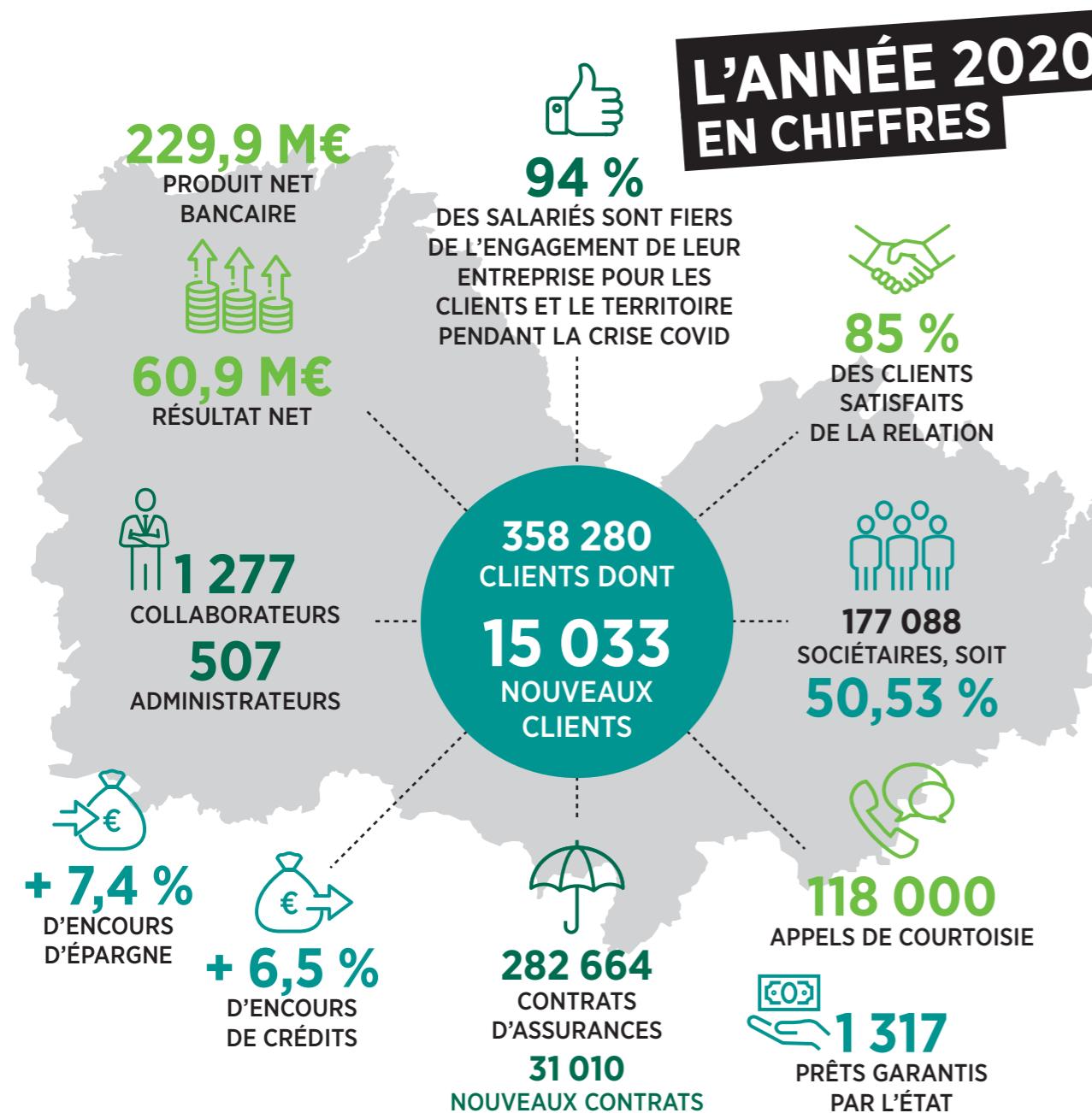




RAPPORT 2020

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE



Par son histoire, construite autour de valeurs coopératives et mutualistes fortes, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor est résolument engagé au service du territoire. Notre raison d'être « **Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société** » guide les décisions et les actions de toutes les forces vives de l'entreprise, administrateurs et collaborateurs.

L'année 2020 a constitué un point d'exergue de cet engagement. Lors de la crise du Covid-19, dans une logique de proximité et de maintien d'un service client personnalisé, nos équipes se sont mobilisées pour rester à l'écoute des besoins des particuliers, des professionnels et des chefs d'entreprise. Des jeunes aux seniors, en passant par les entrepreneurs en arrêt d'activité et le monde associatif, les actions solidaires se sont multipliées démontrant que **la Caisse régionale est un partenaire fidèle, dans les bons comme dans les mauvais moments**.

“ 2020 : une année exceptionnelle pour une banque différente ”

Cette exigence se matérialise par **des investissements différenciants dans le capital humain** pour libérer les énergies, encourager les prises d'initiatives et favoriser l'épanouissement professionnel.

Elle trouve également un écho croissant dans nos engagements pour **répondre aux attentes de la société** : inclusion sociale, préservation de l'environnement, mutation des modes de production et de consommation, évolution des modèles économiques pour les rendre plus responsables, etc.

Toutes les équipes du Crédit Agricole des Côtes d'Armor sont conscientes de cette responsabilité. Vous pouvez compter sur nous pour bâtir, avec vous, une société solidaire, dynamique, innovante et créatrice de valeur.

Nous sommes fiers du travail accompli en 2020 et tournés avec optimisme vers l'avenir.

Olivier DESPORTES, Président
Michèle GUIBERT, Directrice Générale



UNE ENTREPRISE CONTRIBUTRICE AU SERVICE DU TERRITOIRE

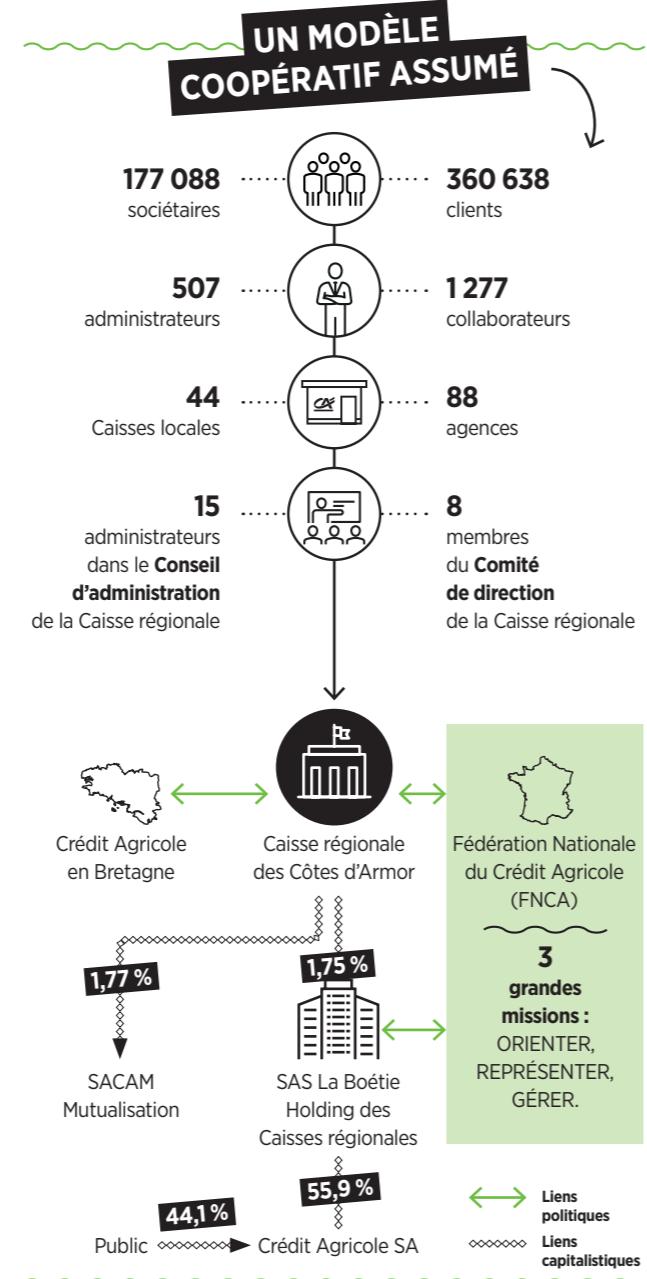
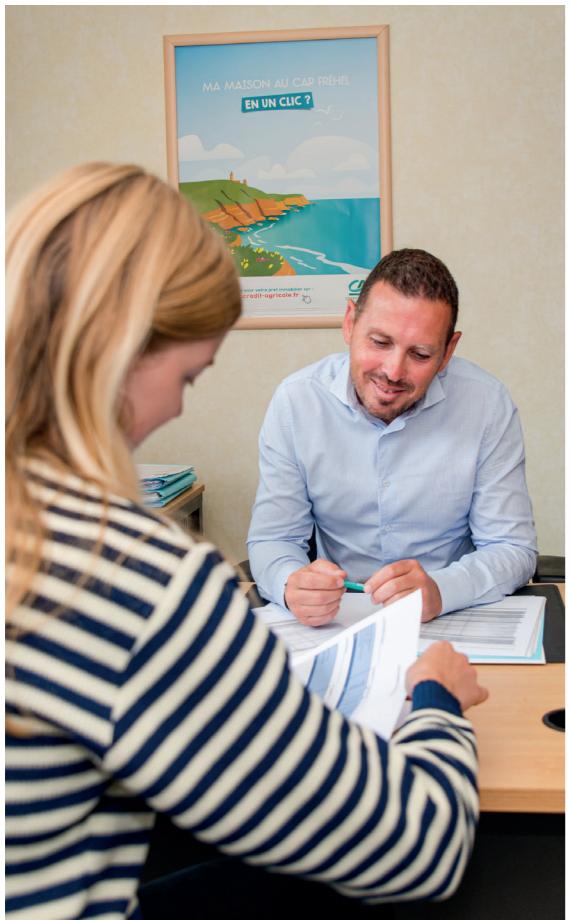
Des activités de financements qui induisent des emplois sur le département.

Réalisations de crédits longs et moyens termes (en millions d'€)

	2018	2019	2020
Réalisations de crédits longs et moyens termes (en millions d'€)	1402	1606	1633



UNE BANQUE DIFFÉRENTE



UNE GOUVERNANCE EFFICACE

Le Conseil d'administration, composé de 11 hommes et 4 femmes, s'est réuni 16 fois en 2020, avec un taux de participation des administrateurs de 93,75 %. Il est le garant de la politique de l'entreprise mis en œuvre par le Comité de direction.



16 réunions en 2020

93,75 % participation

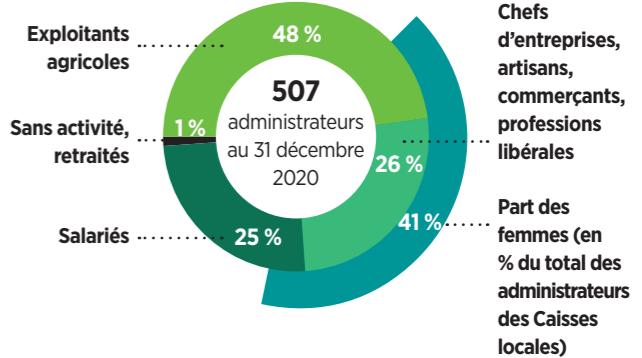
Afin de lui permettre d'exercer pleinement ses missions de surveillance, trois comités spécialisés (Audit et comptes, Risques, Nominations) ont pour rôle de préparer les délibérations. En parallèle, trois commissions permanentes (Mutualisme, Agriculture, Professionnels) ont pour objectif d'échanger sur les sujets d'actualités et de proposer les modifications des règles d'octroi du crédit.

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

DES ADMINISTRATEURS INVESTIS SUR LE TERRITOIRE DES CôTES D'ARMOR

Les 44 Caisses locales constituent l'organisation de proximité, maillon essentiel du lien unique entre la Caisse régionale et ses sociétaires dans une logique de développement du territoire. Elles mènent des actions concrètes sur le terrain :

- Caisses locales de Pléneuf-Val-André et de Matignon : 6^{ème} « Bourse à l'Emploi » à Erquy
- Caisse locale de Dinan : 4^{ème} « Printemps de l'hôtellerie-restauration »
- En réponse à la crise sanitaire, 31 actions solidaires ont été organisées par les Caisses locales pour un budget global de 11 860 €.



... POUR UN SOCIÉTARIAT TOUJOURS EN DÉVELOPPEMENT

La Caisse régionale s'est engagée depuis plusieurs années dans une politique de développement du sociétariat et l'a confirmée dans le projet d'entreprise « Horizon 2022 », lequel ambitionne symboliquement 100% de ses clients sociétaires en 2022.

2018 2019 2020

Nombre de sociétaires au 31 décembre

167 815 172 725 177 088

Taux de clients sociétaires

49,1 % 50,3 % 50,5 %

FACE À LA COVID

L'ANNÉE 2020 MARQUERA L'HISTOIRE DES COLLABORATEURS ET DES ADMINISTRATEURS DE LA CAISSE RÉGIONALE DES CÔTES D'ARMOR. ILS ONT PLEINEMENT JOUÉ LEUR RÔLE AU SERVICE DES CLIENTS ET DU TERRITOIRE.

LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS AU SERVICE DES CLIENTS

LA PROTECTION DES PERSONNES ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL ASSURÉES

- Une cellule de crise quotidienne pour assurer la continuité des activités.
- Un dialogue social nourri entre la direction et les organisations syndicales.
- Un espace « informations coronavirus » pour les consignes et mesures d'accompagnement clients à disposition des salariés.

 L'entreprise n'a pas eu recours au chômage partiel et le recrutement des CDI et des apprentis n'a pas été stoppé.

LA GOUVERNANCE S'EST ADAPTÉE

Le cycle des Assemblées Générales des Caisses locales a débuté en présentiel, puis s'est poursuivi en conservant uniquement la partie statutaire, avant de se tenir à huis-clos. L'Assemblée Générale de la Caisse régionale s'est tenue en distanciel en utilisant le vote par correspondance.

 Le vote électronique sera désormais possible pour les Assemblées Générales des Caisses locales et de la Caisse régionale garantissant une expression plus large des sociétaires.

LES MODES DE TRAVAIL ONT ÉVOLUÉ

Le télétravail a été mis en œuvre à la faveur d'un déploiement accéléré d'une flotte de 700 ordinateurs portables et de l'adaptation des habilitations et des transactions pour le nomadisme.

 Grâce aux outils de communication ou d'animation à distance, les réunions et les rendez-vous clients en distanciel sont aujourd'hui possibles.

LES SERVICES AUX CLIENTS GARANTIS

Grâce à leurs téléphones portables, tous les conseillers de la Caisse régionale des Côtes d'Armor sont restés joignables réalisant plus de 118 000 appels pour prendre des nouvelles de nos clients.

 L'ouverture des agences pendant les périodes de confinement a permis la continuité de services pour tous nos clients, y compris pour ceux éloignés du numérique.



DES SOLUTIONS ADAPTÉES AU SERVICE DES PROFESSIONNELS ET DES ENTREPRISES

LE PAIEMENT EN LIGNE ET LE COMMERCE À DISTANCE DÉPLOYÉS

- Prise en charge totale de la location des TPE des commerces inactifs.
- Mise à jour gratuite de 3 000 terminaux de paiement pour majorer le paiement sans contact de 30 euros à 50 euros.
- Déploiement de la solution d'encaissement en itinérance « Up2pay mobile ».
- Maintien du lien avec les professionnels via la plate-forme CA Mon Commerce.

DES DISPOSITIFS DE SOUTIEN PUISSANTS

Prêts Garantis par l'État :

1 317

PGE réalisés pour

165,8 M€

engagés

Pauses-crédit :

10 824

prêts mis en stand-by sur 6 à 12 mois

Geste mutualiste perte d'exploitation :

1 536

clients professionnels et agriculteurs concernés pour

4,9 M€

engagés

Soutien psychologique :

la Caisse régionale a rejoint l'association Aide Psychologique aux Entrepreneurs en Souffrance Aigüe (APESA) pour accompagner le mal-être des dirigeants.

DES ACTIONS DE SOLIDARITÉ AU SERVICE DU TERRITOIRE

LA SOLIDARITÉ AVEC LES AÎNÉS VIA LA FONDATION « CA SOLIDARITÉ ET DÉVELOPPEMENT »

34
projets costarmoricains

ont été retenus pour un budget global de **210 656 euros au service de 62 EHPAD**, lieux d'accueil de personnes âgées ou services d'aide à domicile. La Caisse régionale a abondé ce budget de **204 000 euros**.

DES ACTIONS DES CAISSES LOCALES DANS LES TERRITOIRES

31

actions solidaires locales

ont été menées.

Soutenir des commerçants via des bons d'achats, collecter des denrées alimentaires pour des associations, fournir des kits sanitaires pour les services d'aide à domicile, etc.

OBJECTIF

Acquérir du matériel de première nécessité ou des outils numériques favorisant le lien social.

DES ACTIONS SUR DES PUBLICS CIBLÉS

- **Prêts de matériels informatiques** pour six associations en charge de jeune public : 68 ordinateurs portables et 25 tablettes.
- **Don de 16 877,22 euros au Centre Hospitalier de Saint-Brieuc** grâce à la mobilisation des salariés et des administrateurs du Crédit Agricole.
- **Noël solidaire** : 11 points de collecte en faveur de la Banque Alimentaire, des Restos du Cœur, du Secours Catholique et du Secours Populaire.
- **Et encore** : collecte de jeux pour l'association Adalea, vente du miel produit par les ruches de la Caisse régionale au profit des Restos du Cœur, distribution de brins de muguet aux résidents d'EHPAD en Côtes d'Armor, achat de chocolats à Pâques et à Noël auprès des artisans locaux, etc.

LA SATISFACTION CLIENTS AU CŒUR DE NOTRE ACTION

UNE BANQUE DE PROXIMITÉ

Maintenir un réseau de 88 agences rurales et urbaines pour un accès facilité aux services bancaires et au conseil en épargne, financement et assurances.

UNE BANQUE UNIVERSELLE

Répondre aux besoins de tous les segments de clients par une organisation en agences spécialisées (Agence Banque Privée, Agence Entreprise, Pôle Affaires, Agence Accueil Armor pour les résidents hors département, Point Passerelle) et en marchés dédiés (Particuliers, Agriculteurs, Professionnels, Associations, Collectivités Publiques, Tutelles, Entreprises).

UNE BANQUE MULTICANALE

Offrir aux clients une autonomie toujours plus large pour consulter ou agir sur leurs contrats, faire des devis ou des simulations à tout moment. L'espace www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor et les applications « Ma banque » et « Paiement Mobile » sont au cœur du dispositif.

UNE BANQUE INNOVANTE

S'appuyer sur la puissance d'innovation du groupe Crédit Agricole pour proposer le meilleur de la technologie à ses clients pour un usage de la banque toujours amélioré et sécurisé.

Nombre d'agences rurales et urbaines

	2018	2019	2020
Nombre d'agences rurales et urbaines	88	88	88

Pourcentage de clients actifs / banque en ligne

	2018	2019	2020
Pourcentage de clients actifs / banque en ligne	45,2 %	48,7 %	51,8 %

Pourcentage de clients utilisateurs de l'appli Ma Banque

	2018	2019	2020
Pourcentage de clients utilisateurs de l'appli Ma Banque	16,1 %	20,8 %	23,5 %



100 % humaine
100 % digitale
100 % territoriale



AVEC L'IES, SUIVRE NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

À la fin de l'année 2020, la Caisse régionale a complété son dispositif d'écoute auprès de ses clients et prospects par la mesure de son Indice d'Engagement Sociétal (IES) afin d'explorer plus finement les sujets des actions économiques, sociétales et environnementales de la banque.

MESURER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS POUR MIEUX AGIR

La Caisse régionale mesure la satisfaction de ses clients au travers d'enquêtes régulières par « web-questionnaire ». Parmi les différents indicateurs suivis, l'**Indice de Recommandation Client** mesure la différence entre la part des clients « détracteurs » et celles des clients « promoteurs ».

En complément des mesures régulières de l'IRC Agence, l'**IRC Stratégique** apprécie la satisfaction globale en se situant par rapport à nos concurrents. En 2020, pour la première fois, cet IRC est devenu positif avec une note à + 4. Il confirme la reconnaissance d'un modèle apportant une véritable expertise de proximité.

2018 2019 2020

Indice de Recommandation Client Cumulé (Agence et Trajectoire Patrimoine)

+ 4,1 + 16,1 + 24,1

Clients satisfaits de la qualité de la relation

79 % 82 % 85 %



GÉRER LES RÉCLAMATIONS AU PLUS PRÈS DU CLIENT

Des règles de délégation et des outils dédiés permettent désormais aux conseillers en agence d'apporter une résolution rapide voire immédiate (geste commercial, remboursement de préjudice). L'analyse des réclamations plus complexes est centralisée au service Qualité

2018 2019 2020

Nombre de réclamations

3 887 4 397 3 279

Délai moyen de traitement (en jours)

17,6 19,3 19,1

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

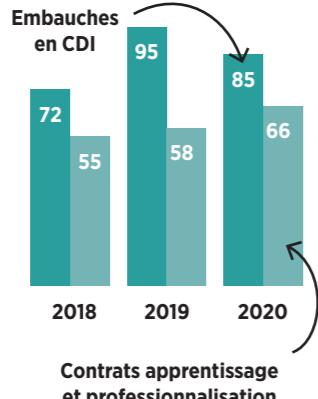
UNE MARQUE EMPLOYEUR ATTRACTIVE

28 actions de recrutement partenariales

2 jobdating organisés avec WIZBII

85 embauches en CDI

Collaborations
avec des établissements supérieurs pour favoriser l'apprentissage ou la professionnalisation.



L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES

L'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes s'est établi à 88/100 en mars 2020, soit au-delà de l'objectif fixé par les pouvoirs publics à 75/100.



L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP FACILITÉ

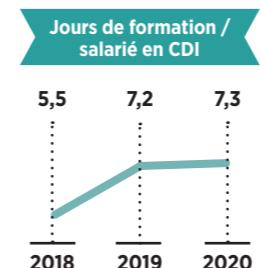
Un correspondant Handicap et Emploi au Crédit Agricole a pour mission l'intégration et le maintien dans l'emploi. 70 salariés sont reconnus handicapés.

	2018	2019	2020
CDI à BAC + 2 ans	23	36	30
CDI à BAC + 3 ans	26	33	29
CDI à BAC + 4/5 ans	23	26	26
Part des femmes	59,7 %	59,7 %	64,7 %
Taux de travailleurs handicapés	6,4 %	6,7 %	6,2 %

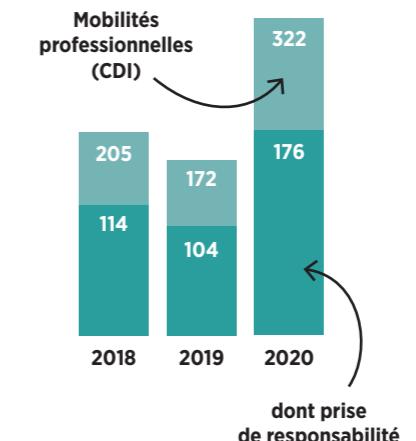
DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET L'EMPLOYABILITÉ DES SALARIÉS

FORMER POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

- Poursuite de la démarche « Manager accompagnant » et de « Conseiller accompagnant »
- Une formation innovante dédiée à l'assurance



FAVORISER LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE



PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Pour gérer les risques liés à l'incivilité de certains clients, un dispositif de déclaration des comportements inadaptés et des agressions verbales et physiques a été mis en place. Il couvre plusieurs volets : l'accompagnement psychologique par un professionnel externe et indépendant, l'accompagnement juridique et le traitement de la relation client.

MESURER LA SATISFACTION DES SALARIÉS



L'enquête IER (Indice d'Engagement et de Recommandation des salariés) mesure la satisfaction des collaborateurs sur l'engagement, la facilité à exercer le métier et la compréhension de la stratégie de l'entreprise. Cette enquête est réalisée tous les deux ans par les Caisses régionales.

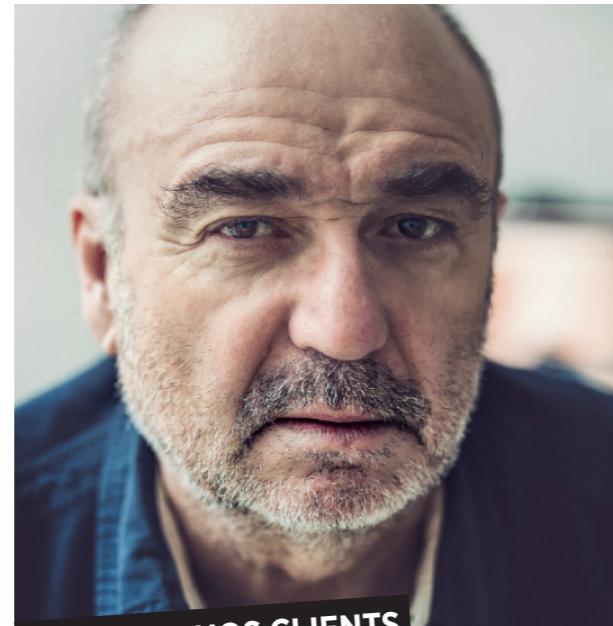
76 % des salariés ont participé à l'enquête en 2020.

86 % des salariés se déclarent fiers de travailler pour le Crédit Agricole des Côtes d'Armor.

90 % des salariés déclarent comprendre comment leur travail contribue aux objectifs de l'entreprise.

UNE ENTREPRISE SOLIDAIRE ET ENGAGÉE

L'AGENCE POINT PASSERELLE EST SPÉCIALISÉE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES FRAGILISÉES PAR UN ACCIDENT DE LA VIE ET CONFRONTÉES À DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES. ELLE S'APPUIE SUR LE RÉSEAU DES AGENCES CRÉDIT AGRICOLE ET LES ACTEURS SOCIAUX COSTARMORICAIS.



**SOUTENIR NOS CLIENTS
FACE AUX ALÉAS
DE LA VIE**

LA RÉDUCTION DE LA TARIFICATION DES FRAIS DE DYSFONCTIONNEMENT

En 2020, le plafond de facturation des frais de dysfonctionnements (sur un ensemble de 15 règles de facturation majeures) est passé à 30 euros maximum/mois et à 300 euros maximum/an pour tous les clients du marché des Particuliers. Cette mesure sans précédent illustre notre valeur mutualiste de solidarité.

LES ATELIERS ET UNE PLATE-FORME D'ÉDUCATION BUDGÉTAIRE

En 2020, compte tenu des confinements et des mesures sanitaires, seulement trois ateliers ont eu lieu (contre 30 en 2019) auprès d'une vingtaine de jeunes en insertion (300 en 2019). Ces initiatives se prolongent au quotidien via la plateforme « Maîtriser votre budget ».

LES MICRO-CRÉDITS PERSONNELS

Conventionné par le Fond de Cohésion Sociale, la Caisse régionale, peut attribuer des micro-crédits à des familles exclues du crédit bancaire classique. Ces outils financent des projets permettant la mobilité pour la réinsertion professionnelle (réparation ou achat de véhicule, permis de conduire, formations) ainsi que l'accès ou le maintien au logement.

	2018	2019	2020
Nombre de micro-crédits réalisés	73	63	96
Montant des micro-crédits réalisés	174 250 €	178 889 €	281 188 €

FAVORISER LA CRÉATION D'EMPLOIS ET D'ENTREPRISES

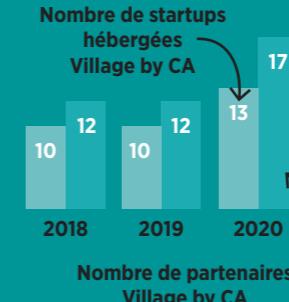
LES « CAFÉS DE LA CRÉATION »

Les « Cafés de la Création » permettent à des porteurs de projets de rencontrer gratuitement et sans rendez-vous des experts financiers, juridiques et fiscaux.

	2018	2019	2020
Nombre d'événements « Café de la Création »	17	17	3
Nombre de créateurs rencontrés	111	70	26

LE VILLAGE BY CA DES CôTES D'ARMOR

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



LES « BOUTIQUES STARTERS »

Les « Boutiques Starters » permettent aux porteurs de projets en primo installation de tester leur concept de commerce de proximité dans des conditions favorisant leur réussite en centre-ville de Saint-Brieuc. Deux créateurs ont été accompagnés, après trois en 2019 et deux en 2018.

LA JEUNESSE AU CŒUR DU DISPOSITIF

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor est partenaire d'Entreprendre Pour Apprendre Bretagne, association dont l'action consiste à connecter l'entreprise au monde éducatif, notamment par l'animation d'ateliers de création de « mini-entreprises » au sein des établissements scolaires costarmoricains.

SOUTENIR L'ATTRACTIVITÉ ET LA NOTORIÉTÉ DU TERRITOIRE



Les Trophées du Tourisme des Côtes d'Armor récompensent des parcours professionnels, des diversifications réussies ou encore des innovations qui contribuent à l'attractivité touristique du département.



Les Oscars des Entreprises des Côtes d'Armor récompensent depuis 8 ans les « pépites » des Côtes d'Armor sur les terrains de la croissance, de l'innovation ou du développement à l'international.



Les Initiatives de la Vie Locale sont des projets initiés par les administrateurs sur le terrain dans les domaines de la prévention, de l'environnement, de l'économie, de l'agriculture et de la solidarité.



Les Trophées de la Vie Locale complètent l'engagement territorial du Crédit Agricole des Côtes d'Armor via un soutien aux projets solidaires, culturels, sportifs ou éducatifs portés par des associations et des établissements scolaires.

ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS ENVIRONNEMENTALES



DÉVELOPPER LA PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE

Le pôle Économie de l'environnement met cinq experts à disposition des porteurs de projets en énergie renouvelable (éolien, photovoltaïque, méthanisation...).

Depuis 2017, une installation de **5 600 m²** de panneaux photovoltaïques permet de produire l'équivalent de 47 % de la consommation d'électricité du site de Ploufragan (580 personnes).

PARTICIPER À LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

La Caisse régionale oriente ses offres pour prendre part à la lutte contre le changement climatique :

- Prêts dédiés à la rénovation énergétique de l'habitat et l'acquisition de véhicules propres pour les particuliers (EcoPTZ et Offre Verte).
- Gamme d'épargne Investissement Responsable, prenant en compte les questions sociales, sociétales et environnementales.
- Qualification de ses fonds propres obligataires en utilisant des indices de durabilité sociale ou environnementale.

LA CONSOMMATION DE PAPIER

La Caisse régionale poursuit ses actions volontaristes de réduction de la consommation de papier à travers plusieurs actions :

- Le développement de la dématérialisation : signature électronique, dépôt des contrats sur l'espace internet du client, abonnement aux e-documents, etc.
- L'augmentation des paiements par carte bancaire qui réduit les impressions de chéquiers.
- L'équipement en imprimantes centralisées et partagées au siège et en agence.
- Les bulletins de salaires électroniques et la signature électronique des documents RH.

Entre 2014 et 2020, la consommation de papier a été réduit de 40 % pour passer sous la barre des 100 tonnes.

LES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

La Caisse régionale a adopté depuis 2015 son Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE) construit autour de l'usage des transports alternatifs à la voiture à moteur thermique et, à la limitation des déplacements. L'année 2020 se caractérise par la baisse de 41 % des kilomètres parcourus pour les déplacements professionnels, soit près de un million de kilomètres.

En juin 2020, la participation au 5^{ème} défi inter-entreprises « À vélo au boulot », organisé par l'association « Vélo utile », a réuni 41 participants pour 1 846 kms parcourus, soit la distance de Ploufragan à Varsovie.

Pour encourager la mobilité électrique sur le territoire, 13 bornes de recharge sont disponibles et accessibles gratuitement à la population, à proximité des agences.

UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE VERS LE MONDE AGRICOLE

TRANSMISSION DES EXPLOITATIONS AGRICOLLES



ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DU MODÈLE AGRICOLE

- Répondre aux besoins de financement de l'agriculture biologique via la « Démarche bio ».
- Aider à la réflexion vers la transition environnementale
- Protéger les élevages porcins face à la menace de la Fièvre Porcine Africaine et améliorer le bien-être animal.

En 2020, 219 clients ont bénéficié d'une offre de financement à 0 % pour financer leurs projets de protection sanitaire des élevages et d'amélioration du bien-être des porcs.

- Compenser partiellement les émissions de gaz à effet de serre via une collaboration avec France Carbon Agri Association.

Au cours des cinq prochaines années, une dizaine d'éleveurs des Côtes d'Armor sera accompagnée dans leurs efforts de transition agricole pour un gain de 5 000 tonnes d'équivalent CO₂.

12 apprenants accompagnés dans leur réflexion en 2020.

Via l'association Initiative Bretagne, la Caisse régionale contribue au financement du fonds BRIT qui octroie des prêts d'honneur à l'installation en agriculture d'un montant de 20 000 euros à 50 000 euros.

L'outil de portage financier développé en partenariat avec la Société d'Aménagement Foncier et d'Établissement Rural (SAFER) permet de mobiliser un budget de 10 millions d'euros sur trois ans pour l'aide à l'acquisition de foncier agricole.

Dispositif
d'installation aidée :

92

installations financées et accompagnées en 2020 dont

29 %

en circuits courts ou bio

LES APPLICATIONS POUR VOUS SIMPLIFIER LA VIE



Ma Banque
pour gérer votre budget
et réaliser vos paiements facilement !



Crédit Agricole des Côtes d'Armor



www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor

02 96 69 22 22 (prix d'un appel local)



CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DES CôTES D'ARMOR

Société Coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social à PLOUFRAGAN :

9 rue du Plan - lieudit « La Croix Tual », 22098 SAINT-BRIEUC cedex 9. SIREN : 777 456 179, RCS de SAINT-BRIEUC.

Société de courtage d'assurances immatriculée au registre des intermédiaires en assurance sous le numéro 07 023 501 (www.orias.fr).

Carte professionnelle CPI n° 2201 2021 000 000 003, délivrée par la CCI des Côtes d'Armor.

Garantie financière et assurance RCP Transaction, Gestion et Syndic : CAMCA, 53 rue de la Boétie, 75008 PARIS.

Imprimé sur papier

