplacements reste un engagement fort. Pour y parvenir la Caisse régionale a mis en place des mesures pour optimiser les déplacements des salariés :

- le développement des systèmes de communication à distance permet de réduire les déplacements professionnels. Ainsi, les outils de visioconférence sont de plus en plus privilégiés pour la tenue des réunions inter sites. Depuis 2014, tous les responsables des points de vente et Directeurs d'agences ont été équipés de web cam pour privilégier les réunions en viso. Désormais 1 réunion commerciale sur 2 est organisée sous forme de vidéo-conférence.
- de même, une quinzaine d'agences ont été équipées en « banque à 3 », ce qui permet de réaliser des entretiens conseils avec des experts sans générer des déplacements
- le service formation a également mis en place de nouveaux outils per-

Evolution des déplacements professionnels

Evolution 2016/2014	Unités : kilomètres parcourus	Evolution constatée sur 4 ans
	2016 / 2015 / 2014	
- Km parcourus véhicules de services et de direction	2015 : 522 443 km 2014 : 470 964 km 2013 : 512 415 km	+1,9 %
- Déplacements pro avec véhicule personnel des collaborateurs	2015 : 2 166 836 km 2014 : 2 117 365 km 2013 : 2 026 373 km	+6,9 %
Total Km parcourus	2015 : 2 689 279 km 2014 : 2 588 329 km 2013 : 2 538 788 km	+5,9 %

mettant de réaliser des apprentissages en ligne (e-learning), directement sur le lieu de travail pour éviter au maximum les déplacements des collaborateurs.

- le remboursement d'une partie des abonnements de transports en commun (conformément à la loi de financement de la sécurité sociale pour 2009) permet également d'inciter les collaborateurs au changement de mode de transport « domicile – travail »
- l'appel au covoiturage a été émis depuis l'année 2015, notamment lors des actions de formation et des réunions.

Malgré les mesures mises en place, la Caisse régionale a constaté une augmentation depuis 2014 de 10,49 % des kilomètres parcourus qui s'explique par :

- La réorganisation des secteurs (passés de 15 à 9) et un nombre plus importants de spécialistes qui se déplacent dans les agences pour apporter leur expertise a conduit à plus de déplacements.
- Le démarrage en 2016 du projet de rénovation de notre réseau de proximité qui augmente le nombre sur les agences en cours de rénovation

Zoom sur Zoé

Depuis fin 2014, la Caisse régionale possède dans son parc de véhicules de service une **Renault Zoé 100 % électrique**, utilisée pour les déplacements urbains et pour sensibiliser les collaborateurs aux véhicules à émissions douces.

L'utilisation de ce véhicule va être renforcée par l'installation de batteries plus puissantes permettant ainsi une autonomie de fonctionnement plus importante.

La Caisse régionale renforce ainsi sa démarche en faveur du développement durable.

3.3 Acheteur responsable et acteur du Développement Durable

3.3.1 La politique de la Caisse régionale vis-à-vis des fournisseurs

La Caisse régionale a défini et mis en œuvre une charte des Achats :

- définissant notamment l'acheteur comme un acteur du développement responsable et durable,
- intégrant la notion de Responsabilité Sociétale d'Entreprise par la mise en place d'un questionnaire sur le développement durable (articulé autour des principaux articles du Pacte Mondial des Nations Unies) à destination de nos fournisseurs.

Les certifications et labels des produits sont systématiquement pris en compte dans les appels d'offres annuels de fournitures d'imprimés (appels d'offres réalisés communautairement dans le cadre d'Amicales Régionales d'Achats).

3.3.2 Des achats responsables :

La Caisse régionale souhaite se montrer exemplaire dans sa politique d'achats :

- recherche systématique des produits labellisés DD: Papier FSC/PEFC, sans phénol.
- recherche des fournisseurs labellisés : IMPRIM VERT, ISO 14001.
- recours au secteur protégé et adapté (ESAT) et aux entreprises de notre territoire.
- demande aux prestataires de justifier l'utilisation de produits écologiques.
- demande de la traçabilité et certificat de conformité pour le traitement des déchets et la destruction de certains matériels.
- pour les Appels d'Offres d'un montant > à 40 K€, utilisation du questionnaire RSE de Crédit Agricole SA sur les volets sociaux, environnementaux et économiques.
- mise à disposition, sur Intranet, d'un répertoire indiquant les prestataires du secteur protégé locaux par type d'activité auxquels les collaborateurs peuvent s'adresser dans le cadre de leurs commandes ou d'appels d'offre.

3.4 Utilisation des sols, Nuisances Sonores et Biodiversité

Notre activité n'est pas génératrice de sources de pollutions spécifiques et ne présente pas de risques spécifiques en matière environnementale relative aux enjeux suivants : moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions, prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité, utilisation des sols, mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité.

En revanche, ces enjeux sont pris en compte de manière indirecte dans le cadre de l'activité de la Caisse régionale via des offres spécifiques proposées à nos clients.

3.5 Les offres commerciales en faveur de l'environnement

En 2015, la Caisse régionale a créé un espace dédié aux offres vertes sur son site internet. Les clients et prospects peuvent ainsi découvrir les financements, placements et autres services en faveur du développement durable proposés par nos filiales.

<http://www.ca-loirehauteloire.fr/page-verte.html>



Nouveautés 2016-2017

X Dans le cadre de l'entrée en vigueur de la DCI (réglementation d'information autour des prêts Immobiliers) au 1 octobre 2016, **création d'une rubrique Eco-Rénovation sur le site internet Crédit Agricole Loire Haute-Loire.**

La rubrique "Eco-Rénovation" est en cours de finalisation et sera publiée début 2017. Dans cette rubrique, notons la mise en avant des partenaires locaux dans le domaine de la rénovation énergétique : Rénov'actions42 et EIE 43 ainsi que des aides régionales.

Des renvois sont possibles vers les différents organismes publics, possibilité de faire des recherches en local : artisans RGE de sa commune en fonction des travaux envisagés, simulateur d'aides... Sont également mises en avant des offres de financement Eco PTZ et PEE.

X Partenariat local avec Rénov'actions42

Communication interne dans nos agences de la Loire, invitations de Rénov'actions42 à participer aux événements habitat/ rénovation/ immobilier à nos côtés.

3.5.1 S'engager en tant qu'acteur de l'habitat Vert

La Caisse régionale incite ses clients à investir dans l'amélioration énergétique de l'habitat.

Cette démarche contribue également aux objectifs d'éco-rénovation fixés par les pouvoirs publics dans le cadre du Grenelle de l'environnement.

En 2016, comme en 2015, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a également participé à 5 salons de l'habitat et de la rénovation : sur le 1^{er} semestre à St Paulien, Monistrol et St Etienne (2 salons) et enfin à Roanne lors du second semestre.

Toujours en 2016 et à poursuivre en 2017, le Crédit Agricole Loire Haute Loire propose aux particuliers des rendez-vous réguliers intitulés « Les cafés de l'immobilier », organisés hors des agences. Les particuliers ayant un projet, peuvent ainsi rencontrer des experts pour échanger. L'Adil et l'ALEC42 sont associés à ces événements, aux côtés d'autres experts de l'immobilier (notaires, architectes, Crédit Agricole Loire Haute-Loire...)

3.5.1.1 Éco-prêt à taux zéro (Éco-PTZ)

Depuis son lancement par les pouvoirs publics en avril 2009, les Caisses régionales du Crédit Agricole se positionnent comme des leaders de la distribution de l'Éco-PTZ.

Chiffres clés

37.11 % : c'est la part de marché de la Caisse régionale Loire Haute Loire en termes de distribution des PTZ (source BDF à fin octobre 2016)

En 2016, les réalisations d'Eco-Ptz finançant les économies d'énergie ont été au nombre de 161 pour un montant de 2,7 m€.

Les encours d'eco-PTZ s'élèvent à 17,9 m€ à fin 2016.

3.5.1.2 Des prêts pour les économies d'énergie

Les Prêts « Economie d'Energie » sont mis en avant par une offre dédiée au financement des installations utilisant les énergies renouvelables, ou générant des économies d'énergie aux particuliers. Une mise à jour régulière des taux appliqués à cette offre est effectuée par le Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

Chiffres clés

15,3 m€ de réalisations de « Prêts Economie d'Energie » en 2016.

Les encours des Prêts Economie d'Energie s'élèvent à 59,6 m€ à fin 2016.

FOCUS sur les contributions aux travaux lancés par les pouvoirs publics

En 2016, la Caisse régionale a activement participé au lancement de la plateforme Rénov'actions42 sur le département de la Loire. Il s'agit d'un guichet unique pour accompagner les porteurs de projets : du diagnostic énergétique des bâtiments, en passant par la préconisation de travaux, jusqu'aux financements.

L'implication de la Caisse régionale est régulière, soutenue en 2016 pour le déploiement en interne et externe et sera renouvelée sur 2017. Ces travaux s'inscrivent dans le cadre du plan bâtiment durable décliné au niveau régional et qui fait suite aux engagements des Grenelles de l'environnement.

■ Les outils d'aide aux porteurs de projets de rénovation énergétique

La Caisse régionale met à disposition de tous ses clients et prospects sur son site internet, un onglet spécifique Eco-Rénovation dans lequel on trouve des conseils, des liens, un outil de simulation CALCULEO qui permet de répertorier les différentes aides, subventions et crédits d'impôt en fonction de la localité, du projet et de la situation fiscale des emprunteurs. Cet outil permet en plus des simulateurs de prêts immobiliers de renseigner au plus juste les personnes choisissant de réaliser des travaux d'économie d'énergie.

3.5.1.3 Financer les énergies renouvelables

La Caisse régionale a adopté une politique active de soutien aux énergies renouvelables notamment par le biais de prêts dédiés et en particulier à destination d'une clientèle de professionnels et agriculteurs.

Chiffres clés 2016

8,05 m€ de réalisations de prêts finançant des installations photovoltaïques à des professionnels.

L'encours concerné atteint 35,3 m€ à fin 2016.

3.5.2 Investir de façon responsable

L'investissement socialement responsable dans des fonds thématiques environnementaux contribue favorablement aux enjeux du développement durable et est proposé aussi bien à nos clients qu'aux salariés :

A l'attention des clients de la Caisse régionale, l'OPCVM "Amundi Valeurs Durables", développé par Amundi, filiale du groupe, est investi dans les actions d'entreprises européennes exerçant au moins 20 % de leur activité dans le développement de "technologies vertes" comme l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables, la gestion de l'eau ou la gestion des déchets. Amundi Valeurs Durables exclut de son portefeuille les entreprises produisant en parallèle des énergies fossiles ou nucléaires.

Chiffres clés

Montants en € placés sur le fonds l'OPCVM "Amundi Valeurs Durables" (source AMUNDI):

2,12 M€ au 31/12/2016

9,24 M€ au 31/12/2015

5,64 M€ au 31/12/2014

4. La Responsabilité économique en faveur du développement du territoire

En tant que Banque Coopérative, la Caisse régionale est très liée au territoire et s'engage pour son développement économique. Sa volonté est de créer des liens entre les acteurs, d'encourager les initiatives, de soutenir et d'accompagner les projets innovants.

Elle favorise également la création d'entreprises.

4.1 L'impact territorial de la Caisse régionale

4.1.1 En matière d'emploi

Avec ses 1 458 salariés, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire représente près de 0,5 % des emplois salariés des 2 départements.

4.1.2 Un soutien indéfectible à la croissance économique du territoire

Avec 31,87 % de parts de marché au 31/10/2016 (31 % au 31/10/2015) sur les 2 départements Loire et Haute-Loire - source BDF -, la Caisse régionale est de loin le 1^{er} financeur de l'économie sur son territoire.

Banque universelle de proximité, elle intervient sur le marché des particuliers et les différents marchés spécialisés : Entreprises, Professionnels, Agriculteurs et Collectivités Territoriales. La Caisse régionale dispense toute la gamme des services bancaires et assurances.

Les nouveaux financements réalisés en 2016 représentent 1 681,7 m€, soit une progression de 23,4 % par rapport à 2015 (1 363 m€). Ce qui constitue une ressource essentielle au tissu économique local.

Fin 2015, la Caisse régionale annonçait à l'occasion d'une réunion organisée au Centre des Congrès de Saint-Etienne devant 500 personnes (chefs d'entreprise, décideurs, leaders d'opinion, acteurs de la banque...) qu'elle avait l'intention de mettre en œuvre différentes mesures pour soutenir et accompagner l'innovation sur notre territoire. Un an après, les 5 actions suivantes ont été réalisées ou engagées :

- La Fondation d'entreprise pour l'Innovation en Loire Haute-Loire du Crédit Agricole Loire Haute Loire et de LOCAM a été créée et dispose d'un budget de 1.1M€ pour des actions de mécénat. Elle a réuni son 1er Conseil d'Administration en novembre 2016 et cinq domaines stratégiques d'intervention ont été validés : Santé et Bien vieillir, Logement, Agriculture et Agroalimentaire, Economie de l'environnement, Transmission du savoir.
- Le Fonds d'amorçage CALHL Capital Innovation existe, plus de 20 start-up ont été rencontrées pour étudier une participation au capital. Le fonds va réaliser sa première participation dans l'une d'entre elle et il est doté de 3 M€ pour investir en capital dans les start-up innovantes du territoire, l'objectif étant d'avoir 15 à 20 participations en portefeuille d'ici 5 ans.
- Les conventions de Mécénat avec les Ecoles et l'Université Jean Monnet se signent et notamment avec la Fondation de l'Université Jean Monnet, l'EM Lyon, autant d'Institutions qui préparent le futur de notre région et qui œuvrent pour la transmission du savoir et de la connaissance. Un budget de 1.2M€ est engagé pour accompagner cette action.
- Le Village by CA se bâtit. L'aménagement des 600 m² de locaux, programmés au printemps, permettra l'ouverture du Village en juin 2017. Sur le site de la Cité du Design, Le Village by CA accueillera

et parrainera une quinzaine de start-up, grâce à l'appui de grandes entreprises et écoles partenaires. Un appel à candidature pour intégrer le Village sera lancé au cours du 1er trimestre 2017.

- La Newsletter Innovation Santé a été mise en place fin 2015 pour éclairer les acteurs de la silver économie et du domaine de la santé. Elle a fait l'objet de 4 diffusions à 1300 Entreprises clientes sur notre territoire, aux partenaires économiques (Clubs d'Entreprises, Cluster ...). Elle est réalisée en collaboration avec les experts du POLE ECONOMIQUE de Crédit Agricole SA.

Avec ces mesures, sur les 5 prochaines années, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire se positionne comme un partenaire majeur des acteurs de notre territoire engagés pour son développement économique.

4.1.2.1 Soutenir la compétitivité des PME

Afin de soutenir la compétitivité des PME du territoire, la Caisse régionale a poursuivi ses actions dans les domaines du développement international et de l'innovation.

Par ce dispositif, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire s'engage à prendre en charge, pour certaines entreprises, les coûts :

- liés à une mission de prospection à l'étranger avec notre partenaire Altios. 2 clients ont été accompagnés dans 2 pays différents (Pologne et Roumanie) pour un budget de 15 720 €.
- de commission de la garantie BPI dans le cadre d'un crédit en faveur de l'innovation. En 2016, 4361 € ont été pris en charge par la Caisse régionale pour un client.

4.1.2.2 Accompagnateur des créateurs d'entreprises

Fort de son important réseau de conseillers spécialisés sur les marchés des artisans, commerçants, professions-libérales et agriculteurs, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire a accompagné 951 créations d'entreprises en 2016, dont 76 installations aidées de jeunes agriculteurs.

En collaboration avec les Chambres Consulaires, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire est également l'un des partenaires principaux des plateformes d'initiatives locales (Pfil).

Celles-ci soutiennent et favorisent la création et la reprise d'entreprise au moyen d'un accompagnement dédié assuré par des bénévoles et d'un prêt d'honneur sans intérêt et sans garantie pour le porteur de projet.

En 2016, la Caisse régionale a continué cette année son dispositif de Prêts d'Honneur attribués par les Caisses locales. Grâce à leur connaissance du territoire, les administrateurs repèrent et orientent les porteurs de projet vers les agences bancaires. Un coup de pouce (5 000 € à 0,5 %) est alors accordé en faveur de projets permettant une création d'emploi sur le territoire.

Ce dispositif est complémentaire aux financements bancaires. Il peut permettre d'accroître les fonds propres des entrepreneurs et peut être un élément déterminant pour faciliter la création d'entreprises sur tout le territoire.

Chiffres clés

169 dossiers ont été réalisés en 2016 pour un montant de **775 k€**

En 2017 la Caisse régionale fait évoluer son dispositif, notamment en

portant le plafond du prêt d'honneur à 10 k€

4.1.2.3 Un accompagnement lucide au service des entreprises

S'appuyant sur les travaux, études et expertises des filiales spécialisées du Groupe Crédit Agricole ainsi que des experts comptables, des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI), des Centres d'Economie Rurale, les Conseillers Professionnels et Entreprises du Crédit Agricole abordent les dossiers de financement avec lucidité, pragmatisme et responsabilité.

En cas de difficultés, des mesures d'accompagnement sont recherchées pour permettre aux entreprises de passer le cap délicat, de préserver l'emploi et la création de richesse dans la région.

4.1.2.4 Partenaire actif auprès du monde économique local

Afin d'accroître l'expertise proposée aux clients, la Caisse régionale a signé de nombreuses conventions avec les Chambres Consulaires, les groupements d'entreprises tels que Mécaloire. Elle participe activement aux manifestations mettant en valeur les entreprises du territoire telles que : les Journées Portes Ouvertes avec la CCI Saint-Etienne Montbrison ou les Trophées de l'Economie Locale avec la CCI Haute-Loire.

FOCUS sur le magazine TERRITOIRE D'ENTREPRENEURS

La Caisse régionale a pris le parti de mettre en valeur les hommes et les femmes qui dirigent les entreprises de notre territoire. Chaque numéro, imprimé en 20 000 exemplaires, est très largement diffusé sur le territoire.

En racontant leurs aventures, leurs difficultés, leurs réussites, l'objectif du magazine est de promouvoir ceux qui agissent, créent, emploient, prennent des risques et contribuent au développement du territoire.



4.1.3 En terme d'économie circulaire

Une part importante des investissements est constituée de travaux réalisés par des entreprises locales, ce qui contribue à garnir leur carnet de commandes, au profit de l'emploi sur le territoire.

Une contribution conséquente et soutenue des investissements en 2016, à hauteur de 14,5 M€, est portée principalement par le projet Odyssee.

83 % des investissements réalisés concernent l'amélioration des agences avec des travaux d'immobilier, de sécurité et de nouveaux mobiliers.

4.1.4 En terme de maillage sur les 2 départements

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire offre à ses clients des services bancaires qui sont accessibles :

- par ses implantations physiques.
- par un service de banque par téléphone (localisé à St Etienne).
- par un site interne et des applications smartphone.

La Caisse régionale met à disposition de ses clients :

- 139 agences
- 21 permanences (points de contact à temps partiel)
- 161 points verts (77 points verts sur la Loire et 84 sur la Haute Loire)
- 517 automates

La Caisse régionale a un ratio de 16 agences ou permanences pour 100 000 habitants

✕ 4^{ème} rang au niveau national sur le Total des 39 Caisses régionales du Crédit Agricole en termes de maillage du territoire.

La Caisse régionale a un ratio de 28,7 DAB pour 100 000 habitants.

✕ 5^{ème} rang au niveau national sur le Total des 39 Caisses régionales du Crédit Agricole.

Le site internet www.ca-loirehauteloire.fr est visité **1 754 900 fois par mois. (+ 18 % comparé à 2015).**

Les utilisateurs actifs se connectent pour consulter leurs comptes mais également pour réaliser des opérations. Par exemple, **plus de 250 000 virements** sont réalisés chaque mois par internet.

79 697 clients utilisent l'application mobile « MA BANQUE », pour gérer leur compte depuis leur téléphone, en augmentation de 37 % par rapport à 2015.

5. La loyauté des pratiques et l'excellence relationnelle

5.1 L'excellence dans la relation avec les clients

5.1.1 Les actions engagées pour prévenir la corruption

La Caisse régionale a déployé un dispositif de prévention de lutte contre la corruption, la lutte contre la fraude interne, contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Vis-à-vis de la corruption externe, la Caisse régionale accorde une grande importance aux contrôles des flux financiers atypiques, par l'application stricte des consignes en matière de lutte contre le blanchiment.

Vis-à-vis de la corruption interne la Caisse régionale :

- dispose de procédures et de dispositifs permettant d'identifier et d'encadrer toute situation de conflits d'intérêts,
- encadre étroitement la réception de cadeau par les salariés de la Caisse régionale afin de se préserver de tous risques de complaisance ou de compromission,
- contribue à la remontée des dysfonctionnements des collaborateurs confrontés à une situation de corruption potentielle ou avérée.
- applique les procédures de sélection et de contrôle des fournisseurs

5.1.2 Conformité des offres

La Caisse régionale contribue, à travers le dispositif réglementaire NAP (Nouvelles Activités nouveaux Produits), à s'assurer du respect du principe de loyauté des pratiques de commercialisation à travers une analyse systématique de l'adéquation des produits et services au profil des clients, et de la clarté de l'information délivrée.

Ce dispositif s'inscrit donc pleinement dans le champ de la Protection de la clientèle, notamment au titre des engagements relationnels pris par les Caisses régionales en écho du projet Groupe.

- 39 avis NAP rendu en 2016
- 31 avis NAP rendu en 2015
- 51 avis NAP rendu en 2014

5.1.3 Qualité du service rendu à nos clients

La qualité des prestations et la satisfaction des clients sont au tout premier plan des ambitions de la Caisse régionale.

Le suivi des réclamations enregistrées constitue un premier élément d'analyse.

Au 31/12/2016, la Caisse régionale comptabilisait 1 093 réclamations (soit 173 de moins qu'en 2015, qui avait été exceptionnelle suite à un dysfonctionnement ayant engendré beaucoup de réclamations).

Des problèmes liés au fonctionnement du compte (53 %) et les moyens de paiement (14 %) représentent les 2/3 des réclamations.

Par ailleurs, sur l'année 2016, sur les 1093 réclamations précitées, le médiateur indépendant a été saisi pour 49 dossiers par les clients, 30 dossiers entrant dans son champ de compétence et 19 dossiers hors champ.

Fin 2016, une action de re-sensibilisation a été menée, tant dans les équipes 'réseaux' que 'siège', avec comme objectif une amélioration du traitement qualitatif des réclamations.

La généralisation à tous nos réseaux de notre démarche « Relation Client » permet de structurer l'accueil des clients et la conduite des entretiens pour une bonne écoute des besoins.

5.1.4 Les engagements relationnels

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire à l'instar de l'ensemble des entités du Groupe a mis en place des règles d'éthique dans sa relation client :

- les conseillers n'ont aucune incitation financière à proposer une solution plutôt qu'une autre.
- les facturations et conditions contractuelles sont transparentes : remise de mémo, info tarification préalable, délai de rétractation de 30 jours...
- chaque client dispose d'un interlocuteur désigné.
- un programme de reconnaissance de la fidélité a été initié en 2014, sous réserve de répondre à certains critères. Des bons à valoir de 30 € sur une nouvelle souscription de produit sont offerts chaque année. Bon à utiliser par le client ou à offrir à un proche.

En parallèle, un avantage intergénérationnel permet d'accompagner le 1^{er} achat immobilier des enfants/petits enfants de clients fidèles.

- les clients sont alertés lorsque des situations ou des opérations inhabituelles se produisent sur leurs comptes. Par ailleurs, un N° de téléphone « SVP secours » en cas de problème 24h/24, 7j/7 est mis à disposition des clients.
- la Caisse régionale reconnaît par ailleurs individuellement et collectivement ses sociétaires qui sont valorisés par des avantages spécifiques.

5.1.5 Les autres actions en faveur des droits de l'homme

Le groupe, au travers de Crédit Agricole Corporate et Invest Bank adhère aux principes « Equateur » qui visent à évaluer les risques associés aux impacts environnementaux et sociaux générés par les projets de plus de 10 M\$.

La Caisse régionale continue la réflexion initiée en 2013 avec l'appui de l'un de ses partenaires, le CREPI, sur l'introduction d'une approche RSE dans sa relation de proximité avec les entreprises de son territoire.

6. La Responsabilité sociétale

6.1 Une Banque utile sur son territoire

6.1.1 Les actions mutualistes en faveur du développement local

L'ambition de la Caisse régionale est de prouver par ses actes sa réalité coopérative et mutualiste qui est clairement inscrite dans son projet d'entreprise 2012-2016.

Dans le prolongement des années précédentes, les actions mutualistes et de mécénat se sont déroulées pour accompagner les projets locaux et ainsi asseoir la légitimité de la Caisse régionale sur le territoire.

Initiées par les Conseils d'Administration des Caisses locales, afin d'aider des projets locaux, cet accompagnement se traduit par un soutien financier, mais également par une implication concrète des administrateurs sur tout le territoire Loire et Haute-Loire.

L'élu de la Caisse locale est un lien actif entre le Crédit Agricole et son territoire. Il élabore, participe et accompagne des initiatives locales.

Chiffres clés

126 : initiatives réalisées sur notre territoire en 2016

113 088 € : de dotations financières au global

- 11 dossiers « Santé » « Prévention »
pour un montant de 9 300 €
- 6 dossiers « Economique » pour un montant de 12 230 €
- 29 dossiers « Humanitaire, Solidarité »
pour un montant de 24 750 €
- 7 dossiers « Artisan, Agriculture, Environnement »
pour un montant de 7 865 €
- 22 dossiers « Educatif » pour un montant de 17 500 €
- 31 dossiers « Loisir, sport » pour un montant de 27 543 €
- 20 dossiers « Culture » pour un montant de 13 900 €

Dans le cadre de ces actions de développement, les associations ont été mises à l'honneur lors des 60 Assemblées Générales de Caisse locale en 2016.

Les sociétaires présents lors des AG ont voté pour les lauréats de chaque Caisse locale qui se sont vus offrir une dotation de 800 € pour récompenser les initiatives les plus remarquables.

6.1.2 Les soutiens dans le domaine de l'éducation et la recherche et de la santé

Dans le domaine de l'éducation, la Caisse régionale a apporté en 2016 un soutien de 50 000€ à la Fondation Université Saint-Etienne, dans le but d'accompagner des projets qui permettent de rapprocher l'Université, les besoins des entreprises et des acteurs économiques et sociaux afin d'améliorer la performance économique du territoire.

Par ailleurs, 10 570 € ont été affectés pour d'autres opérations en faveur de l'éducation et la jeunesse dont notre soutien à l'association EPA (Entreprendre pour Apprendre) qui sensibilise les collégiens et lycéens au monde de l'entrepreneuriat sous la forme de mini-entreprises animées par des élèves et parrainées conjointement par

des professeurs et des professionnels dont 7 collaborateurs bénévoles de la Caisse régionale qui assurent du mécénat de compétence.

Sur le plan de la recherche médicale, la Caisse régionale a soutenu en 2016 l'association Synapse pour des projets dans le but d'améliorer la santé et le vieillissement de nos concitoyens.

Elle a également signé une charte avec le centre Hygée, concernant la prévention du cancer chez les salariés.

6.1.3 Les actions en faveur des Banques Alimentaires & épiceries solidaires

En 2016, la Caisse régionale Loire Haute-Loire a relayé en interne un appel au bénévolat pour participer aux journées de collecte organisées par les Banques alimentaires au mois de novembre. De nombreux administrateurs et collaborateurs ont participé à ces journées et ainsi, permis une collecte plus importante.

Le Crédit Agricole Loire Haute-Loire est partenaire de la Banque Alimentaire 42 et pour l'année 2016 a participé aux frais de fonctionnement à hauteur de 4 000 €.

En 2016, la Caisse régionale Loire Haute-Loire a soutenu un repas solidaire organisée par la Croix rouge à Montbrison pour un montant de 1 400 €.

6.1.4 Les actions en faveur de l'insertion

L'association Crédit Agricole Solidarité Développement (CASD) soutient des programmes d'insertion économique et sociale des personnes en difficulté (aide à la création d'emploi, éducation et formation des jeunes, lutte contre l'illettrisme, aide aux logements, etc).

Dans ce contexte, un dossier a été présenté par la Caisse locale d'Aurec sur Loire ayant pour but de favoriser l'insertion sociale et/ou professionnelle de personnes en difficulté d'emploi, par la création et la gestion d'ateliers et chantiers d'insertion :

- BIODIESEL avec le soutien du Crédit Agricole Loire Haute-Loire pour 10 000 €

La Caisse régionale a également été mécène d'Asse Cœur Vert à hauteur de 30 000 € pour soutenir des actions d'intérêt général notamment dans les domaines de la solidarité, du sport, de l'environnement et du développement durable.

6.1.5 Les actions en faveur de la valorisation du patrimoine et du territoire

La Caisse régionale Loire Haute-Loire a soutenu deux projets de rénovation de patrimoine en 2016 :

- La rénovation de l'église ST PHILIBERT à Charlieu (coulée de 2 cloches) et la rénovation de la Collégiale d'Auzon pour un montant global de 12 500 €.

Le dossier de la Chaise Dieu a également été accepté par le conseil de la Caisse régionale et la Fondation Patrimoine CA Pays de France pour un montant de 45 000€ pour la Caisse régionale.

FOCUS sur le magazine TERRE D'ACTIONS

La Caisse régionale a créé ce magazine pour valoriser les actions locales de développement et remercier les acteurs du développement local de leur engagement.



L'objectif est la mise en lumière des actions réalisées car beaucoup sont passées inaperçues vis-à-vis de ceux qui habitent un autre canton ou une autre ville.

La sélection d'une quinzaine d'initiatives mises en avant dans le magazine permet aux parties prenantes de constater combien elles ont été utiles et bénéfiques au territoire. Elle vise aussi à inciter ceux qui ont des projets à s'en inspirer pour continuer d'agir en 2017.

6.2 Une banque pour tous et accessible

6.2.1 Les actions pour améliorer l'accessibilité des réseaux

65 % des automates sont équipés de dispositifs spéciaux pour les non-voyants, soit 345 sur un Total de 517 automates.

Ce dispositif consiste en une prise pour casque audio en façade de l'automate. Une fois le casque branché, un logiciel de synthèse vocale prend le relais pour conduire le client dans chacune des étapes de son opération et le guider sur les emplacements des périphériques (lecteur carte, touches...).

■ Accessibilité aux personnes sourdes

La Caisse régionale a embauché en 2014 un collaborateur qui maîtrise parfaitement la langue des signes et organiser son activité autour de RDV programmés en visio avec des personnes « sourdes signantes ».

La Caisse régionale dispose d'une solution sur-mesure qui illustre une démarche sociétale dont l'ambition est d'accroître l'autonomie des personnes utilisant la langue des signes, et de faciliter l'accessibilité aux services bancaires.

Cette solution a été réalisée avec le concours du prestataire-partenaire stéphanois Mégaphone, une Scoop, qui est intervenu pour la formation des conseillers en langue des signes et la traduction des vidéos.

Le dispositif se compose de 3 volets :

- L'accueil en agence

Des collaborateurs de 9 agences, couvrant le territoire, ont été formés en langue des signes pour accueillir les personnes sourdes et malentendantes. Le dispositif est simple : grâce à une tablette, le conseiller et la personne sourde parcourent différentes vidéos permettant, par choix successifs, d'établir l'échange et de cerner le besoin de la personne.

- Le rendez-vous en visio-conférence

Si l'opération bancaire le nécessite, un rendez-vous en visio-conférence est organisé avec un Assistant commercial en langue de signes, collaborateur de la Caisse régionale.

- L'espace didactique sur le Site internet

Accessible à tous depuis le site web de Crédit Agricole Loire Haute-Loire, une série de 8 vidéos explicatives en langue des signes présente : comment réaliser sur internet les démarches et opérations bancaires les plus courantes (se connecter, accéder à la gestion de ses comptes, imprimer un relevé d'identité bancaire, effectuer un virement, réaliser un devis...).

6.2.2 L'Espace Solidarité Passerelle

La Caisse régionale finance l'Espace Solidarité Passerelle (ESP) qui accompagne les personnes en difficultés victimes d'accidents de la vie (chômage, maladie, divorce, décès) afin de les aider à passer un cap difficile.

L'E.S.P. est une structure associative créée en 2006 à l'initiative de la Caisse régionale. Elle comporte 3 points d'accueil pour les deux départements (Saint-Etienne, Roanne et le Puy).

Elle est indépendante de la structure bancaire et adhère au réseau national « Point Passerelle ».

En 2016, le Crédit Agricole Loire Haute-Loire dans le cadre de ses actions de mécénat a renouvelé son soutien à l'association ESP et lui a alloué une dotation financière de 614 K€ pour financer et assurer le fonctionnement de son activité.

396 nouveaux foyers fragilisés (soit plus de 1 200 personnes) ont ainsi pu être rencontrés et aidés dans la gestion de leur budget par les 8 conseillers solidaires d'ESP en 2016.

Les 1 243 entretiens réalisés par les conseillers ESP en 2016 ont consisté à rechercher des solutions pour « remettre en selle » des personnes fragilisées éprouvant des difficultés personnelles et financières et ne parvenant pas à trouver, seules, une solution.

Un diagnostic financier personnalisé est réalisé pour rechercher et déterminer l'origine et les causes des difficultés. Puis, les requérants sont orientés vers des structures de médiations sociales compétentes pour les aider à résoudre leurs difficultés.

Des démarches auprès des créanciers et des organismes financiers sont réalisées afin d'obtenir des pauses, des moratoires ou des prêts de consolidation.

L'association ESP fait aussi fréquemment appel à ses 25 bénévoles, Elus ou anciens Elus, anciens salariés du Crédit Agricole pour accompagner les personnes à retrouver toute leur autonomie.

7. Indicateurs

Indicateurs du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale.

Indicateur Grenelle	Emplacement dans Rapport RSE Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire 2016
1- Emploi	
1-a- Effectif Total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géo	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.1. Employeur majeur sur les 2 départements
1-b les embauches et les licenciements	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.1. Employeur majeur sur les 2 départements
1-c Les rémunérations et leur évolution	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.2. Structure et Evolution de la Rémunération 2.8. Favoriser l'égalité des chances.
2- Organisation du travail	
2-a Organisation du temps de travail	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.3. Créer de bonnes conditions de travail
2-b Absentéisme	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.3. Créer de bonnes conditions de travail
3- Relations sociales	
3-a organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information, de consultation et de négociation	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.3. Créer de bonnes conditions de travail 2.4. Un dialogue social riche
3-b Le bilan des accords collectifs	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.3. Créer de bonnes conditions de travail 2.4. Un dialogue social riche
4- Santé et sécurité	
4-a Les conditions de santé et de sécurité au travail	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.5. Assurer la prévention des risques au travail
4-b Le bilan des accords signés avec les OS ou les RP en matière de santé et de sécurité au travail	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.5 Assurer la prévention des risques au travail
4-c Les accidents de travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.3 Créer de bonnes conditions de travail
5- Formation	
5-a Les politiques mises en place en matière de formation	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.7 Une large place donnée à la formation des collaborateurs
5-b Nombre Total d'heures de formation	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.7 Une large place donnée à la formation des collaborateurs
6- Egalité de traitement	
6-a Les mesures prises en faveur de l'égalité entre hommes et femmes	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.8. Favoriser l'égalité des chances.
6-b Les mesures prises en faveur de l'emploi et insertion des personnes handicapées	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.8. Favoriser l'égalité des chances.
6-c La politique de lutte contre les discriminations	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.8. Favoriser l'égalité des chances.

7- Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives

7-a Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.3. Créer de bonnes conditions de travail 2.4. Un dialogue social riche
7-b A l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.8. Favoriser l'égalité des chances
7-c A l'élimination du travail forcé ou obligatoire	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.9. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT
7-d A l'abolition effective du travail des enfants	2. La responsabilité Sociale de la Caisse régionale 2.9. Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

8- Politique générale en matière environnementale

8-a Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.5 Les offres commerciales en faveur de l'environnement
8-b Les actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale 3.5 Les offres commerciales en faveur de l'environnement
8-c Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	5. Loyauté des pratiques et excellence relationnelle 5.1 L'excellence dans la relation avec les clients 5.1.5 Les autres actions en faveur des droits de l'homme
8-d Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement,	NS

9- Pollution et gestion des déchets

9-a Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale
9-b Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale 3.2.1. Les process interne de recyclage des déchets 3.2.4. Lutter contre le gaspillage alimentaire
9-c La prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.4 Utilisations des Sols, Nuisances Sonores et Biodiversité

10- Utilisation durable des ressources

10-a La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale 3.2.2. Réduire les consommations
10-b La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation 3.2.2. Réduire les consommations	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale
10-c La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale 3.2.2. Réduire les consommations
10-d L'utilisation des sols	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.4 Utilisations des Sols, Nuisances Sonores et Biodiversité

Indicateur Grenelle	Emplacement dans Rapport RSE Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire 2016
11- Changement climatique	
11-a Les rejets de gaz à effet de serre	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.1 La politique générale en matière environnementale
11-b L'adaptation aux conséquences du changement climatique	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.2 Limiter et réduire l'empreinte carbone de la Caisse régionale 3.2.2 Réduire les consommations 3.2.3 Améliorer les performances énergétiques des bâtiments 3.2.5 Réduire les émissions liées aux déplacements
12- Protection de la biodiversité	
12-a Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.4 Utilisations des Sols, Nuisances Sonores et Biodiversité
13- Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	
13-a Impact territorial ... en matière d'emploi et de développement régional	4. Responsabilité économique en faveur du développement du territoire 4.1 L'impact territorial de la Caisse régionale... 4.1.1. En matière d'emploi et de développement régional 4.1.3 En terme d'économie circulaire
13-b Impact territorial ... sur les populations riveraines ou locales	4. Responsabilité économique en faveur du développement du territoire 4.1 L'impact territorial de la Caisse régionale...
13-b-1 Points d'accès dans les endroits peu peuplés ou défavorisés	4. Responsabilité économique en faveur du développement du territoire 4.1 L'impact territorial de la Caisse régionale... 4.1.4 En terme de maillage sur les 2 départements
13-b-2 Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers des populations défavorisées	6. La Responsabilité sociétale 6.2 Une banque pour tous et accessible 6.2.1 Les actions pour améliorer l'accessibilité des réseaux 6.2.2 L'Espace Solidarité Passerelle
13-b-3 Initiatives pour accompagner les accidents de la vie / les difficultés économiques	6. La Responsabilité sociétale 6.2. Une banque pour tous et accessible 6.2.2 L'Espace Solidarité Passerelle
13-b-4 Initiative pour améliorer l'accès aux services financiers des populations handicapées	6. La Responsabilité sociétale 6.2 Une banque pour tous et accessible 6.2.1 Les actions pour améliorer l'accessibilité des réseaux
14- Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société	
14-a Les conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations	5. La loyauté des pratiques et l'excellence relationnelle 5.1 L'excellence dans la relation avec les clients 5.1.2 Conformité des offres 5.1.3 Qualité de service rendu aux clients
14-b Les actions de partenariat ou mécénat	6. Responsabilité sociétale 6.1 Une Banque utile sur son territoire 6.1.1 Les actions mutualistes en faveur du développement local 6.1.2 Les soutiens dans le domaine de l'éducation et la recherche et la santé 6.1.3 Les actions en faveur des Banques Alimentaires & épiceries solidaires 6.1.4 Les actions en faveur de l'insertion 6.1.5 Les actions en faveur de la valorisation du patrimoine et du territoire

Indicateur Grenelle	Emplacement dans Rapport RSE Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire 2016
15- Sous-traitance et fournisseurs	
15-a La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.3 Acheteur responsable et acteur du Développement Durable
15-b L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	3. La responsabilité environnementale de la Caisse régionale 3.3 Acheteur responsable et acteur du Développement Durable
16- Loyauté des pratiques	
16-a Actions engagées pour prévenir la corruption	5. Loyauté des pratiques et excellence relationnelle 5.1 L'excellence dans la relation avec les clients 5.1.1 Les actions engagées pour prévenir la corruption
16-b Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	5. Loyauté des pratiques et excellence relationnelle 5.1 L'excellence dans la relation avec les clients 5.1.2 Conformité des offres 5.1.3 Qualité de service rendu aux clients
17 - Autres actions engagées en faveur des Droits de l'Homme	
17-a Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	5. Loyauté des pratiques et excellence relationnelle 5.1 L'excellence dans la relation avec les clients 5.1.5 Autres actions en faveur des droits de l'homme

RAPPORT DE VERIFICATION

Avis externe DNV GL - Business Assurance France Exercice clos le 31/12/2016

A l'attention de la Direction Générale,

Introduction

DNV GL – Business Assurance France, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1091 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr) a été mandaté suite à la demande de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire et Haute Loire pour mener des travaux de vérification¹ des informations présentées dans le rapport de responsabilité sociale, environnementale et sociétale de l'entreprise inclut au rapport financier 2016 (ci-après nommé « le rapport »), et exprimer un avis sur la sincérité des données dans le cadre de l'application des dispositions du décret n°2012-557 du 24 avril 2012 (Loi Grenelle II du 12 juillet 2010).

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire et Haute Loire est responsable de la collecte, de l'analyse, de la consolidation et de la présentation des informations sociales, environnementales et sociétales contenues dans le rapport concerné. Notre responsabilité dans la conduite de notre mission de vérification est uniquement engagée auprès de la Direction de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire et Haute Loire, et en accord avec les termes de références acceptés avec celle-ci.

Il nous appartient d'émettre des conclusions sur ces informations, en attestant que les informations sont présentes dans le rapport ou en signalant celles omises et non assorties d'explications, ainsi qu'en produisant un avis sur la sincérité des informations présentées.

Notre avis repose sur l'hypothèse que les informations qui nous ont été mise à notre disposition par la Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire et Haute Loire pour conduire notre mission sont exhaustives, suffisantes et authentiques.

Périmètre de la vérification

Le périmètre de nos travaux de vérification convenu avec la Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire et Haute Loire inclut les aspects suivant :

- Procéder à l'analyse du contexte et des orientations en matière de développement durable et des conséquences sociales, environnementales et sociétales associées ;
- Vérifier la conformité des informations communiquées au regard des exigences législatives et réglementaires, notamment induites par la loi Grenelle II du 12 juillet 2010, le décret 557 d'application du 24 avril 2012, l'arrêté du 13 mai 2013, et en particulier :
 - Attester de la présence, dans le rapport des informations prévues par l'article R 225-105-1 ou, pour les informations omises, d'une explication prévue au troisième alinéa de l'article R225-105 du Code du Commerce.
 - Exprimer un avis sur la sincérité des informations notamment en examinant le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations.

Méthodologie de la Vérification

Les informations qualitatives et données quantitatives contenues dans le rapport ont été examinées en accord avec les exigences du Décret n°2012-557 du 24 avril 2012 et de l'arrêté du 13 mai 2013.

Dans le cadre de la vérification conduite dans les locaux de l'Entreprise du 20 au 23 Février 2017, complétée par une relecture documentaire de la version finale du rapport (Version 3 du 24 Février 2017), nous avons étudié les différents éléments constitutifs du reporting et conduit les travaux suivant :

- Analyse de la fiabilité, du niveau de déploiement et d'appropriation du protocole de reporting des données quantitatives, des flux d'informations et des dispositions de contrôle et de gestion des risques ;
- Etude de la sincérité des données et des sources relatives aux déclarations, constituant les informations contenues dans le rapport ;
- Examen et revue des documents, fichiers et toutes informations transmises et mises à dispositions par l'Entreprise ;
- Conduite de plus de 20 interviews individuelles ou en groupe avec plus d'une trentaine de représentants de l'entreprise à différents niveaux hiérarchiques, notamment auprès de personnes en charge du reporting au niveau des entités suivantes : Siège de l'organisation (Saint Etienne), Agence de Montbrison-

Boulevard, Agence de Saint Didier en Velay, Agence d'Yssingeaux.

- Ces sites représentent une contribution aux informations consolidées finales de l'ordre de 25% pour les informations sociales et de 29% à 33 % pour les informations environnementales.
- Réalisation suivant nos procédures pour les informations les plus importantes :
 - de tests par échantillonnage, de contrôles de cohérence et de vérification des données quantitativesⁱⁱ à partir de preuves documentaires suivantes,
 - de vérifications à partir de preuves documentaires et d'entretiens auprès de leurs auteurs pour les informations qualitatives.

Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages, ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusions

Attestation de présence

Nous attestons de la présence dans le rapport de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire et Haute Loire de toutes les informations prévues dans la liste établie sous la responsabilité de la Direction de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire et Haute Loire, sur la base du décret 557 du 24 avril 2012 et pour le périmètre de vérification qui nous a été confié. Concernant les données pour lesquelles aucun indicateur n'est fourni, les justifications présentées apparaissent recevables au regard de l'activité de l'entreprise et de ses impacts.

Avis sur la sincérité des informations communiquées dans le rapport de responsabilité sociale, environnementale et sociétale inclut au rapport financier la Caisse Régionale du Crédit Agricole Loire et Haute Loire :

- Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère ;
- Pour les informations qualitatives, les interviews que nous avons pu mener n'ont pas permis d'identifier d'écarts ou d'allégations injustifiées dans la version finale du rapport qui nous a été présentée ;
- Les éventuelles erreurs mineures relevées au cours de la mission ont fait l'objet d'un traitement immédiat avant la publication du rapport final.

Recommandations

Notre rapport de mission contient les observations ainsi que les recommandations restituées au Management de l'entreprise. Toutefois, celles-ci n'affectent pas nos conclusions sur le rapport soumis à vérification. Nous attirons votre attention sur les points suivants :

- La formalisation du référentiel de reporting reste à développer, pour favoriser l'appropriation des contributeurs au processus de reporting.
- Les enregistrements des contrôles internes des données doivent être améliorés.

Compétences et indépendance de DNV GL – Business Assurance France

DNV GL est un leader mondial dans les services relatifs à la contribution au Développement Durable, y compris les prestations de Vérification des rapports.

DNV GL – Business Assurance France n'a pas été impliqué dans la préparation des informations ou des données contenues dans le rapport, sauf celles concernant cet Avis. DNV GL – Business Assurance France assure une totale impartialité concernant les travaux que nous avons menés et une indépendance complète envers les parties interrogées au cours du processus de vérification.

Pour DNV GL,

**Marc-Antoine
HORENFELD**

Responsable du Contrôle
de la Vérification

Frédéric COFFY

Responsable de Vérification

Lyon, le 27 Février 2017

ⁱ DNV GL – Business Assurance France entend par vérification le processus décrit par l'article L.225-102-1 du code du commerce (Loi Grenelle II du 12 juillet 2010), aboutissant à l'émission d'un avis au sens dudit texte.

ⁱⁱ *Informations sociales* : Les effectifs totaux et leur répartition par âge, sexe ; les embauches et les licenciements ; les rémunérations et leur évolution ; les relations sociales et l'organisation du dialogue social ; les indicateurs de suivi des accidents du travail ; le suivi des actions menées en faveur de l'égalité professionnelle ; le suivi des actions menées en faveur du handicap. *Informations environnementales* : l'évolution des consommations en énergie, en eau, en matières premières ; les quantités de déchets générés par l'activité et les quantités de matières recyclées ; les résultats enregistrés en matière de dématérialisation ; les déplacements professionnels. *Informations sociétales* : l'évolution de la diffusion des produits proposés aux clients ; l'évolution des actions d'accompagnement des créateurs d'entreprises ; l'évolution des actions mutualistes en faveur du développement local ; le suivi de la conformité des offres aux clients ; le suivi des réclamations clients et leur traitement.

DÉCLARATION DES PERSONNES PHYSIQUES



Responsable de l'information relative à la Caisse régionale

Monsieur Gérard Ouvrier Buffet Directeur Général de la Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire.

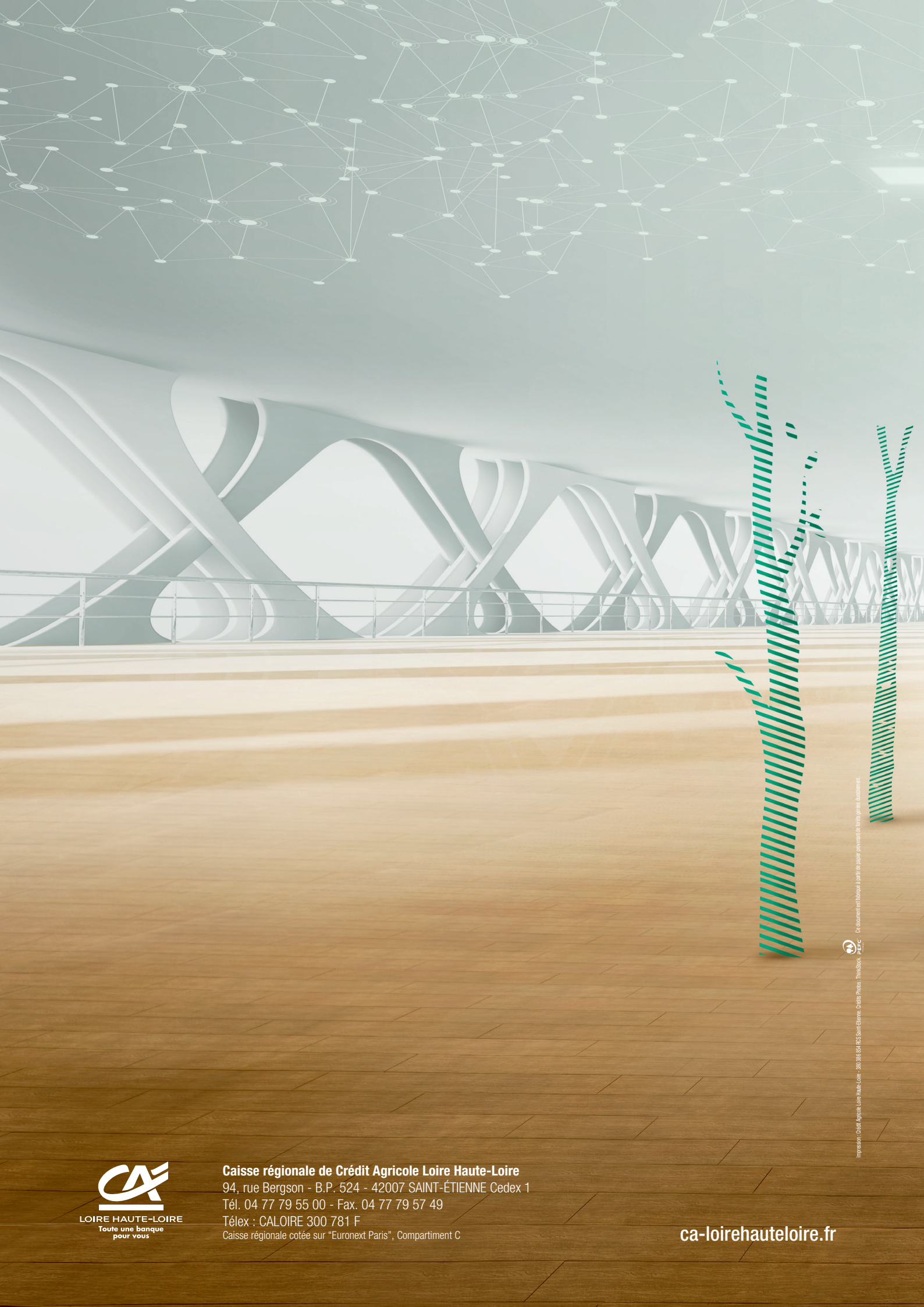
Attestation des Responsables

J'atteste, à ma connaissance, que les comptes sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la Caisse régionale et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation et que le rapport de gestion présente un tableau fidèle de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la Caisse régionale et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels elles sont confrontées.

Fait à Saint-Etienne, le 15 Mars 2017.

Le Directeur Général
Gérard Ouvrier-Buffet





Caisse régionale de Crédit Agricole Loire Haute-Loire
94, rue Bergson - B.P. 524 - 42007 SAINT-ÉTIENNE Cedex 1
Tél. 04 77 79 55 00 - Fax. 04 77 79 57 49
Télex : CALOIRE 300 781 F
Caisse régionale cotée sur "Euronext Paris", Compartiment C

ca-loirehauteloire.fr