

# CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR

## RAPPORT DE GESTION

POUR L'EXERCICE 2021

CLOS LE 31 DECEMBRE 2021



Présenté à l'Assemblée Générale de la Caisse Régionale le 24 Mars 2022



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

## Sommaire

1.	PRESENTATION DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR .....	5
2.	INFORMATIONS ECONOMIQUES, SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES-DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIERE (DPEF) .....	6
	INTRODUCTION.....	6
	La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) au Crédit Agricole des Côtes d'Armor.....	6
2.1	COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR .....	9
2.1.1.	Notre modèle Coopératif.....	9
2.1.2.	Notre modèle d'affaires .....	10
2.1.3.	Les grandes mutations de notre environnement sociétal et économique.....	10
2.1.4.	La définition des enjeux majeurs : méthodologie .....	13
2.1.5.	La Matrice de Matérialité .....	14
2.2	INDICATEURS MAJEURS – ODD - REGLEMENTATION DISCLOSURE .....	16
2.2.1	Objectifs de développement durable .....	16
2.2.2	Indicateurs majeurs associés à nos engagements.....	17
2.2.3	Réglementation Disclosure.....	18
2.3	COMPRENDRE LES ENJEUX, LES POLITIQUES ET ACTIONS, ET LES RESULTATS .....	20
2.3.1	Enjeux de gouvernance au Crédit Agricole des Côtes d'Armor.....	20
1.	<i>Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste .....</i>	20
2.3.2	Les enjeux sociaux associés à notre activité .....	22
2.	<i>Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux .....</i>	22
3.	<i>Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action .....</i>	23
4.	<i>Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire.....</i>	26
5.	<i>Soutenir nos clients face aux aléas de la vie .....</i>	29
2.3.3	Les enjeux sociaux associés à notre activité .....	32
6.	<i>Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise .....</i>	32
2.3.4	Les enjeux sociaux associés à notre activité .....	39
9.	<i>Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique.....</i>	39
10.	<i>Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise climatique</i> 46	
2.4	NOTE METHODOLOGIQUE .....	50
2.4.1	Nos obligations légales en matière de reporting .....	50
2.4.2	La règlementation Taxonomie - Green Asset Ratio (GAR).....	51
2.4.3	Périmètre de collecte des données.....	52
2.4.4	Thèmes non traités.....	52
2.4.5	Définition des indicateurs majeurs .....	52
2.4.6	Processus de collecte des données .....	53

<b>3. EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT 2021 .....</b>	<b>54</b>
<b>3.1. La situation économique .....</b>	<b>54</b>
<b>3.1.1 Environnement économique et financier global.....</b>	<b>54</b>
<b>3.1.2 Environnement local et positionnement de la Caisse régionale sur son marché ...</b>	<b>57</b>
<b>3.1.3 Activité de la Caisse Régionale au cours de l'exercice.....</b>	<b>60</b>
<b>3.1.4 Les faits marquants.....</b>	<b>62</b>
<b>3.2 Analyse des Comptes consolidés .....</b>	<b>63</b>
<b>3.2.1 Organigramme du groupe Crédit Agricole .....</b>	<b>63</b>
<b>3.2.2 Présentation du groupe de la Caisse régionale .....</b>	<b>64</b>
<b>3.2.3 Contribution des entités du groupe de la Caisse régionale .....</b>	<b>65</b>
<b>3.2.4 Résultat consolidé.....</b>	<b>65</b>
<b>3.2.5 Bilan consolidé et variations des capitaux propres .....</b>	<b>70</b>
<b>3.2.6 Activité et résultat des filiales .....</b>	<b>76</b>
<b>3.3 Analyse des comptes individuels .....</b>	<b>76</b>
<b>3.3.1 Résultat financier sur base individuelle.....</b>	<b>77</b>
<b>3.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle .....</b>	<b>78</b>
<b>3.3.3 Hors Bilan sur base individuelle .....</b>	<b>81</b>
<b>3.4 Capital social et sa rémunération .....</b>	<b>82</b>
<b>3.4.1 Les parts sociales : versement des Caisses locales aux sociétaires.....</b>	<b>82</b>
<b>3.4.2 Les Certificats Coopératifs d'Associé.....</b>	<b>82</b>
<b>3.5 Autres filiales et participations.....</b>	<b>82</b>
<b>3.5.1 Filiales non consolidées .....</b>	<b>82</b>
<b>3.5.2 Participations .....</b>	<b>83</b>
<b>3.6 Tableau des 5 derniers exercices .....</b>	<b>84</b>
<b>3.7 Evènements postérieurs à la clôture et perspectives pour la Caisse Régionale.....</b>	<b>84</b>
<b>3.7.1 Les évènements postérieurs à la clôture .....</b>	<b>84</b>
<b>3.7.2 Les perspectives 2022 .....</b>	<b>84</b>
<b>3.8 Informations diverses.....</b>	<b>87</b>
<b>3.8.1 Informations sur les délais de paiement.....</b>	<b>87</b>
<b>3.8.2 Informations relatives aux comptes inactifs .....</b>	<b>87</b>
<b>3.8.3 Charges non fiscalement déductibles.....</b>	<b>87</b>
<b>4. FACTEURS DE RISQUES ET INFORMATIONS PRUDENTIELLES .....</b>	<b>88</b>
<b>4.1 INFORMATIONS PRUDENTIELLES .....</b>	<b>88</b>
<b>Composition et pilotage du capital .....</b>	<b>88</b>
<b>4.2 Facteurs de risques.....</b>	<b>89</b>
<b>4.2.1 Les Risques de crédit et de contrepartie .....</b>	<b>90</b>
<b>4.2.2 Les Risques financiers .....</b>	<b>93</b>

<b>4.2.3 Les Risques opérationnels et risques connexes .....</b>	<b>96</b>
<b>4.2.4 Les Risques liés à l'environnement dans lequel la Caisse régionale évolue .....</b>	<b>99</b>
<b>4.2.5 Les Risques liés à la stratégie et aux opérations de la Caisse régionale .....</b>	<b>103</b>
<b>4.2.6 Risques liés à la structure du Groupe Crédit Agricole .....</b>	<b>105</b>
<b>4.3 Gestion des risques .....</b>	<b>108</b>
<b>    4.3.1 Appétence au risque, Gouvernance et organisation de la gestion des risques ....</b>	<b>108</b>
<b>    4.3.2 Le dispositif de stress test .....</b>	<b>112</b>
<b>    4.3.3 Les Procédures de contrôle interne et gestion des risques .....</b>	<b>113</b>
<b>    4.3.4 Les Risques de crédit .....</b>	<b>117</b>
<b>    4.3.5 Les Risques de marché .....</b>	<b>138</b>
<b>    4.3.6 La Gestion du bilan.....</b>	<b>143</b>
<b>    4.3.7 Les Risques opérationnels.....</b>	<b>149</b>
<b>    4.3.8 Les Risques Juridiques .....</b>	<b>154</b>
<b>    4.3.9 Les Risques de non-conformité.....</b>	<b>154</b>

## 1. PRÉSENTATION DE LA CAISSE REGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE DES CÔTES D'ARMOR

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

### NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 2021



**NOS VALEURS :**  
PROXIMITÉ • RESPONSABILITÉ • SOLIDARITÉ



**NOTRE RAISON D'ETRE :**  
Agir chaque jour dans l'intérêt du client et de la société.

#### NOTRE TERRITOIRE :

- 599 584 habitants au 1<sup>er</sup> janvier 2018, une démographie atone (+ 0,1%)
- Un taux de chômage contenu, même lors de la crise sanitaire (7% au T3 2021)
- 2 secteurs d'activité dominants : Tourisme et Agriculture/Agroalimentaire

Source : Bretagne Directe.gouv.fr et Insee

### RESSOURCES



#### CAPITAL HUMAIN

1273 salariés et 497 administrateurs.



#### CAPITAL FINANCIER

Fonds propres : 1 475 M€ - Parts sociales : 229 M€.



#### SYNERGIES AVEC LE GROUPE CA

- Amundi, Pacifica, Prédica, CA Assurances, Sofinco, CA paiement, CA Leasing et Factoring, CA-CIB



#### SYNERGIES AVEC LES CAISSES RÉGIONALES BRETONNES

- UNEXO, Square Habitat, Cofilmo
- 25 pôles de coopérations bretonnes



#### NOTRE MODÈLE RELATION CLIENTS

100 % HUMAIN, 100 % DIGITAL

Une banque de proximité multicanale qui permet à ses clients de choisir le mode de contact qui leur convient le mieux.



#### NOS DOMAINES D'ACTIVITÉ CLÉS, NOS PRODUITS ET SERVICES

##### Banque

- Épargne.
- Crédits.
- Banque au quotidien.
- Financements spécialisés.

##### Assurances

- Des biens.
- Des personnes.
- Prévoyance

##### Immobilier

- Conseil en placement immobilier
- Prescription immobilière
- Gestion de notre parc immobilier



#### INFRASTRUCTURES

##### PRÉSENCE TERRITORIALE

- 44 caisses locales,
- 88 agences rurales et urbaines
- 1 agence Entreprises
- 1 agence Banque Privée
- 1 agence Point Passerelle
- 1 agence Accueil Armor (clientèle hors département)
- 1 Village by CA

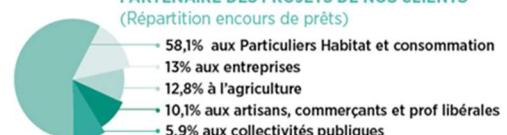
##### PRÉSENCE DIGITALE

- Le site [www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor](http://www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor)
- Les réseaux Sociaux
- Des applis (Ma Banque, Ma Carte, Pacifica, Mon projet immo, ...)



#### PARTENAIRE DES PROJETS DE NOS CLIENTS

(Répartition encours de prêts)



### RÉSULTATS



**363 135 clients, dont 184 454 sociétaires**



#### SATISFACTION ET QUALITÉ DE LA RELATION

- IRC clients : +28,2
- 83 % des clients satisfaits de la relation
- 33 % utilisateurs de l'Appli MaBanque



#### EMPLOYEUR MAJEUR DU TERRITOIRE

- 94 embauches en CDI
- 80 apprentis ou alternants
- 8,1 jours de formation/salarié
- 43,7 % des cadres sont des femmes



#### ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

- 26,4 millions kWh d'énergie renouvelables financées
- 644 M€ - encours de collecte en investissements responsables
- Consommation de papier en baisse de 43% depuis 2014



#### ENTREPRISE SOLIDE ET DURABLE POUR LE TERRITOIRE

- Produit Net Bancaire : 227 M€
- Résultat Net conservé : 62 M€
- Ratio de solvabilité : 27,19 %
- Nos centres de décision en Côtes d'Armor



#### DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOLIDAIRE DU TERRITOIRE

- Réalisation des crédits Longs et Moyens Termes : 1663 M€
- Impôts et taxes versés : 23 M€
- Mécénat et partenariats locaux : 754 534 €
- 9 startups hébergées au Village by CA pour l'innovation
- Point Passerelle : 239 familles fragilisées accompagnées



#### SYNERGIES GROUPE CA ET CR BRETONNES

- 285 559 contrats d'assurance de biens ou de personnes en portefeuille
- 135 salariés en pôles de coopérations bretonnes

Données 2021 ou 31/12/2021

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

### INTRODUCTION

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

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

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

Pour les années 2021 à 2023, la nouvelle politique RSE définit les 10 engagements et les orientations qui permettent leur déclinaison. Ces 10 engagements sont présentés page 12.

En 2021, nous avons partagé son contenu avec les salariés, les administrateurs et nos clients et partenaires en diversifiant les actions de communication pour la compréhension des enjeux.

**La gouvernance de la démarche** est structurée par le comité de pilotage RSE (1 fois/an) et le comité de suivi RSE (3 fois/an). Les actions et les sujets majeurs de la RSE y sont présentés et discutés pour les échanges et arbitrages nécessaires à la démarche d'amélioration continue.

La Caisse régionale confirme sa volonté de faire progresser la maturité RSE pour elle-même et pour ses clients agriculteurs et entreprises, convaincue des impacts en termes de durabilité économique et de marque employeur. Elle organise donc l'animation de la RSE autour de 2 Directions :

- ✓ Une chargée d'activité, rattachée à la Direction des Ressources et Communication, est responsable de l'animation et du pilotage de la démarche RSE dans son ensemble ainsi que de la rédaction de la DPEF.
- ✓ Une chargée d'activité, rattachée à la Direction des Marchés Spécialisées développe les méthodes, les outils, la formation et les offres pour aider nos clients agriculteurs et entreprises dans leurs transitions. Ces développements s'envisagent avec les acteurs locaux et les entités du Groupe Crédit Agricole.

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

Le projet d'entreprise « Horizon 2022 » a fixé le cadre stratégique de la Caisse régionale pour les années 2019 à 2022. Les travaux d'élaboration du prochain projet d'entreprise auront lieu au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2022, et associeront les administrateurs et les salariés à sa construction. Les contributeurs volontaires plancheront sur 10 thématiques, chacune d'elles ayant légitimement une résonnance avec la stratégie RSE de la Caisse régionale et avec le Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole (Voir page suivante).

## LES EVENEMENTS MAJEURS en 2021

Le 1<sup>er</sup> décembre 2021 a été dévoilé le **Projet Sociétal du Groupe Crédit Agricole**. Premier financeur et premier investisseur de l'économie française, le Groupe lance une grande mobilisation collective de toutes ses entités, collaborateurs et élus pour accompagner la société dans les transitions et rendre possible un nouveau modèle de prospérité, porteur de progrès pour tous. Le Projet Sociétal du Groupe repose sur 3 priorités : le climat, la cohésion sociale et les transitions agricoles et agroalimentaires. Il se décline en 10 engagements, et se traduira en actions concrètes dès 2022.

La Caisse régionale se mobilisera pour contribuer aux transitions sociétales, au cœur de la vie quotidienne de nos clients et de l'économie réelle du territoire.

### Au niveau sociétal,

En 2021, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a décidé de la création d'une fondation, pour amplifier l'engagement sociétal sur le territoire. La **Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor** a été créé sous égide de la Fondation de France. Le périmètre de son action pourra porter sur les domaines suivants : **l'accompagnement social, l'éducation, la santé, la recherche, la culture, le patrimoine et la protection de l'environnement**. La diversité du Comité exécutif, composé d'administrateurs et de collaborateurs de la Caisse régionale, ainsi que de personnalités qualifiées externes, permettra le repérage et l'accompagnement d'actions dans tous les domaines et sur tout le territoire. Le premier appel à projet « Construire l'avenir avec les jeunes en Côtes d'Armor » a permis de récompenser 5 associations à hauteur de 10 000 € chacune, pour des projets solidaires ou culturels à destination des jeunes.

Soucieuse de contribuer à aider les jeunes à rebondir dans un contexte de précarité exacerbé par la crise sanitaire de la Covid, la Caisse régionale a bâti un **Plan d'Action Jeunes** dès le début de l'année 2021. Ce plan s'est articulé en 3 volets – Emploi, solidarité et offres bancaires adaptées – et s'est décliné en de multiples actions, parfois en partenariat avec des associations locales (Jeunesse et Entreprise, Entreprendre pour apprendre, Point Passerelle, ADAPEI, AGORAE...) ou encore grâce à la mobilisation des Caisses locales dans le Plan Urgence Jeunes. Cette grande cause Jeunes a bénéficié de près de 105 000 € de dotations. (Plus de détail au 3.2.3)

**L'amélioration de la satisfaction client** reste une préoccupation de tous les instants et s'envisage sous de multiples aspects. Pour 2021, on pourra retenir notamment :

- ✓ **La reprise des livraisons des agences rénovées** (5 en 2021, 13 prévues en 2022) : La rénovation du réseau d'agences confirme l'attachement de la Caisse régionale à être présente physiquement et durablement sur tout le territoire, dans les villes et les communes rurales.
- ✓ **L'obtention de la certification AFNOR pour la démarche Trajectoire Patrimoine** : La certification de cette démarche de conseil est un gage de qualité perçue et validée par nos clients, à travers des scores en Indice de Recommandation Clients supérieurs.
- ✓ La poursuite de **l'innovation et de la simplification des processus** pour améliorer l'expérience client : on pourra citer le process Digiconso, l'ouverture de compte à distance ou encore Vizio Client pour organiser le RDV à distance et finaliser ses contrats en direct. Sur le marché des professionnels et des agriculteurs, le déploiement de l'outil NPF conseiller permet la dématérialisation de 100% des demandes de financements et permet une meilleure réactivité pour les décisions de crédit.
- ✓ **Les Indice de Recommandation Client positifs** : En 2021, pour la première fois, les IRC, mesure de la satisfaction de nos clients, sont tous passés positifs sur tous les marchés. Ces résultats consacrent les efforts réalisés par toutes les équipes et nous encourage à poursuivre.

### Au niveau social,

**Employeur majeur des Côtes d'Armor**, la Caisse régionale emploie 1273 salariés (CDI, CDD et Alternants) au 31/12/2021. Après une augmentation de ses effectifs de 40 CDI en 2020, elle consolide l'emploi avec + 4 CDI en 2021. Côté recrutement, 94 nouveaux salariés en CDI ont rejoint les équipes. La Caisse régionale poursuit sa politique d'investissement sur le plan humain en revalorisant la rémunération de plusieurs postes, en réalisant un plan de développement des compétences ambitieux (8.1 jours de formation/salarié en moyenne) et en renforçant le recrutement des alternants.

Dans le cadre de son projet d'entreprise, la Caisse régionale a décidé **d'accélérer les transformations** sur deux axes contribuant à **l'amélioration des conditions d'exercices des métiers de conseil**, avec la simplification de plusieurs processus majeurs et l'augmentation des délégations en proximité du client. La Caisse régionale a par ailleurs développé un programme collectif de « chasse aux irritants », pour résoudre ces « grains de sable » récurrents qui complexifient la réalisation de certaines tâches.

**Le Modèle Relationnel**, démarche du Groupe Crédit Agricole, vise à impulser et à concrétiser une démarche **d'Excellence Relationnelle** dans toute l'entreprise. Le Modèle Relationnel définit les pratiques et postures pour progresser dans la relation client et dans la relation managériale dans une logique de symétrie des attentions. Il fait de l'attention extrême au client le **socle de nos postures et de nos pratiques**. Il donne les clés de cette attention permanente à chacun dans l'entreprise, en tant que personne responsable. En juin 2021, la Caisse régionale a déployé un **premier pilote** auprès de 160 collaborateurs en agence et au siège, sur la base de 5 pratiques relationnelles client et 5 pratiques managériales. Un important dispositif de formation et d'animation a été mis en place pour accompagner la réussite de ce projet. Le déploiement à tous les collaborateurs est prévu en 2022.

**Le Dialogue Social avec les représentants du personnel** s'est poursuivi tout au long de l'année, notamment dans le cadre de la gestion des dispositifs liés à la **crise sanitaire COVID**. La négociation avec les Délégués Syndicaux a permis d'aboutir à la validation d'un nouvel accord d'intéressement pour 3 années et d'un accord sur le **travail à distance** (télétravail et travail dans une agence proche). Le télétravail (hors contexte protocole sanitaire) est rendu possible à raison d'une journée par semaine pour la plupart des métiers au siège et dans les agences. Les **élections professionnelles** se sont tenues en fin 2021, permettant l'installation de la seconde mandature du CSE et autres instances associées.

#### Au niveau environnemental,

La Caisse régionale a poursuivi les travaux pour aider nos clients à **déployer la RSE au sein de leurs entreprises**.

- ✓ Sur le **marché des Entreprises**, les chargés d'affaires ont été formés à l'utilisation d'un **guide d'entretien ESG** leur permettant d'engager avec les dirigeants des échanges sur la stratégie et la prise en compte des enjeux RSE.
- ✓ Sur le **marché de l'Agriculture**, la **démarche RSEa** offre aux agriculteurs depuis septembre 2021 un site dédié, sur lequel ils peuvent réaliser gratuitement le diagnostic rapide ou complet de la RSE dans leur exploitation agricole. Les travaux de référencement des partenaires bretons pouvant contribuer à la RSE dans les activités est en cours de déploiement. A l'issue de la période de test en cours avec une équipe de chargés de clientèle agricole, la formation de l'ensemble des conseillers agricoles sur cette démarche RSEa innovante est prévue en 2022.

Premier partenaire de l'agriculture costarmoricaine, la Caisse régionale veut **soutenir toutes les agricultures dans la transition vers des modèles plus durables**. En juillet 2021, elle a donc choisi de valider un **partenariat avec l'association France Carbon Agri Association**. Au cours des 5 prochaines années, la Caisse régionale financera les efforts de transition agricole d'une dizaine d'éleveurs des Côtes d'Armor vers des pratiques émettant moins de carbone ou captant du carbone, à hauteur de 5 000 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>. La Caisse régionale les rémunérera à hauteur de 30 € HT/tonne via l'association France Carbon Agri Association.

## 2.1 COMPRENDRE LE CREDIT AGRICOLE DES COTES D'ARMOR

### 2.1.1. Notre modèle Coopératif

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

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

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

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

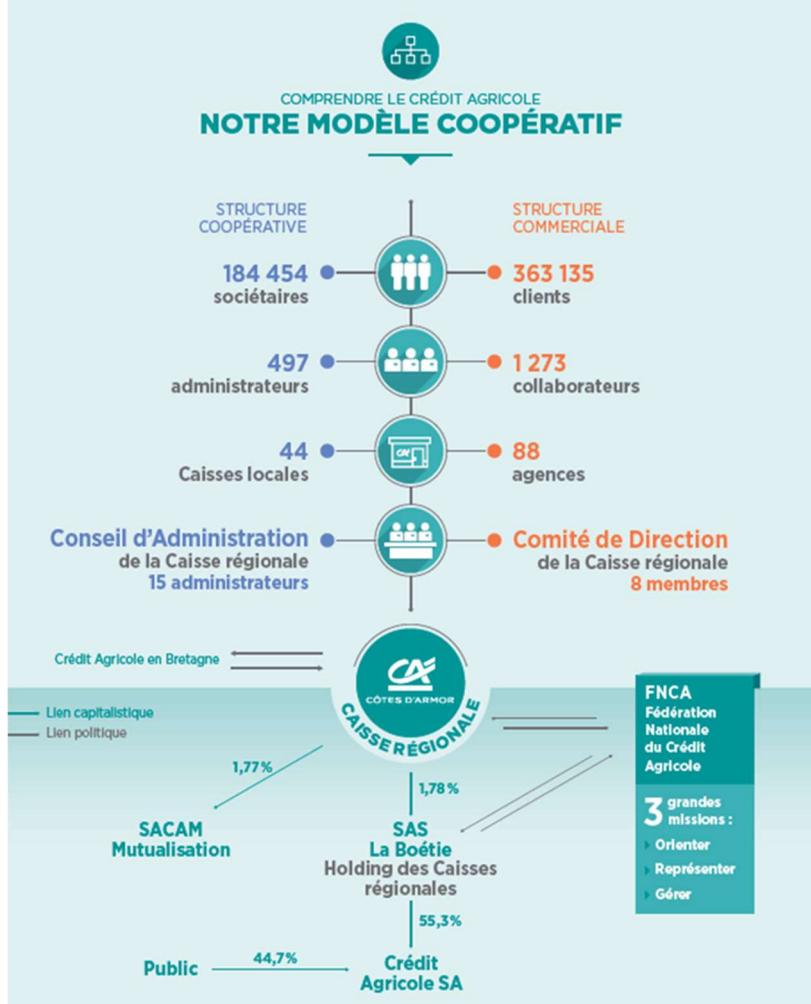
Les 4 Caisses régionales bretonnes sont aussi fédérées au sein de Crédit Agricole en Bretagne, pour une approche commune de certains sujets et pour les représenter à l'échelon de la région Bretagne.

L'ensemble des Caisses régionales est fédéré au sein de la Fédération Nationale de Crédit Agricole (FNCA). La FNCA est le lieu d'échange et de concertation des Caisses régionales sur les grandes orientations du groupe. Elle organise leur représentation (pouvoirs publics, organisations professionnelles, parlementaires) et gère leurs intérêts communs.

La Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor est actionnaire de la SAS La Boétie, dont le capital est détenu par les 39 Caisses régionales.

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

Crédit Agricole SA est détenue à près de 56% par la SAS La Boétie (les CR) et par 44% par le public.



## **2.1.2. Notre modèle d'affaires**

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

## **2.1.3. Les grandes mutations de notre environnement sociétal et économique**

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

Les mutations majeures de notre environnement	Risques	Opportunités
<p><b>Pandémie mondiale de la COVID-19</b></p> <p>Le contexte d'épidémie mondiale inédit en 2020 et 2021 a révélé le rôle essentiel des banques comme outil des dispositifs de soutien à l'économie mis en place par les Etats. Ce contexte a mis en évidence le rôle de banque de proximité, mobilisée pour la solidarité et l'économie.</p>	<p>Infection/contamination des salariés</p> <p>Infection /contamination des clients</p> <p>Télétravail : TMS liées aux postures, risques physiques liés à la sédentarisation, isolement, risques psychologiques</p> <p>Défaillance de nos clients : particuliers, professionnels, entreprises, associations</p> <p>Augmentation des inégalités sociales</p>	<p>Mettre en place les protocoles adéquats à la poursuite des activités et à la protection des personnes.</p> <p>Innover par des dispositifs de communication collaboratif au sein des équipes</p> <p>Renforcer les dispositifs de prévention et d'accompagnement des difficultés financières des clients</p> <p>Déployer des mesures de solidarité vers les publics fragilisés</p>
<p><b>Exigences réglementaires croissantes</b></p> <p>Multiplication des réglementations dans les domaines de la transparence des marchés, de la fraude, de la cybercriminalité, de la protection des données, de la protection des clients et des investisseurs et de la prise en compte du risque climat</p>	<p>Limitation des activités et des produits proposés</p> <p>Augmentation des charges et coûts opérationnels liés au réglementaire</p> <p>Distorsion de concurrence avec les opérateurs moins régulés</p>	<p>Maintenir un très haut niveau de conformité et de sécurité en interne et pour nos clients</p> <p>Renforcer l'innovation avec de nouvelles offres</p>
<p><b>Nouveaux usages et besoins des clients</b></p> <p>Attente de réactivité et de personnalisation du conseil</p> <p>Augmentation des usages en ligne ou sur les applications sur les appareils mobiles</p>	<p>Remise en cause du maillage territoriale des agences bancaires</p> <p>Image dégradée en termes d'innovation et d'expérience client</p>	<p>Mesurer la satisfaction de nos clients et s'adapter</p> <p>Poursuivre et innover dans la personnalisation du conseil et des parcours clients</p> <p>Renforcer le positionnement de banque multicanale</p>

Fortes attentes sur la protection des données personnelle et la cyber sécurité  Baisse de la fréquentation des agences	Non adaptation des processus internes et manque de réactivité	Améliorer l'efficacité opérationnelle par la simplification des process, des outils et la responsabilisation
Les mutations majeures de notre environnement	Risques	Opportunités
<b>Concurrence multiforme et innovation</b>  Nouveaux acteurs : néobanques, Fintechs, GAFA, grande distribution, agrégateurs  Développement des offres à bas coût ou gratuites  Nouvelles technologies (Intelligence Artificielle, chatbot, objets connectés, paiement, ...) qui bousculent le modèle bancaire traditionnel	Erosion des parts de marché, perte de rentabilité  Limitation de l'équipement en produits ou services, baisse du multi équipement, hausse de l'attrition  Retard de développement face aux fintechs	Capitaliser sur l'image de solidité du groupe, sur la notion de tiers de confiance  S'appuyer sur la capacité d'innovation du groupe Crédit Agricole (SI et filiales)  Construire et innover en partenariat avec les fintechs et les startups (Village by CA, autres...)
<b>Le vieillissement en Côtes d'Armor</b>  Le vieillissement du département s'accélère  Augmentation de la dépendance liée au vieillissement	Modification des comportements liés à l'épargne, l'assurance et à l'endettement due au vieillissement  Baisse de rentabilité dans certaines zones géographiques plus concernées par le vieillissement de la population	Répondre aux enjeux liés au maintien au domicile des seniors  Maintenir les services et le conseil de proximité (maillage agences en zones urbaines et rurales)
<b>Multiplication des aléas des parcours de vie</b>  Augmentation des familles monoparentales, diversification des modèles familiaux  Des accidents de la vie et des parcours de vie plus hétérogènes  Développement de la précarisation de l'emploi (CDD, intérim) en particulier chez les jeunes	Fragilisation du territoire  Augmentation du risque de crédit et des incidents de paiement sur les comptes  Réduction du marché potentiel sur le crédit conso et habitat  Risque d'image	Accompagner les populations confrontées à des difficultés financières  Réduire la facturation des frais de dysfonctionnement sur les comptes  Prévenir le surendettement par l'éducation budgétaire  Développer les actions de solidarité sur le territoire, dont les jeunes
<b>Changement climatique : atténuation et adaptation</b>  Augmentation du coût des énergies, des matières premières, taxation	Impact négatif sur les ratios sinistres/cotisations des assurances – indemnisation des pertes humaines, matérielles et économiques	Développer le financement des énergies renouvelables  Promouvoir les solutions d'épargne en lien avec la

<p>carbone, activités économiques remises en cause</p> <p>Multiplication des évènements climatiques violents ou atypiques</p> <p>Multiplication des réglementations s'imposant aux banques pour les impliquer dans la lutte contre le changement climatique.</p> <p>Sensibilité croissante des clients à la lutte contre le changement climatique</p>	<p>Augmentation du risque de perte sur les encours de nos clients impactés par des charges en hausse ou un modèle économique à revoir.</p> <p>Perte de parts de marché due à une offre mal adaptée ou non promue</p> <p>Risque d'image si pas d'actions volontaristes contre le dérèglement climatique</p>	<p>transition énergétique ou l'économie solidaire (ISR)</p> <p>Accompagner nos clients dans la transition des modèles économiques et énergétiques</p> <p>Orienter nos investissements vers des fonds ESG à impact positif</p> <p>Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise</p>
Les mutations majeures de notre environnement	Risques	Opportunités
<p><b>Agriculture en mutation</b></p> <p>Nouvelles attentes des consommateurs en matière d'alimentation (circuits courts, bio, réduction consommation de viande, végans et végétariens...)</p> <p>Remise en cause de certains modes de production (Bien-être animal, conditions d'abattage, glyphosate, ...)</p> <p>Hausse des coûts de l'énergie et des intrants</p> <p>Impact du changement climatique sur les productions agricoles – variabilité des récoltes</p> <p>Chefs d'exploitation âgés (50% ont + de 50 ans) et enjeux de transmission des exploitations</p> <p>Difficulté d'accès au foncier agricole (prix, concentration, ...)</p>	<p>Augmentation et concentration des risques de crédit (dimension croissante des exploitations agris, baisse de rentabilité des exploitations)</p> <p>Risque d'image si défaut d'accompagnement des diverses formes d'agricultures</p> <p>Baisse du potentiel de marché (crédit, collecte, services, assurances) si réduction du nombre des exploitations agricoles)</p>	<p>Accompagner la transition du modèle agricole, en partenariat avec les organisations professionnelles</p> <p>Maintenir les dispositifs d'accompagnement des exploitations en difficulté</p> <p>Accompagner les dispositifs d'aides à l'installation en agriculture</p> <p>Innover dans les solutions d'accès au foncier en agriculture</p>
<p><b>Recrutement et motivation des salariés</b></p> <p>Marché du travail en tension</p> <p>Le territoire Costarmoricain peu doté en formations supérieures et en centre urbain</p> <p>Des jeunes avec des attentes nouvelles face au travail et plus mobiles</p> <p>Evolution permanente des métiers et des outils de la Banque</p>	<p>Perte d'attractivité de l'entreprise, fuite des talents</p> <p>Inadaptation des compétences des salariés aux attentes de nos clients et aux outils/méthodes</p> <p>Risque d'image si affaiblissement des compétences des conseillers</p>	<p>Diversifier les méthodes de recrutement et de détection des candidats à l'embauche</p> <p>Responsabiliser et manager pour donner du sens à l'action de chacun dans l'entreprise</p> <p>Former les salariés pour accompagner les évolutions des métiers</p>

## 2.1.4. La définition des enjeux majeurs : méthodologie

En 2020, la Caisse régionale a procédé à une révision de la politique RSE en vigueur depuis 2013. La Nouvelle Politique RSE est mise en place pour les années 2021, 2022 et 2023.

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

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

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

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

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

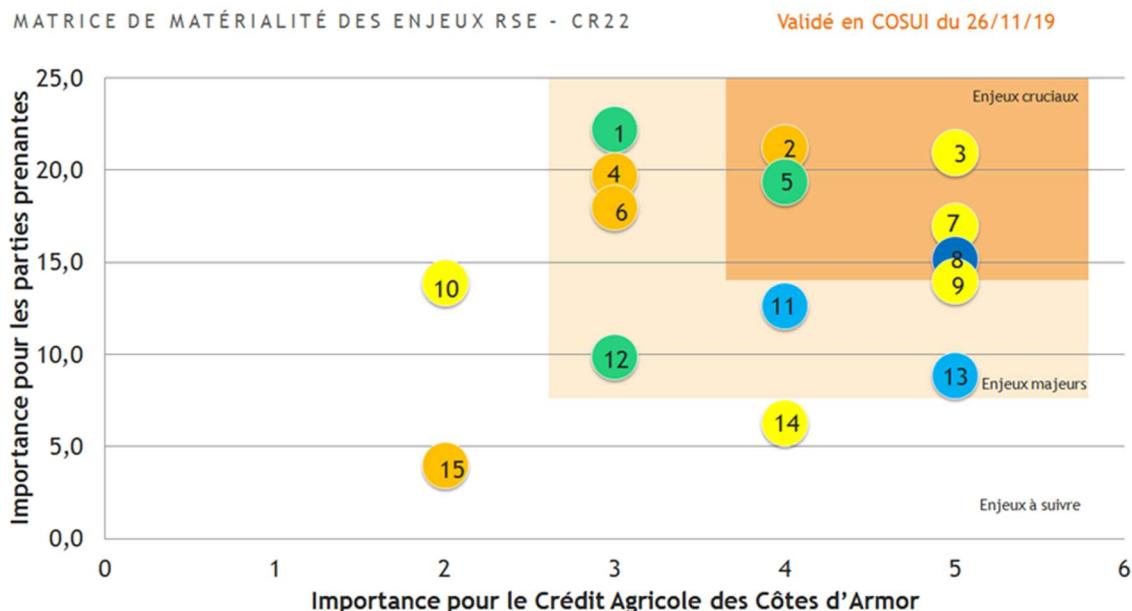
- ✓ **Les finances responsables** : se fixer des règles pour orienter les fonds propres de la Caisse régionale et le choix des supports financiers sur la base de critères ESG (Environnemental, Social et Gouvernance) ou à impacts sociaux ou environnementaux
- ✓ **L'accompagnement des transitions** pour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

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

*Cette Déclaration de Performance Extra –financière présente les 10 engagements de la nouvelle politique RSE. Elle décline les actions et les principaux résultats sur le plan social, sociétal et environnemental).*

### 2.1.5. La Matrice de Matérialité

La matrice de matérialité est issue des ateliers d'écoutes de nos parties prenantes réalisés en fin 2019. Les enjeux ont été cotés par les participants et par le comité de suivi RSE. Elle permet de hiérarchiser les enjeux identifiés lors des écoutes en enjeux cruciaux, enjeux majeurs ou de moindre importance. C'est un des outils fondamentaux pour la définition des enjeux de responsabilité de la Caisse régionale.



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

# LES 10 ENGAGEMENTS DE LA POLITIQUE RSE



<b>GOUVERNANCE</b>	1 - Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste
<b>RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTALE</b>	<p>2 - Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux</p> <p>3- Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action</p> <p>4 - Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire</p> <p>5 - Soutenir nos clients face aux aléas de la vie</p>
<b>RESPONSABILITÉ SOCIALE</b>	<p>6 - Assurer la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise</p> <p>7 - Développer les compétences et l'employabilité des salariés</p> <p>8 - Favoriser la qualité de vie au travail pour la performance individuelle et collective</p>
<b>RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE</b>	<p>9 - Assumer notre responsabilité de banquier dans la lutte contre le changement climatique</p> <p>10 - Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise</p>

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT  
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



Document interne - CRCA22 - 12/2020

## 2.2 INDICATEURS MAJEURS – ODD - REGLEMENTATION DISCLOSURE

### 2.2.1 Objectifs de développement durable

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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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

## 2.2.2 Indicateurs majeurs associés à nos engagements

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

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

Engagements et indicateurs majeurs associés	2019	2020	2021	Objectifs 2022
<b>Affirmer notre gouvernance coopérative et mutualiste</b>				
<i>Clients sociétaires (en %)</i>	50.26%	50.23 %	52.31 %	> 55 %
<b>Permettre l'accès aux produits et services pour tous les clients et par tous les canaux</b>				
<i>Clients utilisateurs de l'appli Ma Banque (%)</i>	20.8 %	23.5 %	33 %	> 40 %
<b>Placer l'intérêt et la satisfaction de nos clients au cœur de notre action</b>				
Indice de Recommandation Clients Cumulé (Agence et Trajectoire Patrimoine)	+ 16.1	+ 24.1	28.2 %	+ 30
<i>Clients satisfaits de la qualité de la relation (%)</i>	82%	85 %	83 %	87 %
<b>Soutenir nos clients face aux aléas de la vie</b>				
<i>Point Passerelle – nbre de situations nouvelles</i>	238	236	239	270
<b>Contribuer à un développement économique et solidaire du territoire</b>				
Mécénat et partenariats – montants versés (€)	712 489	695 027	754 534	750 000
<b>Assurer la diversité et l'égalité des chances</b>				
Part des femmes cadres (% des CDI)	34.5 %	36.3 %	43.7 %	45 %
Taux de travailleurs handicapés (*)	6.72 %	6.22 %	NC	> 6 %
<b>Développer les compétences et l'employabilité des salariés</b>				
Nbre de jours de formation /salarié CDI	7.17	7.34	8.1	> 7 jours
<b>Favoriser la qualité de vie au travail</b>				
Taux d'absentéisme (en % )	3.6	4.19	3.8	<3.6
<b>Assumer notre responsabilité dans la lutte contre le changement climatique</b>				
Energies renouvelables – puissance financée (en millions kWh)	15.3	21.4	26.4	> 30
Encours Collecte Investissements Responsables de nos clients (en millions €)	179,55	227,03	643,62	700
<b>Réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise</b>				
Emissions GES liées à la Consommation d'énergie (Teq Co <sub>2</sub> )	873	886	991	< 900
Emissions GES liées aux déplacements professionnels (Teq Co <sub>2</sub> )	406.4	230.9	308.7	< 350
<i>Consommation de papier (en tonnes)</i>	114.5	98.98	94.5	< 90

### 2.2.3 Réglementation Disclosure

Le règlement européen « Sustainable Finance Disclosure Regulation » établit pour les acteurs des marchés financiers (*producteurs d'OPCVM, FIA, assurance vie, de produits de retraite ou service de gestion de portefeuille*) et les conseillers financiers des règles harmonisées de transparence sur :

- ✓ L'intégration des **risques de durabilité** et la prise en compte des **incidences négatives** sur la durabilité dans les processus ;
- ✓ La **fourniture d'informations** en matière de durabilité en ce qui concerne les produits financiers, incluant le changement climatique et la biodiversité.

En réponse à la réglementation SFDR, le Groupe Crédit Agricole a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité et des incidences négatives sur la durabilité dans le conseil en investissement et en assurances.

La Caisse régionale distribue les produits de Crédit Agricole Assurances et d'Amundi.

**1. La mise en œuvre de la politique sur la prise en compte dans leur stratégie d'investissement des critères environnementaux, sociaux et de qualité de gouvernance et des moyens mis en œuvre pour contribuer à la transition énergétique et écologique.**

- **L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :**
  - **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
  - **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, et recommander les produits adaptés.
- **La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités**
  - **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site [www.amundi.fr](http://www.amundi.fr).
  - **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Plus d'informations sur le site [www.ca-assurances.com](http://www.ca-assurances.com).
- **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

Les conseillers financiers disposent des informations requises pour proposer ces produits au client au travers de documentations et supports pédagogiques adaptés et de sensibilisations réalisées au moment du lancement de ces nouveaux produits. Le Crédit Agricole continuera de développer son approche concernant l'intégration de la durabilité dans l'activité de conseillers financiers au fil du temps, conformément aux évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les innovations méthodologiques à venir.

La politique de durabilité de la Caisse régionale est publiée sur le site client : [https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assetsca/cr822/npc/documents/reglementaire/POLITIQUE\\_DURABILITE\\_CR22.pdf](https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assetsca/cr822/npc/documents/reglementaire/POLITIQUE_DURABILITE_CR22.pdf)

**2. La mise en œuvre des politiques relatives aux risques en matière de durabilité en incluant une information sur les risques associés au changement climatique ainsi que sur les risques liés à la biodiversité**

➤ **Risques associés au changement climatique**

À travers la stratégie climat adoptée en juin 2019, le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale se sont engagés à réallouer progressivement leurs portefeuilles de financement et d'investissement en cohérence avec les objectifs de température de l'Accord de Paris de 2015.

L'année 2021 a surtout été marquée par la volonté du Groupe d'accroître et de structurer davantage encore son ambition climat. Le Groupe s'est ainsi engagé à atteindre la neutralité carbone à horizon 2050 – un engagement venant qualifier et renforcer l'objectif de limitation du réchauffement planétaire d'ici la fin du siècle formulé par l'Accord de Paris : non plus 2 °C (ou bien en deçà), mais 1,5 °C maximum. 100 % des portefeuilles du Groupe sont concernés par cet objectif de décarbonation et d'atteinte de la neutralité en 2050.

**Amundi** a poursuivi en 2021 ses engagements en faveur de la transition climatique et d'une économie bas carbone. Au sein de son dispositif de solutions climat, Amundi propose une offre de fonds thématiques (Amundi Valeurs Durables, Amundi Equity Green Impact, Amundi Énergies Vertes, le fonds Amundi Just Transition for Climate lancé en janvier 2021 et conçu pour financer une transition énergétique socialement acceptable, etc.) soutenant la transition climatique dans les principales classes d'actifs, rendant ainsi la lutte contre le changement climatique accessible à tous les investisseurs.

Investisseur institutionnel majeur de la transition climatique en France, **Crédit Agricole Assurances** a poursuivi en 2021 ses investissements dans les énergies renouvelables notamment au travers de son partenariat avec Engie. Crédit Agricole Assurances s'engage notamment à doubler ses investissements dans les énergies renouvelables entre 2020 et 2025.

➤ **Risques associés à la biodiversité**

Si le risque lié à l'intégration de la biodiversité dans les investissements de la Caisse régionale ne ressort pas comme majeur de l'analyse de matérialité (voir au 1.5), il est quand même important et doit être adressé.

Face aux risques liés aux pertes de biodiversité, les réglementations internationales et nationales évoluent et se multiplient vers une prise de responsabilité des acteurs financiers dans leur impact sur la biodiversité. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la biodiversité, et du Post-2020 Global Framework for Biodiversity à venir, le Crédit Agricole travaille avec des programmes de recherche pour mieux appréhender les risques et impacts de sa dégradation, mais aussi pour mieux comprendre comment participer à sa restauration.

La protection des écosystèmes est un des thèmes d'analyse ESG majeur d'Amundi. Cet enjeu est notamment évalué dans le critère Biodiversité & Pollution de sa méthodologie de notation des entreprises et il représente un point d'attention particulier dans son dialogue avec les sociétés. En 2021, Amundi a poursuivi ses actions visant à mieux intégrer la biodiversité dans les processus internes d'analyse et d'investissement. Amundi a notamment rejoint l'initiative "*Finance for Biodiversity Pledge*".

## 2.3 COMPRENDRE LES ENJEUX, LES POLITIQUES ET ACTIONS, ET LES RESULTATS

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

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

*La Caisse régionale du Crédit Agricole des Côtes d'Armor affirme dans sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise l'attachement qu'elle porte à l'organisation coopérative et mutualiste, convaincue que ce modèle fondé sur l'association entre les sociétaires, les administrateurs et les salariés est adapté pour répondre aux enjeux de développement de son territoire.*

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

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, composé de 11 hommes et 4 femmes, s'est réuni 11 fois en 2021, avec un taux de participation des administrateurs de 92.86 %.

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

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

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

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

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

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

#### Des administrateurs investis sur le territoire

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

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

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

L'enquête « **Engagement et recommandation des administrateurs** » en renouvelée en fin 2020 a permis à **258** administrateurs (participation 51%) de s'exprimer sur leur perception de l'exercice de leur mandat. Analysés début 2021, les résultats de cette enquête démontrent une amélioration de l'engagement envers le Groupe CA et dans le mandat.

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

- ✓ Les **Initiatives de la Vie Locale** sont des projets initiés par les administrateurs sur le terrain, le plus souvent avec des partenaires locaux, dans les domaines de la prévention, de l'environnement, de l'économie et de l'agriculture.
- ✓ Pour favoriser la dynamique de l'emploi local et la mise en relation entre employeurs et personnes en recherche d'emploi, plusieurs Caisses locales organisent des opérations de job dating en partenariat avec des acteurs locaux. En 2021, dans un contexte sanitaire encore perturbé, **les Caisses locales de Dinan et de Perros Guirec** ont réussi à programmer ces opérations.

- ✓ En 2021, **51 actions solidaires** ont été organisées par les Caisses locales pour un **budget global de 39 450 €**.
- ✓ En 2021, 1 **conférence « Regards sur le territoire »** a eu lieu en salle Côtes d'Armor avec la venue de Bruno MALTOR voyageur influenceur qui a parlé de son expérience et de son envie de vivre ses rêves.
- ✓ Depuis 2007, le dispositif des **Commissions d'Actions Mutualistes Locales (CAML)** matérialise la complémentarité du double réseau salariés / élus. Un réseau de 78 administrateurs référents agréés et spécialement formés (44 agriculteurs, 2 pêcheurs et 32 professionnels) accompagne le chargé de clientèle, pour rencontrer les clients dans le cadre de projet de développement et/ou de difficultés afin d'enrichir le dialogue et d'apporter une expertise complémentaire à l'analyse du dossier.

<b>Indicateurs principaux CAISSES LOCALES</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nbre d'administrateurs (au 31/12/N)	504	507	497
Dont Exploitants agricoles	48%	48 %	46.5 %
Dont chefs d'entreprises, artisans, commerçants, professions libérales	24%	26 %	25 %
Dont salariés	27%	25 %	28 %
Dont sans activités et retraités	1%	1%	0.5 %
Part des femmes (en % du total des admin. CL)	39%	41 %	41 %
Nombre d'accompagnements CAML	133	76	115

#### Développement du sociétariat

La Caisse régionale s'est engagée depuis plusieurs années dans une politique de développement du sociétariat. Le projet prévoit de promouvoir le sociétariat auprès de nos clients pour leur adhésion aux valeurs du mutualisme.

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

En 2021, le déroulement des Assemblées de Caisses locales a été contraint, du fait du confinement mis en place par l'état pour faire face aux circonstances sanitaires liées au COVID, à réaliser les formalités statutaires à huis clos.

Un vote électronique préalable a été réalisé en 2 vagues de 22 Caisses locales du 25/02/2021 au 11/03/2021 et du 04/03 au 18 /03/21. Les sociétaires ont également pu voter par procuration et en présentiel les vendredi après-midi des 12 et 19 mars. Avec ce dispositif, nous avons enregistré notre meilleure participation avec 6 913 votes exprimés.

<b>Indicateurs principaux SOCIETARIAT</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nbre de sociétaires au 31/12/N (1)	172 725	177 088	184 454
<b>Taux de clients sociétaires (2)</b>	<b>50.26 %</b>	<b>50.53 %</b>	<b>52.31 %</b>
Nbre de votants Assemblées des Caisses Locales	6 376	3 433	6 913

(1) Personnes physiques majeures et mineurs et personnes morales

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

## 2.3.2 Les enjeux sociétaux associés à notre activité

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

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

**Banque de proximité**, Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor fait le choix de maintenir son réseau de 88 agences rurales et urbaines positionnées dans tout le département pour un accès facilité aux services bancaires et au conseil en épargne, financement et assurances.

Une nouvelle agence est née en janvier 2021 : l'Agence de Remplacement à Distance, au sein du Centre de Relation Clients, prend en charge jusqu'à 13 portefeuilles de conseillers Particuliers absents, pour venir en renfort des agences de proximité.

Un vaste plan de rénovation des agences sur la période 2019-2024 a été validé pour un montant de l'ordre de 30 millions d'€, signe de l'importance accordée à la qualité et à la pérennité de ce réseau. Depuis le début du programme, 13 agences ont été rénovées, dont 5 en 2021 : Plérin, Lannion, Loudéac, Matignon et Ploufragan. 13 agences sont inscrites au programme pour 2022. Acteur de son territoire, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor tient à soutenir les entreprises locales dans la réalisation du plan de modernisation de ses agences.

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

**Banque Multicanale**, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor offre à ses clients une autonomie toujours plus large pour réaliser leurs opérations, faire des devis, des simulations ou valider des contrats à tout moment.

L'univers des fonctions disponibles à distance s'est encore étoffé en 2021 :

- ✓ L'élargissement des produits éligible à la signature à distance : la Nouvelle Banque au Quotidien, les Compte titres et PEA, les versements et certains arbitrages en Assurances Vie et certaines Assurances Décès Prévoyance
- ✓ Le nouveau parcours client/conseiller DIGICONSO permet au client et au conseiller d'interagir pour la constitution du dossier de financement.
- ✓ Le service Vizio Client, déployée fin 2021, permet au conseiller et au client de réaliser leur RDV conseil à distance, en partageant l'écran du conseiller, en utilisant la signature en ligne ou encore en invitant un conseiller expert à l'entretien.
- ✓ La suspension ou l'opposition à un prélèvement bancaire est désormais réalisable en autonomie par le client sur le site ca-cotesdarmor.fr.

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

Indicateurs principaux BANQUE MULTICANALE	2019	2020	2021
Nbre d'agences rurales et urbaines	88	88	88
Automates et distributeurs de billets	165	159	156
Part des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite (92 sites)*	64 %	64 %	97.8 %
% de clients actifs /banque en ligne (données RCR)	48.7%	51.8 %	54.2 %
Nbre clients utilisateurs de l'appli Ma Banque (données RCR)	62 932	71 715	93 507
<b>% de clients utilisateurs de l'appli Ma Banque</b> (données RCR)	<b>20.8 %</b>	<b>23.5 %</b>	<b>33 %</b>

- Banque en ligne : un client est considéré actif s'il s'est connecté au moins une fois au cours des 3 derniers mois
- Appli Ma Banque : un client est utilisateur s'il actualise ses données une fois dans le mois.
- Accessibilité des locaux : 2 sites non accessibles avec dérogation de la Préfecture (Moncontour et Trégastel).

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

***La Caisse régionale des Côtes d'Armor accorde une vigilance extrême à la sécurité des opérations et des données personnelles de nos clients. La prévention de la corruption et de la fraude nécessite une vigilance constante. Plusieurs chartes ou politiques ainsi que le dispositif de formations réglementaires rappellent les règles à l'ensemble des collaborateurs. Les messages de prévention aux clients sont sans cesse renouvelés. La primauté de l'intérêt du client et les engagements relationnels sont les fondements de notre relation commerciale. Le nouveau Modèle Relationnel fait l'objet d'un premier test en 2021. La satisfaction de nos clients est mesurée régulièrement et les mécontentements exprimés sont pris en compte selon un dispositif adapté.***

#### **La Déontologie et l'éthique**

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

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

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

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

La Politique de Durabilité, commune aux entités du Groupe Crédit Agricole, a été publiée sur le site client en 2021, pour répondre à la nouvelle réglementation SFDR ou « Disclosure ». Voir en détail au 2.2.3

La protection des données à caractère personnel des clients est renforcée par le Règlement Général à la Protection des Données (RGPD), entré en application en mai 2018. La Caisse régionale, qui a nommé un Délégué à la Protection des Données (DPO), dispose d'un registre des traitements des données à caractère personnel et d'une Politique dédiée en ligne sur sa vitrine. Le DPO a en charge de veiller au respect de la protection des données à caractère personnel, de la Loi Informatique et Liberté et de son décret, ainsi que les lignes directrices du Comité Européen de la Protection des Données (CEPD).

La politique de protection des données, revue en 2021, apporte des informations supplémentaires quant aux traitements de leurs données, les conditions de conservation et leurs destinataires éventuels dans le cadre de nos services et obligations. Les modalités de gestion des cookies et traceurs ont été revues conformément aux dernières directives de la CNIL.

Par ailleurs, la Caisse régionale renforce la sécurisation de l'accès aux comptes des clients sur le site client et sur l'appli Ma Banque grâce à des dispositifs d'authentification forte et au Sécuripass.

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

Crédit Agricole Payment Services améliore la sécurisation des opérations Carte des clients de la Caisse régionale : Afin d'améliorer l'expérience client et les délais de détection des opérations frauduleuses réalisées par carte bancaire, CATS lance le service "SMS Fraude Interactif" : le client peut désormais répondre en toute autonomie au SMS de suspicion de fraude reçu pour confirmer qu'il est bien à l'origine de la transaction ou pour signaler qu'il s'agit bien d'une fraude et bloquer automatiquement sa carte bancaire.

<b>Indicateurs principaux DEONTOLOGIE ETHIQUE (en pourcentage des salariés éligibles et formés)*</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Lutte contre le blanchiment	98.6 %	99 %	100 %
Sanctions internationales	99.7 %	100 %	100 %
Lutte contre la fraude externe	99.5 %	99.8 %	100 %
Cyber sécurité	97.9 %	99.6 %	100 %

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

#### Les engagements relationnels

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

- Chaque client dispose d'un conseiller personnel, joignable sur son téléphone portable.
- Les conseillers n'ont pas d'incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre.
- Des solutions modulables et personnalisées sont proposées pour répondre aux besoins des clients.
- La transparence de l'information matérialisée par la remise d'un document « mémo » favorise la compréhension du produit ou du service.
- Le client dispose d'un délai de rétractation de 30 jours pour changer d'avis.

#### Le Modèle Relationnel

Le Modèle Relationnel, démarche portée par l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole, vise à impulser et à concrétiser une démarche d'Excellence Relationnelle dans toute l'entreprise. Il fait de l'attention extrême au client le socle de nos postures et de nos pratiques. Il donne les clés de cette attention permanente à chacun dans l'entreprise, en tant que personne responsable.

En juin 2021, la Caisse régionale a déployé un premier pilote auprès de 160 collaborateurs en agence et au siège, sur la base de 5 pratiques relationnelles client et 5 pratiques managériales. Un important dispositif de formation et d'animation a été mis en place pour accompagner la réussite de ce projet. Le déploiement à tous les collaborateurs est prévu en 2022.

#### La démarche « Trajectoires Patrimoine »

Approche innovante, la démarche « Trajectoires Patrimoine » permet de rendre le client acteur au côté de son conseiller dans la co-construction de sa solution d'épargne, immobilier et prévoyance. La transparence, le droit à la réflexion, une synthèse remise systématiquement à chaque entretien et un suivi annuel font partie des engagements liés à la démarche. Les conseillers sont formés à la maîtrise de la méthode commerciale et à l'appropriation des parcours clients à l'aide de la tablette. En 2021, la Caisse régionale s'est soumise à l'audit de certification de la démarche par l'AFNOR et a reçu la certification de la démarche conseil.

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

#### Le défi de la simplification des processus

Après avoir finalisé la simplification de 7 processus sur les 12 engagés grâce à des actions d'automatisation, de digitalisation, d'adaptation des organisations ou encore par l'intégration de nouveaux outils, le défi des processus simplifiés tire un bilan positif en 2021. Les 92 simplifications mises en œuvre dans la Caisse régionale ont contribué au renforcement de la satisfaction de nos clients et de nos collaborateurs ainsi qu'à la performance de nos services support et l'allègement de certaines tâches administratives. On pourra notamment citer l'entrée en relation à distance pour tous, la centralisation de la gestion du dossier de succession ou les outils du processus crédit Pro-agri.

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

La Caisse régionale mesure la satisfaction de ses clients au travers d'enquêtes régulières par «web-questionnaire». Le questionnaire est adressé par mail à nos clients, qu'ils aient eu ou non une interaction avec le Crédit Agricole ou un entretien avec un conseiller. Par ailleurs, les clients vus dans le cadre d'un entretien Trajectoire Patrimoine sont aussi interrogés. Indicateur synthétique, l'**Indice de Recommandation Client (IRC)**

**Agence et Trajectoires Patrimoine)** mesure la différence entre la part des clients « détracteurs » et celles des clients « promoteurs ». Les commentaires laissés par nos clients sont analysés pour une meilleure compréhension de leurs attentes.

Indicateurs principaux SATISFACTION CLIENTS	2019	2020	2021
Indice de Recommandation Clients Cumulé (Agence et Trajectoire Patrimoine)	+ 16.1	+ 24.1	+ 28.2
Clients satisfaits de la qualité de la relation (%)	82 %	85%	83 %

En complément des mesures régulières de l'IRC Agence, l'**IRC Stratégique** sur le marché des particuliers repose sur une enquête téléphonique auprès d'un panel de costarmoricains. Cette enquête permet d'apprécier la satisfaction et le niveau de recommandation global par rapport à nos concurrents. En 2021, l'IRC reste positif +3. Parmi les enseignements majeurs de cette étude, la reconnaissance d'un modèle apportant une véritable expertise de proximité est plébiscitée. L'IRC stratégique sera à nouveau mesuré en 2022.

La Caisse régionale a réalisé en 2021 plusieurs enquêtes de satisfaction auprès de clientèles spécifiques notamment une mesure de l'IRC auprès des clients de la Banque Privée (+ 53), du marché Patrimonial (+16) et des marchés de l'Agriculture et des Professionnels. L'ensemble des IRC ont été positifs.

#### La gestion des réclamations

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

Au plus près de la demande du client, des règles de délégation et des outils dédiés permettent aux conseillers en agence d'apporter une résolution rapide voire immédiate s'il s'agit d'un geste commercial ou d'un remboursement de préjudice.

En parallèle, l'analyse des réclamations les plus complexes est centralisée au service Satisfaction Client (3 postes dédiés) dans le but d'optimiser la prise en charge par l'expert adéquat et d'améliorer les processus, les pratiques relatives à l'activité commerciale et à la gestion de compte.

Indicateurs principaux RECLAMATIONS *	2019	2020	2021
Nombre de réclamations ( WDRC clôturée année N)	4 397	3 279	3 180
Délai moyen de traitement (en jours)	19.3	19.1	18.60

\*Réclamations traitées en agence, au siège et CA Chèques

#### La gestion des irritants

Afin de remédier concrètement et dans la durée à des motifs d'insatisfaction récurrente des clients et des collaborateurs, l'entreprise a mis en place un dispositif de gestion collectif qui vise à résoudre durablement les irritants. Plusieurs process ont été amélioré pour un meilleur service : le changement de conseiller, la gestion des NPAI, la résiliation des assurances des biens et des personnes, le changement d'adresse en cas de séparation, les délais de décision habitat, la modification des plafonds cartes. En complément, un programme volontariste a été lancé afin d'améliorer durablement la joignabilité.

#### L'indice d'Engagement Sociétal

En fin 2020, la Caisse régionale a réalisé la première mesure de la perception de ses clients vis-à-vis de son engagement sociétal sur le territoire. L'IES, Indice d'engagement Sociétal, explore les sujets de nos actions économiques, sociétales et environnementales en une trentaine de questions et permet de se comparer aux résultats des autres Caisses régionales.

Globalement, les habitants des Côtes d'Armor (clients ou non clients) perçoivent que la Caisse régionale est en adéquation avec la raison d'être « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ». La notion de RSE est globalement méconnue des clients Particuliers, les professionnels et les agriculteurs étant plus avertis

sur le sujet. Ces derniers évaluent au-delà de la moyenne des Caisses régionales l'engagement sociétal et économique du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, alors que nos clients Particuliers sont plus critiques sur toutes les dimensions sociales, environnementales ou économiques.

Cette enquête révèle un déficit de visibilité des engagements et des actions de la Caisse régionale. Un état des actions correctives a été présenté en comité de direction et en Conseil d'Administration en mai 2021.

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

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

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

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

***En 2021, la Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor a été créée.***

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

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

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

<b>Indicateurs principaux ENTREPRISE CONTRIBUTIVE (en millions d'€)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Réalisations de crédits longs et moyens termes	1 606	1 633	1 663
Rémunération (charges et salaires)	69.6	70.8	75.9
Impôts et taxes locales	30.0	26.4	23.9
Intérêts versés aux sociétaires/parts sociales	3.17	2.46	2.58
Achats et Investissements / fournisseurs locaux	9.8	8.6	12.0
Résultat net conservé	66.0	59.7	62.0

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

**Les « Cafés de la Création »,** traditionnellement organisés dans des brasseries de SAINT BRIEUC, DINAN et LANNION, permettent chaque année à des porteurs de projets de création ou reprise d'entreprise, de rencontrer gratuitement des experts du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, de la Chambre de Commerce et d'Industrie, de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, de l'Ordre des Experts Comptables et de l'Ordre des Avocats. Depuis le début de la crise sanitaire en 2020, le format des Cafés de la Création a évolué vers des rendez-vous digitaux, en visioconférence, afin de poursuivre l'accompagnement des porteurs de projet tout en garantissant la sécurité de tous. L'initiative est un succès puisque 53 personnes ont participé aux 7 rendez-vous proposés en 2021, portant ainsi le nombre de total de porteurs de projet accompagnés à 517 en 8 ans.

**Le Village by CA des Côtes d'Armor** accompagne des entreprises innovantes à potentiel de croissance et les entoure d'experts et de partenaires (recherche, enseignement, institutionnels, technopôles, entreprises) pour

leur apporter tous les moyens de se développer plus vite et plus loin grâce aux réseaux de facilitations des Villages by CA.

En 2021, 2 appels à candidatures ont validé l'entrée de 8 nouvelles entreprises dans le programme d'accompagnement en Côtes d'Armor. **23 entreprises ont été accompagnées depuis la création du Village.** 9 sont aujourd'hui dans le programme d'accompagnement de 2 ans (ou l'ont prolongé d'un an), 6 sont dans le programme d'Alumni. Le taux de survie des entreprises accompagnées ressort à 87 % (3 cessations d'activité depuis la création du Village by CA Côtes d'Armor en 2016). 17 entreprises sont partenaires du Village by CA Côtes d'Armor.

Sur 2021, différents formats d'animation ont été réalisés pour les apprentissages, mises en relations et visibilité au sein de l'éco-système : webinars, Business Connect, « Café du Village », Conseil municipal, journées « sessions experts » ...

Pour la première année, nous avons organisé la présence de startups des Villages by CA sur le salon du SPACE (Village by CA bretons/ visibilité) sur la thématique des transitions agricoles

En co-organisation avec les partenaires du Village by CA Côtes d'Armor, nous avons réalisé le 1<sup>er</sup> Carrefour du Gaz Renouvelable Breton (1 conférence, 4 ateliers, 1 zone « forum » réunissant plus de 20 entreprises de la filière, 150 participants)

Pour la 3<sup>ème</sup> édition, nous avons contribué à la réalisation du salon Grand Ouest Innovation (plus de 50 startups présentes sur une journée, 3700 visiteurs).

Partenaire et membre des conseils de chacune des six **Plateformes d'Initiatives Locales (PFILE)** du réseau « Initiative France » installées sur le département des Côtes d'Armor, la Caisse régionale participe aussi au financement du Fonds de développement breton BRIT. Chaque comité d'agrément de la PFILE peut accorder un prêt d'honneur, sans intérêt ni garantie personnelle, à un porteur de projet pour l'aider à créer, reprendre ou développer une entreprise du territoire.

Le **dispositif « Parcours Micro entreprise »** a été mis en marché en 2021, en partenariat avec la Chambre des Métiers de l'Artisanat (CMA) et la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI). Il vise à se positionner très tôt dans le parcours du créateur d'entreprise pour apporter nos savoir-faire respectifs, afin d'optimiser la réussite des projets des créateurs. La réalisation d'un prévisionnel/business plan, financé par la Caisse régionale permet au porteur de projet de se projeter sereinement et un accès facilité au financement.

Dans cette même logique de favoriser la création et de viser la réussite de nos pros, le marché des Professionnels intervient dans le cadre des **Stages Préalables à l'Installation** proposés par la CMA. Il s'agit de préparer les créateurs à la présentation de leur projet, à comprendre les solutions d'accompagnement et la relation avec son partenaire bancaire.

**La CERP (Coopérative d'Exploitation et de Répartition Pharmaceutique) Bretagne Atlantique** et la Caisse régionale ont formalisé le 25 mai 2021 un partenariat qui vise à permettre à des jeunes pharmaciens de reprendre leur première officine grâce à un système de caution qui sécurisera le financement, ceci pour favoriser le **maintien des services de santé au niveau local**.

**Entreprendre Pour Apprendre Bretagne** est une association agréée par le Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse. Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor est partenaire de l'association « Entreprendre pour Apprendre ». L'objectif est de faire découvrir aux jeunes le monde de l'entreprise de façon ludique en les invitant à créer leur mini-entreprises. Des collaborateurs et des administrateurs sont volontaires pour être mentors. Ils interviennent dans plusieurs établissements du département dans les locaux des collèges et lycées pour immerger les élèves dans des simulations d'entreprise.

Indicateurs principaux ENTREPRISES et EMPLOIS	2019	2020	2021
Nbre d'évènements « Café de la Création »	17	3	7
Nbre de créateurs rencontrés	70	26	53
Nbre startups hébergées-Village by CA (au 31/12)	10	13	9
Nbre de partenaires Village by CA (au 31/12)	12	17	17
Adhésion ou abondement aux fonds PFIL (en €)	16 875	15 280	20 500

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

*A travers les Plans de Relations Mutualistes définis et animés au sein des 44 Caisse locales, le Crédit Agricole des Côtes-d'Armor promeut l'engagement citoyen de ses élus conformément aux principes définis dans la charte des administrateurs qui invite ces derniers à être « acteurs et responsables du développement du territoire ».*

*Chaque année, la Caisse régionale soutient financièrement des actions et des projets économiques, culturels, sportifs et de conservation patrimoniale portés par les costarmoricains. Elle entend ainsi contribuer, au-delà de son rôle de financeur, à l'attractivité et à la notoriété du territoire.*

*En 2021, du fait de la crise COVID, le département des Côtes d'Armor a fait l'objet d'un intérêt notable de la part de Franciliens en quête d'une nouvelle vie plus proche de la nature. Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a ainsi contribué, au fil de ses actions évènementielles et de communication, à faire rayonner le territoire pour attirer des professionnels à s'y installer et ainsi répondre aux besoins de recrutement des entreprises costarmoricaines.*

Les **Trophées du Tourisme des Côtes d'Armor** récompense des parcours professionnels et des changements de vie, des initiatives collectives, des diversifications réussies ou encore des innovations qui contribuent à l'attractivité touristique du département. La Caisse régionale est organisatrice de cette manifestation aux côtés de 6 autres partenaires économiques locaux. Le 19 octobre 2021, la 3ème édition de ces Trophées s'est déroulée à huit clos, avec les lauréats et les organisateurs. La soirée a rassemblé plus de 200 personnes dans le respect des consignes sanitaires. Le Prix du jury a dévoilé lors de cette soirée une vidéo nommée « Laissez parler la mer » qui fait la promotion des personnalités locales qui œuvrent pour la filière mer en Côtes d'Armor.

Les **8ème et 9ème éditions des Oscars des Entreprises** ont eu lieu au Palais des Congrès et des Expositions de Saint-Brieuc le 9 novembre 2021 devant un public d'environ 400 personnes du monde économique costarmoricain, dans le respect des règles sanitaires. Ainsi, les 10 lauréats primés ont été mis en lumière dans la presse locale grâce à un travail de relations presse intensifié en 2021.

Le Crédit agricole des Côtes d'Armor soutient la **campagne de marketing territorial** lancée par Côtes d'Armor Développement intitulée « TOUT VIVRE EN COTES d'ARMOR ». 5 000€ ont été versés pour participer au frais d'agence de communication. Des vidéos ont été tournées mettant en lumière des Costarmoricains passionnés par leur territoire, dont une salariée de la Caisse régionale.

Les **Initiatives Locales et les Actions Solidaires** sont des projets initiés par les administrateurs sur le terrain, le plus souvent avec des partenaires locaux, dans les domaines de la prévention, de l'environnement, de l'économie et de l'agriculture. En 2021, 8 actions ont été réalisées dans ce cadre pour un montant de 4 100 €.

« Les jeunes » ont été déclaré **Grande cause mutualiste 2021** : C'est ainsi que pendant le second semestre 2021, 51 actions différentes par les 44 Caisse locales ont été initiées pour un montant de 38 450 €. Les domaines d'action : emploi, solidarité, mobilité, hygiène et alimentaire, prévention routière, sensibilisation alcool et stupéfiants, actions culturelles ou sportives. Les actions sont à destination de tous les jeunes ou vers des jeunes identifiés en difficulté. La plupart des actions sont réalisées avec les acteurs publics ou associatifs locaux.

Les **Trophées de la Vie Locale** complètent l'engagement territorial du Crédit Agricole des Côtes d'Armor : les projets initiés par les associations et les établissements scolaires doivent porter sur les domaines de l'environnement et du cadre de vie, de la culture et du patrimoine, du développement économique local, des initiatives jeunes ou encore de la solidarité. Ils font l'objet d'une sélection et se voient remettre une aide de 300 €, lors des assemblées générales de Caisse locale. Chaque Caisse locale récompense jusqu'à 3 projets.

En 2021, **4 projets ont été les lauréats départementaux** d'un jury présidé par la présidente des Restos du Cœur. En complément d'une dotation de 600 €, ces associations ont pu bénéficier d'une mise en lumière de leur action lors d'une conférence de presse organisée le 9 mars.

Indicateurs principaux ENTREPRISES et EMPLOIS	2019	2020	2021
Nbre de nouveaux projets Initiatives Locales	15	31	59
Coût des actions Initiatives Locales (en €)	27 761	11 861	42 550
Nbre de Trophées de la Vie Locale	131	129	123
Montant aides Trophées de la Vie Locale (en €)	39 300	38 700	39 600

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

voile, sport nature). En 2022, la politique partenariale devrait être enrichi d'un volet « **environnement et biodiversité** ».

**Les partenariats majeurs de la Caisse régionale** sont gérés au service Communication Mutualisme et Territoire pour un accompagnement dans la durée et des règles de sélection homogènes des sollicitations. **Les agences et les Caisses locales** disposent de budgets leur permettant de nouer des partenariats locaux, au plus près des associations et des besoins locaux.

En 2021, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a décidé de la création d'une fondation, pour approfondir l'engagement sociétal sur le territoire. La **Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor** a été créé sous égide de la Fondation de France. Le périmètre de son action porte sur les domaines suivants : **l'accompagnement social, l'éducation, la santé, la recherche, la culture, le patrimoine et la protection de l'environnement**. Le Comité Exécutif a pour rôle de fixer les orientations de la Fondation, de choisir les thèmes des 2 appels à projets annuels et de décider des projets lauréats et des montants alloués à chacun d'eux. La diversité du Comité, composé d'administrateurs et de collaborateurs de la Caisse régionale ainsi que de personnalités qualifiées externes, permettra le repérage et l'accompagnement d'actions dans tous les domaines et sur tout le territoire. Le **premier appel à projet « Construire l'avenir avec les jeunes en Côtes d'Armor »** a permis de récompenser 5 associations à hauteur de 10 000 € chacune, pour des projets solidaires ou culturels à destination des jeunes. En 2022, un nouvel appel à projet devrait porter sur l'inclusion numérique.

Indicateurs principaux PARTENARIATS et MECENAT (en €)	2019	2020	2021
Dépenses de partenariats, conventions, mécénat, sponsoring, engagements mutualistes,	712 489	695 027	754 534

#### Se comporter en acheteur responsable

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

Depuis février 2018, la Caisse régionale a intégré les principes des achats responsables au sein de sa Charte des Achats. La politique Achats Responsables vise à encourager les pratiques respectueuses dans les relations avec nos fournisseurs et l'intégration de critères de choix sociaux, environnementaux ou de labels dans nos expressions de besoins. Le recours aux fournisseurs locaux dans le cadre des achats ou de l'investissement (travaux immobilier en particulier) est réaffirmé. Les principaux acheteurs ont été sensibilisés à ces pratiques. Le responsable des achats, en fonction depuis août 2020, a organisé la révision du processus des achats et veille à l'intégration croissante des questions relatives à la RSE dans les consultations des fournisseurs.

Indicateurs principaux ACHATS RESPONSABLES	2019	2020	2021
Achats Investissements fournisseurs locaux hors groupe (millions d'€) (*)	9.8	8.6	12.0
Part des achats et investissements (hors Groupe CA) réalisés auprès d'entreprises avec siège en Bretagne	53 %	47 %	54 %
Délai moyen de règlement des factures (jours)	31.04	34.52	30.34

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

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

Depuis 2007, la Caisse régionale a organisé son action dans le domaine de l'inclusion bancaire et sociale, grâce au dispositif Point Passerelle et assume une mission de prévention en animant des ateliers d'éducation budgétaire collectifs. En 2021, un administrateur est nommé référent Passerelle dans chaque Caisse locale pour une meilleure diffusion du dispositif sur tout le territoire.

**Consciente que les jeunes ont pu être lourdement impactés par la crise sanitaire liée au COVID, la Caisse régionale a déployé tout au long de l'année un très important plan d'action Jeunes et en a fait sa « Grande Cause Mutualiste » en 2021.**

#### **L'agence Point Passerelle**

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

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

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

#### **Les ateliers d'éducation budgétaire**

En 2021, les bénévoles du Point Passerelle ont animé 13 ateliers collectifs (contre seulement 3 en 2020), grâce à la création de supports et de protocoles compatibles avec les contraintes sanitaires. Les ateliers de 2021 – tous conduits en présentiel – ont permis à 92 jeunes (Missions Locales et Lycée Agricole) et adultes en insertion (Régie de quartier) d'être sensibilisés à la gestion d'un budget familial et alertés sur les risques liés aux moyens de paiement. Soucieux de pérenniser cette activité, qui contribue à la prévention du surendettement, le Point Passerelle a développé fin 2021 un support d'animation 100% numérique, utilisable à distance (sur l'outil KAHOOT).

Indicateurs principaux INCLUSION BANCAIRE	2019	2020	2021
<b>Point Passerelle - Nbre de situations nouvelles instruites</b>	<b>238</b>	<b>236</b>	<b>239</b>
Point Passerelle - Nbre d'accompagnements en cours	281 (1)	254	280
Nbre de micro-crédits réalisés	63	96	86
Montant des micro-crédits réalisés (en €)	178 889	281 188	296 240
Ateliers éducations budgétaires – Nbre participants	306	22	92

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

#### **La plateforme « Maitriser votre budget »**

Depuis juin 2020, la Caisse régionale a déployé sur son site client cette plateforme utile à l'inclusion bancaire. Elle met à disposition des clients et prospects un ensemble de contenus en lien avec la gestion budgétaire pour les aider à rebondir. On y trouve des conseils de gestion, les aides, les offres bancaires à prix modérés et les offres inclusives des partenaires.

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

Conscient de la **multiplication des accidents de la vie** (séparation, décès du conjoint, maladie, chômage, addiction) et des parcours de vie plus hétérogènes, la Caisse régionale ambitionne de mieux accompagner les populations confrontées à des difficultés financières dans l'ensemble de son réseau d'agence. Depuis janvier

2021, lorsque la Caisse régionale détecte qu'un client est en situation de fragilité financière, elle propose une offre de services bancaires qui va au-delà de la réglementation en vigueur. Cette offre spécifique dédiée fixée à 1€ / mois garantit l'accès à des services bancaires adaptés et permet au client équipé d'être exonéré de frais de dysfonctionnement contre 20€ de plafond mensuel imposé par la réglementation.

### **Etre solidaire des jeunes du territoire**

Pour aider les jeunes à rebondir dans un contexte de précarité souvent accentuée par le contexte économique lié au COVID, la Caisse régionale s'est mobilisée et a proposé de nombreuses actions dans les thèmes de l'emploi et la formation, de la solidarité et des finances.

✓ **Formation et Emploi**

- **Alternants** : pour assumer son rôle de formation, la Caisse régionale a majoré le recrutement des apprentis pour la rentrée 2021, avec 80 alternants (contre 66 en 2020).
- **Job-dating Youzful** : la Caisse régionale a actionné ce nouveau dispositif en association avec plusieurs entreprises du département pour aider les jeunes à s'informer, à rencontrer des professionnels, à trouver un travail près de chez eux
- **Association Jeunesse et Entreprise** : 3 jeunes élèves de 3° du Collège Grande Métairie ont été accueillis pour un nouveau format de stage proposé en collaboration avec AJE. En immersion dans l'entreprise, ils ont réalisé une vidéo avec le soutien d'UnVesti, avant de la présenter en fin de stage à leurs parents et enseignants dans les locaux de la Caisse régionale.
- **Une webconférence pour mieux comprendre les attentes des jeunes générations en entreprise** : Le jeudi 20 mai s'est déroulé un webinar proposé par l'ensemble des 4 Caisses régionales bretonnes « les nouvelles générations et leur rapport à l'entreprise ». Dédiée aux entreprises, l'objectif était de décrypter la génération Z aux professionnels, pour mieux les accueillir et comprendre leurs attentes envers le monde du travail. Animé par Mathilde Le Coz, Directrice des Talents et de la transformation RH chez Mazars et Porte-parole LabRH, elle a évoqué l'arrivée des nouvelles générations dans nos structures : les nouveaux modèles managériaux, les nouvelles organisations de travail, les nouveaux outils, les nouveaux environnements, les nouvelles règles du jeu, sans oublier l'engagement, le fun et l'innovation.

✓ **Solidarité**

- **Plan URGENCE jeunes** : les 44 Caisses Locales ont lancé un appel à projet du 25/06/2021 au 15/09/2021 à destination des associations qui agissent pour soutenir les jeunes de 16 à 25 ans. 3 thèmes ont été proposés : l'emploi (entrée dans la vie active), L'éducation (lutter contre les inégalités, l'échec scolaire et l'illettrisme) et l'accompagnement social. 51 projets ont été retenus pour une dotation globale de 44 000 €.
- **Fondation Crédit Agricole des Côtes d'Armor** : La Fondation a lancé son 1er appel à projet en octobre 2021 sur la thématique des jeunes, grande cause mutualiste. 13 projets ont été soumis au vote lors du Comité Exécutif du 17 Décembre 2021. 5 projets ont été récompensés pour un montant total de 50 000 €
- **Epicerie solidaire AGORAE** : La Caisse régionale a participé financièrement par une aide de 5 000 € au lancement de l'AGORAE, épicerie solidaire pour les étudiants sur le campus de Saint Brieuc.
- **Coup de pouce « Passerelle Jeunes »** : En septembre 2021 est mis en place un nouveau dispositif de dons pour les clients de 18 à 30 ans en difficulté par rapport à un projet de formation ou d'inclusion professionnelle du fait de ressources financières très faibles. Le montant du don varie selon la nature du besoin (dépenses de logement, achat de matériel informatique, frais de scolarité ou d'apprentissage, besoin de mobilité), avec un maximum de 500€ par client. Depuis septembre 2021, 7 jeunes ont bénéficié du dispositif, pour un montant global de 2 706 €. En 2022, une nouvelle enveloppe sera reconduite.

✓ **Financement**

- **Prêt étudiant garanti par l'Etat** : A compter du 1° septembre 2021, l'offre de prêt s'est élargie avec la possibilité de répondre aux besoins des étudiants inscrits dans l'enseignement supérieur et ne disposant pas d'une caution solvable. Le prêt est garanti partiellement par BPI France.

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

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

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

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

Sensible à la perception de ses clients et volontaire sur l'accompagnement des clients en situation financière difficile, la Caisse régionale a décidé de **réduire fortement la facturation des frais de dysfonctionnement** sur les comptes courants de tous les clients Particuliers. Ces décisions vont bien au-delà du contexte réglementaire. Dès 2019, le plafond de facturation des frais de dysfonctionnements (sur un ensemble de règles de facturation majeures) a été fixé à **25 € maximum/mois** pour **tous les clients du marché des Particuliers**. Le plafond a été revalorisé à **30 € maximum /mois** depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Il faut souligner que cette mesure va bien au-delà de la réglementation en vigueur.

Pour encourager la souscription du module « Budget Protégé », la Caisse régionale a décidé d'appliquer la gratuité sur le plafond des frais d'incidents pour la clientèle fragile ayant souscrit à cette offre, au lieu du plafond de 20€ réglementaire.

- Ces mesures volontaires illustrent la valeur mutualiste de solidarité et a eu pour conséquence la réduction d'environ 50% de la facturation des frais de dysfonctionnement pour la clientèle des Particuliers.

<b>Indicateurs principaux TARIFICATION DES FRAIS DE DYSFONCTIONNEMENT</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Montant du plafond mensuel tous clients PARTICULIERS (en € /mois) *	aucun	25	25	30
Montant facturation moyenne mensuelle PART (en €) pour les clients avec incidents *	38.30	19.44	17.83	19.82

\*toutes règles de facturation

### **2.3.3 Les enjeux sociaux associés à notre activité**

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

**La Caisse régionale conforte son rôle de recruteur majeur sur le territoire et poursuit la féminisation de l'encadrement et des managers. Après une année à + 40 CDI en 2020, les effectifs continuent à croître de 4 CDI en 2021.**

**Le plan de développement des compétences enregistre une nouvelle augmentation de son volume pour la formation des nouveaux embauchés, la préparation des mobilités et pour le réglementaire.**

**L'accord sur l'égalité professionnelle a élargi la notion d'égalité professionnelle aux sujets du handicap, de la mixité sociale, de la lutte contre le racisme et tout autre forme de discrimination fondée sur les caractères et croyances des individus. Il sera renégocié en 2022.**

#### **Recruteur majeur sur le territoire**

Le Crédit Agricole est un des recruteurs majeurs des Côtes d'Armor et doit relever en permanence le défi de l'**attractivité de sa marque employeur**. Pour toucher des cibles nombreuses et diversifiées, 24 actions de recrutement ou participations à des évènements de recrutement ont été menées en 2021. Afin de répondre aux problématiques d'attractivité du Crédit Agricole des Côtes d'Armor, 3 jobdating associant d'autres entreprises ayant également des besoins de recrutement sur le département ont été organisés en partenariat avec WIZBII. Les formats prévus en présentiel ont été adaptés en format à distance dans le contexte de la crise sanitaire. Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor joue son rôle d'entreprise formatrice par le recrutement conséquent de jeunes en **contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**. Des relations sont nouées avec des **établissements supérieurs** pour favoriser la formation en Côtes d'Armor.

- Les Chargés de recrutement du service Ressources Humaines ont été formés afin d'accomplir leur mission de manière impartiale, dans le respect des règles de non-discrimination énoncées dans la « **Charte de la diversité** ».

<b>Indicateurs principaux RECRUTEUR MAJEUR</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nbre d'embauches en CDI	95	85	94
Nbre de départs (salariés en CDI)	92	45	90
Nbre de contrats Apprenti-et Contrat de Professionnalisation au 31/12	58	66	80
Nombre de salariés en CDI au 31/12	1 089	1 129	1 133

#### **Diversité des profils à l'embauche**

Pour donner leur chance à davantage de candidats et diversifier les profils dans l'entreprise, le recrutement est ouvert à des profils de formations initiales variées, en tenant compte de l'expérience et de la motivation des candidats. La féminisation des embauches reste élevée, les métiers de la banque attirant plus les candidates que les candidats. La part des recrutements CDI à bac +4/5 ans est plus élevée en 2021 qu'en 2020.

<b>Indicateurs principaux Profils à l'EMBAUCHE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nbre recrutements CDI à BAC + 2 ans	36	30	33
Nbre recrutements CDI à BAC + 3 ans	33	29	30
Nbre recrutements CDI à BAC + 4/5 ans	26	26	31
Nbre recrutements CDI - < ou = 26 ans	43	40	32
Nbre recrutements CDI - 27 ans à 45 ans	45	42	55
Nbre recrutements CDI - > ou = à 46 ans	7	3	7
Recrutement en CDI : Part des femmes	57.9 %	64.7 %	<b>58.5 %</b>
Recrutement en CDI : Part des hommes	42.1 %	35.3 %	<b>41.5 %</b>

#### **Emploi des personnes handicapées**

**L'accord local sur l'emploi des travailleurs handicapés** et le déploiement du **programme HECA** (Handicap et Emploi au Crédit Agricole) sont les piliers sur lesquels la Caisse régionale des Côtes-d'Armor organise son action visant à promouvoir et faciliter l'insertion des personnes en situation de handicap. Un correspondant HECA, basé au service des Ressources Humaines, a pour mission d'agir pour le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Pour atteindre chaque année un taux d'emploi de 6% de travailleurs handicapés, la Caisse régionale s'appuie sur les compétences des **partenaires territoriaux** engagés dans les domaines de la formation et du recrutement des personnes en situation de handicap (l'association Ohé Prométhée/Cap emploi).

La Caisse régionale prend en compte les **préconisations de la Médecine du Travail** et aménage les postes pour favoriser le maintien dans l'emploi de salariés en situation de handicap (20 situations) et dans une démarche de prévention « santé au travail » (67 situations).

Depuis 2020, des **CESU à hauteur de 200 €**, financés par l'employeur, sont attribués aux salariés en situation de handicap qui en font la demande. Au titre de l'année 2021, 51 salariés ont bénéficié de ces CESU.

Une **campagne de prévention sur la santé auditive** a été menée en partenariat avec AGRICA et l'association « Journée Nationale de l'Audition ». Serious game, test de dépistage en ligne de l'audition et 2 web conférences ont été proposés à l'ensemble des salariés.

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » réforme l'**Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (OETH)**. Elle est entrée en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020. Le taux d'emploi des personnes en situation de handicap reste fixé à 6 % de l'effectif de l'entreprise, mais les modalités de calcul ont changé dès le 1<sup>er</sup> janvier 2020 :

- Seul l'emploi direct est pris en considération dans le calcul du taux d'emploi de travailleurs handicapés.
- Le recours aux ESAT-EA vient en déduction de l'éventuelle contribution due par l'entreprise.
- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, la déclaration du statut des travailleurs handicapés est réalisée dans les DSN « Déclarations Sociales Nominatives » mensuelles.

A compter de 2021, la DOETH et le recouvrement de la contribution financière due en cas de non-respect de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés de 6% sont gérés par la MSA.

Indicateurs principaux HANDICAP	2019	2020	2021	Objectifs accord HECA 2021/2023
<b>Taux de travailleurs handicapés</b>	<b>6.72 %</b>	<b>6.22 %</b>	<b>NC</b>	<b>6 %</b>
Nbre de recrutements en CDI	2	0	3	2
Nbre de recrutements en CDD	7 CDD > 3 mois 3 CDD > 6 mois	5 CDD > 3 mois 3 CDD > 6 mois	Sur 9 CDD, 3 CDD > 6 mois	3 CDD > 6 mois
Dont alternants ou contrats Pro	0	1	1	2
Postes de travail aménagés ou en cours	77	36	87	ND

\*le taux d'emploi du taux de travailleurs handicapés 2021 n'est pas connu à parution du rapport.

#### Mise en œuvre du temps partiel

La Caisse régionale accompagne la mise en place du travail à temps partiel, lequel est toujours choisi par le salarié. Au 31/12/2021, 177 collaborateurs travaillent à temps partiel, soit **15.6 % de l'effectif CDI** (soit – 0.5 % sur 2021). Pour l'ensemble des Caisses régionales, ce taux est de 12.3 % en 2020. 89.8 % des salariés à temps partiel sont des femmes. Le dispositif de retraite progressive à temps partiel concerne 10 personnes, dont 3 hommes.

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

#### Egalité professionnelle hommes-femmes

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

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

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

La Caisse régionale poursuit son objectif de faire progresser la représentativité des femmes dans l'encadrement, sans pour autant céder à la logique des quotas jugée inéquitable vis-à-vis des hommes et non reconnaissante de la compétence des femmes qui accèdent à ces métiers de statut cadre ou manager.

**L'index de l'Egalité Professionnelle entre les Femmes et les Hommes** est calculé à 88/100 en mars 2021, soit au-delà de l'objectif fixé par les pouvoirs publics à 75/100. La donnée est publiée en informations réglementaires, sur le site [www.ca-cotesdarmor.fr](http://www.ca-cotesdarmor.fr).

Indicateurs principaux EGALITE Homme/Femme	2019	2020	2021
Part des femmes (% des effectifs CDI au 31/12)	55 %	56 %	56.3 %
<b>Part des femmes cadres (% des CDI au 31/12)</b>	<b>34.5%</b>	<b>36.3 %</b>	<b>43.7 %</b>
Part des femmes managers (% des CDI au 31/12)	31 %	32.4 %	33.8 %
Nbre de femmes au Comité de Direction	1	2	2
Nbre femmes inscrites à la formation ITB	3	2	1
Index de l'égalité professionnelle (note /100)	86	88	88

#### **Ecart de rémunération Hommes et Femmes**

La Caisse régionale vise à réduire les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes. Le salaire proposé à la prise de poste pour un métier donné est équivalent pour un homme et une femme. Deux fois par an, les écarts de rémunération sont analysés. Les écarts constatés entre les genres se réduisent progressivement.

Des départs (revalorisations de postes ou départs définitifs) chez les employés ont entraîné une diminution de l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes. Des effets liés à l'ancienneté dans le poste sont constatés avec des écarts positifs en faveur des hommes très majoritaires et avec une ancienneté élevée pour les cadres. Les écarts de rémunération sont stables en 2021 pour les cadres, et l'augmentation pour les techniciens peut s'expliquer par le recrutement d'une grande majorité de femmes sur cette année.

Indicateurs principaux ECART de REMUNERATION des FEMMES par rapport aux HOMMES (en %)	2019	2020	2021	Nbre hommes 2021	Nbre femmes 2021
Cadres	-2.5%	- 3.9 %	- 3.9 %	174	108
Techniciens et analystes	-0.9%	- 1.2 %	- 1.6 %	309	517
Employés	+ 1.9%	+ 2.3 %	0 %	6	11
Ensemble des femmes par rapport aux hommes	-9.2%	- 9.8 %	- 9.4 %	489	636

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

*Dans un environnement bancaire en perpétuelle évolution, la Caisse régionale met en place un plan de formation ambitieux pour le développement des compétences des salariés, la qualité du conseil et l'adaptation aux nouveaux outils et offres. Elle adapte les compétences managériales. L'entreprise favorise la mobilité des salariés en interne et reconnaît l'expertise par des dispositifs de reconnaissance salariale.*

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

La politique de formation est construite à partir des orientations du projet d'entreprise, des besoins de formations individuels et collectifs exprimés par les directions et les salariés lors des entretiens annuels d'appréciation. Le contenu des formations évolue conformément aux évolutions réglementaires et aux compétences attendues dans l'exercice des métiers.

- ✓ Les formations des nouveaux embauchés, les filières métiers et la préparation à la prise de fonction, la réglementation, la professionnalisation et l'expertise constituent le socle du plan de formation de la Caisse régionale.
- ✓ Cette année 2021 a en outre été marquée par le déploiement de plusieurs formations :
  - La poursuite de la démarche « Manager accompagnant » et de « Conseiller accompagnant »
  - La poursuite de la formation dédiée à l'assurance, pour les conseillers des marchés spécialisés et autres conseillers du marché des particuliers non formés en 2020.
  - La formation des conseillers à la nouvelle offre « Banque au quotidien » et « Nouvelle gamme décès ».
  - Les premières formations pour le déploiement du « Modèle Relationnel », pour les services et agences pilotes.
- ✓ Un ensemble de formations en e-learning et en libre-service est mis à disposition des salariés sur la plate-forme E-CAMPUS. 5 grands domaines de formation sont disponibles : bureautique et réseaux sociaux, développement personnel, outils numériques, filières métiers et outils /poste de travail.

Indicateurs principaux FORMATION	2019	2020	2021
Nbre de jours de formation	7 809	8 292	9 175
<b>Nbre de jours de formation /salarié CDI(*)</b>	<b>7.17</b>	<b>7.34</b>	<b>8.10</b>

(\*) une journée de formation est équivalente à une journée type de 7.8 heures.

#### Adapter les compétences managériales

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

Depuis la fin 2019, la démarche de formation est étendue aux **conseillers des marchés des professionnels et des agriculteurs**. 102 conseillers ont démarré ou finalisé ce cycle de formation d'une durée de 4 jours. La formation vise à augmenter le degré d'empathie du conseiller envers son client. Le conseiller développe son rôle d'accompagnant en engageant un dialogue véritable avec le client afin de l'aider à trouver ses propres solutions dans certaines situations.

Afin d'assurer la mise en place de la posture de Manager Accompagnant l'entreprise a mis en place un **poste de coach interne**. Ce dernier, formé au métier de coach par une formation certifiante intervient principalement sur les périmètres suivants :

- ✓ **Nouveaux Managers** : accompagnement à la prise de poste via un coaching individuel d'environ 6 séances d'1h30 une fois par mois
- ✓ **Tous Managers** : coaching individuel selon les besoins exprimés par le Manager lui-même ou par son N+1 et coaching dit « Flash » pour les aider dans leur quotidien, à analyser et solutionner des situations ponctuelles liées au management individuel et collectif.
- ✓ **Non managers** : Depuis fin 2021, le coach interne intervient également en coaching individuel pour des populations non managers. La possibilité de recourir au coach interne pour toutes les catégories de salariés est désormais mentionnée dans le formulaire de l'entretien annuel d'appréciation.

#### Favoriser la mobilité professionnelle

**L'entretien professionnel**, proposé tous les ans, constitue un moment d'échange privilégié entre le salarié et son manager. Il permet au salarié d'exprimer ses souhaits d'évolution professionnelle et ses besoins en formation. Les **opportunités de mobilité** au sein de la Caisse régionale sont un facteur d'attractivité pour les salariés qui envisagent un parcours professionnel riche d'expériences variées. C'est ainsi que **97 métiers différents** sont recensés au siège et dans le réseau d'agences. Des mesures d'accompagnement à la mobilité professionnelle sont prévues par un accord d'entreprise.

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

Indicateurs principaux MOBILITE PROFESSIONNELLE	2019	2020	2021
Nombre de salariés en CDI	1 089	1129	1133
Part des salariés CDI avec entretien professionnel	89.5%	87.7 %	89.4 %
Nombre de mobilités professionnelles (CDI)	172	322	200
Dont prises de responsabilité	104	176	101
Reconnaissance de l'expertise (RCI /RCP) (en % des CDI au 31/12)	23.1%	21.4 %	21.6 %

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

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

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

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

- Au siège : un horaire hebdomadaire de 39 heures, en horaires variables du lundi au vendredi.
- Dans les agences : un horaire hebdomadaire de 38,05 heures, en horaires fixes du mardi au samedi midi.
- Un forfait annuel de 206 jours pour les managers et certains cadres experts du siège et un forfait de 211 jours pour les managers en agence.
- L'attribution de congés AJC (équivalent des RTT) vient rétablir un horaire annuel basé sur 35 heures hebdomadaires, selon l'accord national sur le temps de travail.

L'accord signé le 11/12/2019 prévoyant la **fermeture du réseau d'agences de proximité le samedi après-midi**, s'est mis en place au 1<sup>er</sup> mars 2020. Il vise à améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle des collaborateurs du réseau, tout en établissant des horaires plus simples et plus lisibles pour la clientèle. Il permet également une meilleure préparation des journées de travail et optimise le temps de conseil auprès des clients.

Comme dans beaucoup d'entreprises, la crise sanitaire de la COVID 19 a dopé la pratique du **télétravail** et dans une moindre mesure celle du **travail déplacé**. Un accord finalisé en novembre 2021 prévoit que les salariés volontaires, suffisamment autonomes pour exercer leur activité à distance et dont la nature de l'activité le permet, pourront pratiquer du travail déplacé (dans les locaux de l'entreprise) ou du télétravail (au domicile) à raison d'une journée par semaine maximum à compter du début 2022. Cet accord s'applique pour les salariés du réseau d'agences et du siège.

En 2021, 24 400 jours de télétravail ont été déclarés dans le cadre des protocoles sanitaires.

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

La Caisse régionale a réalisé en 2016, 2018 et 2020 l'enquête IER auprès de l'ensemble de ses salariés. Ce dispositif d'écoute des salariés, proposé tous les 2 ans pour les entités de Groupe Crédit Agricole, mesure le niveau de satisfaction des collaborateurs sur les questions de l'engagement, de la facilité à exercer le métier et de la compréhension de la stratégie de l'entreprise et du Groupe. L'enquête devrait être renouvelée en 2022.

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

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

Un responsable Sécurité se consacre à temps plein à la **gestion de la sécurité des personnes et des biens**. Il gère les procédures et intervient en cas d'événements. Il organise la formation à la sécurité bancaire et à la sécurité incendie dans le réseau d'agences et au siège. Il rend compte devant la CSSCT sur les sujets d'accidents du travail

ou d'incivilités. Il présente également le rapport annuel à la CSSCT, le programme de prévention des risques de l'année, la synthèse de la mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques dans l'entreprise.

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

La prise en charge des incivilités couvre plusieurs volets :

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

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

Le taux d'absentéisme, prend en compte les **absences pour maladie** (courte et longue durée), ainsi que les arrêts consécutifs aux **accidents du travail**. Le nombre d'absents pour longue maladie est stable en 2021 (17 en 2021, 16 en 2020, 23 en 2019), comme le nombre d'absents pour congé maternité/paternité (81 en 2021, 80 en 2020, 82 en 2019). Le nombre de jours d'absence, en baisse en 2021, mais toutefois plus élevé qu'en 2019 s'explique par la crise sanitaire COVID.

Indicateurs principaux SECURITE au TRAVAIL	2019	2020	2021
Nbre déclarations d'incivilités	37	32	37
Nbre accidents du travail (travail et trajet- validé MSA) (1)	9	10	7
Nbre de jours d'arrêt sur accident du travail (1)	569	399	644
Nbre de jours d'absence (maladies et acc travail) (2)	11 178	13 128	12 106
<b>Taux d'absentéisme (%) (2)</b>	<b>3.6 %</b>	<b>4.19 %</b>	<b>3.8 %</b>
Nbre de salariés ayant eu des absences pour maladie professionnelle	0	1	1

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

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

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

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

L'accès à l'information liée au dialogue social à destination des salariés est facilité par la mise à disposition d'un espace dédié sur la Tablette RH, très utilisée par des salariés.

En 2021, en plus des Négociations Annuelles Obligatoires, les partenaires sociaux et la Direction ont négocié pour mettre à jour ou prolonger des accords existants ou pour créer de nouveaux accords.

- ✓ Nouveaux accords signés : accords sur le travail à distance, accord d'intéressement 2021-2023.
- ✓ Renouvellement ou prolongation d'accords existants signés : Accord sur le CET, sur le temps partiel, sur la contribution de l'employeur au 1% logement, sur le CSE, le vote électronique ainsi qu'un protocole d'accord préelectoral.
- ✓ Négociations en cours au 31/12/2021 : formation professionnelle.

Indicateurs principaux DIALOGUE SOCIAL	2019	2020	2021
Nbre de nouveaux accords négociés	4	2	2
Nbre de renouvellement/ajustement d'accords	3	1	5
Nbre de réunions d'instances (1)	25	30	28
Nbre de réunions de négociations et commissions	21	23	23

(1) Réunions du CSE et de ses commissions

## 2.3.4 Les enjeux sociaux associés à notre activité

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

*Dans un contexte où les enjeux climatiques s'accroissent, la Caisse régionale choisit de prendre part à la lutte contre le changement climatique dans ses activités de financements et de collecte. Elle s'est engagée dans le financement des énergies renouvelables et de la rénovation énergétique depuis près de 10 ans en se dotant d'un pôle d'experts.*

*La Caisse régionale se préoccupe de la transition des modèles économiques de ses clients, en déployant le dialogue avec ses clients Agriculteurs et Entreprises, à l'appui d'outils dédiés.*

*Les produits d'épargne à vocation solidaire et environnementale sont proposés à notre clientèle de plus en plus sensible à ces enjeux. La Caisse régionale s'appuie sur l'expertise d'AMUNDI, laquelle renforce l'analyse ESG pour l'ensemble des fonds et favorise les investissements dans des projets ayant un impact environnemental ou social positif. La prise en compte du règlement Disclosure est explicité.*

*Le projet sociétal du groupe Crédit Agricole, présenté le 1<sup>er</sup> décembre 2021, conduira au renforcement des enjeux environnementaux pour toutes les entités, dont la Caisse régionale.*

#### Favoriser le développement des énergies renouvelables

Dès 2012, les 4 Caisses Régionales Bretonnes (CRB) ont mis en place un pôle commun dédié au **financement des unités de production d'énergie renouvelable (ENR)** sur toute la région. Face aux enjeux de la Transition Energétique, en particulier sur le marché des Entreprises et des Collectivités Publiques, le Pôle Economie de l'Environnement est passé de 2 à 5 experts depuis 2020. Pour augmenter encore le champ des compétences, le recrutement d'un ingénieur thermicien est en cours au 31/12/2021 pour accompagner les entreprises bretonnes sur l'efficacité énergétique des bâtiments et des mobilités.

En 2021, les projets d'installation photovoltaïques sont dopés par un nouveau décret facilitant les démarches et la mixité autoconsommation /revente de l'électricité produite. Si les demandes d'expertises restent importantes, le marché de la méthanisation marque le pas en 2021, en raison de conditions tarifaires moins favorables et de la montée des oppositions locales.

Le Pôle « Economie de l'Environnement », le Village by CA, CERFrance, GRDF et le SDE22 ont organisé le 07/10/2021 le 1<sup>er</sup> « carrefour du gaz renouvelable breton » dans les locaux de la Caisse régionale, dans l'objectif de créer du lien entre les acteurs de la filière. Cet évènement a mobilisé environ 150 participants et 22 exposants.

Par ailleurs, la Caisse régionale a fait le choix d'investir pour produire de l'énergie solaire dès 2009 et a très fortement augmenté sa contribution en 2017 en installant **5 600 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques** pour couvrir un parking au siège.

L'équipement a permis de produire 42 % de la consommation d'électricité du siège (environ 580 personnes).

Un **projet d'agrandissement des surfaces de 3 120 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques** supplémentaires est en cours. En 2022, les permis de construire et autorisations nécessaires ont été obtenus. Les appels d'offres seront lancés en 2022 pour une mise en service envisagée en 2023. Ce projet a pour ambition d'accroître l'autonomie énergétique de la Caisse régionale avec une production autoconsommée de 500 000 KWh.

Indicateurs principaux ENERGIES RENOUVELABLES	2019	2020	2021
Nbre de projets costarmoricains financés	15	6	28
Type d'unités financées	Méthanisation 5 Photovoltaïque 10	Méthanisation 2 Photovoltaïque 2	Méthanisation 6 Photovoltaïque 21 Autres ENR 1 Eolien 2
<b>Puissance financée (en millions de kWh)</b>	<b>15,3</b>	<b>21,4</b>	<b>26,4</b>
Montant des financements réalisés (en K€)	8 330	11 147	19 091
Production énergie solaire (tour et ombrières) kWh	1 037 182	954 139	943 956

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

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

En 2021, le programme PEPZ, formation sur les aides à la rénovation de l'habitat a été déployée auprès des 59 conseillers logement du réseau d'agences. Ce programme national, financé par le Ministère de la Transition Ecologique, donne accès à des modules de formation, à un outil de simulation et à une plateforme d'assistance.

La Caisse régionale encourage la rénovation énergétique en conventionnant avec l'ALEC, agence locale de l'énergie et du Climat du Pays de Saint Brieuc. En conseillant et orientant nos clients vers l'ALEC, nous favorisons la transition vers des logements plus confortables, plus économies en énergie, et moins émissifs en gaz à effet de serre.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019, le prêt ORIZON, offre bretonne dédiée au financement des travaux de rénovation énergétique de l'habitat, a été remplacée par l'Offre Verte nationale du Crédit Agricole. Cette offre complète le dispositif réglementé de l'EcoPTZ. En 2021, nous constatons un mouvement de croissance des financements réglementés ou non dédiés à la rénovation énergétique.

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

Indicateurs principaux RENOVATIONS ENERGETIQUES	2019	2020	2021
Réalisations EcoPTZ (en k€)	3 629	5 141	5 657
Nbre EcoPTZ	298	458	522
Réalisations ORIZON Habitat (en K€)	606	fin	fin
Nbre prêts ORIZON habitat	68	fin	fin
Réalisations Offre Verte Habitat (en K€)	559	985	1 475
Nbre de prêts Offre Verte Habitat	74	128	175

## **Renforcer la collecte en Investissement Responsable**

L'investissement Responsable (IR) est un placement qui repose sur la **prise en compte de critères extra-financiers dit ESG en complément des critères financiers** traditionnels. L'IR comprend d'une part les fonds ISR (Investissement Socialement Responsable), lesquels concilie performance économique et impact social et environnemental en finançant des entreprises ou entités publiques engagés en développement durable, et d'autre part, des fonds thématiques orientés sur un ou plusieurs piliers ESG. (Solidarité, inclusion, environnement, social, ...).

La Caisse régionale distribue les **produits financiers produits par AMUNDI**, laquelle agit depuis 2010 pour une épargne responsable. Pour AMUNDI, la méthodologie d'analyse ESG des entreprises est fondée sur une approche Best-in-Class. Chaque entreprise est évaluée par une note chiffrée échelonnée autour de la moyenne de son secteur, ce qui permet de distinguer les meilleures et les pires pratiques sectorielles. L'évaluation d'Amundi repose sur une combinaison de données extra-financières externes et d'analyses qualitatives sectorielles et thématiques. La note attribuée par Amundi se situe sur une échelle de notation allant de la note A pour les meilleures pratiques à G, pour les moins bonnes. Les entreprises qui font l'objet d'une notation G sont exclues des produits financiers.

<https://le-groupe.amundi.com/Un-acteur-engage/Documentation>

En 2021, conformément à la nouvelle **réglementation européenne SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation)**, AMUNDI a procédé au classement des fonds (sauf produits structurés) selon la nomenclature article 6, article 8 et article 9. Cette nouvelle classification a été agréée par l'AMF (Autorité des Marchés Financiers). L'information a été communiquée aux clients porteurs des fonds et intégrée dans la documentation (prospectus et DICI).

En juillet 2021, AMUNDI a mis en marché sa **nouvelle gamme d'épargne IR** « Acteur de mon épargne, acteur du monde de demain ». Cette nouvelle offre vise à répondre à la quête de sens des épargnants et à soutenir l'engagement d'entreprises autour de quatre thématiques : « soutien aux entreprises françaises », « évolutions sociétales », « défis climatiques et environnementaux » ou encore « immobilier durable ». Son lancement s'est accompagné de formation pour les conseillers.

A compter de 2021, la Caisse régionale considère comme épargne responsable les fonds classés en article 8 et article 9. Selon cette nomenclature nouvelle, l'Investissement Responsable détenu par les clients de la Caisse régionale atteint 643 Millions d'€ et représente désormais 63 % **des encours détenus**.

**L'épargne salariale** détenue par les clients professionnels (Agriculteurs, Artisans et Entreprises) adopte, elle aussi, la nouvelle nomenclature SFDR. Ce compartiment d'épargne a connu une forte progression en 2021. 93% des fonds de la gamme AMUNDI-Epargne salariale est classé en article 8 ou 9.

ATTENTION : La comparaison des indicateurs Investissements Responsables entre les années 2019, 2020 et 2021 est rendue difficile du fait du changement de nomenclature des fonds en 2021.

Indicateurs principaux INVESTISSEMENTS RESPONSABLES (en millions d'€)	2019	2020	2021
<b>Encours IR clients (*) (**)</b>	<b>179.55</b>	<b>227.03</b>	<b>643.62</b>
Part de l'IR /encours totaux collecte Amundi	20.5 %	25 %	63.1 %
Epargne Salariale IR – clients AGRI PRO ENT (**)	11.0	14.3	97.0
Part de l'IR / encours Epargne Salariale Clients	14.4 %	18.0 %	93 %

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

(\*\*) A partir de 2021, fonds article 8 et 9 uniquement.

### Finance durable

La Caisse régionale des Côtes d'Armor, motivée par la recherche d'impacts sociaux et environnementaux grâce à la **stratégie de placement de ses fonds propres**, décide et agit pour infléchir sa politique d'investissement. Ces actions renforcent et quantifient la démarche de finance responsable, qui veut combiner la recherche de performances financières et extra-financières pour les fonds propres de la Caisse régionale.

En 2021, la Caisse régionale a intégré dans le cadre de la **stratégie de diversification la dimension de l'Investissement Socialement Responsable** sur la base des critères ESG environnement Social et Gouvernance. L'approche ESG est prise en compte dans **69%\* des opérations mis en place** (% d'Avis Risque Indépendant sur la totalité des opérations). Pour interpréter cette donnée, il faut savoir que certaines opérations de par leurs caractéristiques (dérivés, échange de titres, ...) ne peuvent pas être concernées par la dimension ESG. Les opérations sur des durées courtes ne font pas l'objet d'une approche sur la dimension ESG. Ces opérations resteront cependant dans l'assiette de l'analyse.

Par ailleurs la Caisse régionale a pris acte de la **réglementation SFDR (Subsustainable Finance Disclosure Regulation)\***. Cette réglementation offre un cadre normatif européen pour apprécier la prise en compte des critères extra financiers d'un fonds. La diffusion des standards techniques de cette réglementation a été décalée d'une année. Les standards sont désormais attendus pour 2023.

En 2021, la Caisse régionale a investi :

10 M€ de green Bond (obligation dont le produit est fléché vers des financements verts).

30 M€ dans des fonds SFDR art. 8

1 M€ dans des fonds SFDR art. 9

2 fonds ont été souscrits pour respectivement 1 M€ chacun sont SFDR art 6 et ont l'ambition de devenir SFDR art. 8.

Dans sa dernière politique financière, la Caisse régionale s'est doté pour la 1<sup>ère</sup> fois d'une ambition chiffrée pour 2022 à travers une allocation sur des fonds SFDR art 8 ou art 9 à hauteur de 70% dont 5 M€ sur des fonds art. 9

\* **Le règlement européen SFDR** vise à fournir plus de transparence en termes de responsabilité environnementale et sociale au sein des marchés financiers.

Ses objectifs sont d'assurer d'un alignement entre les documents commerciaux et la réalité des pratiques, d'assurer la comparabilité des produits en ces termes.

La réglementation SFDR demande de définir la classification de chaque produit en fonction de ses caractéristiques.

**Article 6** : le produit n'a pas d'objectif de durabilité.

**Article 8** : le produit promeut des caractéristiques environnementales et/ou sociales.

**Article 9** : le produit a un objectif d'investissement durable

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

*En 2021, la Caisse régionale a poursuivi et amplifié des actions déjà initiées pour faire face à deux grands défis majeurs que sont les transitions du modèle agricole et la transmission des exploitations agricoles. Elle poursuit aussi un chantier très innovant initié en 2019, celui de la RSE en exploitation agricole.*

Acteur majeur du financement de l'agriculture en Côtes d'Armor, le Crédit Agricole accompagne toutes les formes d'agricultures. La décision de financer ne repose pas sur la nature du projet, mais bien sur la compétence et la motivation de l'agriculteur, ainsi que sur la pérennité économique de son projet. C'est ainsi que 23 % des installations aidées financées en 2021 par le Crédit Agricole des Côtes d'Armor sont des projets en **circuits courts ou en agriculture biologique**.

#### Transformation du modèle agricole

- ✓ Porté par une chargée de projets dédiée, la Caisse régionale explore depuis 2019 le sujet innovant et prospectif de la **RSE appliquée aux exploitations agricoles**. Depuis septembre 2021, la démarche RSEa offre aux agriculteurs un site dédié, sur lequel ils peuvent réaliser gratuitement le diagnostic rapide ou complet de la RSE dans leur exploitation agricole. Les travaux de référencement des partenaires bretons et des offres pouvant contribuer à la RSE dans les activités est en cours de déploiement. A l'issue de la période de test en cours avec une équipe de chargés de clientèle agricole, la formation de l'ensemble des conseillers agricoles est prévue en 2022.
- ✓ La Caisse régionale a décidé d'accompagner les efforts de transition des élevages costarmoricains en validant en juillet 2021 un **partenariat avec l'association France Carbon Agri** pour la livraison de 5 000 tonnes de crédits Carbone au terme d'une période de 5 ans. La démarche rémunère la mise en œuvre de pratiques bas carbone par des agriculteurs costarmoricains qui se sont portés candidats à cette démarche innovante, validée par le Label National Bas Carbone délivré par le Ministère de la Transition Ecologique.
- ✓ Pour accompagner les conversions à l'agriculture biologique ou la création d'exploitations bios, la « **Démarche bio** » mise en marché en septembre 2019, permet de répondre aux besoins spécifiques : Financement du besoin en fonds de roulement, des investissements et de la trésorerie, mise en place des outils monétiques et de communication liés à la vente directe.
- ✓ En 2021, la Caisse régionale a créé une nouvelle **démarche, « Trajectoires Energies »**, et s'engage à accompagner les agriculteurs dans leur transition énergétique. Cette démarche s'adresse dans un premier temps aux éleveurs laitiers équipés de robots de traite. L'objectif est de les inciter à autoproduire et consommer une partie de leurs besoins en électricité. Les conseillers évaluent avec eux le potentiel lié à l'installation de panneaux photovoltaïques, les orientent vers une liste d'installateurs qualifiés, et leur proposent des solutions de financement et d'assurance.
- ✓ Dans le cadre du Plan de relance et de son volet agricole, nous avons souhaité aider nos clients à s'équiper en **agro-équipements nécessaire à la transition agro-écologique**. A partir de février 2021, nous avons proposé un préfinancement AGILOR à taux 0% (hors ADE) de la part subventionnable de leurs investissements (dans l'attente du paiement de la subvention France AgriMer). En 2021, nous avons ainsi accompagné 18 clients, pour un montant total de 245 K€.

- ✓ Protéger les **élevages porcins** face à la menace de la **Fièvre Porcine Africaine** et améliorer le **Bien-Etre Animal** dans les bâtiments d'élevage, la Caisse régionale a lancé fin 2019 une offre de financement à 0% pour financer les projets de protection sanitaire des élevages et d'amélioration du bien-être des porcs (abreuvement en continu, éclairage). 58 clients ont bénéficié de cette offre en 2021.

#### Transmission des exploitations agricoles

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

- ✓ Engagée avec l'association **Initiative Bretagne**, la Caisse régionale contribue jusqu'en 2024 au fond BRIT. Ce fond permet d'octroyer des prêts d'honneur à l'installation en agriculture (viande bovine, volailles, veaux de boucherie et porcs) d'un montant de 20 000€ à 50 000€, constitutif de l'apport personnel du candidat sur son projet. Le dispositif vise donc au maintien ou à la création d'emplois agricoles en Bretagne. Le marché de l'agriculture siège régulièrement dans les commissions d'attribution des prêts d'honneur et fait ainsi bénéficier de son expertise.
- ✓ Depuis 2018, Crédit Agricole en Bretagne a signé une convention avec la SAFER (**Société d'Aménagement Foncier et d'Etablissement Rural**) pour créer un outil de portage financier, en y affectant un budget de 10 millions d'euros sur 3 ans. Le dispositif permettra à la SAFER BRETAGNE de mettre à disposition d'un agriculteur en phase d'installation ou récemment installé du terrain agricole contre versement d'un loyer. Ce foncier pourra être racheté par l'exploitant au bout de 5 ou 10 ans, avec déduction des loyers versés. La Caisse régionale des Côtes d'Armor a pris part à ce dispositif qui facilite l'accès au foncier pour l'installation en agriculture. 18 exploitations ont été accompagnées par le Crédit Agricole et la SAFER en Bretagne depuis le début du partenariat.

Indicateurs principaux TRANSITION AGRICOLE	2019	2020	2021
Nombre d'installations aidées financées par le CA22(*)	95	92	104
Projets BIO ou circuits courts agréés par CA22	36%	29 %	23 %

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

#### Accompagner les transitions de nos clients Entreprises

Sur le marché des **Entreprises**, la démarche ESG a été officiellement lancée en mars 2021. Les chargés d'affaires de l'Agence Entreprises ont été formés à l'utilisation d'un guide d'entretien national déployé par le Groupe et leur permettant d'engager avec les dirigeants d'entreprise des échanges sur la stratégie et la prise en compte des enjeux sociaux, sociaux et environnementaux. Le programme de formation a permis aux chargés d'affaires de s'approprier les notions de la RSE, d'être sensibilisés aux enjeux du climat avec la « Fresque du climat » et de mettre en évidence des solutions bancaires ou extra-bancaires permettant au chef d'entreprise de progresser dans sa démarche. Les premiers entretiens avec les clients Entreprises ont pu se réaliser avec l'accompagnement de la chargée RSE des Marchés. Ils confirment l'intérêt du dirigeant pour ces questions et la légitimité du banquier pour en débattre avec lui dans le cadre d'un dialogue constructif.

#### Evaluation des risques climatiques physiques

Conscient de la nécessité d'intégrer les enjeux liés au changement climatique au sein de nos activités et de nos territoires, et mieux appréhender notre impact sur la société, le groupe Crédit Agricole conduit des travaux depuis 2019 sur **l'identification et la mesure des risques climatiques physiques**. Ces derniers, largement liés au réchauffement climatique, peuvent avoir des conséquences financières matérielles affectant nos contreparties, et donc leur performance financière et leur solvabilité, mais également nos activités d'assurance dommage. Leur mesure étant largement dépendante de la qualité de l'information disponible, des travaux au niveau national sont en cours, pour permettre une uniformisation et une industrialisation des processus.

Dans cette optique, la Caisse régionale des Côtes d'Armor s'est appuyé sur **l'étude produite par l'ACPR en Mai 2021**, sur les risques spécifiques au changement climatique pour les banques et les assurances. Il en ressort des progrès sur la qualité et la fréquence de la remontée de l'information à la gouvernance, la faible vulnérabilité résiduelle du secteur banque-assurance, le développement de métriques fines étant un enjeu cœur du monde

de l'assurance, et une appréhension croissante dans la constitution des portefeuilles. Cependant, celle-ci pointe également des axes d'améliorations, notamment dans la déclinaison opérationnelle des stratégies climatiques, dans la mesure et la granularité des données disponibles, ou encore dans la cohérence des horizons de stress tests (~5 ans), souvent en deçà de l'horizon supposé de la matérialisation des risques climatiques physiques (2030-2050).

En cohérence, la Caisse régionale des Côtes d'Armor a adapté son organisation en renforçant le suivi de ses risques, par la **création d'un poste de supervision des risques émergents**, validée par le comité de direction et soumis au CSE en 2021. Les travaux liés aux risques climatiques (exercice de Stress Test climatique sur le Tourisme, l'élevage porcin ou encore le tourisme, les travaux d'ICAAP), sont par ailleurs intégrés à la comitologie : Comité RSE, comité sécurité, Comité Financier etc...

Ces adaptions devraient permettre à notre entreprise de répondre à **l'exercice prévu en 2022 par la BCE**, visant à évaluer la capacité des banques à suivre l'évolution de leur portefeuille : avec des demandes plus fouillées sur les émissions financées (par grandes contreparties), les actifs immobiliers financés ou pris en garantie (localisation et performance énergétique).

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

Pour calculer les émissions de GES associées à son portefeuille de financement et d'investissement (empreinte indirecte), le Groupe met en œuvre depuis 2011 une méthodologie de quantification développée à sa demande par la chaire Finance et Développement durable de Paris-Dauphine et de l'École polytechnique.

Au cours de l'année 2021, **l'outil P9XCA a été rebaptisé SAFE** (Single Accounting of Financed Emissions methodology) de façon à pouvoir communiquer plus facilement en interne et en externe. (\*)

Cette méthodologie innovante que le Groupe utilise depuis 2012 est préconisée depuis 2014 pour les banques de financement et d'investissement par le GUIDE SECTORIEL POUR LE SECTEUR FINANCIER "REALISATION D'UN BILAN DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE" publié par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE) et l'association Bilan Carbone.

- **SAFE est une méthodologie qui permet de constater l'empreinte carbone des émissions financées en évitant les comptages multiples :**

La méthodologie permet de calculer, sans comptage multiple, l'ordre de grandeur des émissions financées.

Elle utilise une approche macroéconomique (méthodologies dites top-down), seule à même de garantir l'additivité des résultats et ainsi l'exactitude de l'ordre de grandeur calculé.

Ainsi, SAFE fait correspondre par construction la somme des empreintes carbone de l'ensemble des institutions financières mondiales à 100 % des émissions mondiales, contrairement à d'autres méthodologies sur le marché, à l'image de celle utilisée par l'étude d'Oxfam qui aboutit à une somme égale à plusieurs fois ce niveau (de l'ordre de quatre à cinq fois les émissions mondiales).

- **Une méthodologie permettant de cartographier les émissions financées par secteur et géographie :**

SAFE permet de réaliser une cartographie sectorielle et géographique des émissions financées. Les émissions de gaz à effet de serre sont affectées aux acteurs économiques selon leur capacité (et leur intérêt économique) à les réduire selon une affectation qualifiée "par enjeu", par opposition à l'allocation usuelle "par scope".

Au-delà de l'aspect quantification, la réalisation d'une telle cartographie permet au Groupe d'identifier les secteurs prioritaires nécessitant le développement de politiques sectorielles. Elle est également utilisée dans les méthodologies et calculs liés au risque climatique de transition.

Indicateurs principaux	2019	2020	2021
<b>EMISSIONS CO<sub>2</sub> liés aux financements (*)</b>			
D'après les encours de crédits au 31/12/N-1			
En Tonnes Equivalent CO <sub>2</sub>	495 055	524 958	558 941

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

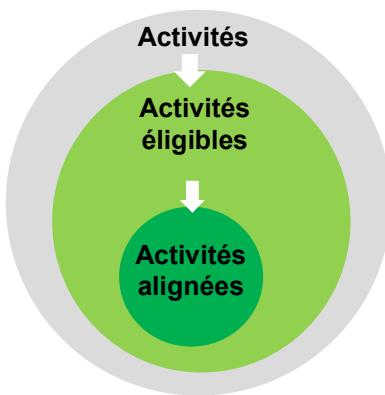
### **Taxonomie - La réglementation relative au Green Asset Ratio (GAR)**

Le règlement européen Taxonomie 2020/852 du 18 juin 2020 instaure un cadre définissant les investissements « durables », c'est-à-dire ceux dans des **activités économiques qui contribuent substantiellement à un objectif environnemental, tout en ne causant pas de préjudice significatif à l'un des autres objectifs environnementaux** tels qu'énoncés dans ledit règlement et en respectant certaines garanties sociales minimales.

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- a) L'atténuation du changement climatique
- b) L'adaptation au changement climatique
- c) L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines
- d) La transition vers une économie circulaire
- e) La prévention et la réduction de la pollution
- f) La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes

Pour le reporting 2021, la Caisse régionale publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.



Les activités éligibles sont définies et décrites par l'acte délégué « Climat ». Elles deviennent des activités alignées (et donc durables) si elles répondent aux critères suivants :

- Contribuent substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux
- Ne causent pas de préjudice important à l'un des autres objectifs environnementaux
- Respectent certaines garanties sociales minimales
- Sont conformes aux critères d'examen technique (fixant des seuils de performance environnementale)

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d' <u>actifs éligibles</u> et d' <u>actifs non éligibles</u>	Ratios réglementaires	Ratios volontaire
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	44 %	63 %
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts ( <i>expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie</i> ).	25%	6 %

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur des indicateurs intermédiaires	Ratios réglementaires
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0 %
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	0 %
Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	8 %
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	22 %
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	1 %

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs exclus au numérateur et au dénominateur des indicateurs intermédiaires	Ratios réglementaires
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	2 %
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0 %

Pour cette première publication, la part éligible de nos actifs est constituée des prêts immobiliers et des financements de véhicules à moteurs de nos clients particuliers, et pour les collectivités, des prêts aux logements et prêts à l'investissement.

Le ratio obligatoire exclut les entreprises financières et les entreprises non financières car celles-ci n'ont pas encore publié les données permettant de qualifier leur éligibilité. (Voir la méthodologie au 2.4.2)

## ***10. Réduire l'empreinte environnementale liée à l'activité de l'entreprise climatique***

*L'activité de banque-assureur de territoire repose sur un parc immobilier large (agences, siège, Centre de Relation Client), consommateurs d'énergie. Les salariés assurent leurs missions avec les déplacements associés (domicile travail et déplacements professionnels). La crise sanitaire et les nouveaux modes de travail induits ont impactés les consommations des ressources de façon diverse.*

*En 2021, la Caisse régionale a formalisé un projet de compensation très partielle de ses émissions de Gaz à Effet de Serre avec France Carbon Agri Association. En 2022, les travaux de réduction des émissions de carbone à horizon 2030 devraient débuter.*

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

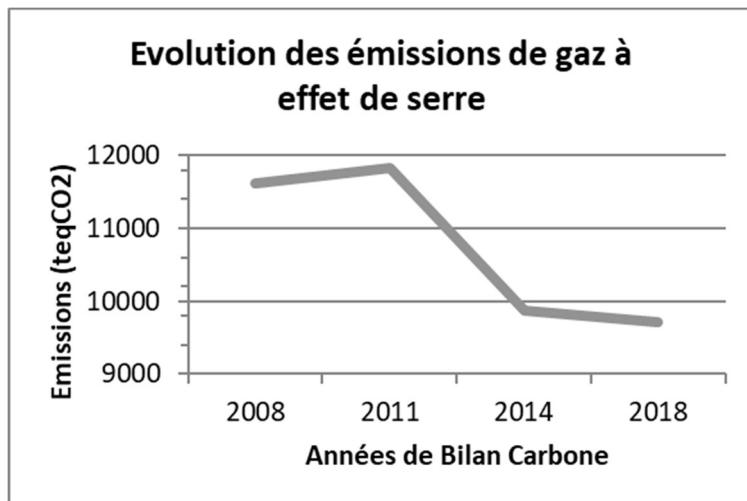
Le Bilan Carbone des émissions de l'entreprise a été actualisé en 2019 (sur données 2018) sur le périmètre d'exploitation (\*). Les émissions sont calculées à **9 706 Teq CO<sub>2</sub>, soit 8.0 Teq CO<sub>2</sub> par salarié**.

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

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

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

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



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

#### Une démarche de compensation carbone très partielle

Un **projet de Compensation partielle de nos émissions de Gaz à effet de serre** a été validé en fin 2019. Les travaux pour orienter notre stratégie et choisir le partenaire pour collaborer à cet objectif ont été menés en 2020 en collaboration entre les chargés RSE et le Pôle Breton de Gestion Financière.

Premier partenaire de l'agriculture costarmoricaine, la Caisse régionale veut soutenir toutes les agricultures dans la transition vers des modèles plus durables.

En juillet 2021, elle a donc légitimement choisi de valider un **partenariat avec l'association France Carbon Agri Association**. Au cours des 5 prochaines années, la Caisse régionale financera les efforts de transition agricole d'une dizaine d'éleveurs des Côtes d'Armor vers des pratiques émettant moins de carbone ou captant du carbone, à hauteur de **5 000 tonnes eq CO<sub>2</sub>**. La Caisse régionale les rémunérera à hauteur de **30 € HT/tonne** via l'association France Carbon Agri Association.

Cette action compense de l'ordre de 10% seulement des émissions annuelles de la Caisse régionale sur une période de 5 années. La Caisse régionale souhaite écrire sa trajectoire de réduction de ses émissions et s'inscrira dans la méthodologie à construire prochainement avec la FNCA et CASA pour les Caisses régionales.

#### La consommation d'énergie

Les consommations d'énergie (gaz en particulier) sont reparties fortement à la hausse en 2021. Cette dynamique s'explique principalement par 3 phénomènes :

- Le bâtiment du **Centre Relation Client** a fait l'objet d'une rénovation complète au cours de l'année 2020. Les équipes (environ 90 personnes) ont été relogées dans le bâtiment principal jusqu'au 23 novembre 2020. Les consommations de gaz en 2021 sont donc enregistrées sur une année complète d'occupation des lieux.
- **L'épidémie de COVID** a imposé des modifications des paramètres de nos installations de ventilation du siège : Pour limiter la circulation potentielle du virus, les systèmes de récupération de l'air chaud intérieur ont été stoppé. En réutilisant 100% d'air extérieur, la remontée en température dans le bâtiment demande plus d'énergie. Les consommations hivernales en gaz sont fortement augmentées.
- **La baisse du taux d'occupation des bâtiments** liées au télétravail organisé en fonction des protocoles sanitaires a pour conséquence la baisse des apports de chaleurs internes (corps humains, ordinateurs, éclairage). Moins occupé, un bâtiment nécessite plus de chauffage.

Globalement, les consommations d'énergie 2021 augmentent de 11 % par rapport à 2020, et de 6.7% par rapport à 2019, avec pour corollaire une nette augmentation des émissions de gaz à effet de serre.

<b>Indicateurs principaux CONSOMMATION d'ENERGIE (en kWh)</b>	<b>2019 (kWh)</b>	<b>2020 (kWh)</b>	<b>2021 (kWh)</b>
Electricité	5 168 905	4 773 443	5 116 441
Gaz	1 642 318	1 824 109	2 356 087
GPL	220 151	253 920	210 091
Fioul	487 571	404 780	340 780
Bois (chaufferie collective)	39 329	38 554	41 143
<b>Total consommation</b>	<b>7 558 274</b>	<b>7 294 806</b>	<b>8 064 629</b>
<b>Emissions GES liées à l'énergie en Teq CO2</b>	<b>873</b>	<b>886</b>	<b>978</b>

### La consommation de papier

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

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

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

Entre 2014 et 2021, la consommation de papier est passée de 166 tonnes à 95 tonnes en, soit une **baisse de 71 tonnes ou de 43 %**. En 2021, la réduction de la consommation de papier se poursuit à la faveur de la digitalisation des process et du télétravail mis en place dans le cadre des protocoles sanitaires.

<b>Indicateurs principaux CONSOMMATION DE PAPIER (en Tonnes)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Relevés compte, chéquiers, remises, courriers clients, enveloppes	57,846	52,268	48,397
Usage Interne papier A 4 – agences et siège	56,679	46,712	46.500
<b>TOTAL consommation de papier (en tonnes)</b>	<b>114,555</b>	<b>98,980</b>	<b>94,897</b>
Equivalent ramettes 500 pages A4 75 gr/agent au 31/12	40	33	31
Emissions GES liées à la consommation de papier (Teq CO2)((*)	111	96	92

(\*) Données exprimées en équivalence ramettes de papier

Désormais **62.8 % des clients majeurs et établissements** ont adopté l'e-relevé pour des facilités de consultation et d'archivage mais aussi souvent par motivation pour la réduction de la consommation de papier.

<b>Indicateurs principaux SERVICES DEMATERIALISES</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nombre de clients abonnés aux e-documents (b)	156 894	160 155	191 740

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

### Les déplacements professionnels

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

En 2021, les actions liées à l'incitation à la mobilité douce ont été fortement réduites en raison du contexte sanitaire.

- ✓ Le challenge covoiturage envisagé en septembre a été annulé en raison du contexte sanitaire.
- ✓ La participation au 6° challenge inter-entreprises « A vélo au Boulot », organisé par l'association « Vélo utile », en juin : 25 participants – 1 330 kms parcourus, soit la distance de Ploufragan à Valence en Espagne.

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

Les véhicules électriques représentent 55 % du parc de véhicules de services. Par ailleurs, le **choix des véhicules thermiques** s'oriente principalement sur des modèles peu émissifs (<100 gr CO<sub>2</sub>/km).

Après une année 2020 marquée par la très nette baisse des déplacements professionnels (41 %, soir près de 1 million de Kms), les déplacements sont repartis à la hausse en 2021, avec la reprise des activités en présentiel.

Indicateurs principaux DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS (en kms)	2019	2020	2021
Véhicules des salariés	1 205 302	780 233	928 038
Véhicules administrateurs	85 057	61 956	76 567
Véhicules de service moteurs thermiques	295 059	234 741	314 676
Véhicules de service électriques	312 390	219 672	205 291
Déplacements en train	473 509	106 119	133 153
<b>TOTAL déplacements professionnels</b>	<b>2 371 317</b>	<b>1 402 721</b>	<b>1 657 725</b>
<b>Emissions GES liées aux déplacements professionnels en Teq CO<sub>2</sub></b>	<b>406.4</b>	<b>230.9</b>	<b>310.4</b>

#### Recyclage des déchets et des cartes bancaires

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

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

Dans le cadre d'une démarche visant à **réduire la consommation de plastique à usage unique**, la Caisse régionale a équipé tous les salariés CDI et apprentis d'une **gourde Qwetch**. Les nouveaux embauchés bénéficient de cette gourde. Force est de constater que la crise sanitaire a dopé ponctuellement les usages du plastique.

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

Indicateurs principaux RECYCLAGE	2019	2020	2021
Papier (en tonnes)	60.80	49.96	52.0
Cartons (en tonnes)	6.52	10.50	8.38
Déchets électriques et électroniques DEEE (en tonnes)	5.14	5.59	5.68
Cartes bancaires collectées (en nombre)	46 433	34 798	36 173
Cartes bancaires collectées (en kg)	241.4	180.9	188.1

### **Contribution au reboisement sur le territoire national**

Depuis 2019, la Caisse régionale participe à l'opération « **Un contrat souscrit = un arbre planté** », organisé et financé par **Crédit Agricole Assurances**. Cette filiale dans le Groupe CA a construit un partenariat avec **REFOREST'ACTION**. Pour chaque contrat vendu dans une gamme Prévoyance Décès et Epargne, un arbre est planté sur le territoire national, selon l'implantation choisie par le client. Trois programmes de plantation sont actuellement disponibles sur le département des Côtes d'Armor. La gamme de contrats éligibles à cette action va être élargie en 2022.

Depuis 2019, ce sont donc 13 889 contrats éligibles qui ont généré ou vont générer la plantation d'un arbre. On estime à environ 2 000 tonnes de CO<sub>2</sub> stockées depuis le début de l'opération.

### **Contribution à la biodiversité**

En partenariat avec un apiculteur local, la Caisse régionale a installé **5 ruches** sur un espace enherbé ou ensemencé en fleurs selon les saisons. Elle apporte ainsi une modeste mais réelle contribution à la protection des abeilles. Le miel récolté est vendu aux salariés. En 2021, le produit de la vente (820 €) a été reversé à l'association « les restos du cœur » et 72 pots de miel ont été donné à l'AGORAE, épicerie solidaire des étudiants de Saint Brieuc.

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

En 2021, un nouveau partenariat a été noué avec « Les Fêtes de l'Océan », organisés par des antennes locales du Lions Club et qui ont eu lieu en juillet à Perros-Guirec, Tréguier, Paimpol et Pléneuf. Elles avaient pour but de sensibiliser un public le plus large possible au problème de la **préservation de la biodiversité des océans** par le biais d'animations, de conférences et d'expositions.

## **2.4 NOTE METHODOLOGIQUE**

### ***2.4.1 Nos obligations légales en matière de reporting***

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

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

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

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

A partir de la publication de la première Déclaration de Performance Extra Financière sur les données 2018, l'attestation de présence est remplacée par l'avis de conformité sur la Déclaration aux

dispositions prévues au I et II de l'article R.225-105 du Code du commerce. Ce dernier avis doit cependant toujours être accompagné d'un avis motivé sur la sincérité des informations.

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

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

## 2.4.2 La règlementation Taxonomie - Green Asset Ratio (GAR)

L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

L'acte délégué « Climat », publié le 9 décembre 2021 au Journal Officiel, précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux.

Selon les dispositions de l'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, deux échéances de publications s'appliquent aux établissements bancaires :

- Une première obligation de reporting sur la base des données au 31.12.2021 sur (i) la part des activités dites « éligibles » et « non éligibles », c'est-à-dire des activités listées dans l'acte délégué comme pouvant répondre à au moins un des deux objectifs environnementaux ou non et (ii) la part des actifs exclus.
- Une seconde échéance, à partir de 2024 (sur la base des données au 31.12.2023), où le reporting sera complété par les informations sur la proportion des actifs « alignés » (publication du ratio d'actifs verts notamment). L'analyse d'alignement sera menée sur la base des informations publiées par les entreprises non-financières assujetties (publication de leur chiffre d'affaire et capex alignés à partir de 2023) et les entreprises financières (publication de leur ratio d'actifs verts à partir de 2024) ainsi que sur les critères techniques du règlement sur le périmètre de la clientèle de détail et des collectivités et pour les financements dédiés.

Les **catégories d'actifs suivants** entrent dans le champ d'application du ratio d'éligibilité :

- Expositions envers des entreprises financières de l'Union Européenne ;
- Expositions envers des entreprises non financières soumises à la NFRD et dont le code NACE est retenu par la taxonomie ;
- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour la clientèle de détail ;
- Financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente.

Le montant d'**actifs éligibles** est rapporté aux **actifs couverts** qui correspondent aux éléments ci-dessus, auxquels s'ajoutent :

- Les expositions sur les entreprises non soumises à la NFRD (entreprises financières et non financières en-dehors de l'UE, petites et moyennes entreprises de l'UE en-dessous des seuils d'assujettissement) ;
- Les dérivés, les prêts interbancaires à vue, la trésorerie et équivalent trésorerie et autres actifs ;
- Les autres expositions sur les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD et la clientèle de détail non-éligibles à la taxonomie.

En complément, la **Caisse régionale** publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

- Les expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux ;
- Le portefeuille de négociation.

Les données sont publiées au 2.3.4., pages 45 et 46.

### **2.4.3 Pérимètre de collecte des données**

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

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

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

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

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

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

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

### **2.4.4 Thèmes non traités**

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

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

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

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

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

### **2.4.5 Définition des indicateurs majeurs**

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

Lutte contre la précarité alimentaire : partenariats avec l'épicerie solidaire étudiante (AGORAE) et Banque Alimentaire, restau du Cœur.

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

---

<sup>1</sup> Gaz à Effet de Serre

## 2.4.6 Processus de collecte des données

Définitions ou modalités de calcul des indicateurs majeurs présentés en page 17.

- % clients sociétaires : Nbre de personnes physiques (majeures et mineures) et personnes morales possédant au moins une part sociale de Caisse locale / nbre de clients personnes physiques (majeurs ou mineurs) et personnes morales
- Nbre de clients utilisateurs de l'Appli « Ma Banque » : un client est utilisateur s'il actualise ses données une fois dans le mois
- Indice de recommandation clients (IRC) : l'Indice de Recommandation Client est issu des enquêtes de satisfaction périodiques auprès des clients vus et non vus et des clients ayant eu un entretien « Trajectoires Patrimoine ». Il mesure la différence entre la part des clients « détracteurs » (note 0 à 6) et celles des clients « promoteurs » (note 9 et 10)
- Clients satisfait de la qualité de la relation : donnée issue des enquêtes de satisfaction périodiques auprès de nos clients vus et non vus. Réponse à la question : « Quelle note de satisfaction donneriez-vous à la qualité de la relation avec vos interlocuteurs (note de 0 à 10) ». Satisfait = note de 7 à 10
- Nbre de situations nouvelles - Point Passerelle : familles reçues ayant communiqué les informations permettant l'analyse de leur situation financière
- Partenariat et mécénats – montants versés : cumul des sommes versées aux associations et partenaires, pour soutien des activités, extraites par le contrôle de gestion, selon une liste de codes projet
- Part des femmes cadres : Nbre femmes cadres en CDI /total des effectifs cadres en CDI
- Taux de Travailleurs Handicapés (Données 2020) : nombre d'unités bénéficiaires « emplois directs » (CDI, CDD, alternants et stagiaires) et « emplois indirects » du secteur protégé / effectif d'assujettissement x 100
- Nbre de jours de formation/salarié CDI : nbre équivalent jours des formations (présentielle, e-learning, réunions de formation des jeudis en agence) / nbre de salariés CDI au 31/12/N
- Taux d'absentéisme : taux d'absence des salariés (CDI, CDD, alternants, auxiliaires d'été) expliqué par la maladie et l'accident de travail
- Puissance énergie renouvelable financée (en millions de kWh) : Cumul des puissances théoriques pour les projets dont le financement a été validé en cours d'année avec la Caisse régionale
- Encours Collecte Investissements Responsables de nos clients : Encours détenus par les clients en Comptes titres ordinaires, PEA, unités de comptes assurance-vie. Liste des valeurs et valorisation fournies par AMUNDI
- Emissions GES liées à la consommation d'énergie (Teq CO2) : calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie converties en kWh (électricité, gaz, GPL, fioul et bois) de l'ensemble de nos sites immobiliers
- Emissions GES liées aux déplacements professionnels (Teq CO2) : calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels (véhicules de service thermiques et électriques, trains, véhicules des salariés, administrateurs)

Consommation de papier (tonnes) : papier blanc format A4 consommé par les activités des salariés et papier utilisé pour les activités d'édition des courriers, relevés de comptes, chéquiers, carnets de remises.

### 3. EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIERE ET DU RESULTAT 2021

#### 3.1. La situation économique

##### 3.1.1 Environnement économique et financier global

###### RETROSPECTIVE 2021

Les performances économiques mondiales ont continué d'être largement conditionnées par la diffusion du virus et la réponse sanitaire (déploiement de la vaccination, stratégie de confinement), la structure des économies (poids relatifs de l'industrie et des services dont tourisme), et la contre-offensive budgétaire et monétaire (ampleur des soutiens à l'activité). **Tout comme l'étaient les récessions subies en 2020, les trajectoires de reprise sont demeurées hétérogènes. A la Chine dopée par son commerce extérieur et croissant à un rythme de 8,1%, aux Etats-Unis puis à la zone euro affichant de très belles performances, ont continué de s'opposer les reprises en demi-teinte ou les rebonds fragiles de nombreux pays émergents au sein desquels s'est nettement affirmée la tendance à la fragmentation.**

Par ailleurs, longtemps oubliée, l'inflation est revenue au centre des préoccupations. Son accélération très vive a résulté de la combinaison de plusieurs facteurs : pressions subies en amont avec de fortes hausses des prix des matières premières et des goulets d'étranglement<sup>2</sup>, tensions en aval issues du fort rebond de la consommation des ménages soutenue par des aides financières substantielles et une épargne élevée héritée de la crise de 2020, effets de base après une inflation très faible en 2020. Alors que l'offre demeurait restreinte au sortir de la crise (manque de main-d'œuvre ou de biens), la normalisation de la demande a engendré des hausses de prix dans des secteurs spécifiques notamment ceux préalablement très pénalisés par la pandémie (hôtellerie, restauration ou automobile par exemple).

Aux États-Unis, après *The Coronavirus Aid, Relief and Economic Security Act* (CARES Act) de 2200 milliards de dollars de Donald Trump, le plus vaste plan de soutien de l'histoire américaine, puis le plan de décembre de 900 milliards de dollars (soit au total environ 14% du PIB), le plan de relance de Joe Biden (*the American Rescue Plan*) totalisant 1900 milliards de dollars, soit environ 9% du PIB, a été déployé à partir de mars. Les ménages, en particulier ceux à faible revenu, en ont été les grands bénéficiaires. Grâce à la reprise vigoureuse de la consommation, en outre dopée par la baisse rapide du chômage, la croissance s'est établie à 5,7% en 2021. En décembre, l'inflation totale sur douze mois a atteint 7% (une première depuis le début des années 1980) pour une inflation sous-jacente à 5,5%, son plus haut niveau depuis le début des années 1990. Outre l'impact des prix de l'énergie et des intrants industriels, certains postes spécifiques (véhicules neufs mais surtout d'occasion, par exemple) stimulés par une demande forte ont contribué à l'accélération de l'inflation.

La zone euro a bien résisté aux dernières phases de confinement en limitant, d'une part, les effets négatifs aux secteurs faisant l'objet de mesures de restriction ciblées et en profitant, d'autre part, de la réactivation de son secteur manufacturier. La bonne surprise est venue du dynamisme de l'investissement productif soutenu par la vigueur de la demande de biens manufacturés mais aussi par les fonds européens du plan de relance. Après s'être contracté de 6,5% en 2020, le PIB croîtrait de 5,2% en 2021. Si l'excès de demande et l'accélération des salaires sont bien moins patents qu'aux Etats-Unis, l'inflation totale s'est néanmoins sensiblement redressée pour atteindre 5% sur un an en décembre alors que l'inflation sous-jacente augmentait moins vigoureusement (2,6%).

Après avoir subi une récession de 8% en 2020, la France s'est dès le deuxième semestre 2020 engagée sur la voie d'une reprise vive qu'elle a poursuivie en 2021. La nouvelle vague épidémique et la diffusion du variant Omicron ont fait peser de nouvelles craintes sur la vigueur de la reprise à court terme mais l'absence de mesures très restrictives a permis d'en limiter l'impact. Après un rebond mécanique marqué au troisième trimestre, la croissance a ainsi ralenti au quatrième trimestre, tout en restant soutenue, permettant au PIB de progresser de

<sup>2</sup> Les cours pouvant être très volatils, il est préférable de retenir des prix annuels moyens. Entre 2020 et 2021, le prix du pétrole (Brent) a progressé de près de 70% alors que celui du gaz en Europe a quadruplé. L'indice CRB s'est redressé de 43%. Les cours du fer et du cuivre ont crû, respectivement, de 46% et 51%. Les prix alimentaires n'ont pas été épargnés, comme en témoigne le cours du blé en hausse de 23%. Enfin, symptomatique de tensions extrêmement fortes sur le trafic maritime, le « Baltic Dry Index » a quasiment triplé.

7% en 2021. Portée par la hausse du prix des matières premières (en particulier de l'énergie, responsable de plus de la moitié de la hausse des prix), l'inflation a accéléré pour atteindre 2,8% sur 12 mois en décembre (1,6% en moyenne).

**En dépit d'une inflexion dans le discours de la Réserve Fédérale suggérant une normalisation plus rapide de sa politique monétaire, un cap monétaire accommodant a été maintenu tant aux Etats-Unis qu'en zone euro.**

Aux Etats-Unis, en début d'année, J. Powell insistait sur la situation toujours très dégradée du marché du travail et la faiblesse du taux d'emploi par rapport à son niveau pré-crise. Mais, les inquiétudes se sont progressivement déplacées de la croissance vers l'inflation, qui après avoir été jugée transitoire est devenue plus préoccupante. En parallèle, la Fed a annoncé sa stratégie de normalisation progressive : réduction progressive de ses achats mensuels d'actifs (USD 120 Mds alors en vigueur) ou *tapering* puis, sans ni calendrier préétabli, remontée de son taux directeur (fourchette cible du taux des *Fed Funds* [0%, 0,25%]).

C'est lors de la réunion du Comité de politique monétaire de la Fed (FOMC) de juin qu'est intervenue la première inflexion consistant en une hausse des prévisions des taux des *Fed Funds* couplée à une révision à la hausse des prévisions de croissance et d'inflation. Afin de préparer les marchés, dès septembre, la Fed a indiqué qu'elle préciserait en novembre les modalités de son *tapering*. Début novembre, la Fed a annoncé qu'elle réduirait ses achats mensuels de USD 15 Mds suggérant leur fin en juin 2022 tout en se laissant la possibilité d'ajuster le rythme du *tapering*. Enfin, mi-décembre, avec un doublement de la vitesse du *tapering* prenant ainsi fin en mars 2022, la réunion du FOMC a confirmé l'accélération de sa normalisation monétaire. Une accélération justifiée par le caractère plus généralisé de l'inflation et les progrès rapides vers l'emploi maximum malgré quelques déceptions persistantes sur le taux de participation. J. Powell a également indiqué qu'une hausse de taux était possible avant que l'emploi maximum ne soit atteint si les pressions inflationnistes restaient préoccupantes. Enfin, le *Dot Plot*<sup>3</sup> signalait une trajectoire de hausses du taux directeur plus agressive.

En zone euro, si la BCE a également pris acte en juin du raffermissement et révisé à la hausse ses prévisions de croissance et d'inflation, elle a confirmé l'orientation très accommodante et très flexible de sa politique monétaire. En décembre, la BCE a confirmé son scénario de croissance et d'inflation et présenté sa stratégie monétaire.

La prévision d'inflation de la BCE a été revue à la hausse pour 2022 (de 1,7% à 3,2%) ; la révision est bien plus modeste pour 2023 (de 1,5% à 1,8%) et sa projection 2024 (1,8%) reste inférieure à la cible de 2%. L'inflation demeurerait donc transitoire selon la BCE, essentiellement motivée par un choc d'offre ayant des effets limités sur l'inflation sous-jacente (à 1,9% en 2022, 1,7% en 2023). L'impact négatif sur la croissance (revue à la baisse de 4,6% à 4,2% en 2022) est supposé modéré et bref : l'inflation érode temporairement le pouvoir d'achat sans faire « dérailler » la croissance (revue à la hausse à 2,9% en 2023).

En termes de stratégie, la BCE a indiqué que le retrait du soutien d'urgence s'accompagnerait d'une présence significative et flexible sur le marché souverain. Il s'agit de prévenir, d'une part, une pentification trop forte de la courbe des taux et, d'autre part, tout risque de fragmentation<sup>4</sup>. La BCE a rappelé que préalablement à une hausse de son taux directeur, trois conditions doivent être remplies : l'inflation doit atteindre l'objectif de 2% bien avant la fin de l'horizon de projection de la BCE ; cet objectif doit être atteint de manière durable jusqu'à la fin de l'horizon de projection ; les progrès réalisés en termes d'inflation sous-jacente doivent être suffisamment avancés pour être compatibles avec la stabilisation de l'inflation au niveau de son objectif à moyen terme. Au regard des prévisions actualisées, les conditions ne sont pas encore remplies.

**Les marchés obligataires ont évolué au gré de quelques grands thèmes : un premier trimestre enthousiaste porté par le *reflation trade*, un deuxième trimestre plus maussade rattrapé par la réalité de la pandémie, un second semestre placé sous le sceau d'une croissance vive mais d'une inflation nettement plus préoccupante nourrissant un scénario de normalisation monétaire américaine plus rapide.**

Aux Etats-Unis, les taux d'intérêt<sup>5</sup> à 2 ans ont évolué au gré du scénario monétaire : ils sont restés bien ancrés à un niveau bas (0,17% en moyenne) pour ne se redresser lentement qu'à partir du moment où le resserrement monétaire a été évoqué (septembre) puis plus fermement à l'occasion de l'accélération du *tapering* en fin

<sup>3</sup> Nuage de points reflétant le niveau jugé approprié du taux des *Fed Funds* par les gouverneurs. La médiane indique désormais des hausses de taux de 25 points de base chacune au rythme de trois en 2022, trois en 2023 et deux en 2024, un resserrement plus avancé et soutenu qu'en septembre quand la première hausse de taux intervenait fin 2022/début 2023. Les hausses de taux porteraient le taux cible des *Fed Funds* entre 2% et 2,25% à la fin de 2024.

<sup>4</sup> Les achats dans le cadre du programme d'urgence PPE cesseront donc fin mars 2022 ; la période de réinvestissement s'étendra jusqu'à fin 2024 en maintenant toute la flexibilité des achats entre juridictions et classes d'actifs ; les achats d'actifs au titre du programme traditionnel APP seront accusés en 2022 (de € 20 mds par mois à € 40 mds au T2, puis réduits à € 30 mds au T3 et € 20 mds au T4) et maintenus tant que nécessaire pour renforcer les effets accommodants des taux directeurs. Ils cesseront peu avant la hausse des taux directeurs.

<sup>5</sup> Tous les taux d'intérêt mentionnés se réfèrent aux emprunts d'Etat.

d'année, qu'ils ont terminée à 0,70% (soit une hausse de 60 points de base sur un an). Avec le « *reflation trade* » nourri par des perspectives de croissance et d'inflation plus soutenues, les progrès de la vaccination et des données économiques meilleures qu'anticipé, les taux longs ont nettement augmenté aux Etats-Unis et cette hausse s'est diffusée à la zone euro. Le taux américain à 10 ans (proche de 0,90% en début d'année) s'est redressé jusqu'à culminer fin mars vers 1,75%. Les mauvaises nouvelles du front sanitaire sont ensuite venues tempérer l'enthousiasme et les marchés obligataires ont adopté une position plus conservatrice. Puis, à partir de septembre, le thème de l'accélération de l'inflation motivant un resserrement monétaire américain plus vif qu'anticipé a de nouveau poussé les taux d'intérêt à la hausse. Le taux américain à 10 ans a fini l'année à 1,50% (soit une hausse de 60 points de base sur un an) : il n'a pas été impacté par l'attention portée par les marchés à l'inflation et la normalisation monétaire.

En **zone euro**, en sympathie avec la première phase de redressement des taux américains, le taux allemand à 10 ans (Bund) a augmenté, passant de près de -0,60% en début d'année à -0,10% en mai. Si la *Fed* s'est montrée tolérante au durcissement des conditions financières synonyme d'amélioration des perspectives économiques, la BCE s'est empressée de signaler qu'un tel durcissement était prématuré et injustifié. Le Bund est ensuite reparti à la baisse. Alors que le taux à 2 ans allemand est resté quasiment stable (à -0,60% fin 2021 contre -0,70% fin 2020), le Bund a clos l'année à -0,30% (soit une hausse de 40 points de base sur un an). A la faveur des déclarations de la BCE relatives aux modalités de ses achats de titres souverains, les primes de risque offertes par la France et l'Italie contre Bund se sont légèrement écartées (écartement des *spreads* de respectivement 13 et 24 points de base sur l'année) tout en restant serrées (*spreads* de respectivement 35 et 135 points de base). Alors que la perspective des élections en France ne semble pas affecter le *spread* français à ce stade, le *spread* italien est négativement impacté depuis novembre par la perspective des élections présidentielles.

Les **marchés actions**, toujours soutenus par des conditions financières accommodantes en dépit des normalisations à venir et des perspectives de croissance favorables tout au moins dans les pays avancés, ont enregistré de belles progressions (hausses moyennes annuelles des indices S&P 500, Eurostoxx 50, CAC 40, respectivement, +32%, +23%, +27%). Enfin, après avoir bien résisté, l'**euro** s'est replié contre le dollar en raison d'une normalisation monétaire plus avancée aux Etats-Unis qu'en Europe : l'euro s'apprécie en moyenne de 3,6% contre dollar mais se déprécie en fin d'année (à 1,14 en décembre 2021, il perd près de 7% sur un an).

### 3.1.2 Environnement local et positionnement de la Caisse régionale sur son marché

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



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



*2021 devait être l'année de sortie de la crise sanitaire de la Covid-19, mais la fin de cette année voit l'avènement d'une cinquième vague épidémique avec le dernier variant « Omicron ». Cependant, sans être découragés, depuis 2020, les acteurs économiques ont appris à s'adapter en permanence à ces vagues successives, pour continuer leur activité tant bien que mal, et même se relancer.*

Selon l'analyse du **Centre de ressources socio-économiques des Côtes d'Armor**, le redressement des principaux indicateurs économiques, observé entre le 3<sup>ème</sup> trimestre 2020 période d'entrée en crise et le 3<sup>ème</sup> trimestre 2021 période de sortie de crise, est manifeste. Du côté des entreprises tout d'abord, leur **chiffre d'affaires** global sur cette période a progressé (+7,2%) et leurs **investissements** fortement progressé (hausse de +17,1% des montants de la **TVA déductible sur immobilisations**). Dans le même temps, les **creations d'entreprises** sont en hausse (+9,8%). Si le montant des **exportations** progresse peu (+2%) ce sont leurs **importations** malgré les difficultés d'approvisionnement qui augmentent le plus (+9%), avec certainement l'effet du renchérissement des matières premières. Le **tourisme** a résisté entre ce 3<sup>ème</sup> trimestre 2020 et le 3<sup>ème</sup> trimestre 2021 (-3% du nombre de nuitées). Enfin les **produits de la pêche** ont bien profité d'un engouement des consommateurs (+16,9%).

Quelques bémols cependant : le **solde commercial** (différence entre exportations et importations) s'est mécaniquement dégradé (-24 M€) avec la reprise d'activité, et le nombre de **procédure collective** en très nette baisse en 2020, augmente de +6,3% (en Bretagne leur nombre est en baisse de -21,7% et à l'échelle nationale, baisse de -16,4%). Les évolutions en Côtes d'Armor aux 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> trimestres 2021 contrastent avec celles des trimestres précédents, ce qui s'explique, pour l'essentiel, par les mesures de soutien de l'Etat en pleine crise sanitaire (chômage partiel, prêts garantis, fonds de solidarité...) qui ont permis à de très nombreuses entreprises de passer ce cap difficile sans être amenées à prendre des décisions radicales.

Du côté **du marché du travail** cette fois : la reprise profite à l'**emploi du secteur privé** (+3% sur un an) et concerne tous les secteurs d'activités. Le **nombre de demandeurs d'emploi** baisse (-4%). Les **demandeurs d'emploi n'ayant jamais exercé et les jeunes** (ceux de moins de 25 ans) diminuent respectivement de -10% et -9,9% et les **offres d'emploi** ont bondi (+57,9%). Ainsi, le **taux de chômage** (-0,9 pt) retrouve son niveau d'avant crise à 7% (celui du 4<sup>ème</sup> T 2019).

Enfin, du côté de la **consommation des ménages costarmoricains**, le bilan est plus mitigé. Le nombre de **bénéficiaires du RSA** baisse (-6,2%) et ceux qui **bénéficient de la prime d'activité** sont plus nombreux (+2%). Mais les **ventes de voitures neuves** chutent (-34,4%), ainsi que la **TVA collectée sur leur consommation** (-28,5%) car comme tous les français, avec la crise ils ont plus épargné. Mais paradoxalement, ils investissent. En effet, les **permis de construire accordés** et les **mises en chantier** ont explosé sur la période (respectivement +39,9% et +81,5%).

Cette embellie générale, traduit certainement pour partie un effet de rattrapage d'activité, et la résurgence d'une inflation qu'on avait plus connue depuis nombre d'années et a priori durable, pourrait perturber cette trajectoire. En effet, bien que traduisant une relance, la flambée de la facture énergétique et du prix des matières premières commencent à peser sur le pouvoir d'achat des ménages, alimentant ainsi une pression sur les salaires et donc les coûts des entreprises. Autre point de vigilance, notre département dont l'activité économique est très dépendante du **secteur agricole** connaît une **crise de la filière porcine**. En effet, les prix de vente déjà en net recul en 2020 (-7% en moyenne) n'ont pas tenu à la remontée amorcée au printemps (plus haut à 1,547 € le kg) et se sont effondrés en fin d'année. Les cours fixés entre demande mondiale et surproduction mondiale retombent à leur niveau de décembre 2020 (1,201€ le kg), d'où un prix moyen encore en recul -4,2% sur 2021. Dans le même temps la hausse du prix de l'aliment a fait augmenter le coût de production. Les producteurs n'ont pas pu refaire leur trésorerie après 2 années erratiques.

Le tableau ci-dessous permet d'observer les évolutions des principaux indicateurs économiques du département sur une année glissante T3 2020 et T3 2021 (derniers chiffres départementaux disponibles).

Domaine	Indicateurs	Evolution 2022/2021
<b>Activité des Entreprises</b>	<b>Chiffre d'Affaires</b>	+7,2%
	<b>Créations d'entreprises</b>	+9,8%
	<b>TVA déductible (investissements)</b>	+17,10%
	<b>Construction de locaux (m<sup>2</sup> autorisés)</b>	-21,10%
	<b>Procédures Collectives</b>	+6,3%
<b>Importations et Exportations</b>	<b>Exportations</b>	+2%
	<b>Importations</b>	+9%
	<b>Solde Commercial</b>	-23,9 M€
<b>Emplois salariés secteur privé</b>	<b>Emplois salariés privés</b>	+3%
	<b>Taux de Chômage</b>	-0,9 point
	<b>Offres d'emplois</b>	+57,9%
	<b>Demandeurs d'emplois (Cat. A, B, C)</b>	-4%
<b>Consommation des ménages</b>	<b>TVA collectée (consommation des ménages)</b>	-28,5%
	<b>Permis de construire logements neufs</b>	+39,9%
	<b>RSA, primes d'activité (régime CAF)</b>	-0,1%
	<b>Immatriculations de voitures neuves</b>	-34,4%
<b>Le Tourisme</b>	<b>Taux d'occupation moyen des locations</b>	+4 pts
	<b>nbre total de nuitées touristiques</b>	-3%
<b>Pêche et Agriculture</b>	<b>Prix de base du porc (T4 2021 /T4 2020)</b>	-4,20%
	<b>Prix du lait (T2 2021/ T2 2020)</b>	-1,1%
	<b>Investissements Agricoles (T2 2021/ T2 2020)</b>	+11,5%
	<b>Valeur des ventes en criées</b>	+16,9%

Comme en 2020, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor, acteur engagé sur son territoire, a joué pleinement son rôle dans le contexte sanitaire inédit qui a perduré sur 2021. La Caisse régionale a capitalisé sur les dispositifs imaginés et éprouvés dès 2020 pour assurer la continuité de service pour accompagner ses clients particuliers et professionnels, mais aussi pour lui permettre de reprendre son développement. Le Crédit Agricole, premier financeur du département, a continué à distribuer les Prêts Garantis par l'Etat (PGE) auprès de ses clients professionnels, artisans, commerçants et entreprises (25 M€ de réalisations en 2021 après 166 M€ en 2020), mais a également proposé des aménagements de leurs crédits en cours, par des pauses « COVID » non contractuelles sur leurs échéances, ainsi qu'à ses clients particuliers (33 M€ de capital restant dû avec pauses en 2021, après 444 M€ en 2020).

Ces actions mises en œuvre par l'ensemble des forces vives de la Caisse régionale sont illustratives des 3 piliers stratégiques de la Caisse régionale et du projet de groupe Crédit Agricole, à savoir la satisfaction client, le capital humain et l'engagement sociétal.

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

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

#### Le fonds de commerce

Le fonds de commerce de la Caisse régionale est composé de 363 030 clients au 31/12/2021. Il est composé de clients particuliers, professionnels, agriculteurs, entreprises et associations. Sur l'année 2021, 2 392 nouveaux clients ont rejoint le Crédit Agricole des Côtes d'Armor.

#### LES RESSOURCES

<b>Encours 31/12/2021</b>		<b>Evolution 2021/2020</b>
<b>Encours globaux (yc PS)</b>	<b>13 855</b>	<b>5,9%</b>
<b>Ressources C.A.S.A &amp; CR</b>	<b>8 650</b>	<b>6,9%</b>
<b>Comportant :</b>		
DAV	3 039	14,1%
EPARGNE	5 611	3,4%
<b>Collecte pour le compte des filiales &amp; tiers</b>	<b>5 205</b>	<b>4,3%</b>
<b>Dont :</b>		
SICAV - FCP et Assimilés	900	5,2%
Epargne Assurance	4 306	4,1%

Sur 2021, les encours d'épargne de la Caisse régionale ont encore progressé de 5,9% du fait des ressources de bilan, mais également de l'épargne des filiales.

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

- Une progression marquée des encours de Dépôts à Vue de 14% (+ 375 M€ d'encours).
- Le comportement épargne progresse de 3,4% :
  - L'encours des DAT (dépôts à terme) est comme l'année précédente en recul de plus de -20%. Les niveaux de rémunérations indexés sur des niveaux de taux de marché qui n'ont pas évolué n'incitent pas les épargnantes à renouveler les échéances.
  - En 2021, les clients ont continué d'épargner sur les solutions d'épargne sans risque, avec 3,4% de progression, dans lequel on retrouve notamment les produits d'épargne réglementés (PEL, Livret A, Livret de Développement Durable, Livret d'Epargne Populaire).

Concernant l'épargne tierce, l'embellie constatée sur les marchés boursiers sur 2021 a encouragé les investisseurs à se positionner sur les valeurs mobilières et les portefeuilles ont bénéficié de la progression des indices (+5,2%). Enfin, la progression des marchés a également favorisé l'épargne assurance essentiellement portée par l'assurance vie (+4,1%) dans laquelle la part des supports « unités de comptes » investies sur OPCVM actions, progresse d'année en année.

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

Encours 31/12/2021		Evolution 2021/2020
<b>Encours globaux</b>	<b>8 683</b>	<b>4,6%</b>
<b>Crédits d'équipement</b>	<b>3 077</b>	<b>3,6%</b>
<b>Crédit à l'habitat</b>	<b>4 562</b>	<b>5,7%</b>
<b>Crédits de trésorerie et autres</b>	<b>1 045</b>	<b>2,8%</b>

L'année 2021 est une nouvelle année record en matière de réalisations de crédits avec 1,66 Md€, (+30,1 M€ par rapport à 2020) et l'encours de crédit affiche une progression de 4,6% sur un an.

C'est le marché de l'habitat qui a une nouvelle fois tiré l'activité crédit avec 814 M€ de crédits octroyés, soit 49% de la production totale de l'année (-0,5% de moins qu'en 2020). Le contexte de maintien des taux bas bénéficie toujours aux emprunteurs, et l'envolée des prix de l'immobilier n'a pas tempéré l'engouement. En 2022, avec les tensions sur le pouvoir d'achat des emprunteurs, il faudra regarder avec attention l'évolution des taux d'intérêts et également l'impact du renforcement des critères d'endettement par le HCSF (le Haut Conseil de Stabilité Financière). Ces critères ont déjà été intégrés dans les octrois fin 2021.

Sur le marché du crédit à l'équipement, la Caisse régionale a encore largement accompagné les porteurs de projets avec plus de 690 M€ de nouvelles réalisations sur l'année 2021, +26 M€ soit +3,9% par rapport aux réalisations de l'année précédente. Le marché des grandes entreprises a réalisé +31 M€ de nouveaux crédits, bien que les GMS aient réalisé 9 M€ de moins que l'année précédente. Les nouveaux crédits sur le marché de l'agriculture sont assez stables sur 1 an avec +0,28% (+0,7 M€). En 2020, 166 M€ de crédits de trésorerie ont été réalisés dans le cadre des Prêts Garantis par l'Etat (PGE) et en 2021 ce sont 25 M€.

Enfin, il est à noter que le marché du crédit à la consommation s'est légèrement redressé, ainsi 134,3 M€ de nouveaux crédits ont été octroyés, soit +7 M€ de plus par rapport à l'exercice précédent.

### Les parts de marché Crédit Epargne

Sur la base des données banque de France disponibles, c'est-à-dire au 30 novembre 2021, les parts de marché de la Caisse régionale sont les suivantes :

- Part de marché Crédit : 44,82%
- Part de marché Epargne (hors assurance vie) : 40,40%

Sur l'année mobile, ces parts de marché augmentent de +0,23 pt sur les Crédits et reculent -0,7 pt sur l'Epargne.

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

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

Le stock de contrats (Assurance IARD et prévoyance) au 31/12/2021 s'élève à 286 889 contrats, soit une progression de 1,5% du portefeuille, engendrée par la production de 37 251 affaires nouvelles.

### Les services

Pour faciliter le fonctionnement au quotidien des comptes bancaires de ses clients et sociétaires, un grand nombre d'entre eux sont équipés d'un compte à composer ou d'un compte service ainsi que d'une carte. C'est ainsi, qu'au 31 décembre 2021, nous dénombrons 173 765 comptes services, comptes à composer et nouvelles formules de la Banque Au Quotidien, ainsi que 221 232 cartes.

### Les moyens humains et techniques

Afin d'accompagner ses clients et sociétaires la Caisse régionale a validé le maintien de son réseau d'agences composé de 88 points de vente de proximité. Au global, ce sont 1 194 (ETP) salariés qui sont au service des

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

### **3.1.4 Les faits marquants**

#### **Crise sanitaire liée à la COVID-19**

Dans le contexte de la crise sanitaire liée à la COVID-19, le groupe Crédit Agricole s'est mobilisé pour faire face à cette situation inédite. Afin d'accompagner ses clients dont l'activité serait impactée par la crise liée au Coronavirus, le Groupe a participé activement aux mesures de soutien à l'économie.

##### **✓ Prêts Garantis par l'Etat (PGE)**

Dans le cadre de la crise sanitaire liée à la COVID-19, le groupe Crédit Agricole a proposé à compter du 25 mars 2020 à tous ses clients entrepreneurs, quelle que soit leur taille et leur statut (exploitants agricoles, professionnels, commerçants, artisans, entreprises, ...), en complément des mesures déjà annoncées (report d'échéances, procédures accélérées d'examen des dossiers, etc.), de recourir au dispositif de Prêts Garantis par l'État. Au 31 décembre 2021, le solde des encours des prêts garantis par l'Etat octroyés à la clientèle par le groupe Crédit Agricole des Côtes d'Armor s'élève à 129 440 milliers d'euros.

##### **✓ Risque de crédit**

En application de la norme IFRS9, dans le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19, le Groupe a aussi revu ses prévisions macro-économiques prospectives (forward looking) pour la détermination de l'estimation du risque de crédit. Face à cette situation, la Caisse régionale a également procédé à une revue de ses crédits, qui l'a conduite à l'application d'un forward looking local complémentaire sur un certain nombre de filières considérées à risques.

#### **Garantie spécifique apportée par les Caisses régionales à Crédit Agricole S.A. (Switch)**

Crédit Agricole S.A. a démantelé le 1er mars 2021 et le 16 novembre 2021 respectivement 15% complémentaires et la totalité de la part résiduelle de 50% du mécanisme de garantie « Switch » mis en place entre les Caisses régionales et Crédit Agricole S.A.

Le mécanisme de garantie « Switch » correspond à un transfert vers les Caisses régionales d'une partie des exigences prudentielles s'appliquant à Crédit Agricole S.A. au titre de ses activités d'assurances contre une rémunération fixe des Caisses régionales.

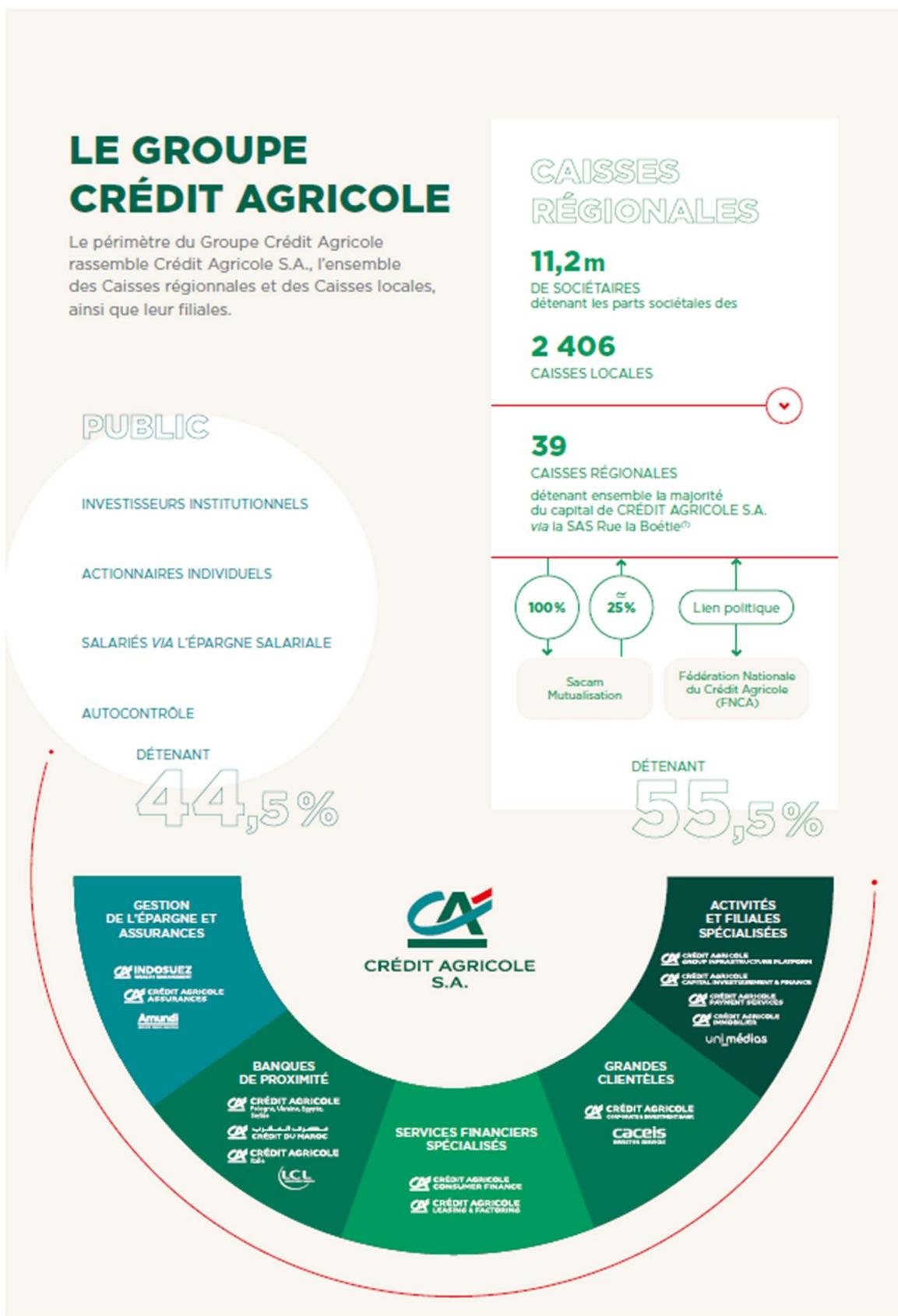
#### **Litige Image chèque**

Pour rappel, en octobre 2010, un recours avait été formé par les principales banques françaises suite à la sanction par l'Autorité de la Concurrence au titre d'une entente dans la détermination des tarifs et des conditions liées aux chèques remis à l'encaissement.

Suite à décision de la Cour d'Appel de Paris favorable aux banques et rendue le 2 décembre 2021, l'Autorité de la Concurrence a procédé à la restitution des fonds aux différents établissements de crédit. Néanmoins, cette dernière a décidé de se pourvoir une 3ème fois en Cassation le 28 décembre 2021. La Caisse régionale a donc provisionné au passif l'intégralité des fonds restitués à hauteur de 655 K€ au 31 décembre 2021.

## 3.2 ANALYSE DES COMPTES CONSOLIDÉS

### 3.2.1 Organigramme du groupe Crédit Agricole



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

Les Caisses locales forment le socle de l'organisation mutualiste du Groupe. Leur capital social est détenu par 11,2 millions de sociétaires qui élisent quelques 28 536 administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisses locales détiennent la majeure partie du capital des Caisses régionales, sociétés coopératives à capital variable et banques régionales de plein exercice.

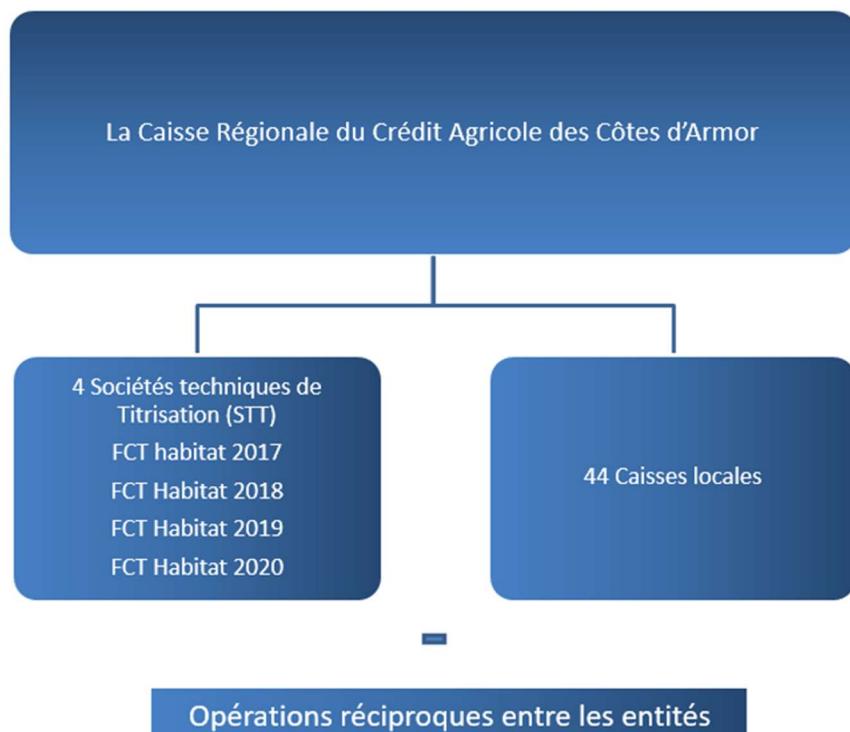
La SAS Rue La Boétie, détenue exclusivement par les Caisses régionales, détient la majorité du capital de Crédit Agricole S.A. Les titres SAS Rue La Boétie ne sont pas cessibles en dehors de la communauté des Caisses régionales. Par ailleurs, les transactions éventuelles sur ces titres entre Caisses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

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

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

### 3.2.2 Présentation du groupe de la Caisse régionale

Périmètre de consolidation de la CR Côtes d'Armor au 31/12/2021 :



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

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

Le périmètre de consolidation de la Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor n'a pas évolué au cours de l'année 2021.

Le Groupe est donc constitué de :

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

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

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

<i>En milliers d'€</i>	Contribution au PNB consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat Brut d'exploitation consolidé du groupe de la CR	Contribution au résultat net consolidé du groupe de la CR
Caisse régionale	238 143	102 317	78 279
Caisses locales	2 162	1 831	1 539
FCT CREDIT AGRICOLE HABITAT	722	722	-78
<b>TOTAL CONSO</b>	<b>241 027</b>	<b>104 870</b>	<b>79 740</b>

### 3.2.4 Résultat consolidé

Montant en K€	2020	2021	Variations	
			Montants	%
PNB	206 752	241 027	34 275	16,6%
Charges générales d'exploitation	-124 580	-130 091	-5 511	4,4%
Résultat brut d'exploitation	76 362	104 870	28 508	37,3%
Coût du risque	-11 824	-1 261	10 563	-89,3%
Résultat d'Exploitation	64 538	103 609	39 071	60,5%
Résultat avant impôt	64 600	103 375	38 775	60,0%
Impôt sur les bénéfices	-19 593	-23 635	-4 042	20,6%
Résultat net	45 007	79 740	34 733	77,2%
Résultat net part du groupe	45 007	79 740	34 733	77,2%

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

M€	31/12/2021
<b>Résultat Normes Françaises Caisse Régionale</b>	<b>62,0</b>
Résultat Caisses Locales (dividende IG neutralisé)	1,5
Résultat des Fonds Dédiés	0,0
Résultat Société Technique de Titrisation	-0,1
Elimination consolidation des titres CR Fonds dédiés	0,0
Impact Remboursement anticipé des swaps de taux et avances	19,4
Impact également comptable soutes avances Groupe 2 et swaps de taux	-10,5
Impact également Eureka	-0,9
Impact de la norme comptable IFRIC 21	0,0
Impact des Impôts Différés	-2,1
FRBG (Fonds pour Risques Bancaires Généraux)	8,5
Impact Juste Valeur portefeuille titres et dérivés	1,9
<b>Résultat consolidé IFRS</b>	<b>79,7</b>

Les principales variations des postes du compte de résultat consolidé

- **Le Produit Net Bancaire**

Au 31/12/2021, le PNB consolidé de la Caisse régionale a atteint le montant de 241 M€ soit une hausse de 34,3 M€ (+16,6%). Les différentes composantes du PNB ont évolué de la manière suivante :

- Produits et charges d'intérêts :

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

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Sur les actifs financiers au coût amorti</b>	<b>189 417</b>	<b>180 210</b>
Opérations avec les établissements de crédit	1 515	1 562
Opérations internes au Crédit Agricole	32 203	21 993
Opérations avec la clientèle	148 570	149 288
Opérations de location-financement	-	-
Titres de dettes	7 129	7 367
<b>Sur les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres</b>	<b>(19)</b>	<b>62</b>
Opérations avec les établissements de crédit	-	-
Opérations avec la clientèle	-	-
Titres de dettes	(19)	61
<b>Intérêts courus et échus des instruments de couverture</b>	<b>13 988</b>	<b>10 273</b>
<b>Autres intérêts et produits assimilés</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Produits d'intérêts</b>	<b>203 386</b>	<b>190 545</b>

- ✓ Sur les actifs financiers au coût amorti :
  - Opérations avec les établissements de crédit : quasi stabilité -47 K€, ce compte portant principalement les appels de marge de CACIB sur dérivés.
  - Opérations internes au Crédit Agricole : En augmentation de 10,2 M€, cette ligne concentre notamment l'augmentation des ressources de financement auprès de CASA à taux négatif
  - Opérations avec la clientèle : Ligne la plus importante avec 148,6 M€, on y retrouve notamment les intérêts générés par les crédits à la clientèle. La baisse des produits d'intérêts s'élève à 0,72 M€, et elle s'explique par la baisse du taux moyen du stock de crédit malgré un accroissement de l'encours.
  - Titres de dettes : il s'agit ici des intérêts issus du stock des titres d'investissement détenus en portefeuille. Les produits sont en baisse de 238 K€ entre les deux exercices.

- ✓ Sur les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres :
  - Titres de dettes : jusqu'à sa liquidation en novembre 2020 il s'agissait ici essentiellement des produits générés par les titres hébergés dans le dernier fonds dédié (Armor Fonds dédié).
- ✓ Intérêts courus et échus des instruments de couverture : cette ligne regroupe les produits issus des opérations de macro couverture et de micro couverture qui ont augmenté de 3,72 M€ du fait de nouvelles couvertures.

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

En milliers d'euros	31/12/2021	31/12/2020
<b>Sur les passifs financiers au coût amorti</b>	<b>(81 343)</b>	<b>(86 119)</b>
Opérations avec les établissements de crédit	(1 946)	(967)
Opérations internes au Crédit Agricole	(11 847)	(13 646)
Opérations avec la clientèle	(12 225)	(15 974)
Opérations de location-financement	-	-
Dettes représentées par un titre	(55 325)	(55 532)
Dettes subordonnées	-	-
<b>Intérêts courus et échus des instruments de couverture</b>	<b>(37 321)</b>	<b>(31 812)</b>
<b>Autres intérêts et charges assimilées</b>	<b>(26)</b>	<b>(42)</b>
<b>Charges d'intérêts</b>	<b>(118 690)</b>	<b>(117 973)</b>

- ✓ Sur les passifs financiers au coût amorti :
  - Opérations avec les établissements de crédit : constitués principalement par les charges d'intérêts des titres donnés en pension qui augmentent de 0,98 M€.
  - Opérations internes au Crédit Agricole : En diminution de 1,8 M€, on y retrouve l'ensemble des charges payées à CASA, au titre des ressources de financement des crédits clientèles. On y retrouve également la charge d'étalement des soultes sur remboursement anticipé d'avances et d'emprunts auprès de casa réalisées sur les années passées (divergence comptable NF NI).
  - Opérations avec la clientèle : D'un montant de 12,2 M€, cette ligne de charge baisse de 3,75 M€. Cela s'explique notamment par :
    - Une reprise de 2,1 M€ de la dotation aux provisions sur l'épargne logement (vs dotation de 1,2 M€ en 2020), près de 88% de la variation.
    - La baisse de cout de rémunération des DAT clientèle (baisse taux et encours) à hauteur de 1,3 M€ par rapport à 2020.
    - Un amortissement comptable des soultes payés sur remboursement de swaps de macro couverture en baisse de 1,4 M€ (10,3 M€ en 2021, 11,7 M€ en 2020).
  - Dettes représentées par un titre : il s'agit ici de la charge d'intérêts des CDN/BMTN émis. Cette charge est compensée par les intérêts des swaps qui couvrent les émissions de BMTN.
- ✓ Sur les intérêts courus et échus des instruments de couverture : cette ligne regroupe les charges issues des opérations de macro-couverture et de micro couverture. Au total, ce montant est en augmentation sur l'exercice à hauteur de 5,5 M€.

- Les commissions : produits et charges

<i>(en milliers d'euros)</i>	31/12/2021			31/12/2020		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Sur opérations avec les établissements de crédit	360	(64)	296	482	(70)	412
Sur opérations internes au Crédit Agricole	8 210	(34 777)	(26 567)	9 371	(28 378)	(19 007)
Sur opérations avec la clientèle	2 309	(886)	1 423	2 259	(897)	1 362
Sur opérations sur titres	-	(5)	(5)	-	(4)	(4)
Sur opérations de change	82	-	82	88	-	88
Sur opérations sur instruments dérivés et autres opérations de hors bilan	16	-	16	-	-	-
Sur moyens de paiement et autres prestations de services bancaires et financiers	105 236	(8 208)	97 028	91 191	(7 238)	83 953
Gestion d'OPCVM, fiducie et activités analogues	3 047	-	3 047	2 958	-	2 958
<b>Total Produits et charges de commissions</b>	<b>119 260</b>	<b>(43 940)</b>	<b>75 320</b>	<b>106 349</b>	<b>(36 587)</b>	<b>69 762</b>

Les produits de commissions des opérations avec la clientèle sont portés majoritairement par les activités liées aux produits composites (comptes services) et aux dysfonctionnements de comptes et agios.

Quant aux produits de commissions sur moyens de paiement et autres prestations de services bancaires et financiers, ils sont portés majoritairement par les commissions liées à l'assurance.

La hausse des commissions s'explique notamment par l'effet combiné, de plus de commissions en 2021 avec un effet de base lié à l'impact du geste mutualiste en 2020 sur les commissions assurance dans le contexte de crise sanitaire COVID19 (-2,5 M€ d'euros de commissions remboursées). Globalement les commissions progressent, et ce malgré une charge plus importante des commissions de collecte internes au Crédit Agricole (livrets/produits épargne logement).

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

<i>En milliers d'euros</i>	31/12/2021	31/12/2020
Dividendes reçus	805	623
Plus ou moins-values latentes ou réalisées sur actif/passif détenus à des fins de transaction	56 579	58 547
Plus ou moins-values latentes ou réalisées sur instruments de capitaux propres à la juste valeur par résultat	16	159
Plus ou moins-values latentes ou réalisées sur instruments de dette ne remplissant pas les critères SPPI	833	(3 864)
Solde des opérations de change et instruments financiers assimilés (hors résultat des couvertures d'investissements nets des activités à l'étranger)	353	279
Résultat de la comptabilité de couverture	462	243
<b>Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat</b>	<b>59 048</b>	<b>55 987</b>

Au global, la variation est de +3,06 M€ sur un an, s'explique notamment par la variation de juste valeur des OPCVM et autres titres obligataires pour +1,1 M€, ainsi que par la liquidation en 2020 d'Armor Fonds dédié pour +1.1 M€.

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

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
Gains ou pertes nets sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables (1)	-	16
Rémunération des instruments de capitaux propres comptabilisés en capitaux propres non recyclables (dividendes) (2)	20 562	7 271
<b>Gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par capitaux propres</b>	<b>20 562</b>	<b>7 287</b>

#### - Les charges générales d'exploitation

Au 31/12/2021, les charges d'exploitation, hors dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations corporelles et incorporelles, s'élèvent à 130 M€ et sont en augmentation de 5,5 M€ essentiellement portées par les charges de personnel.

Les différents compartiments de charges évoluent de la manière suivante :

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
Charges de personnel	(75 642)	(69 896)
Impôts, taxes et contributions réglementaires (1)	(4 535)	(6 471)
Services extérieurs et autres charges générales d'exploitation	(49 914)	(48 213)
<b>Charges générales d'exploitation</b>	<b>(130 091)</b>	<b>(124 580)</b>

(1) Dont 836 milliers d'euros comptabilisés au titre du fonds de résolution au 31 décembre 2021.

Les dotations aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations corporelles et incorporelles, s'élèvent quant à elles à 6,06 M€ et augmentent légèrement par rapport à 2020 (+256 K€).

#### - Le coût du risque

Au 31/12/2021, le coût du risque de la Caisse régionale diminue de 10,6 M€. Les principaux secteurs impactés par la baisse du coût du risque (Stage 1 et stage 2 essentiellement) sont les filières Cafés Hôtels Restaurants, grandes entreprises et automobile (révision des scénarios macro-économiques dans le contexte de crise sanitaire liée au COVID19).

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

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan sains (Stage 1 et Stage 2) (A)</b>	<b>(8 382)</b>	<b>(11 413)</b>
<b>Stage 1: Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir</b>	<b>6 927</b>	<b>(1 851)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	(2)	5
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	5 172	(466)
Engagements par signature	1 757	(1 390)
<b>Stage 1: Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie</b>	<b>(15 309)</b>	<b>(9 562)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	(16 473)	(4 425)

Engagements par signature	1 164	(5 137)
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan dépréciés (Stage 3) (B)</b>	<b>(1 558)</b>	<b>(606)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	(227)	(547)
Engagements par signature	(1 331)	(59)
<b>Autres actifs (C)</b>	-	-
<b>Risques et charges (D)</b>	<b>8 796</b>	<b>(139)</b>
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions (E)= (A)+ (B)+ (C)+ (D)</b>	<b>(1 144)</b>	<b>(11 880)</b>
Plus ou moins-values de cessions réalisées sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables dépréciés	-	-
Gains ou pertes réalisés sur instruments de dettes comptabilisés au coût amorti dépréciés	-	-
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables non dépréciés	(127)	(221)
Récupérations sur prêts et créances	277	336
comptabilisés au coût amorti	277	336
comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-
Décotes sur crédits restructurés	(205)	(59)
Pertes sur engagements par signature	-	-
Autres pertes (1)	(62)	(622)
Autres produits (2)	-	622
<b>Coût du risque</b>	<b>(1 261)</b>	<b>(11 824)</b>

Les principaux secteurs impactés par la baisse du coût du risque (Stage 1 et 2 essentiellement) sont les filières Cafés Hôtels Restaurants, grandes entreprises et automobile (révision des scénarios macro-économiques dans le contexte de crise sanitaire liée au COVID19).

- **L'impôt sur les sociétés**, calculé s'élève à 23,6 M€ au 31/12/2021 contre 19,6 M€ en 2020. La baisse de l'impôt courant est essentiellement liée à la diminution du taux d'impôt de 32,02% à 28,41% en 2021.

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
Charge d'impôt courant	(21 859)	(23 073)
Charge d'impôt différé	(1 776)	3 480
<b>Total Charge d'impôt</b>	<b>(23 635)</b>	<b>(19 593)</b>

Le taux d'impôt théorique est le taux d'imposition de droit commun (y compris la contribution sociale additionnelle) des bénéfices taxables en France au 31 décembre 2021.

Le total des impôts différés relatifs aux éléments imputés dans les capitaux propres s'élève à -5,2 M€ d'euros au 31 décembre 2021 (variation de l'année).

- **Le résultat net** qui en découle s'élève à 79,7 M€ contre 45 M€ en 2020.

### 3.2.5 Bilan consolidé et variations des capitaux propres

#### L'ACTIF

<b>Bilan ACTIF</b> <i>(en milliers d'euros)</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>	<b>Variation</b>	
			<b>Montants</b>	<b>%</b>
Caisse, banques centrales	20 368	21 491	-1 123	-5,23%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	169 494	269 544	-100 050	-37,12%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	3 952	67 073	-63 121	-94,11%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	165 542	202 471	-36 929	-18,24%
Instruments dérivés de couverture	27 028	4 873	22 155	454,65%
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	1 139 457	950 985	188 472	19,82%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	85 129	91 402	-6 273	-6,86%
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	1 054 328	859 583	194 745	22,66%
Actifs financiers au coût amorti	10 631 277	9 699 002	932 275	9,61%
<i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i>	1 457 751	868 240	589 511	67,90%
<i>Prêts et créances sur la clientèle</i>	8 513 980	8 147 229	366 751	4,50%
<i>Titres de dettes</i>	659 546	683 533	-23 987	-3,51%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	53 192	135 017	-81 825	-60,60%
Actifs d'impôts courants et différés (1)	22 768	33 061	-10 293	-31,13%
Comptes de régularisation et actifs divers	148 722	164 965	-16 243	-9,85%
Actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Participation dans les entreprises mises en équivalence			0	
Immeubles de placement	1 380	1 449	-69	-4,76%
Immobilisations corporelles	59 296	57 536	1 760	3,06%
Ecarts d'acquisition	142	41	101	246,34%
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>12 273 124</b>	<b>11 337 964</b>	<b>935 160</b>	<b>8,25%</b>

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

- Les prêts et créances sur la clientèle
- Poste le plus important du bilan (8,5 Mds d'€), les prêts et créances sur la clientèle sont en progression de 367 M€ sur un an soit +4,5%. Cette augmentation est en lien avec la progression des encours de crédit sur l'exercice suite à une nouvelle année record de réalisations nouvelles de 1,66 Md€, comme l'année précédente (+30 M€).

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Opérations avec la clientèle</b>		
Créances commerciales	8 398	9 241
Autres concours à la clientèle	8 656 668	8 276 799
Prêts subordonnés	442	128
Avances en comptes courants d'associés	32 672	39 470
Comptes ordinaires débiteurs	29 142	33 818
<b>Valeur brute</b>	<b>8 727 322</b>	<b>8 359 456</b>
Dépréciations	(213 342)	(212 227)
<b>Valeur au bilan</b>	<b>8 513 980</b>	<b>8 147 229</b>

- Les prêts et créances sur les établissements de crédit s'élèvent à 1,458 Md€ dont notamment les opérations internes au Crédit Agricole. Le tableau ci-dessous détaille les différents postes qui

composent cette ligne du bilan. La principale variation concerne la ligne compte ordinaire du total prêts et créances internes au Crédit Agricole. Elle s'explique par le solde du compte de dépôt à la BCE, dans le cadre de la gestion du LCR (Liquidity Coverage Ratio/ ratio réglementaire de liquidité) qui est de 940 M€ au 31/12/2021, soit une variation de 610 M€ vs 2020.

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Etablissements de crédit</b>		
Comptes et prêts	41 843	3 892
dont comptes ordinaires débiteurs non douteux	3 477	3 490
dont comptes et prêts au jour le jour non douteux	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-
Prêts subordonnés	18 684	35 348
Autres prêts et créances	-	-
<b>Valeur brute</b>	<b>60 527</b>	<b>39 794</b>
Dépréciations	-	-
<b>Valeur nette des prêts et créances auprès des établissements de crédit</b>	<b>60 527</b>	<b>39 794</b>
<b>Opérations internes au Crédit Agricole</b>		
Comptes ordinaires	1 008 800	401 046
Titres reçus en pension livrée	-	106 378
Comptes et avances à terme	388 424	321 022
<b>Total Prêts et créances internes au Crédit Agricole</b>	<b>1 397 224</b>	<b>828 446</b>
<b>Valeur au bilan</b>	<b>1 457 751</b>	<b>868 240</b>

- Les titres de dettes qui s'élèvent à 659,6 M€ sont en légère baisse de 24 M€ du fait de l'allègement des lignes Effets Publics et obligations et autres titres à revenus fixes comme détaillé dans le tableau ci-après :

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
Effets publics et valeurs assimilées	149 057	163 170
Obligations et autres titres à revenu fixe	510 805	520 534
<b>Total</b>	<b>659 862</b>	<b>683 704</b>
Dépréciations	(316)	(171)
<b>Valeur au bilan</b>	<b>659 546</b>	<b>683 533</b>

- Les actifs financiers à la Juste Valeur par résultat

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	3 952	67 073
Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat	165 542	202 471
Instruments de capitaux propres	8 390	6 482
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	157 152	195 989
Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
<b>Valeur au bilan</b>	<b>169 494</b>	<b>269 544</b>

D'une part, nous constatons la baisse des actifs financiers détenus à des fins de transaction à hauteur de 63M€. Cette variation est liée au MTM (Mark to Market) des dérivés qui couvrent les BMTN émis. Cette variation est compensée au passif.

D'autre part, les actifs financiers à la juste valeur par résultat sont aussi en baisse, du fait de l'évolution du portefeuille de titres de dettes pour -37 M€, liée à la gestion de liquidité de la Caisse régionale des Côtes d'Armor.

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

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>			<b>31/12/2020</b>		
	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes	Valeur au bilan	Gains latents	Pertes latentes
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	85 129	14	-	91 402	80	-
Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables	1 054 328	314 933	(17 949)	859 583	153 842	(20 701)
<b>Total</b>	<b>1 139 457</b>	<b>314 947</b>	<b>(17 949)</b>	<b>950 985</b>	<b>153 922</b>	<b>(20 701)</b>

La variation entre 2020 et 2021 des instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables s'explique principalement par la variation de juste valeur des titres SAS Rue de La Boétie et Sacam Mutualisation.

- Les comptes de régularisations et actifs divers

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Autres actifs</b>	<b>103 044</b>	<b>126 580</b>
Comptes de stocks et emplois divers	-	-
Débiteurs divers (1)	91 863	125 770
Comptes de règlements	11 181	810
Autres actifs d'assurance	-	-
Parts des réassureurs dans les provisions techniques	-	-
Gestion collective des titres Livret de développement durable	-	-
<b>Comptes de régularisation</b>	<b>45 678</b>	<b>38 385</b>
Comptes d'encaissement et de transfert	259	335
Comptes d'ajustement et comptes d'écart	-	-
Produits à recevoir	45 012	38 633
Charges constatées d'avance	405	1 182
Autres comptes de régularisation	2	1
<b>Valeur au bilan</b>	<b>148 722</b>	<b>164 965</b>

(1) dont 1 635 milliers d'euros au titre de la contribution au Fonds de Résolution Unique versée sous forme d'un dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie est utilisable par le Fonds de Résolution Unique, à tout moment et sans condition, pour financer une intervention.

## **LE PASSIF**

<b>Bilan PASSIF</b> <i>(en milliers d'euros)</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>	<b>Variation</b>	
			<b>Montants</b>	<b>%</b>
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	4 176	61 714	-57 538	-93,23%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	<i>4 176</i>	<i>61 714</i>	<i>-57 538</i>	<i>-93,23%</i>
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>			<i>0</i>	
Instruments dérivés de couverture	47 101	124 447	-77 346	-62,15%
Passifs financiers au coût amorti	9 828 754	9 019 870	80 8884	8,97%
<i>Dettes envers les établissements de crédit</i>	<i>6 350 095</i>	<i>5 533 424</i>	<i>81 6671</i>	<i>14,76%</i>
<i>Dettes envers la clientèle</i>	<i>3 359 413</i>	<i>3 069 465</i>	<i>28 9948</i>	<i>9,45%</i>
<i>Dettes représentées par un titre</i>	<i>119 246</i>	<i>416 981</i>	<i>-29 7735</i>	<i>-71,40%</i>
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	-3 715	3 210	-6 925	-215,73%
Passifs d'impôts courants et différés	316	349	-33	-9,46%
Comptes de régularisation et passifs divers	225 925	189 213	36 712	19,40%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			<i>0</i>	
Provisions	39 558	51 726	-12 168	-23,52%
Dettes subordonnées			<i>0</i>	
<b>Total dettes</b>	<b>10 142 115</b>	<b>9 450 529</b>	<b>691 586</b>	<b>7,32%</b>
<b>Capitaux propres</b>	<b>2 131 009</b>	<b>1 887 435</b>	<b>243 574</b>	<b>12,91%</b>
Capitaux propres part du Groupe	2 131 009	1 887 435	243 574	12,91%
Capital et réserves liées	348 273	337 157	11 116	3,30%
Réserves consolidées	1 419 434	1 381 276	38 158	2,76%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	283 562	123 995	159 567	128,69%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur activités abandonnées			<i>0</i>	
Résultat de l'exercice	79 740	45 007	34 733	77,17%
Participations ne donnant pas le contrôle	0	0	0	
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>12 273 124</b>	<b>11 337 964</b>	<b>935 160</b>	<b>8,25%</b>

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

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

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	4 176	61 714
Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-
<b>Valeur au bilan</b>	<b>4 176</b>	<b>61 714</b>

- Les instruments dérivés de couverture

#### **Couverture de juste valeur**

Les couvertures de juste valeur modifient le risque induit par les variations de juste valeur d'un instrument à taux fixe causées par des changements de taux d'intérêts. Ces couvertures transforment des actifs ou des passifs à taux fixe en éléments à taux variable.

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

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

En milliers d'euros	31/12/2021			31/12/2020		
	Valeur de marché		Montant notionnel	Valeur de marché		Montant notionnel
	Positive	Négative		Positive	Négative	
Couverture de juste valeur	<b>27028</b>	<b>47 101</b>	<b>4 624 049</b>	<b>4 873</b>	<b>124 447</b>	<b>4 847 638</b>
Taux d'intérêt	27 028	47 101	4 624 049	4 873	124 447	4 847 638
Total instruments dérivés de couverture	<b>27 028</b>	<b>47 101</b>	<b>4 624 049</b>	<b>4 873</b>	<b>124 447</b>	<b>4 847 638</b>

- Les dettes envers les établissements de crédit correspondent essentiellement aux ressources de financement via Crédit Agricole SA, afin de financer l'accroissement du stock de créances à la clientèle. C'est donc pour cette raison que ce poste augmente entre les 2 exercices de +817 M€. Dans le détail ces avances évoluent de la manière suivante :
  - Avances globales : +365 M€
  - Avances miroirs : +82,9 M€
  - Emprunts en blanc : +540,5 M€

En milliers d'euros	31/12/2021	31/12/2020
<b>Etablissements de crédit</b>		
Comptes et emprunts	42 638	1 715
dont comptes ordinaires créditeurs	2 404	1 001
Titres donnés en pension livrée	18 626	35 287
<b>Total</b>	<b>61 264</b>	<b>37 002</b>
<b>Opérations internes au Crédit Agricole</b>		
Comptes ordinaires créditeurs	33 052	70 847
Titres donnés en pension livrée	-	106 373
Comptes et avances à terme	6 255 779	5 319 202
<b>Total</b>	<b>6 288 831</b>	<b>5 496 422</b>
<b>Valeur au bilan</b>	<b>6 350 095</b>	<b>5 533 424</b>

- Les dettes envers la clientèle essentiellement constituées des comptes ordinaires créditeurs à hauteur de 2,9 Md€. Ces derniers sont en progression de 0,316 Md€, en lien avec l'augmentation notable constatée sur les dépôts de la clientèle sur l'année 2021.

En milliers d'euros	31/12/2021	31/12/2020
Comptes ordinaires créditeurs	2 930 920	2 614 864
Comptes d'épargne à régime spécial	52 941	43 329
Autres dettes envers la clientèle	375 552	411 272
Titres donnés en pension livrée	-	-
<b>Valeur au bilan</b>	<b>3 359 413</b>	<b>3 069 465</b>

- Les dettes représentées par un titre sont composées majoritairement par des titres de créances négociables, s'élèvent à 119,2 M€ et diminuent au 31/12/2021 de 298 M€. Cette baisse des émissions de CDN s'explique par un changement de stratégie de la Caisse régionale sur 2021 pour refinancer ses besoins dans le cadre du pilotage de la liquidité de la Caisse régionale.

En milliers d'euros	31/12/2021	31/12/2020
---------------------	------------	------------

Bons de caisse	-	-
Titres du marché interbancaire	-	-
Titres de créances négociables	93 010	389 066
Emprunts obligataires	26 236	27 915
Autres dettes représentées par un titre	-	-
<b>Valeur au bilan</b>	<b>119 246</b>	<b>416 981</b>

- Comptes de régularisations et passifs divers : hausse de 26 M€ des encours restant à libérer sur FCPR.

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Autres passifs (1)</b>	<b>125 351</b>	<b>93 173</b>
Créditeurs divers	53 088	50 780
Versements restant à effectuer sur titres	70 753	40 437
Dettes locatives (3)	1 510	1 956
<b>Comptes de régularisation</b>	<b>100 574</b>	<b>96 040</b>
Comptes d'encaissement et de transfert (2)	29 244	23 128
Comptes d'ajustement et comptes d'écart	1	3
Produits constatés d'avance	38 672	41 747
Charges à payer	32 654	31 161
Autres comptes de régularisation	3	1
<b>Valeur au bilan</b>	<b>225 925</b>	<b>189 213</b>

(1) Les montants indiqués incluent les dettes rattachées.

(2) Les montants sont indiqués en net.

- Les capitaux propres

Les capitaux propres s'élèvent à 2,131 Md€ au 31/12/2021. L'augmentation de 0,244 M€ des capitaux propres de la Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor s'analyse essentiellement comme suit :

- Une variation des gains et pertes latents liés aux variations de juste valeur des actifs à la juste valeur par capitaux propres de 159M€ (dont SAS Rue de La Boetie +96,9 M€ et Sacam Mutualisation +53,6 M€)
- Le résultat de l'exercice à hauteur de 79,7 M€ versus 45 M€ un an plus tôt.
- La variation du capital des Caisses Locales de +11 M€ (l'encours des parts sociales Caisses locales représente 228,7 M€ d'euros).
- Ces variations absorbent la distribution du dividende pour -7,1 M€ (par les Caisses locales à leurs sociétaires pour 2,6 M€, et par la Caisse régionale de Crédit Agricole à Sacam Mutualisation pour 4,5M€).

### 3.2.6 Activité et résultat des filiales

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

Pour ce qui concerne la Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor, il n'y a pas de filiale significative dans le périmètre de consolidation.

## 3.3 ANALYSE DES COMPTES INDIVIDUELS

### 3.3.1 Résultat financier sur base individuelle

Montant en K€	2021	2020	Variations	
			Montants	%
PNB	<b>226 750</b>	<b>228 307</b>	<b>-1 557</b>	<b>-0,7%</b>
Charges générales d'exploitation	-136 181	-131 209	-4 972	3,8%
<b>Résultat brut d'exploitation</b>	<b>90 569</b>	<b>97 098</b>	<b>-6 529</b>	<b>-6,7%</b>
Coût du risque	-66	-11 011	10 945	-99,4%
<b>Résultat d'Exploitation</b>	<b>90 503</b>	<b>86 087</b>	<b>4 416</b>	<b>5,1%</b>
Résultat net sur actif immobilisé	1 298	-3 728	5 026	-134,8%
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>91 801</b>	<b>82 359</b>	<b>9 442</b>	<b>11,5%</b>
Impôt sur les bénéfices	-21 270	-22 732	1 462	-6,4%
Résultat exceptionnel + Dotation/rep FRBG	-8 491	54	-8 545	-15757,7%
<b>Résultat net</b>	<b>62 040</b>	<b>59 681</b>	<b>2 359</b>	<b>4,0%</b>

- **Le Produit Net Bancaire :** Au 31/12/2021, le PNB de la Caisse régionale a atteint le montant de 226,7 M€ soit une baisse de 1,6 M€ (-0,7%). Les différentes composantes du PNB ont évolué de la manière suivante :

- **La Marge d'Intermédiation** enregistre une diminution de 2,1 M€. Malgré une belle progression des encours de crédits encore en 2021, l'effet volume sur les crédits ne compense pas l'effet taux, les intérêts perçus baissent donc de 5,3 M€. La charge du refinancement a dans le même temps diminué de 14,8 M€, bonifiée par les commissions perçues au titre du prolongement du programme TLTRO de refinancement Européen des banques (impact +6,6 M€). Comme en 2020, la Caisse régionale a procédé au remboursement de swaps de macro couverture par anticipation afin de protéger le PNB futur ce qui a généré une charge de +8,7 M€ de plus qu'en 2020. On constate également une baisse de 6,7 M€ des commissions perçues sur l'épargne réglementée, rémunérée par le Groupe, du fait du contexte de taux bas, compensée partiellement par une reprise sur la provision épargne logement de 2 M€ (vs dotation l'année précédente), au final une variation de +3,3 M€.
- **Les commissions** qui regroupent les lignes de PNB telles que les commissions de collecte d'épargne en assurance vie et valeurs mobilières, les commissions associées à la banque au quotidien et les commissions liées aux activités d'assurance et de prévoyance, progressent de 13,4 M€ en 2021. Cette hausse de +14,9% des commissions sur un total de 102,7 M€ se décompose ainsi :
  - La hausse du PNB Assurance des biens et des personnes de 26,4% (+9,64 M€), avec +5,3 M€ au titre de l'assurance des biens (pour mémoire remboursements de -2,5 M€ en 2020 avec le « Geste Mutualiste » versés en faveur des clients assurés Professionnels). Housse complétée par ailleurs, par une augmentation des commissions perçues au titre de l'assurance des emprunteurs à hauteur de 3,8 M€.
  - Une hausse de 2,2 M€ de la marge sur les services de banque au quotidien,
  - la hausse des commissions de l'épargne tiers de +6,3% soit +2,2 M€,
  - une hausse des commissions de dysfonctionnement de 0,6 M€ en 2021.
- **Le PNB portefeuille** est en baisse de -13,6 M€. Le PNB portefeuille est principalement constitué par les dividendes des participations de la Caisse régionale. Ils s'élèvent à 21,8 M€ au 31/12/2021 en baisse de 6,8 M€ par rapport à 2020.

L'autre composante principale du PNB portefeuille est celle issue du portefeuille de placements de la Caisse régionale. Au 31/12/2021, il s'est élevé à 1,9 M€, soit -6,8 M€ qu'en 2020 avec notamment l'impact de -1,9 M€ de la charge liée au tirage sur le compte BCE dans le cadre du programme TLTRO III de refinancement des banques (commission négative -0,5% sur encours si dépassement d'un seuil des dépôts CR au titre des réserves LCR).

- **Les charges générales d'exploitation** : Au 31/12/2021, les charges d'exploitation s'élèvent à 136,2 M€ et augmentent de 5 M€ soit +3,8%. Les différents compartiments de charges évoluent de la manière suivante :

- **Les charges de personnel**

Sur la base d'un effectif moyen de 1 121 salariés contre 1 091 en 2020, les frais de personnel nets, c'est-à-dire y compris les refacturations et transferts de charges de personnel sont en hausse de 5M€.

- **Les charges hors personnel** baissent de 0,85% à 53 M€. Les efforts de maîtrise des charges sur l'ensemble des domaines de charges sont maintenus, et les Impôts et taxes ont diminués de -1,1 M€ sur 2021, sous l'effet de l'abaissement du taux de la taxe CVAE (Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises) de 1,50% à 0,75% (-1,1 M€) et de la baisse globale des contributions réglementaires pour -0,831 M€, dont le FRU (fonds de garantie des dépôts bancaires).

- **Le coût du risque** s'améliore de 10,9 M€ en 2021 avec -0,066 M€ contre 11,01 M€ un an avant. Le risque individuel progresse de 3,06 M€ entre 2021 et 2020 (2020 était plus favorable du fait de changement de modèle de notation interne) mais le niveau des provisions IFRS constituées des provisions sectorielles et collectives couvrant les menaces des conséquences économiques de la crise sanitaire ou autres menaces sur des secteurs d'activités baissent de 5,3 M€, et les autres provisions baissent de 8,4 M€.

- **Le résultat net sur actifs immobilisés** est positif en 2021 de 1,3 M€ (négatif sur 2020 -3,7 M€) d'où une variation nette de 5 M€ entre les 2 exercices. Il s'explique essentiellement par moins de dotations pour dépréciations et des reprises de provisions en 2021, sur titres de participation (+0,6 M€ en net) et des plus- values sur des cessions de titres pour +0,9 M€.

- **L'impôt sur les sociétés**, calculé, s'élève à 21,3 M€ au 31/12/2021 contre 22,7 M€ en 2020, dû essentiellement à la baisse du taux d'IS de 3,6 points par rapport à 2020 (impact de -2,8 M€) bien que le résultat courant avant impôt progresse.

- **Le résultat net** qui en découle s'élève à 62 M€ contre 59,7 M€ en 2020. La baisse de -1,5 M€ du PNB et l'augmentation des charges de fonctionnement de 5M€ notamment par les charges de personnel, sont plus que compensées par la combinaison, de la baisse du coût du risque de 11 M€, du résultat positif exceptionnel sur immobilisations +5 M€, et la baisse de l'IS de 1,4 M€. Au final le résultat progresse de 4% soit +2,3 M€.

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

BILAN ACTIF (en milliers d'euros)	2021	2020	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	259 044	254 729	4 315	1,7%
Opérations internes au Crédit Agricole	1 397 440	828 588	568 852	68,7%
Opérations avec la clientèle	8 412 353	8 019 374	392 979	4,9%
Opérations sur titres	882 024	931 976	-49 952	-5,4%
Valeurs immobilisées	849 171	820 578	28 593	3,5%
Capital souscrit non versé	0	0	0	
Actions propres	0	0	0	
Comptes de régularisation et actifs divers	164 315	190 356	-26 042	-13,7%
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>11 964 348</b>	<b>11 045 601</b>	<b>918 746</b>	<b>8,3%</b>

BILAN PASSIF (en milliers d'euros)	2021	2020	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	86 716	63 607	23 109	36,3%
Opérations internes au Crédit Agricole	6 294 991	5 503 999	790 992	14,4%
Comptes créditeurs de la clientèle	3 359 413	3 069 466	289 948	9,4%
Dettes représentées par un titre	93 010	389 066	-296 056	-76,1%
Comptes de régularisation et passifs divers	236 825	201 357	35 469	17,6%
Provisions et dettes subordonnées	344 341	333 599	10 742	3,2%
Fonds pour risques bancaires généraux (FRBG)	74 545	66 000	8 545	12,9%
Capitaux propres hors FRBG	1 474 506	1 418 508	55 998	3,9%
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>11 964 348</b>	<b>11 045 601</b>	<b>918 746</b>	<b>8,3%</b>

Le total bilan 2021 s'élève à 11 milliards 96 millions d'euros et augmente de 8,3% par rapport à l'exercice précédent soit +919 M€.

- **Les ACTIFS :**

- Opérations interbancaires et assimilées :  
Ce compartiment de l'actif comprend notamment les encours de caisse et banque centrale pour 20,4 M€, les effets publics et valeurs assimilées pour 154,2 M€ et enfin les créances sur les établissements de crédit pour 84,5 M€.  
La Caisse régionale de Crédit Agricole des Côtes d'Armor détient dans son portefeuille de titres d'investissement des titres de dettes souveraines de France, d'Espagne et d'Italie pour 151,9 M€, hors créances rattachées :
  - Pour la France, la valeur nette au bilan hors créances rattachées est de 115,4 M€
  - Pour le Royaume d'Espagne, la valeur nette au bilan hors créances rattachées est de 31,5 M€
  - Pour l'Italie, la valeur nette au bilan hors créances rattachées est de 5M€.
- Opérations internes au Crédit Agricole :  
En matière de comptes et avances à terme, cette rubrique enregistre les placements monétaires réalisés par la Caisse régionale auprès de Crédit Agricole S.A. dans le cadre des Relations Financières Internes. Les principales variations s'expliquent par 2 Lignes :
  - la ligne « comptes ordinaires internes » au Crédit Agricole : pilotage de la gestion de la liquidité de la Caisse régionale (hausse des titres mis en pension et hausse du solde du compte courant cash BCE),
  - la ligne « comptes et avances à terme internes » au Crédit Agricole : Titres reçus en pension livrée.
- Opérations avec la clientèle :  
Il s'agit du principal poste de l'actif du bilan (8 412 M€). Il correspond à l'encours de crédits net des dépréciations des encours douteux. Il augmente de 4,9% en lien avec l'activité crédit soutenue sur l'année.
- Opérations sur titres :  
Ce compartiment du bilan comprend les titres de transaction, de placement, d'investissement et titres de l'activité de portefeuille (hors effets publics). Au global, ce compartiment baisse de 5,36% soit -50 M€ avec 882 M€ au 31/12/2021 du fait d'une réallocation partielle de lignes obligataires à taux fixe de 100 M€ au profit notamment de titres de la catégorie actions +50 M€.
- Valeurs immobilisées :  
Les valeurs immobilisées augmentent de +3,48% à 849,2 M€ essentiellement du fait de l'accroissement des titres de participations et autres titres détenus à long terme de 26 M€. Les valeurs des postes de cette catégorie sont donc les suivantes au 31/12/2021 :
  - Parts dans les entreprises liées : 9 M€
  - Titres de participation et autres titres détenus à long terme : 781 M€
  - Immobilisations incorporelles et corporelles : 59,3 M€

- Les comptes de régularisation et actifs et divers baissent de 26 M€ et se situent à 164,3 M€ essentiellement du fait du compte débiteurs divers qui enregistre -37,4 M€ (ce compte enregistre notamment les dépôts de garantie sur Instruments Financiers à Terme).

- **LE PASSIF :**

- Opérations interbancaires et assimilées :  
Composée des comptes à vue, des emprunts à terme et des titres données en pension livrée, cette rubrique s'élève à 86,7 M€ en hausse de 23,1 M€ par rapport à l'exercice précédent, soit -16,7 M€ de titres donnés en pension livré mais +38,3 M€ d'emprunts à terme comparés à 2020.
- Opérations internes au Crédit Agricole :  
Ce poste est constitué pour une large part des avances accordées par Crédit Agricole S.A. et nécessaires au financement de l'encours des prêts sur avances octroyés par la Caisse régionale. Il est donc normal qu'il représente la ligne la plus importante des ressources de la Caisse régionale avec 6,3 milliards d'euros. Compte tenu de la dynamique de l'activité crédit observée en 2021 dans la lignée de celle de 2020, mécaniquement ce comportement a de nouveau progressé, de 791 M€ (vs 485 M€ en 2020). (Cf. Cadre Juridique et Financier).
- Comptes créditeurs de la clientèle :  
Ce poste constitue la deuxième ligne de ressource la plus importante du bilan. Avec 3,36 milliards d'euros, les comptes ordinaires créditeurs enregistrent une progression de 9,45% soit +290 M€, dans le prolongement de ce qui avait été observé pendant la crise sanitaire en 2020, avec une clientèle qui a conservé plus de liquidités. Toutefois l'ampleur est moindre qu'en 2020, où les encours avaient progressé de 624 M€ (+31,3% vs 2019).
- Dettes représentées par un titre :  
Ce poste du passif comprend exclusivement des titres de créances négociables pour 93 M€ au 31/12/2021. Cette ressource baisse de 296M€, compte tenu des conditions de marché qui la rendent moins attractive, des échéances de Bons à Moyen Terme Négociables (BMTN) de 200,3 M€ et 90 M€ de Certificats de Dépôt Négociables (CDN) n'ont pas été renouvelées dans le cadre de la gestion de la Liquidité, la Caisse régionale ayant privilégié d'autres solutions moins coûteuses.
- Comptes de régularisation et passifs divers : composés des « autres passifs » dont les comptes créditeurs divers ainsi que les comptes de régularisation, la valeur de cette rubrique du bilan augmente de +35,5 M€ avec en particulier +26 M€ de versements restant à effectuer sur des titres de placements non libérés (FCPR) et +3,6 M€ restant à verser sur des titres de participation.
- Provisions et dettes subordonnées :  
Au global ce poste augmente de 10,7 M€. Dans le détail, il est composé des provisions pour 132,4 M€ (soit une baisse de 1,2 M€ sur un an) et des dettes subordonnées pour 212 M€, qui elles augmentent de 12 M€ sur l'exercice.  
Concernant les provisions, on y retrouve essentiellement les provisions pour risque crédit à hauteur de 91,7 M€, mais aussi et notamment les provisions :
  - ❖ Pour risques d'exécution des engagements par signature (14,8 M€)
  - ❖ Pour autres litiges (3,3 M€),
  - ❖ Pour impôts (3 M€),
  - ❖ Pour autres risques dont risques opérationnels (3,7 M€), avec reprise de 9 M€.
  - ❖ Pour risque de déséquilibre du contrat épargne logement pour 16 M€ (reprise de 2 M€ sur 2021).
Les dettes subordonnées, 212 M€, correspondent au montant des placements des Caisses Locales.
- Fonds pour Risque Bancaire Généraux (FRBG) :  
La Caisse régionale a réalisé une dotation au FRBG de 8,5 M€ sur l'exercice 2021 (compensée par une reprise de provision sur risques opérationnels du même montant), portant l'encours à 74,5 M€.

- Capitaux propres (hors FRBG)

Au 31/12/2021, les capitaux propres de la Caisse régionale se situent à 1,474 milliards d'euros, en augmentation du fait du résultat de l'exercice de 62 M€, déduction faite de la distribution de dividendes au titre de 2020 à hauteur de 6,2 M€ répartis de la manière suivante :

- ❖ 4,9 M€ versés à Sacam Mutualisation au titre des CCA,
- ❖ 1,9 M€ versés aux Caisses locales au titre des parts sociales

### 3.3.3 Hors Bilan sur base individuelle

(en milliers d'euros)	2021	2020	Variations	
			K€	%
<b>Engagements donnés</b>	<b>1 414 081</b>	<b>1 493 921</b>	<b>-79 840</b>	<b>-5,3%</b>
Engagement de financement	935 865	946 856	-10 992	-1,2%
Engagement de garantie	477 682	456 668	21 014	4,6%
Engagements sur titres	534	90 396	-89 862	-99,4%

(en milliers d'euros)	2021	2020	Variations	
			K€	%
<b>Engagements reçus</b>	<b>2 185 204</b>	<b>2 100 430</b>	<b>84 775</b>	<b>4,0%</b>
Engagement de financement	9 232	13 448	-4 215	-31,3%
Engagement de garantie	2 173 383	2 086 665	86 718	4,2%
Engagements sur titres	2 588	317	2 271	716,7%

#### Les engagements donnés

Au global, les engagements donnés baissent de 79,8 M€ soit -5,3%. Ils concernent principalement :

- ❖ les engagements de financement en faveur de la clientèle pour 936 M€ soit -1,16%, ventilés entre :
  - des engagements sous forme d'ouvertures de crédits à hauteur de 443 M€ (-111 M€),
  - d'autres engagements en faveur de la clientèle à hauteur de 491 M€ (+99 M€).
- ❖ les engagements de garantie pour 477,7 M€ (+4,6%), ventilés entre :
  - des engagements d'ordre d'établissement de crédit pour 12,6 M€ contre 110,37 M€ en 2020. En effet, en 2021, 97,98 M€ relatifs à la garantie (Switch Assurance) mise en place le 1er juillet 2016, ont été remboursés. 35% de la garantie initiale avaient été remboursés en 2020, et comme annoncé fin 2020, Crédit Agricole S.A a procédé au remboursement de 15% du solde en mars 2021, puis par anticipation, les 50% restants.
  - des engagements d'ordre de la clientèle pour 465 M€ dont des cautions immobilières pour 19,6 M€ et d'autres garanties de remboursement sur crédits distribués par Crédit Agricole et d'autres établissements pour 445,4 M€.

#### Les engagements reçus

Comme le tableau l'indique, les engagements reçus sont essentiellement constitués d'engagement de garantie qui s'élèvent à 2,173 milliards d'euros (99,4% du total) et sont en augmentation de 86,7 M€ (+4,16%). Ces engagements reçus se ventilent de la manière suivante :

- Engagements reçus d'établissements de crédit pour 195 M€
- Autres engagements reçus de la clientèle pour 1675 M€
- Garanties reçues des administrations publiques et assimilées à hauteur de 302 M€.

### 3.4 CAPITAL SOCIAL ET SA REMUNERATION

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

(en euros)	Intérêts aux parts(€)	Montant global (K€)
EXERCICE 2020	0,18 €	2 577
EXERCICE 2019	0,18 €	2 460
EXERCICE 2018	0,24 €	3 172

#### 3.4.2 Les Certificats Coopératifs d'Associé

(en euros)	Dividende unitaire (€)	Montant global (K€)
EXERCICE 2020	2,98 €	4 476
EXERCICE 2019	3,30 €	4 950
EXERCICE 2018	3,49 €	5 235

### 3.5 AUTRES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Les informations relatives aux autres filiales et participations sont disponibles dans les notes annexes 13 et 14 des comptes consolidés au 31/12/2021.

Au 31/12/2021, le poste autres filiales et participations s'élève à 783,08 M€ (valeurs comptables brutes). Les prises de participations sont essentiellement représentées pour :

- 44,9% par les titres SAS Rue de La Boétie (valeur comptable brute 352,1M€)
- 42% par les titres Sacam Mutualisation (valeur comptable brute 329,4M€)

#### 3.5.1 Filiales non consolidées

- SCI Patriconti : La SCI était propriétaire de locaux commerciaux situés dans une zone commerciale à HENNEBONT (proximité immédiate de LORIENT) d'une surface de vente totale de 2 450 m<sup>2</sup> et l'immeuble a été cédé en début d'année. La dissolution de la société interviendra en 2022.
- SARL Patrimono : Participation depuis juillet 2009 relative au dossier contentieux CELEOS. La société détenait un immeuble situé à St BRIEUC Passage de la Poste et au 4 rue du Chapitre, l'immeuble a été démoli en 2021.
- SARL SIBC : La société détient un immeuble à Plérin (22), Centre d'Affaire ELEUSIS 1. Ce bâtiment possède une surface de 5 624m<sup>2</sup>, occupée à 84,01% en 2020, divisée en plusieurs lots :
  - 27 lots (bureaux et restaurant) pour une surface à louer de 3 494m<sup>2</sup>.
  - 5 salles de réunions.
  - 14 caves.
- SNC Cofinim : La société a pour objet la prise de participation dans toutes sociétés ayant vocation à réaliser directement ou indirectement à titre principal ou accessoire, des opérations immobilières par achat, souscription ou apport en nature, la gestion de ces participations et leur cession. Il reste à ce jour une SCCV le Domaine de Merlin.
- SNC Cofino : La société détient un ensemble de 11 appartements issus d'un programme de construction du dossier contentieux CELEOS (2009), situé sur la commune de SAINT MEEN LE GRAND (35).
  - 6 appartements nécessitant des travaux avant location (expertise en cours en attente du rapport de l'expert).
  - 5 appartements sont en location à fin 2020. A noter que la société a signé un mandat de gestion immobilière avec deux agences immobilières locales.

- Le Village by CA des Côtes d'Armor : Le Village by CA Côtes d'Armor a ouvert en novembre 2016. Il accompagne des jeunes entreprises innovantes dans leur développement. Le « Village » a accompagné 9 start-up en 2020. L'objectif étant d'accélérer le développement commercial des entreprises, grâce à l'implication de nos partenaires et des acteurs du développement économique du territoire.

### 3.5.2 Participations

- Les principales participations sont les suivantes :

Noms des participations	Chiffres d'affaires (k€)	Résultat (en K€)	Valeur d'acquisition (en K€)	Capital détenu (en %)
RUE LA BOETIE	-	-	3 980	352 113 1,8%
SACAM MUTUALIATION	274 090	271 332	329 356	1,8%
UNEXO CAPITAL	4 149	6 089	23 001	9,1%
SACAM INTERNATIONAL	148	-	102 179	15 737 1,7%
SACAM DEVELOPPEMENT	11 415	61 185	12 811	1,8%
SACAM AVENIR	-	-	111 130	5 089 1,4%
CABHH	1 395	1 280	5 000	25,0%
SACAM IMMOBILIER	5 338	5 309	3 635	2,0%
GRANDS CRUS INVESTISSEMENTS	532	15 975	1 782	2,9%
C2MS	-	4 024	1 442	2,7%
SACAM PARTICIPATIONS	3 460	2 334	1 408	1,9%
SACAM FIRECA	-	-	2 110	1 376 1,6%
DELTA	-	-	28	1 324 1,7%
CA BIEN VIVRE EN BRETAGNE	-	-	-	1 253 25,0%

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

En milliers d'euros	Taux de détention avant l'acquisition	Acquisitions	Taux de détention après l'acquisition	Activités
SAS EDOKIAL	0,00%	140	2,17%	Gestion Dématérialisée
SAS BIEN VIVRE EN BRETAGNE	0,00%	25	25,00%	Investissements immobiliers

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

### 3.6 TABLEAU DES 5 DERNIERS EXERCICES

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>1- Situation Financière (en euros)</b>					
Capital social	91 499 604	91 499 604	91 499 573	91 499 573	91 499 390
dont Certificats Coopératifs d'Associés	22 875 000	22 875 000	22 875 000	22 875 000	22 875 000
Nbre de parts sociales	4 499 974	4 499 974	4 499 972	4 499 972	4 499 960
Nbre de CCA	1 500 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000
<b>2- Résultat global des opérations (en milliers d'euros)</b>					
Produit Net Bancaire	221 700	253 051	232 682	228 307	226 751
Résultat Brut d'exploitation avant amortissements	101 532	128 693	108 836	102 650	96 257
Impôt sur les bénéfices	11 502	30 031	26 236	22 732	21 270
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	62 726	69 710	66 014	59 681	62 041
Bénéfices distribués	4 710	5 235	4 950	4 476	4 653
<b>3- Résultat des opérations réduit à 1 titres (en €)</b>					
Résultat Brut d'exploitation après impôt avant amortissements	15,00	16,44	13,77	13,32	12,50
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	10,45	11,62	11,00	9,95	10,34
Intérêt net versé à chaque Part Sociale	0,45	0,45	0,43	0,38	0,34
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'associé	3,14	3,49	3,30	2,98	3,10
<b>4- Personnel</b>					
Effectif moyen des salariés employés durant l'exercice	1 104	1 071	1 089	1 091	1 121
Montant de la masse salariale de l'exercice (en milliers d'€)	41 836	43 191	43 664	43 872	47 546
Montant versé au titre des charges sociales et assimilées de l'exercice	19 588	22 143	22 061	22 861	24 352

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

#### 3.7.1 Les évènements postérieurs à la clôture

Il n'y a pas d'événements postérieurs à la clôture des comptes au 31/12/2021 notables.

#### 3.7.2 Les perspectives 2022

**Notre scénario retient un ralentissement de la croissance, qui resterait soutenue, ainsi qu'une lente modération de l'inflation. Un tel schéma suppose que la demande se normalise et que les contraintes pesant sur l'offre se desserrent. Cette double normalisation permet que l'inflation (notamment sous-jacente) ralentisse et que les mesures exceptionnelles de soutien monétaire soient retirées sans précipitation et sans impact excessif sur les marchés obligataires.**

On ne peut évidemment mésestimer le risque d'une inflation à la fois plus élevée et plus durable qu'anticipé. Si le risque d'accroissement sensible des salaires et d'installation de l'inflation sur un plateau durablement plus élevé est plus patent aux Etats-Unis, les craintes en zone euro émanent plutôt d'une érosion du pouvoir d'achat susceptible d'entamer la vigueur de la croissance : cela ne constitue cependant pas actuellement notre scénario central. Par ailleurs, tout au moins dans les économies avancées grâce à la couverture vaccinale, les variants éventuels du virus semblent pouvoir freiner temporairement l'activité sans provoquer de rupture ou de forte discontinuité dans les comportements. Le variant Omicron introduit ainsi un risque baissier sur le premier trimestre 2022 mais haussier sur le deuxième trimestre 2022 sans bouleverser les grandes lignes du scénario.

Aux **États-Unis**, la croissance resterait donc vigoureuse (3,8% en 2022) avant de converger graduellement vers sa tendance de long terme (2,3% en 2023). Elle profiterait d'une consommation solide portée par l'amélioration du marché du travail, la progression élevée des salaires – mais circonscrite aux secteurs les plus affectés par les pénuries de main-d'œuvre sans générer une boucle prix-salaires – et le réservoir non encore entamé d'épargne, filet de sécurité permettant d'amortir l'accélération vive de l'inflation. Un scénario favorable sur la consommation mais aussi sur l'investissement : les entreprises restent optimistes malgré les problèmes de perturbation des chaînes d'approvisionnement et de manque de main-d'œuvre persistants bien qu'en repli.

**Les moteurs qui ont le plus vigoureusement contribué à l'accélération de l'inflation en 2021 continueront à tourner, tant aux Etats-Unis qu'ailleurs, au moins durant le premier semestre de 2022** : inflation énergétique élevée avec notamment la poursuite de la crise du gaz naturel (dont les prix sont extrêmement volatils mais se sont, en quelque sorte « stabilisés » depuis octobre), répercussions sur les prix de détail des hausses de coûts

subies sur les intrants (effets de second tour avec un impact maximal intervenant environ quatre trimestres après le choc sur les prix en amont), problèmes d'approvisionnement (dont semi-conducteurs et conteneurs) et de goulets d'étranglement susceptibles de se prolonger sur la majeure partie de 2022 tout en étant moins « mordants ». Au second semestre 2022, sous réserve d'une stabilisation des prix de l'énergie, les effets de base deviendraient alors très favorables (forte baisse sur un an des prix de l'énergie puis des biens) et les perturbations sur les chaînes de valeur seraient en voie de résolution graduelle.

Aux **Etats-Unis**, dopée par des composantes spécifiques très dynamiques (composante logement « *Owners' Equivalent Rent* » qui n'existe pas en zone euro, voitures d'occasion notamment, salaires plus dynamiques faisant anticiper des effets de « troisième tour »), l'inflation resterait très élevée au premier trimestre avec un pic prévu vers 7,5% en glissement annuel pour une inflation sous-jacente approchant près de 6,5%. L'inflation totale se replierait ensuite (vers 3% sur 12 mois fin 2022) portant la moyenne annuelle à 5,4% contre 4,7% en 2021.

En **zone euro**, la vigueur de la reprise n'a pas encore permis de combler l'écart de production négatif et le choc inflationniste exogène ne semble pas à même d'altérer le scénario d'une croissance décélérant tout en restant robuste : elle s'établirait à 4,3% en 2022 puis à 2,5% en 2023. Si elle se heurte à la faiblesse de l'offre (blocages logistiques, chaînes d'approvisionnement tendues, pénuries d'intrants et de main-d'œuvre), la demande agrégée est encore faible malgré son rebond : c'est précisément cette faiblesse qui permet d'anticiper des hausses de salaires encore contenues et une hausse de l'inflation plus persistante mais temporaire. Tout comme aux États-Unis, la remontée de l'inflation au-delà de nos anticipations constitue évidemment le principal risque : elle dégraderait la croissance via l'érosion du pouvoir d'achat, plutôt que via une éventuelle spirale prix-salaires. L'éventualité d'une spirale prix-salaire constitue actuellement une préoccupation aux yeux des investisseurs qui semble exagérée.

Outre les facteurs de hausse déjà évoqués, l'inflation en zone euro sera volatile mais largement influencée par des facteurs techniques (tels, par exemple, les pondérations des composantes de l'indice des prix, la fin de l'effet de la TVA en Allemagne, les révisions selon des modalités nationales des prix des contrats énergétiques, etc.). Les inflations totale et sous-jacente s'établiraient en moyenne, respectivement, à 4,1% (2,4% en décembre sur un an) et 2,4% (1,9% en décembre).

En **France**, la consommation devrait bénéficier d'un pouvoir d'achat en hausse malgré les tensions inflationnistes. Des créations d'emplois dynamiques et des taux de chômage au plus bas devraient rassurer les ménages confortés, par ailleurs, par l'accumulation pendant la crise d'un surplus d'épargne évalué à €150Mds. L'investissement bénéficiera du soutien du plan de relance présenté à l'automne 2020 et renforcé depuis par le plan France 2030. La croissance se situerait vers 3,9% en 2022. Quant à l'inflation, élevée en début d'année, elle repasserait sous 2% en fin d'année et atteindrait en moyenne 2,6% en 2022.

**Notre scénario retient des normalisations monétaires (encore préférées à des resserrements monétaires) très variées. Selon la vigueur de l'inflation avérée ou redoutée et la résistance anticipée de la croissance de leurs territoires respectifs, les banques centrales s'engagent à des cadences très diverses sur la voie du retrait de leur accommodation aussi exceptionnelle que généreuse.**

Aux **Etats-Unis**, considérant l'inflation comme un risque majeur, les responsables de la Réserve fédérale ont insisté mi-janvier sur la reprise de l'activité et de l'emploi, tout en estimant que le risque de mise en place d'une boucle prix-salaires était faible. Selon la *Fed*, l'inflation devrait ralentir à partir du second semestre. La *Fed* a débuté son *tapering* et les marchés tablent désormais sur quatre hausses du taux des *Fed Funds* en 2022, dont 50 points de base dès la réunion de mars. Nous tablons sur un taux cible à 1% fin 2022.

En **zone euro**, à une *Fed* bien avancée s'oppose une BCE pour laquelle rien ne presse et qui s'engage à rester accommodante et flexible encore longtemps comme l'indiquent les axes de sa politique monétaire annoncés en décembre.

**Les normalisations monétaires ne s'accompagneraient pas de fortes tensions obligataires. L'année 2022 se diviserait en deux séquences. À un premier semestre encore placé sous le sceau d'une croissance et d'une inflation toutes deux fortes, propices à un mouvement de hausse des taux d'intérêt, succéderait le thème de la décélération favorable à leur recul.**

Aux **États-Unis**, les chiffres de l'inflation n'ont jusqu'à présent pas suscité de sur-réaction sur les taux d'intérêt. Le taux gouvernemental à dix ans pourrait ainsi se redresser avant d'amorcer un repli pour se situer à 1,35% fin 2022. En **zone euro**, l'appréciation du risque inflationniste par la BCE et les marchés, d'une part, et la crédibilité du diagnostic de la BCE aux yeux des marchés, d'autre part, seront déterminantes. La montée de l'inflation et de sa volatilité devrait se traduire par une hausse de la prime de terme au cours du premier semestre 2022. En sympathie avec le reflux de la croissance et des tensions sur les prix, les taux s'inscriraient sur une tendance baissière au second semestre. Le taux à dix ans allemand redeviendrait nul (voire très légèrement positif) pour se replier vers -0,25% fin 2022. Alors que les perspectives de nouvelles mesures de relance de la BCE s'estompent, la communication de la BCE devra être aussi subtile que convaincante pour prévenir un écartement des spreads

périphériques : ceux-ci pourraient néanmoins s'élargir légèrement et temporairement. Les primes de risque offertes par la France et l'Italie se situaient, respectivement, à 35 et 130 points de base au-dessus du Bund fin 2022.

Au niveau local, et donc sur le département des Côtes d'Armor, l'optimisme des prévisions devrait également se retrouver. Les principaux indicateurs du troisième trimestre 2021 sont orientés dans ce sens, et la mission du Crédit Agricole des Côtes d'Armor avec la mobilisation de tous ses salariés est d'accompagner ses clients dans cette dynamique. Pour autant, il faudra rester attentifs aux spécificités de son territoire et pouvoir s'adapter aux évolutions du contexte économique.

Pour cela, le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a retenu des orientations 2022 structurées autour de trois obsessions et de six défis priorisés :

Les 3 obsessions qui doivent guider nos actions :

- ❖ **La satisfaction client**, constitue un des leviers majeurs du développement à long terme de nos activités. Les enquêtes de satisfaction clients que nous menons tous les trimestres nous indiquent une stabilisation de la satisfaction client mais des leviers essentiels devront être mise en œuvre collectivement pour atteindre notre ambition de banque préférée des costarmoricains sur tous nos marchés.
- ❖ **Le capital humain**, nous apparaît comme le levier de différenciation majeur aux yeux de nos clients. En augmentant significativement et résolument l'emploi et les expertises en 2020, la Caisse régionale des Côtes d'Armor s'est distinguée des pratiques de ses concurrents locaux et de nombreux acteurs du secteur bancaire. Cet investissement dans le capital humain doit se traduire dans l'amélioration de notre performance globale. D'autres leviers tels que l'amélioration de la qualité de vie au travail et la responsabilisation ou la prise d'initiative doivent servir cette obsession. Enfin, les forces vives peuvent compter également sur les 500 administrateurs de Caisse Locales qui représentent des sociétaires et des territoires.
- ❖ Et **l'engagement sociétal**, porte encore plus de sens dans le contexte de crise, il fait écho aux préoccupations des Français et renforce la fierté d'appartenance des collaborateurs et des élus : la préservation de l'environnement, la transformation des modes de production et de consommation, l'accompagnement des grandes transitions, l'évolution des modèles économiques pour les rendre plus durables et responsables, l'avènement d'une société plus inclusive. En 2022, nous continuerons à accompagner les clients touchés par la crise, à soutenir les associations œuvrant auprès des plus fragiles, et renforcerons l'inclusion bancaire.

Le Crédit Agricole des Côtes d'Armor a également priorisé 6 défis pour 2022 :

- ❖ **Le défi du management et des énergies libérées**, dans lequel les managers accompagnant et entrepreneurs sont au service d'équipiers accompagnants aux énergies libérées.
- ❖ **La valeur ajoutée perçue par ses clients**, qui est un sujet stratégique qui reste au cœur de ses préoccupations et continue en 2022. L'objectif demeure inchangé : toujours surprendre ses clients et leur montrer toute la valeur qu'il leur apporte.
- ❖ **Le défi de l'immobilier**, se concentrera en 2022 sur la pleine intégration de cette nouvelle activité au sein de son modèle historique de bancassurance. L'objectif est de faire de l'immobilier un levier de croissance durable, et du Crédit Agricole des Côtes d'Armor un acteur majeur du secteur
- ❖ **Le défi de la relation** ; L'évolution de comportement de ses clients, accélérée par la situation sanitaire que nous connaissons, la conduit à s'adapter. Il doit développer ses pratiques commerciales multicanales et notamment les entretiens clients à distance que la visio viendra faciliter.
- ❖ **Le défi de la banque différente** est de poursuivre les actions qui font sa différence et de renforcer sa capacité à les faire connaître pour développer le sociétariat d'adhésion, car le modèle mutualiste et coopératif de la Caisse régionale n'est pas toujours connu par le grand public.

- ❖ Et enfin, le défi de la dématérialisation et de l'efficience qui s'inscrit dans la continuité du défi de la simplification, avec pour objectif de trouver les leviers de l'accroissement de sa performance via la dématérialisation et de nouvelles simplifications.

### 3.8 INFORMATIONS DIVERSES

#### 3.8.1 Informations sur les délais de paiement

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

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

	Article D.441 I.-1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441 I.-1° : Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>												
Nombre de factures concernées	1					75	18					2
Montant total des factures concernées TTC	1 440 087,57	308 076,13	12 711,16	-	7 956,28	328 743,57	4 056 270,89	-	2 666,82	-	-	2 666,82
Pourcentage du montant total des achats TTC de l'exercice	2,28%	0,49%	0,02%	0,00%	0,01%	0,52%						
Pourcentage du chiffre d'affaires TTC de l'exercice							13,13%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,01%
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441-6 ou article L.443-1 du code de commerce)</b>												
Délais de paiement de utilisés pour le calcul des retards de paiement	<input checked="" type="checkbox"/> Délais contractuels : paiement à réception						<input checked="" type="checkbox"/> Délais contractuels : 45j					
	<input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser)						<input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser)					

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

*Les montants publiés sont mentionnés en TTC.*

#### 3.8.2 Informations relatives aux comptes inactifs

Dans le cadre de la loi ECKERT les éléments suivants sont présentés au 31-12-2021 :

- Nombre de comptes inactifs : 9 504
- Montant des comptes inactifs : 3 656 081,87 €
- Nombre des comptes remontés à la CDC : 130
- Montant des comptes remontés à la CDC : 102 353,86 €

#### 3.8.3 Charges non fiscalement déductibles

- Pour se conformer à la législation, nous vous informons, que les dépenses comptabilisées dans les comptes sociaux, non déductibles au titre de l'article 39-4 du Code Général des Impôts, s'élèvent à 22 647,93€.

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

## 4. FACTEURS DE RISQUES ET INFORMATIONS PRUDENTIELLES

### 4.1 INFORMATIONS PRUDENTIELLES

#### Composition et pilotage du capital

Dans le cadre des accords de Bâle 3, le règlement (UE) n°575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 (Capital Requirements Regulation, dit "CRR") tel que modifié par CRR n°2019/876 (dit "CRR 2") impose aux établissements assujettis (incluant notamment les établissements de crédit et les entreprises d'investissement) de publier des informations prudentielles. Ces informations sont à disposition sur le site internet suivant dans le document « Informations au titre du Pilier 3 » :

<https://www.credit-agricole.fr/ca-cotesdarmor/particulier/informations-reglementees1>

Situation au 31 décembre 2021 :

L'adéquation du capital en vision réglementaire porte sur les ratios de solvabilité et sur le ratio de levier. Chacun de ces ratios rapporte un montant de fonds propres prudentiels à une exposition en risque ou en levier.

Fonds propres prudentiels phasés simplifiés (en millions d'euros) et ratios de solvabilité (en %)	31/12/2021	31/12/2020
<b>FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)</b>	<b>1 302</b>	<b>1 230</b>
dont Instruments de capital et réserves	2 123	1 880
dont Filtres prudentiels et autres ajustements réglementaires	(822)	(650)
<b>FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)</b>	<b>1 302</b>	<b>1 230</b>
<b>FONDS PROPRES DE CATÉGORIE 2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>FONDS PROPRES TOTAUX</b>	<b>1 302</b>	<b>1 230</b>
<b>TOTAL DES EMPLOIS PONDÉRÉS (RWA)</b>	<b>4 236</b>	<b>4 516</b>
<b>RATIO CET1</b>	<b>30,73%</b>	<b>27,23%</b>
<b>RATIO TIER 1</b>	<b>30,73%</b>	<b>27,23%</b>
<b>RATIO TOTAL CAPITAL</b>	<b>30,73%</b>	<b>27,23%</b>
<b>TOTAL DE L'EXPOSITION EN LEVIER</b>	<b>10 349</b>	<b>10 405</b>
<b>RATIO DE LEVIER</b>	<b>12,58%</b>	<b>11,82%</b>

Au 31 décembre 2021, les ratios de solvabilité de la Caisse régionale des Côtes d'Armor sont au-dessus des exigences minimales qui s'imposent.

## 4.2 FACTEURS DE RISQUES

**Suite aux évolutions récentes liées à la crise russo-ukrainienne depuis l'arrêté des comptes le 31/12/2021, la partie 4.2 relative aux facteurs de risque liés à l'environnement dans lequel évolue la Caisse régionale a fait l'objet d'une modification inhérente aux possibles effets de cette crise sur la situation de la Caisse régionale. Au-delà de ce point, il n'y a eu aucun changement dans la situation financière de la Caisse régionale entre la date d'arrêté et la mise à disposition des documents financiers.**

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

- a) Le risque de crédit : le risque de crédit est défini comme la probabilité d'une inexécution par un emprunteur ou une contrepartie de ses obligations vis-à-vis de la Banque conformément aux conditions convenues. L'évaluation de cette probabilité de défaut et du taux de recouvrement du prêt ou de la créance en cas de défaut est un élément essentiel de l'évaluation de la qualité du crédit. Les actifs pondérés spécifiques à ce risque s'élèvent à 2,446 Milliards d'euros au 31 Décembre 2021. Conformément aux recommandations de l'Autorité Bancaire Européenne, ce risque intègre également les risques sur les participations en actions y compris ceux liés aux activités d'assurance.
- b) Le risque opérationnel : le risque opérationnel est le risque de perte résultant de processus internes défaillants ou inadéquats (notamment ceux impliquant le personnel et les systèmes informatiques) ou d'événements externes, qu'ils soient délibérés, accidentels ou naturels (inondations, incendies, tremblements de terre, attaques terroristes...). Le risque opérationnel recouvre la fraude, les risques en lien avec les ressources humaines, les risques juridiques et de réputation, les risques de non-conformité, les risques fiscaux, les risques liés aux systèmes d'information, la fourniture de services financiers inappropriés (conduct risk), les risques de défaillance des processus opérationnels y compris les processus de crédit, ou l'utilisation d'un modèle (risque de modèle), ainsi que les conséquences pécuniaires éventuelles liées à la gestion du risque de réputation. Les actifs pondérés spécifiques à ce risque s'élèvent à 309,66 M€ au 31 décembre 2021.
- c) Le risque de contrepartie : le risque de contrepartie est la manifestation du risque de crédit à l'occasion d'opérations de marché, d'investissements, et/ou de règlements. Le montant de ce risque varie au cours du temps avec l'évolution des paramètres de marché affectant la valeur potentielle future des transactions concernées. Les actifs pondérés spécifiques à ce risque s'élèvent à 1 480,38 M€ au 31 décembre 2021.
- d) Le risque de marché : le risque de marché est le risque de perte de valeur provoqué par une évolution défavorable des prix ou des paramètres de marché. Les paramètres de marché sont, sans que cette liste soit exhaustive, les taux de change, les cours des valeurs mobilières et des matières premières négociables (que le prix soit directement coté ou obtenu par référence à un actif similaire), le prix de dérivés sur un marché organisé ainsi que tous les paramètres qui peuvent être induits de cotations de marché comme les taux d'intérêt, les spreads de crédit, les volatilités ou les corrélations implicites ou d'autres paramètres similaires. Les actifs pondérés spécifiques à ce risque s'élèvent à 0 M€ au 31 décembre 2021.
- e) Le risque de titrisation du portefeuille bancaire : la titrisation est une opération ou un montage par lequel le risque de crédit associé à une exposition ou à un ensemble d'expositions est subdivisé en tranches. Tout engagement pris dans le cadre d'une structure de titrisation (y compris les dérivés et les lignes de liquidité) est considéré comme une exposition de titrisation. L'essentiel de ces engagements est en portefeuille bancaire prudentiel. Les actifs pondérés spécifiques à ce risque s'élèvent à 0 M€ au 31 décembre 2021.
- f) Les risques liés aux impôts différés et à certaines participations dans des établissements de crédit ou financiers : les montants inférieurs aux seuils de déduction des fonds propres prudentiels génèrent des actifs pondérés qui s'élèvent à 735,9 M€ au 31 décembre 2021.
- g) Le risque de liquidité : le risque de liquidité est le risque que la Banque ne puisse pas honorer ses engagements ou dénouer ou compenser une position en raison de la situation du marché ou de facteurs qui lui sont spécifiques, dans un délai déterminé et à un coût raisonnable. Il traduit le risque de ne pas pouvoir faire face à des flux nets sortants de trésorerie y compris liés à des besoins en collatéral, sur

l'ensemble des horizons du court terme au long terme. Le risque spécifique du Groupe peut être notamment appréhendé au travers du Ratio de Liquidité à Court terme (LCR) analysant la couverture des sorties nettes de trésorerie à trente jours en scénario de stress.

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

Ces facteurs de risque sont détaillés ci-dessous

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

<i>(Actifs pondérés en millions d'euros)</i>	<b>31 décembre 2021</b>	<b>31 décembre 2020</b>	<b>31 décembre 2019</b>
Risque de crédit	2 446,14	2530,95	2 557,88
Risque de contrepartie	1 480,38	1685,10	1 750,04
Risque opérationnel	309,66	300,39	262,08
Risque de marché	0,00	0,00	0,00
<b>Total des actifs pondérés</b>	<b>4 236,18</b>	<b>4 516,45</b>	<b>4 570,00</b>

Les risques propres à l'activité de la Caisse régionale sont présentés dans la présente section sous les catégories suivantes : (4.2.1) risques de crédit et de contrepartie, (4.2.2) risques financiers, (4.2.3) risques opérationnels et risques connexes, (4.2.4) risques liés à l'environnement dans lequel la Caisse régionale évolue, (4.2.5) risques liés à la stratégie et aux opérations de la Caisse régionale et (4.2.6) risques pour les porteurs de titres émis par les Caisses régionales.

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

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

##### **a. La Caisse régionale est exposée au risque de crédit de ses contreparties**

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

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

Au 31 décembre 2021, l'exposition au risque de crédit et de contrepartie de la Caisse régionale s'élevait à 12,581 Milliards d'euros avant prise en compte des méthodes d'atténuation du risque. Celle-ci est répartie à hauteur de 61% sur la clientèle de détail, 15% sur les entreprises, 4% sur les États et 19% sur les établissements de crédit et les entreprises d'investissement. Par ailleurs, les montants des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au

risque de crédit et au risque de contrepartie auxquels est exposée la Caisse régionale étaient respectivement de 2,446 Milliards d'euros et de 1,480 Milliards d'euros au 31 décembre 2021. A cette date d'arrêté, le solde des prêts et titres de créances en défaut et ayant fait l'objet d'une réduction de valeur (dépréciés) s'élevait à 199,7 M€.

**b. Toute augmentation substantielle des provisions pour pertes sur prêts ou toute évolution significative du risque de pertes estimées par la Caisse régionale liées à son portefeuille de prêts et de créances pourrait peser sur ses résultats et sa situation financière.**

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

Au 31 décembre 2021, le montant brut des prêts, avances et titres de créance de la Caisse régionale s'élevait à 10,185 Milliards d'euros. Au titre du risque de crédit, les montants de provisions, dépréciations cumulées, et des ajustements s'y rapportant s'élevaient à 213,3 M€.

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

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

Au 31 décembre 2021, l'exposition de la Caisse régionale sur les secteurs hors administrations publiques, banques, assurances et personnes privées s'élève à 1,478 Milliards d'euros (dont 68,943 M€ en défaut) et provisionnés à hauteur de près de 55,113 M€.

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

La capacité de la Caisse régionale à effectuer des opérations de financement ou d'investissement et à conclure des transactions portant sur des produits dérivés pourrait être affectée défavorablement par la solidité des autres institutions financières ou acteurs du marché. Les établissements financiers sont interconnectés en raison de leurs activités de trading, de compensation, de contrepartie, de financement ou autres. Par conséquent, les défaillances d'un ou de plusieurs établissements financiers, voire de simples rumeurs ou interrogations concernant un ou plusieurs établissements financiers, ou la perte de confiance dans l'industrie financière de manière générale, pourraient conduire à une contraction généralisée de la liquidité sur le marché et pourraient à l'avenir entraîner des pertes ou défaillances supplémentaires. La Caisse régionale est exposée à de nombreuses contreparties financières, y compris des courtiers, des banques commerciales, des banques d'investissement,

des fonds communs de placement et de couverture ainsi que d'autres clients institutionnels, avec lesquels il conclut de manière habituelle des transactions. Nombre de ces opérations exposent la Caisse régionale à un risque de crédit en cas de défaillance ou de difficultés financières. En outre, le risque de crédit de la Caisse régionale serait exacerbé si les actifs détenus en garantie par la Caisse régionale ne pouvaient pas être cédés ou si leur prix ne leur permettait pas de couvrir l'intégralité de l'exposition de la Caisse régionale au titre des prêts ou produits dérivés en défaut.

Au 31 décembre 2021, le montant total des expositions brutes de la Caisse régionale sur des contreparties Etablissements de crédit et assimilés était de 2,789 Milliards d'euros dont 2,705 Milliards d'euros en méthode notations internes. Au titre du risque de crédit, 69% des expositions traitées selon cette méthode bénéficiaient d'une probabilité de défaut estimée inférieure à 0,15%.

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

A fin décembre 2021, les expositions crédit de la Caisse régionale sur la filière « personnes privées » s'élevaient à 7,651 Milliards d'euros, soit près de 61% des expositions au risque de crédit. Par ailleurs, la Caisse régionale est exposée au risque que certains événements puissent avoir un impact disproportionné sur le secteur agricole et agro-alimentaire en particulier auquel il est fortement exposé. Au 31 décembre 2021, le portefeuille de prêts commerciaux de la Caisse régionale du secteur agricole et agro-alimentaire s'élevait à 2,078 Milliards d'euros.

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

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

Au 31 décembre 2021, le montant brut des prêts, avances et titres de créances de la Caisse régionale s'élevait à 9,533 Milliards d'euros. Au titre du risque de crédit, les montants de provisions, dépréciations cumulées, et des ajustements s'y rapportant s'élevaient à 214 M€.

**g. La Caisse régionale est soumise à un risque de contrepartie dans la conduite de ses activités de marché.**

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

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

#### **4.2.2 Les Risques financiers**

**a. La prolongation ou la fin de l'environnement actuel de taux d'intérêt bas pourrait impacter la rentabilité et la situation financière de la Caisse régionale.**

Ces dernières années, les marchés mondiaux ont été caractérisés par des taux d'intérêt bas. Si cet environnement de taux bas devait perdurer, la rentabilité de la Caisse régionale pourrait continuer à être affectée de manière significative. Durant des périodes de taux d'intérêt bas, les différentiels des taux d'intérêt tendent à se resserrer, et la Caisse régionale pourrait alors ne pas être en mesure d'abaisser suffisamment son coût de financement pour compenser la baisse de revenus liée à l'octroi de prêts à des taux de marché plus bas. Les efforts déployés pour réduire le coût des dépôts pourraient être contrecarrés par la prédominance, notamment en France, des produits d'épargne réglementés (tels que le plan d'épargne logement (PEL) rémunérés par des taux d'intérêt fixés au-dessus des taux de marché actuels.

Des taux bas pourraient également affecter les commissions facturées sur les activités d'assurance, sur les produits de gestion d'actifs sur le marché monétaire et d'autres produits à revenu fixe. Sur l'année 2021, les commissions tirées des produits de gestion d'actifs dans le produit net bancaire de la Caisse régionale s'élevait à 7,6 % (Commissions de collecte Tiers/PNB). En outre, en raison de la baisse des taux, il a pu se matérialiser une hausse des remboursements anticipés et des refinancements de prêts hypothécaires et autres prêts à taux fixe consentis aux particuliers et aux entreprises, les clients cherchant à tirer parti de la baisse des coûts d'emprunt. Au 31 décembre 2021, les encours de crédit à l'habitat en France de la Caisse régionale s'établissent à 4,6 Milliards d'euros. La survenance d'une nouvelle vague de remboursements anticipés ne peut être exclue. Ceci, conjugué avec l'octroi de nouveaux prêts aux faibles taux d'intérêt en vigueur sur le marché, pourrait entraîner une diminution globale du taux d'intérêt moyen des portefeuilles de prêts. Une réduction des spreads de crédit et une diminution des revenus résultant de la baisse des taux d'intérêt des portefeuilles de créances pourraient affecter de manière significative la rentabilité des activités de banque de détail et la situation financière globale de la Caisse régionale.

Un environnement persistant de taux d'intérêt bas pourrait également avoir pour effet d'aplanir la courbe des taux sur le marché en général, ce qui pourrait réduire significativement les revenus générés par la Caisse régionale dans le cadre des activités de financement et affecter défavorablement leur rentabilité et leur situation financière. Un tel aplatissement de la courbe des taux pourrait également inciter les institutions financières à s'engager dans des activités plus risquées en vue d'obtenir le niveau de taux escompté, ce qui pourrait être de nature à accroître le risque et la volatilité du marché de manière globale. En conséquence, les opérations de la Caisse régionale pourraient être perturbées de manière significative, et ses activités, ses résultats et sa situation financière pourraient de ce fait subir un impact défavorable significatif.

**b. Toute évolution défavorable de la courbe des taux pèse ou est susceptible de peser sur les revenus consolidés ou la rentabilité de la Caisse régionale**

La Caisse régionale des Côtes d'Armor par son activité de banque de détail est exposée aux variations de taux d'intérêts. Le montant de marge nette d'intérêts encaissés par la Caisse régionale sur une période donnée impacte de manière significative ses revenus consolidés et sa rentabilité pour cette période. Sur l'année 2021, les revenus de la Caisse régionale des Côtes d'Armor sont constitués à 42,90% par la marge nette d'intérêts. Les taux d'intérêt sont sensiblement affectés par de nombreux facteurs sur lesquels la Caisse régionale n'a pas d'entreprise. L'évolution des taux d'intérêt du marché pourrait affecter différemment les actifs porteurs d'intérêts et les taux d'intérêt payés sur la dette. Toute évolution défavorable de la courbe des taux pourrait diminuer la marge nette d'intérêt des activités de prêts de la Caisse régionale ainsi que sa valeur économique.

A fin décembre 2021, en cas de baisse des taux d'intérêt dans les principales zones où la Caisse régionale Côtes d'Armor est exposée<sup>6</sup>, la valeur économique de la Caisse régionale des Côtes d'Armor serait positivement affectée à hauteur de 31 millions d'euros; à l'inverse, à fin décembre 2021, elle serait négativement affectée à hauteur de 172 millions d'euros sur sa valeur économique en cas de hausse des taux d'intérêt dans les principales zones où la Caisse régionale des Côtes d'Armor est exposée. Ces impacts sont calculés sur la base d'un bilan en extinction sur les 30 prochaines années, c'est-à-dire sans tenir compte de la production future, et n'intègrent donc pas l'impact dynamique éventuel d'une variation des positions au bilan ; le bilan retenu exclut les fonds propres et les participations conformément aux dispositions réglementaires relatives au risque de taux

<sup>6</sup> Les chocs de taux d'intérêt retenus correspondent aux scénarios réglementaires, à savoir +/- 200 bps en zone euro et aux Etats-Unis et +/- 100 bps en Suisse

(Supervisory Outlier Test ou test des valeurs extrêmes).

En prenant en considération un renouvellement des opérations arrivant à maturité à l'identique en de volume et aux conditions de marché en vigueur en termes de marge sur un horizon de 12 mois : à fin décembre 2021, en cas de baisse des taux d'intérêt dans les principales zones où la Caisse régionale des Côtes d'Armor est exposée<sup>7</sup>, la marge nette d'intérêts de la Caisse régionale des Côtes d'Armor baisserait de 0,8 millions d'euros; à l'inverse, à fin décembre 2021, en cas de hausse des taux d'intérêt dans les principales zones où la Caisse régionale est exposée, la marge nette d'intérêts de la Caisse régionale serait en hausse de 4,3 millions d'euros.

Les résultats de la Caisse régionale des Côtes d'Armor pourraient être également affectés par une variation des taux aussi bien à la hausse qu'à la baisse en cas d'inefficacité comptable des couvertures. De façon plus générale, la fin des politiques monétaires accommodantes pourrait conduire à des corrections importantes sur certains marchés ou catégories d'actifs, et à une hausse de la volatilité sur les marchés.

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

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

Au 31 décembre 2021, l'encours brut des titres de créances détenus par la Caisse régionale s'élevait à 902,143 M€. Les dépréciations et provisions cumulées et ajustements négatifs de la juste valeur dus au risque de crédit étaient de 0,319 M€.

**d. La Caisse régionale peut subir des pertes liées à la détention de titres de capital**

La valeur des titres de capital détenus par la Caisse régionale pourrait décliner, occasionnant ainsi des pertes pour la Caisse régionale. La Caisse régionale supporte le risque d'une baisse de valeur des titres de capital qu'il détient dans l'exercice de ses activités de tenue de marché et de trading, principalement dans le cadre de la détention d'actions cotées, dans l'exercice d'activités de private equity et dans le cadre de prises de participations stratégiques dans le capital de sociétés en vue d'exercer le contrôle et d'influencer la stratégie de la Caisse régionale. Dans l'hypothèse de participations stratégiques, le degré de contrôle de la Caisse régionale peut être limité et tout désaccord avec d'autres actionnaires ou avec la Direction de la Caisse régionale pourrait avoir un impact défavorable sur la capacité de la Caisse régionale à influencer les politiques de cette entité. Si la valeur des titres de capital détenus par la Caisse régionale venait à diminuer de manière significative, la Caisse régionale pourrait être contraint de réévaluer ces titres à leur juste valeur ou de comptabiliser des charges de dépréciation dans ses états financiers consolidés, ce qui pourrait avoir un impact défavorable sur ses résultats et sa situation financière.

Au 31 décembre 2021, la Caisse régionale détenait près de 1,224 Milliards d'euros d'instruments de capitaux propres dont 166 M€ étaient comptabilisés à la juste valeur par résultat et 3,9 M€ détenus à des fins de transaction d'une part, 1,054 Milliards d'euros d'instruments de capitaux propre comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres d'autre part.

**e. Les commissions tirées par la Caisse régionale des produits d'assurance, de gestion d'actifs, de courtage et autres pourraient être impactés par une dégradation des conditions de marché**

Par le passé, les replis des marchés ont entraîné une diminution de la valeur des portefeuilles de clients ayant souscrit des produits de gestion d'actifs, d'assurance et de fortune et augmenté le montant des retraits, réduisant

<sup>7</sup> Les chocs de taux d'intérêt retenus correspondent aux scénarios réglementaires, à savoir +/-200 bps quelle que soit la devise

ainsi les commissions tirées par la Caisse régionale de ces activités. Sur l'année 2021, 7,6% des revenus de la Caisse régionale ont été générés par les commissions liées aux activités de gestion d'actifs et de fortune et celles d'assurance. De nouveaux ralentissements pourraient avoir dans le futur des effets similaires sur les résultats et la situation financière de la Caisse régionale.

En outre, la conjoncture économique et les conditions financières influent sur le nombre et la taille des opérations dans lesquelles la Caisse régionale intervient comme garant, conseil financier ou au titre d'autres services de financement et d'investissement. Les revenus de la Caisse régionale qui comprennent les commissions rémunérant ces services, sont directement liés au nombre et à la taille des opérations dans le cadre desquelles la Caisse régionale intervient, et peuvent donc être significativement affectés par un ralentissement du marché. En outre, les commissions de gestion facturées à leurs clients pour la gestion de leurs portefeuilles étant généralement calculées sur la valeur ou la performance de ces portefeuilles, tout ralentissement du marché qui aurait pour conséquence de réduire la valeur des portefeuilles des clients de la Caisse régionale réduirait les revenus qui rémunèrent la fourniture de ces services.

Même en l'absence de repli du marché, toute sous-performance des organismes de placement collectif de Crédit Agricole S.A. ou de ses produits d'assurance-vie pourrait entraîner une accélération des rachats et une diminution des souscriptions, ce qui aurait pour conséquence une contraction des commissions que la Caisse régionale perçoit sur les activités de gestion d'actifs et d'assurance.

**f. La Caisse régionale doit assurer une gestion actif-passif adéquate afin de maîtriser le risque de perte. Des replis prolongés du marché pourraient réduire la liquidité, rendant plus difficile la cession d'actifs et pouvant engendrer des pertes significatives**

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

L'objectif de la Caisse régionale en matière de gestion de sa liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées. Au 31 décembre 2021, la Caisse régionale affichait un ratio LCR (*Liquidity Coverage Ratio* – ratio prudentiel destiné à assurer la résilience à court terme du profil de risque de liquidité) de 205,09%<sup>8</sup> supérieur au plancher réglementaire de 100 %.

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

Conformément aux normes et interprétations IFRS en vigueur à la date du 31 décembre 2021, la Caisse régionale est tenue de prendre en compte certaines estimations dans la préparation de ses états financiers, y compris notamment des estimations comptables pour déterminer les provisions pour pertes sur prêts, les provisions pour litiges futurs et la juste valeur de certains actifs et passifs. Si les estimations ainsi déterminées par la Caisse régionale s'avéraient substantiellement inexactes, ou si les méthodes permettant de déterminer ces estimations étaient modifiées dans les normes ou interprétations IFRS, la Caisse régionale pourrait enregistrer des pertes imprévues.

**h. Les stratégies de couverture mises en place par la Caisse régionale pourraient ne pas écarter tout risque de pertes**

Si l'un quelconque des instruments ou stratégies de couverture utilisés par la Caisse régionale pour couvrir différents types de risques auxquels il est exposé dans la conduite de ses activités s'avérait inopérant, la Caisse régionale pourrait subir des pertes. Nombre de ses stratégies sont fondées sur l'observation du comportement passé du marché et l'analyse des corrélations historiques. Par exemple, si la Caisse régionale détient une position longue sur un actif, il pourra couvrir le risque en prenant une position courte sur un autre actif dont le comportement permet généralement de neutraliser toute évolution de la position longue. Toutefois, la

<sup>8</sup> LCR de fin de période.

couverture mise en place par la Caisse régionale pourrait n'être que partielle ou les stratégies pourraient ne pas permettre une diminution effective du risque dans toutes les configurations de marché ou ne pas couvrir tous les types de risques futurs. Toute évolution inattendue du marché pourrait également diminuer l'efficacité des stratégies de couverture de la Caisse régionale. En outre, la manière dont les gains et les pertes résultant des couvertures inefficaces sont comptabilisés peut accroître la volatilité des résultats publiés par la Caisse régionale.

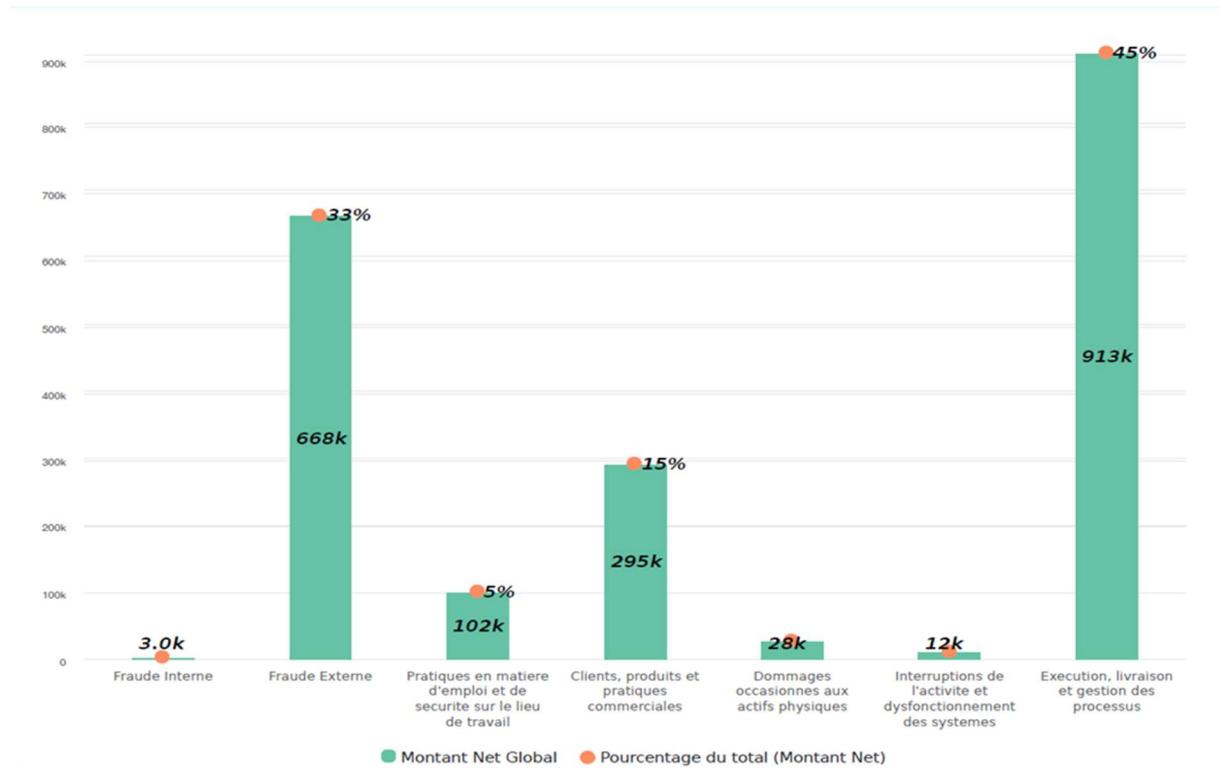
Au 31 décembre 2021, le montant notionnel de swaps de macro-couverture s'élève à 4,192 Milliards d'euros.

#### 4.2.3 Les Risques opérationnels et risques connexes

Le risque opérationnel de la Caisse régionale est défini comme le risque de perte résultant de l'inadéquation ou de la défaillance des processus internes, des personnes, des systèmes ou d'événements extérieurs. Il inclut le risque de non-conformité, le risque juridique et également les risques générés par le recours à des Prestations de Service Essentielles Externalisées (PSEE).

Sur la période de 2019 à 2021, les incidents de risque opérationnel pour la Caisse régionale se répartissent tel que suit (en date de détection) : la catégorie « Exécution, livraison et gestion processus » représente 45% des pertes opérationnelles, la catégorie « Fraude externe » représente 33% des pertes opérationnelles, la catégorie « Clients, produits et pratiques commerciales » représente 15% des pertes opérationnelles et la catégorie « pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail » représente 5%.

Montant net par catégorie de Bâle (Année de détection : 2019,2020,2021).



Par ailleurs, le montant des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque opérationnel auquel est exposé LA Caisse Régionale s'élève à 308.8M€ d'euros au 31 décembre 2021.

##### a) La Caisse régionale est exposée aux risques de fraude externe et interne

La fraude se définit comme un acte intentionnel effectué dans l'objectif d'obtenir un avantage matériel ou immatériel au détriment d'une personne ou d'une organisation perpétré en contrevenant aux lois, règlements ou règles internes ou en portant atteinte aux droits d'autrui ou encore en dissimulant tout ou partie d'une opération ou d'un ensemble d'opérations ou de leurs caractéristiques.

À fin décembre 2021, le montant de la fraude avérée (en date de comptabilisation) pour le périmètre de la Caisse régionale s'élève à 340 K€ vs 191 K€ fin 2020.

Hors dossiers exceptionnels, la répartition des risques de fraudes est la suivante :

- ✓ Fraude aux moyens de paiement (monétique, virements et chèques) : 84 %
- ✓ Fraude identitaire et documentaire : 11 %
- ✓ Détournement/vol : 5 %

Dans un contexte d'augmentation des tentatives de fraude externe et de complexification de leurs modes opératoires (via notamment la cybercriminalité), les principaux enjeux résident désormais dans la proactivité des acteurs bancaires. La prévention de la fraude vise ainsi à préserver les intérêts de la Banque et à protéger les clients. Les conséquences de ces risques de fraude pourraient s'avérer significatives.

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

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

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

La Caisse régionale est aussi exposée au risque d'interruption ou de dysfonctionnement opérationnel d'un agent compensateur, de marchés des changes, de chambres de compensation, de banques dépositaires ou de tout autre intermédiaire financier ou prestataire externe de services auxquels la Caisse régionale a recours pour exécuter ou faciliter ses transactions sur instruments financiers. La Caisse régionale est également exposée au risque de défaillance des fournisseurs de service informatique externes, telles que les entreprises offrant des espaces de stockage de données "cloud". En raison de son interconnexion grandissante avec ses clients, la Caisse régionale pourrait également voir augmenter son exposition au risque de dysfonctionnement opérationnel des systèmes d'information de ses clients. Les systèmes de communication et d'information de la Caisse régionale, et ceux de ses clients, de ses prestataires de services et de ses contreparties, pourraient également être sujets à des dysfonctionnements ou interruptions en conséquence d'un cyber-crime ou d'un acte de cyber-terrorisme. La Caisse régionale ne peut garantir que de tels dysfonctionnements ou interruptions dans ses propres systèmes ou dans ceux de tiers ne se produiront pas ou, s'ils se produisent, qu'ils seront résolus de manière adéquate. Sur la période allant de 2019 à 2021, les pertes opérationnelles au titre du risque de dysfonctionnement de l'activité et des systèmes ont représenté 0,60% des pertes opérationnelles (en date de détection).

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

Les techniques et stratégies de gestion des risques utilisées par la Caisse régionale pourraient ne pas garantir une diminution effective de son exposition au risque dans tous les environnements de marché ou de son exposition à tout type de risques, y compris aux risques qu'il ne saurait pas identifier ou anticiper. Par ailleurs, les procédures et politiques de gestion des risques utilisées par la Caisse régionale ne permettent pas non plus

de garantir une diminution effective de son exposition dans toutes les configurations de marché. Ces procédures pourraient également s'avérer inopérantes face à certains risques, en particulier ceux que la Caisse régionale n'a pas préalablement identifiés ou anticipés. Certains des indicateurs et outils qualitatifs que la Caisse régionale utilise dans le cadre de la gestion des risques s'appuient sur des observations du comportement passé du marché. Pour évaluer son exposition, la Caisse régionale applique des outils statistiques et autres à ces observations. Ces outils et indicateurs pourraient toutefois ne pas prédire efficacement l'exposition au risque de la Caisse régionale. Cette exposition pourrait, par exemple, naître de facteurs qu'il n'aurait pas anticipés ou correctement évalués dans ses modèles statistiques ou de mouvements de marché sans précédent. Ceci diminuerait sa capacité à gérer ses risques et pourrait impacter son résultat. Les pertes subies par la Caisse régionale pourraient alors s'avérer être nettement supérieures aux pertes anticipées sur la base des mesures historiques.

Par ailleurs, certains des processus que la Caisse régionale utilise pour évaluer son exposition au risque sont le résultat d'analyses et de facteurs complexes qui pourraient se révéler incertains. Les modèles tant qualitatifs que quantitatifs utilisés par la Caisse régionale pourraient ne pas s'avérer exhaustifs et pourraient exposer la Caisse régionale à des pertes significatives ou imprévues. En outre, bien qu'aucun fait significatif n'ait à ce jour été identifié à ce titre, les systèmes de gestion du risque sont également soumis à un risque de défaut opérationnel, y compris la fraude.

Au 31 décembre 2021, la Caisse régionale a une exigence de fonds propres prudentiels de 24,7 M€ au titre de la couverture de la perte extrême estimée relative à ses risques opérationnels.

**d) Tout préjudice porté à la réputation de la Caisse régionale pourrait avoir un impact défavorable sur son activité**

Les activités de la Caisse régionale dépendent en grande partie du maintien d'une réputation solide en matière de conformité et d'éthique. Toute procédure judiciaire ou mauvaise publicité visant la Caisse régionale sur des sujets tels que la conformité ou d'autres questions similaires pourrait porter préjudice à sa réputation, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur ses activités. Ces questions englobent une gestion inadéquate de conflits d'intérêts potentiels ou d'exigences légales et réglementaires ou des problématiques en matière de concurrence, de déontologie, de blanchiment, de sécurité de l'information et de pratiques commerciales. La Caisse régionale est exposée à tout manquement d'un salarié, ainsi qu'à toute fraude ou malversation commise par des intermédiaires financiers, ce qui pourrait également nuire à sa réputation. Tout préjudice porté à la réputation de la Caisse régionale pourrait entraîner une baisse d'activité, susceptible de peser sur ses résultats et sa situation financière. Une gestion inadéquate de ces problématiques pourrait également engendrer un risque juridique supplémentaire, ce qui pourrait accroître le nombre de litiges et exposer la Caisse régionale à des amendes ou des sanctions réglementaires.

**Le risque de réputation est significatif pour la Caisse régionale.** Afin de prévenir ce risque, le service Contrôle Permanent et Conformité de la Caisse régionale assure notamment la prévention et le contrôle des risques de non-conformité avec dans ce cadre, la prévention du blanchiment de capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme, la prévention de la fraude et de la corruption, la protection de la clientèle, le respect des sanctions internationales (embargos, gels des avoirs etc.) et la protection des données personnelles.

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

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

Dans son organisation, le service juridique de la Caisse régionale a deux objectifs principaux : la maîtrise du risque juridique, potentiellement génératrice de litiges et de responsabilités, tant civiles que disciplinaires ou pénales, et l'appui juridique nécessaire aux entités de la Caisse régionale afin de leur permettre d'exercer leurs activités, tout en maîtrisant les risques juridiques et en minimisant les coûts associés. Les provisions pour litiges représentent 3,35 M€ euros au 31 décembre 2021, versus 3,75 M€ au 31 décembre 2020.

#### **4.2.4 Les Risques liés à l'environnement dans lequel la Caisse régionale évolue**

- a) Les résultats d'exploitation et la situation financière de la Caisse régionale peuvent être affectés par les perturbations de la situation économique mondiale et des marchés financiers résultant du conflit entre la Russie et l'Ukraine.**

Le conflit entre la Russie et l'Ukraine, ainsi que les mesures de sanctions économiques contre la Russie adoptées en réponse par un certain nombre de pays peuvent avoir des répercussions économiques et financières importantes, dont une hausse des prix des matières premières. Celles-ci pourraient avoir des effets négatifs sur la Caisse régionale des Côtes d'Armor et ses clients. Ces conditions peuvent évoluer au fur et à mesure de l'évolution du conflit.

- b) La pandémie de coronavirus (COVID-19) en cours pourrait affecter défavorablement l'activité, les opérations et les performances financières de la Caisse régionale**

Les incertitudes perdurent sur les évolutions de la situation sanitaire en Europe, du fait d'une certaine difficulté à continuer à faire augmenter le niveau de vaccination et de rappel de la vaccination de la population, ainsi que du fait du développement de variants plus contagieux. De nouvelles mesures restrictives ont été mises en place dans certains pays européens (« jauge », couvre-feux, fermeture des frontières, reconfinements, etc.), qui pourraient freiner l'activité économique et peser sur la confiance des agents économiques, et il ne peut être exclu que d'autres mesures soient mises en œuvre par la suite, même dans des pays où le taux de vaccination est élevé. Par ailleurs, des incertitudes fortes subsistent quant aux dommages effectifs causés par la crise sur l'appareil productif (défaillances d'entreprises, goulots d'étranglement sur les chaînes d'approvisionnement mondiales) et le marché du travail (chômage), aujourd'hui limités par les mesures de soutien budgétaires et monétaires à l'économie. Le pilotage et le ciblage de la sortie de ces mesures par les États (notamment États français et italien) et les banques centrales (notamment Banque centrale européenne) sont des étapes clés.

De plus, les évolutions très inégales de l'épidémie et de la vaccination à travers le monde, en particulier dans certains pays émergents qui peinent à contrôler le virus, conduisent au maintien de mesures gouvernementales restrictives et continuent à perturber le commerce mondial et les chaînes d'approvisionnement ainsi que la mobilité internationale. Cela pourrait fragiliser certains pays et peser plus particulièrement sur certains secteurs (tourisme, transport aérien), freinant ainsi l'activité économique mondiale.

Dans ce contexte la Commission européenne a revu en octobre ses prévisions de croissance pour l'année 2022 à 4,3% pour la zone euro et 3,8% pour la France. En dépit de l'effet des mesures de soutien mises en œuvre dans de nombreux pays, les effets de la pandémie sur l'économie et les marchés financiers à l'échelle internationale ont eu et sont susceptibles de continuer à avoir un impact défavorable significatif sur les résultats des métiers et la situation financière de la Caisse régionale. Cet impact inclut et pourrait inclure à l'avenir :

(1) une baisse des revenus notamment (a) imputable à un ralentissement de la production dans certaines activités, (b) liée à une baisse des revenus de commissions et de frais, conséquence notamment de la moindre collecte en gestion d'actifs dans un contexte d'aversion au risque et d'une baisse des commissions bancaires et d'assurance, et (c) liée à une baisse des revenus dans la gestion d'actifs et l'assurance, (2) une augmentation du coût du risque résultant d'une dégradation des perspectives macroéconomiques et de la détérioration des capacités de remboursement des entreprises et des consommateurs, notamment dans la perspective de la levée de mesures de soutien dans certains pays, (3) un risque accru de dégradation des notations suite aux revues sectorielles de certaines agences de notation et suite aux revues internes des modèles de Crédit Agricole S.A., (4) des actifs pondérés par les risques (risk weighted assets ou RWAs) plus élevés en raison de la détérioration des paramètres de risque, qui pourraient à leur tour affecter la situation de capital de Caisse Régionale (et notamment son ratio de solvabilité) et (5) une dégradation de la liquidité du Groupe Crédit Agricole (affectant son ratio de liquidité à court terme (LCR)) due à divers facteurs comprenant notamment une augmentation des tirages des clients corporate sur les lignes de crédit.

Ainsi, le coût du risque pourrait continuer à être affecté en 2022 par l'évolution de la situation sanitaire et macroéconomique mondiale, ainsi que par la détérioration des capacités de remboursement des entreprises (entreprises fragiles, fraudes révélées par la crise) et des consommateurs, par la dégradation des notations des contreparties dont les encours passent des "Stage 1" à "Stage 2", et par la sensibilité de certains secteurs, notamment :

1. liés au maintien de restrictions à la circulation ou aux rassemblements des personnes, pour ce qui concerne le transport aérien, la croisière, la restauration, le tourisme international, l'événementiel ;
2. touchés par les ralentissements voire par les ruptures des chaînes d'approvisionnement mondiales (automobile) ;
3. dont le niveau de demande demeurerait durablement en dessous de la normale ou enfin ;
4. qui demeurent fragilisés par des changements structurels des habitudes de consommateurs induites par la crise sanitaire, par exemple dans les secteurs de la distribution de biens non alimentaires. En outre, le secteur de l'immobilier commercial est un secteur à surveiller, la crise sanitaire ayant accéléré les menaces préexistantes dans certains segments, tels que les centres commerciaux mis à mal par les achats en ligne et le segment des bureaux confronté à des changements structurels si les tendances de télétravail se confirment.

Au 31 décembre 2021, les expositions de La Caisse régionale des Côtes d'Armor aux secteurs considérés comme "sensibles" sont les suivantes :

- (a) le tourisme, l'hôtellerie, la restauration avec 200 millions d'euros en EAD dont 4.4 % en défaut,
- (b) l'automobile avec 108 millions d'euros en EAD dont 3.6 % en défaut,
- (b) l'agroalimentaire avec 1 769 millions d'euros en EAD dont 4.3 % en défaut.

Sur l'année 2021, les scénarios économiques du deuxième semestre 2021, sensiblement plus favorables par rapport à la référence utilisée en 2020 et au premier trimestre 2021, ont généré un moindre provisionnement lié au scénario économique en Stage 1 et Stage 2<sup>9</sup>, voire des reprises de provisions sur certains portefeuilles.

Enfin, en termes de solvabilité, la crise a eu pour principaux impacts sur le ratio de CET1 de La Caisse régionale des Côtes d'Armor, outre un niveau de résultat conservé plus modeste, une hausse des emplois pondérés liée aux dégradations de notations. Le ratio CET1 non phasé de La Caisse régionale des Côtes d'Armor s'établit ainsi à 30.73% au 31 décembre 2021 versus 26.79% au 30 juin 2021, et 26.32% au début de la crise au 31 mars 2020. Cette évolution ne préjuge en rien du niveau qu'atteindra le ratio CET1 sur les prochains trimestres.

En particulier, l'incertitude reste forte sur l'évolution du taux de chômage, l'utilisation de l'épargne accumulée, le scénario sanitaire et l'agenda du déploiement puis du retrait des mesures publiques, et, plus généralement, sur les conséquences de l'évolution de l'activité économique sur le résultat conservé, les emplois pondérés, les décisions des autorités publiques et les évolutions réglementaires.

**c) Des conditions économiques et financières défavorables ont eu par le passé, et pourraient avoir à l'avenir, un impact sur la Caisse régionale et les marchés sur lesquels elle opère**

Dans l'exercice de ses activités, la Caisse régionale est spécifiquement exposée de manière significative à l'évolution des marchés financiers et, plus généralement, à l'évolution de la conjoncture économique en France, en Europe et dans le reste du monde. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, 100 % du produit net bancaire de la Caisse régionale a été réalisé en France. Une détérioration des conditions économiques sur les principaux marchés sur lesquels la Caisse régionale intervient pourrait notamment avoir une ou plusieurs des conséquences suivantes :

- ✓ un contexte économique défavorable pourrait affecter les activités et les opérations des clients de la Caisse Régionale, ce qui pourrait accroître le taux de défaut sur les emprunts et autres créances clients;
- ✓ les politiques macroéconomiques adoptées en réponse aux conditions économiques, réelles ou anticipées, pourraient avoir des effets imprévus, et potentiellement des conséquences sur les paramètres de marché tels que les taux d'intérêt et les taux de change, lesquels pourraient à leur tour impacter les activités de la Caisse Régionale les plus exposées au risque de marché;
- ✓ la perception favorable de la conjoncture économique, globale ou sectorielle, pourrait favoriser la constitution de bulles spéculatives, ce qui pourrait, en conséquence, exacerber l'impact des corrections qui pourraient être opérées lorsque la conjoncture se détériorera;
- ✓ une perturbation économique significative (à l'image de la crise financière de 2008 ou de la crise de la dette souveraine en Europe en 2011) pourrait avoir un impact significatif sur toutes les activités de la Caisse Régionale, en particulier si la perturbation était caractérisée par une absence de liquidité sur les

---

<sup>9</sup> Les encours stage 1 et 2 correspondant aux encours sains.

marchés, qui rendrait difficile la cession de certaines catégories d'actifs à leur valeur de marché estimée, voire empêcherait toute cession.

À ce titre, une détérioration supplémentaire des conditions économiques accroîtrait les difficultés et les défaillances d'entreprises et le taux de chômage pourraient repartir à la hausse, augmentant la probabilité de défaut des clients. L'accroissement de l'incertitude pourrait avoir un impact négatif fort sur la valorisation des actifs risqués, sur les devises des pays en difficulté et sur le prix des matières premières.

- ✓ En France peut également s'opérer une baisse de confiance sensible dans le cas d'une dégradation plus marquée du contexte social qui conduirait les ménages à moins consommer et à épargner par précaution, et les entreprises à retarder leurs investissements, ce qui serait dommageable à la croissance et à la qualité d'une dette privée qui a davantage progressé que dans le reste de l'Europe.
- ✓ Le niveau très bas des taux conduit les investisseurs, à la recherche de rendement, à s'orienter vers des actifs plus risqués et peut entraîner la formation de bulles d'actifs financiers et sur certains marchés immobiliers. Il conduit également les agents économiques privés et les États à s'endetter et les niveaux de dette sont parfois très élevés. Cela renforce les risques en cas de retournement de marché.

Il est difficile d'anticiper le repli de la conjoncture économique ou des marchés financiers, et de déterminer quels marchés seront les plus touchés. Si la conjoncture économique ou les conditions de marché en France ou ailleurs en Europe, ou les marchés financiers dans leur globalité, venaient à se détériorer ou devenaient plus volatiles de manière significative, les opérations de la Caisse régionale pourraient être perturbées et ses activités, ses résultats et sa situation financière pourraient en conséquence subir un impact défavorable significatif.

**d) La Caisse régionale intervient dans un environnement très réglementé et les évolutions législatives et réglementaires en cours pourraient impacter de manière importante sa rentabilité ainsi que sa situation financière**

La Caisse régionale est soumise à une réglementation importante et à de nombreux régimes de surveillance dans les juridictions où la Caisse régionale exerce ses activités.

Cette réglementation couvre notamment, à titre d'illustration :

- ✓ les exigences réglementaires et prudentielles applicables aux établissements de crédit, en ce compris les règles prudentielles en matière d'adéquation et d'exigences minimales de fonds propres et de liquidité, de diversification des risques, de gouvernance, de restriction en terme de prises de participations et de rémunérations telles que définies notamment par (i) le Règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement (tel que modifié, notamment, par le Règlement (UE) 2019/876 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 et par le Règlement (UE) 2020/873 du Parlement européen et du Conseil du 24 juin 2020) et (ii) la Directive 2013/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et la surveillance prudentielle des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (telle que modifiée, notamment, par la Directive (UE) 2019/878 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019) telle que transposée en droit interne ; aux termes de ces réglementations, les établissements de crédit tels que la Caisse régionale doivent notamment se conformer à des exigences de ratio de fonds propres minimum, de diversification des risques et de liquidité, de politique monétaire, de reporting/déclarations, ainsi qu'à des restrictions sur les investissements en participations. Ainsi au 31 décembre 2021, le ratio CET1 non phasé de la Caisse régionale atteint 30,73 % et le ratio global non phasé 30,73%;
- ✓ les règles applicables au redressement et à la résolution bancaire telles que définies notamment par (i) la Directive 2014/59/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 établissant un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (telle que modifiée notamment par la Directive (UE) 2019/879 du Parlement et du Conseil du 20 mai 2019 en ce qui concerne la capacité d'absorption des pertes et de recapitalisation des établissements de crédit et des entreprises d'investissement), telle que transposée en droit interne et (ii) le Règlement (UE) n° 806/2014 du Parlement européen et du Conseil du 15 juillet 2014 établissant des règles et une procédure uniforme pour la résolution des établissements de crédit et certaines entreprises d'investissement dans le cadre d'un mécanisme de résolution unique et d'un Fonds de résolution bancaire unique (tel que modifié, notamment, par le Règlement (UE) 2019/877 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019) ; dans ce cadre, Crédit Agricole S.A. est placé sous la surveillance de la BCE à laquelle, notamment, un plan de redressement du Groupe Crédit Agricole est soumis chaque

année conformément à la réglementation applicable. En outre, la contribution de la Caisse régionale au financement annuel du Fonds de résolution bancaire unique peut être significative. Ainsi, en 2021, la contribution de la Caisse régionale au Fonds de résolution unique s'établit à 0,836 M€ d'euros soit une variation de -71% par rapport à 2020 (1,546 M€) du fait d'une régularisation sur les contributions de 2016 à 2020;

- ✓ les réglementations applicables aux instruments financiers (en ce compris les actions et autres titres émis par la Caisse régionale), ainsi que les règles relatives à l'information financière, à la divulgation d'informations et aux abus de marché (Règlement (UE) n° 596/2014 du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 sur les abus de marché) qui accroît notamment les obligations du Groupe Crédit Agricole en matière de transparence et de reporting;
- ✓ les politiques monétaires, de liquidité et de taux d'intérêt et autres politiques des banques centrales et des autorités de régulation;
- ✓ les réglementations encadrant certains types de transactions et d'investissements, tels que les instruments dérivés et opérations de financement sur titres et les fonds monétaires (Règlement (UE) n° 648/2012 du Parlement européen et du Conseil du 4 juillet 2012 sur les produits dérivés de gré à gré, les contreparties centrales et les référentiels centraux);
- ✓ les réglementations des infrastructures de marché, telles que les plateformes de négociation, les contreparties centrales, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement-livraison de titres;
- ✓ la législation fiscale et comptable, dans les juridictions où le Groupe Crédit Agricole exerce ses activités;
- ✓ et les règles et procédures relatives au contrôle interne, à la lutte anti-blanchiment et au financement du terrorisme, à la gestion des risques et à la conformité.

En conséquence de certaines de ces mesures, la Caisse régionale a notamment été contraint de réduire la taille de certaines de ses activités afin de se conformer aux nouvelles exigences créées par ces dernières. Ces mesures ont également accru les coûts de mise en conformité et il est probable qu'elles continueront de le faire. En outre, certaines de ces mesures pourraient accroître de manière importante les coûts de financement de la Caisse régionale, notamment en obligeant la Caisse régionale à augmenter la part de son financement constituée de capital et de dettes subordonnées, dont les coûts sont plus élevés que ceux des titres de créance senior.

Le non-respect de ces réglementations pourrait avoir des conséquences importantes pour la Caisse régionale : un niveau élevé d'intervention des autorités réglementaires ainsi que des amendes, des sanctions, des blâmes publics, des atteintes portées à la réputation, une suspension forcée des opérations ou, dans des cas extrêmes, le retrait de l'autorisation d'exploitation. Par ailleurs, des contraintes réglementaires pourraient limiter de manière importante la capacité de la Caisse régionale à développer ses activités ou à poursuivre certaines de ses activités.

De surcroît, des mesures législatives et réglementaires sont entrées en vigueur ces dernières années ou pourraient être adoptées ou modifiées en vue d'introduire ou de renforcer un certain nombre de changements, dont certains permanents, dans l'environnement financier global. Même si ces nouvelles mesures visent à prévenir la survenance d'une nouvelle crise financière mondiale, elles ont modifié de manière significative, et sont susceptibles de continuer à modifier, l'environnement dans lequel la Caisse régionale et d'autres institutions financières opèrent. A ce titre, ces mesures qui ont été ou qui pourraient être adoptées à l'avenir incluent un renforcement des exigences de fonds propres et de liquidité (notamment pour les grandes institutions internationales et les Groupes tels que le Groupe Crédit Agricole dont la Caisse régionale fait partie), des taxes sur les transactions financières, des plafonds ou taxes sur les rémunérations des salariés dépassant certains niveaux déterminés, des limites imposées aux banques commerciales concernant les types d'activités qu'elles sont autorisées à exercer (interdiction ou limitation des activités de trading pour compte propre, des investissements et participations dans des fonds de capital-investissement et des hedge funds), l'obligation de circonscrire certaines activités, des restrictions sur les types d'entités autorisées à réaliser des opérations de swap, certains types d'activités ou de produits financiers tels que les produits dérivés, la mise en place d'une procédure dépréciation ou de conversion obligatoire de certains instruments de dette en titres de capital en cas de procédure de résolution, et plus généralement des dispositifs renforcés de redressement et de résolution, de nouvelles méthodologies de pondération des risques (notamment dans les activités d'assurance), des tests de résistance périodiques et le renforcement des pouvoirs des autorités de supervision et de nouvelles règles de gestion des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

- ✓ Certaines des nouvelles mesures adoptées après la crise financière devraient ainsi être prochainement modifiées, affectant la prévisibilité des régimes réglementaires auxquels la Caisse régionale est soumise et nécessitant une mise en œuvre rapide susceptible de mobiliser d'importantes ressources au sein la Caisse régionale. En outre, l'adoption de ces nouvelles mesures pourrait accroître les contraintes pesant

- sur la Caisse régionale et nécessiter un renforcement des actions menées par la Caisse régionale présentées ci-dessus en réponse au contexte réglementaire existant.
- ✓ Par ailleurs, l'environnement politique global a évolué de manière défavorable pour les banques et le secteur financier, ce qui s'est traduit par une forte pression politique pesant sur les organes législatifs et réglementaires favorisant l'adoption de mesures réglementaires renforcées, bien que celles-ci puissent également impacter le financement de l'économie et d'autres activités économiques.

Parallèlement, dans le contexte de la crise sanitaire liée à la COVID-19, un certain nombre d'ajustements et de nouveautés réglementaires (ainsi que des reports quant à la date d'application de certaines règles notamment liées aux exigences prudentielles) ont été mises en place par les autorités nationales et européennes. Le caractère pérenne ou temporaire de ces ajustements et nouveautés, ainsi que l'évolution de la réglementation prise en lien avec ladite situation sanitaire, sont encore pour partie incertains, de sorte qu'il demeure difficile de déterminer ou de mesurer avec certitude leurs impacts réels sur la Caisse régionale à ce stade.

#### **4.2.5 Les Risques liés à la stratégie et aux opérations de la Caisse régionale**

##### **a) Des événements défavorables pourraient affecter simultanément plusieurs activités de la Caisse régionale**

Bien que les principales activités de la Caisse régionale soient chacune soumise à des risques propres et à des cycles de marché différents, il est possible que des événements défavorables affectent simultanément plusieurs activités de la Caisse régionale. Par exemple, une baisse des taux d'intérêts pourrait impacter simultanément la marge d'intérêt sur les prêts, le rendement et donc la commission réalisée sur les produits de gestion d'actif, et les rendements sur placement des filiales d'assurance. Dans une telle situation, la Caisse régionale pourrait ne pas tirer avantage de la diversification de ses activités dans les conditions escomptées. Par exemple, des conditions macroéconomiques défavorables pourraient impacter la Caisse régionale à plusieurs titres, en augmentant le risque de défaut dans le cadre de ses activités de prêt, en réduisant la valeur de ses portefeuilles de titres et les revenus dans ses activités générant des commissions. Lorsqu'un événement affecte défavorablement plusieurs activités, son impact sur les résultats et la situation financière de la Caisse régionale est d'autant plus important.

Pour y faire face, la Caisse régionale a mis en place depuis plusieurs années différentes coopérations avec les autres Caisse régionales Bretonnes, afin d'une part de mettre en œuvre une organisation plus adaptée aux besoins des clients et d'autre part de réaliser des économies d'échelle, et donc permettre une meilleure maîtrise des charges. Au 31 décembre 2021, le coefficient d'exploitation de la Caisse régionale est de 60%, situant la Caisse régionale des Côtes d'Armor dans les plus performantes du Groupe.

##### **b) Le commissionnement en assurance dommages pourrait être affecté par une dégradation élevée de la sinistralité**

Une dégradation élevée de la sinistralité en assurance dommages pourrait avoir pour conséquence une réduction des commissions que la Caisse régionale perçoit sur cette activité.

##### **c) La Caisse régionale est exposée aux risques liés au changement climatique**

La Caisse régionale des Côtes d'Armor est directement exposée aux risques climatiques à travers ses outils d'exploitation, pour des impacts qui ne pourraient être que marginaux à l'échelle du Groupe. Les contreparties de ses filiales peuvent en revanche être directement affectées par des facteurs environnementaux, dont les impacts négatifs peuvent être significatifs, et, de fait, indirectement, affecter la Caisse régionale des Côtes d'Armor. Cela conduit à considérer les risques environnementaux comme des facteurs de risques influençant les autres risques existants, notamment de crédit. À titre d'exemple, lorsque la Caisse régionale des Côtes d'Armor prête à des entreprises dont les activités émettent des gaz à effet de serre, il se retrouve exposé au risque qu'une réglementation, ou des limitations plus strictes soient imposées à son emprunteur, ce qui pourrait avoir un impact défavorable sur la qualité de crédit de ce dernier (réduction soudaine du chiffre d'affaire ...). De telles conséquences peuvent aussi naître des changements technologiques accélérant la transition vers une économie

plus sobre en carbone, ou de changements de comportements des clients finaux (hausse des ratios de levier pour financer la transition). De la même manière, ces impacts défavorables peuvent être liés à des événements de risque physique – de type catastrophe naturelle, mais aussi changement sur le long terme des modèles climatiques (hausse des fréquences et des incidences d'évènements de type sécheresse, inondation, élévation du niveau de la mer ...) – impactant négativement les contreparties de la Caisse régionale des Côtes d'Armor dans l'exercice de leurs activités. Enfin, les impacts négatifs des contreparties sur d'autres facteurs environnementaux notamment de réduction/perte de biodiversité, ou usage des ressources peuvent dégrader la qualité de la contrepartie ou entraîner des risques de réputation.

Avec l'accélération des contraintes de transition pour lutter contre les changements climatiques, l'intensification des phénomènes climatiques aigus et l'enjeux de préservation des ressources, la Caisse régionale des Côtes d'Armor devra adapter ses activités et la sélection de ses contreparties de manière appropriée afin d'atteindre ses objectifs stratégiques et éviter de subir des pertes.

À travers le Plan moyen terme et sa stratégie climat, le Groupe Crédit Agricole s'est engagé à sortir totalement du charbon thermique en 2030, pour les pays de l'Union européenne et de l'OCDE, et en 2040 pour le reste du monde. Des engagements complémentaires ont été pris sur le pétrole et le gaz de schiste. Enfin, le Groupe Crédit Agricole a récemment rejoint l'initiative Net Zero Banking Alliance, pour confirmer son implication dans l'accompagnement de l'économie vers un objectif de neutralité carbone en 2050, avec des jalons contraignants intermédiaires.

#### **d) La Caisse régionale est confrontée à une forte concurrence**

La Caisse régionale est confrontée à une concurrence forte, sur tous les marchés des services financiers, pour tous les produits et services qu'elle offre, y compris dans le cadre de ses activités de banque de détail. La Caisse représente une part de marché de 44,82% sur les Crédits et 40,40% sur l'Epargne (hors Assurance Vie) sur le département.

Les marchés européens des services financiers sont matures et la demande de services financiers est, dans une certaine mesure, corrélée au développement économique global. Dans ce contexte, la concurrence repose sur de nombreux facteurs, notamment les produits et services offerts, les prix, les modalités de distribution, les services proposés aux clients, la renommée de la marque, la solidité financière perçue par le marché et la volonté d'utiliser le capital pour répondre aux besoins des clients. Le phénomène de concentration a donné naissance à un certain nombre de sociétés qui, à l'instar de la Caisse régionale, ont la capacité d'offrir une large gamme de produits, allant de l'assurance, des prêts et dépôts aux services de courtage, de banque d'investissement et de gestion d'actifs.

En outre, de nouveaux concurrents compétitifs (y compris ceux qui utilisent des solutions technologiques innovantes), qui peuvent être soumis à une réglementation distincte ou plus souple, ou à d'autres exigences en matière de ratios prudentiels, émergent également sur le marché. Les avancées technologiques et la croissance du commerce électronique ont permis à des institutions n'étant pas des banques d'offrir des produits et services qui étaient traditionnellement des produits bancaires, et aux institutions financières et à d'autres sociétés de fournir des solutions financières électroniques, reposant sur la technologie de l'Internet, incluant la négociation électronique d'instruments financiers. Ces nouveaux entrants exercent des pressions à la baisse sur les prix des produits et services offerts par la Caisse régionale et parviennent à conquérir des parts de marché dans un secteur historiquement stable entre les acteurs financiers traditionnels. De surcroît, de nouveaux usages, notamment de paiements et de banque au quotidien, des nouvelles devises, tels que le bitcoin, et de nouvelles technologies facilitant le traitement des transactions, comme la blockchain, transforment peu à peu le secteur et les modes de consommation des clients. Il est difficile de prédire les effets de l'émergence de ces nouvelles technologies, dont le cadre réglementaire est toujours en cours de définition, mais leur utilisation accrue pourrait redessiner le paysage concurrentiel du secteur bancaire et financier. La Caisse régionale doit donc s'attacher à maintenir sa compétitivité en France ou sur les autres grands marchés sur lesquels il intervient, adapter ses systèmes et renforcer son empreinte technologique pour conserver ses parts de marché et son niveau de résultats.

#### **4.2.6 Risques liés à la structure du Groupe Crédit Agricole**

- a) Si l'un des membres du Réseau rencontrait des difficultés financières, Crédit Agricole SA serait tenue de mobiliser les ressources du Réseau (en ce compris ses propres ressources) au soutien de l'entité concernée.**

Crédit Agricole S.A. est l'organe central du Réseau Crédit Agricole composé de Crédit Agricole S.A., des Caisses régionales et des Caisses locales, en application de l'article R. 512-18 du Code monétaire et financier, ainsi que de Crédit Agricole CIB et BforBank en tant que membres affiliés (le "Réseau").

Dans le cadre du mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du Code monétaire et financier, Crédit Agricole S.A., en sa qualité d'organe central, doit prendre toutes mesures nécessaires pour garantir la liquidité et la solvabilité de chacun des établissements membres du Réseau comme de l'ensemble. Ainsi, chaque membre du Réseau bénéficie de cette solidarité financière interne et y contribue. Les dispositions générales du Code monétaire et financier ont été déclinées par des dispositifs internes qui prévoient les mesures opérationnelles à prendre dans le cadre de ce mécanisme légal de solidarité financière interne. En particulier, ceux-ci ont institué un Fonds pour risques bancaires de liquidité et de solvabilité (FRBLS) destiné à permettre à Crédit Agricole S.A. d'assurer son rôle d'organe central en intervenant en faveur des membres du Réseau qui viendraient à connaître des difficultés.

Bien que Crédit Agricole S.A. n'ait pas connaissance de circonstances susceptibles d'exiger à ce jour de recourir au FRBLS pour venir au soutien d'un membre du Réseau, rien ne garantit qu'il ne sera pas nécessaire d'y faire appel à l'avenir. Dans une telle hypothèse, si les ressources du FRBLS devaient être insuffisantes, Crédit Agricole S.A., en raison de ses missions d'organe central, aura l'obligation de combler le déficit en mobilisant ses propres ressources et le cas échéant celles des autres membres du Réseau.

En raison de cette obligation, si un membre du Réseau venait à rencontrer des difficultés financières majeures, l'événement sous-jacent à ces difficultés financières pourrait alors impacter la situation financière de Crédit Agricole S.A. et celle des autres membres du Réseau ainsi appelés en soutien au titre du mécanisme de solidarité financière.

Le dispositif européen de résolution des crises bancaires a été adopté au cours de l'année 2014 par la directive (UE) 2014/59 (dite "BRRD"), transposée en droit français par l'ordonnance 2015-1024 du 20 août 2015, qui a également adapté le droit français aux dispositions du Règlement européen 806/2014 du 15 juillet 2014 ayant établi les règles et une procédure uniforme pour la résolution des établissements de crédit dans le cadre d'un mécanisme de résolution unique et d'un Fonds de résolution bancaire unique. La directive (UE) 201/879 du 20 mai 2019 dite "BRRD2" est venue modifier la BRRD et a été transposée par ordonnance 2020-1636 du 21 décembre 2020.

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, les autorités de résolutions européennes, dont le Conseil de résolution unique, ont été dotées 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.

Pour les groupes bancaires coopératifs, c'est la stratégie de résolution de "point d'entrée unique élargi" (extended SPE) qui est privilégiée par les autorités de résolution, par laquelle l'outil de résolution serait appliqué simultanément au niveau de Crédit Agricole S.A. et des entités affiliées. À ce titre et dans l'hypothèse d'une mise en résolution du Groupe Crédit Agricole, c'est le périmètre composé de Crédit Agricole S.A. (en sa qualité d'organe central) et des entités affiliées qui serait considéré dans son ensemble comme le point d'entrée unique élargi. Compte tenu de ce qui précède et des mécanismes de solidarité existant au sein du réseau, un membre du réseau Crédit Agricole ne peut pas être mis en résolution de manière individuelle.

Les autorités de résolution peuvent ouvrir une procédure de résolution à l'encontre d'un établissement de crédit lorsqu'elle considère que : la défaillance de l'établissement est avérée ou prévisible, il n'existe aucune perspective raisonnable qu'une autre mesure de nature privée empêche la défaillance dans des délais raisonnables, une mesure de résolution est nécessaire et une procédure de liquidation serait insuffisante pour atteindre les objectifs recherchés de la résolution ci-dessus rappelés.

Les autorités de résolution peuvent utiliser un ou plusieurs instruments de résolution, tels que décrits ci-dessous

avec pour objectif de recapitaliser ou restaurer la viabilité de l'établissement. Les instruments de résolution devraient être mis en œuvre de telle manière à ce que les porteurs de titres de capital (actions, parts sociales, CCI, CCA) supportent en premier les pertes, puis les autres créanciers sous réserve qu'ils ne soient pas exclus du renflouement interne par la réglementation ou sur décision des autorités de résolution. La Loi française prévoit également une mesure de protection lorsque certains instruments ou mesures de résolution sont mis en œuvre, tel le principe selon lequel les porteurs de titres de capital et les créanciers d'un établissement en résolution ne peuvent pas supporter des pertes plus lourdes que celles qu'ils auraient subies si l'établissement avait été liquidé dans le cadre d'une procédure de liquidation judiciaire régie par le Code de commerce (principe NCWOL visé à l'article L. 613-57-I du CMF). Ainsi les investisseurs ont le droit de réclamer des indemnités si le traitement qu'ils subissent en résolution est moins favorable que le traitement qu'ils auraient subi si l'établissement avait fait l'objet d'une procédure normale d'insolvabilité.

Dans l'hypothèse où les autorités de résolution décideraient d'une mise en résolution sur le Groupe Crédit Agricole, elles procèderaient au préalable à la réduction de la valeur nominale des instruments de Fonds propres du compartiment CET1 (actions, parts sociales, CCI et CCA), instruments de Fonds propres additionnels de catégorie 1 et instruments de Fonds propres de catégorie 2, afin d'absorber les pertes puis éventuellement à la conversion en titres de capital des instruments de Fonds propres additionnels de catégorie 1 et instruments de Fonds propres de catégorie 2<sup>10</sup>. Ensuite, si les autorités de résolution décidaient d'utiliser l'outil de résolution qu'est le renflouement interne, elles pourraient mettre en œuvre cet outil de renflouement interne sur les instruments de dette<sup>11</sup>, c'est-à-dire décider de leur dépréciation totale ou partielle ou de leur conversion en capital afin également d'absorber les pertes.

Les autorités de résolution pourraient décider de mettre en œuvre de façon coordonnée, à l'égard de l'organe central et de l'ensemble des entités affiliées, des mesures de réduction de valeur ou de conversion et le cas échéant de renflouement interne. Dans ce cas, ces mesures de réduction de valeur ou de conversion et le cas échéant ces mesures de renflouement interne s'appliqueraient à toutes les entités du réseau du Crédit Agricole et ce, quelle que soit l'entité considérée et quelle que soit l'origine des pertes.

La hiérarchie des créanciers en résolution est définie par les dispositions de l'article L. 613-55-5 du CMF en vigueur à la date de mise en œuvre de la résolution.

Les détenteurs de titres de capital et les créanciers de même rang ou jouissant de droits identiques en liquidation seraient alors traités de manière égale quelle que soit l'entité du Groupe dont ils sont créanciers.

L'étendue de ce renflouement interne, qui vise aussi à recapitaliser le Groupe Crédit Agricole, s'appuie sur les besoins de fonds propres au niveau consolidé.

L'investisseur doit donc être conscient qu'il existe donc un risque significatif pour les porteurs d'actions, de parts sociales, CCI et CCA et les titulaires d'instruments de dette d'un membre du réseau de perdre tout ou partie de leur investissement en cas de mise en œuvre d'une procédure de résolution bancaire sur le Groupe Crédit Agricole quelle que soit l'entité dont il est créancier.

Les autres outils de résolution bancaire dont disposent les autorités de résolution sont pour l'essentiel la cession totale ou partielle des activités de l'établissement à un tiers ou à un établissement relais et la séparation des actifs de cet établissement.

Ce dispositif de résolution ne remet pas en cause le mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du CMF, 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.

L'application au Groupe Crédit Agricole de la procédure de résolution suppose ainsi que le mécanisme légal de solidarité interne n'aurait pas permis de remédier à la défaillance d'une ou plusieurs entités du réseau, et donc du réseau dans son ensemble.

**b) L'avantage pratique de la Garantie de 1988 émise par les Caisses régionales peut être limité par la mise en œuvre du régime de résolution qui s'appliquerait avant la liquidation.**

---

<sup>10</sup> Articles L. 613-48 et L. 613-48-3 du CMF.

<sup>11</sup> Articles L. 613-55 et L. 613-55-1 du CMF.

Le régime de résolution prévu par la DRRB pourrait limiter l'effet pratique de la garantie des obligations de Crédit Agricole S.A. consentie par l'ensemble des Caisses régionales, solidairement entre elles, à hauteur de leur capital, réserves et report à nouveau (la "Garantie de 1988").

Ce régime de résolution n'a pas d'impact sur le mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du Code monétaire et financier, appliqué au Réseau, ce mécanisme devant s'exercer préalablement à toute mesure de résolution.

Cependant, l'application au Groupe Crédit Agricole des procédures de résolution pourrait limiter la survenance des conditions de mise en œuvre de la Garantie de 1988, étant précisé que ladite Garantie de 1988 ne peut être appelée que si les actifs de Crédit Agricole S.A. s'avéraient être insuffisants pour couvrir ses obligations à l'issue de sa liquidation ou dissolution. Du fait de cette limitation, les porteurs de titres obligataires et les créanciers de Crédit Agricole S.A. pourraient ne pas pouvoir bénéficier de la protection qu'offrirait cette Garantie de 1988.

## 4.3 GESTION DES RISQUES

Cette partie du rapport de gestion présente l'appétence au risque de la Caisse régionale, la nature des principaux risques auxquels la Caisse régionale est exposée, leur ampleur et les dispositifs mis en œuvre pour les gérer.

L'information présentée au titre de la norme IFRS 7 relative aux informations à fournir sur les instruments financiers couvre les principaux types de risques suivants<sup>(12)</sup> :

- les risques de crédit ;
- les risques de marché ;
- les risques structurels de gestion de bilan : risque de taux d'intérêt global, risque de change et risque de liquidité, y compris les risques du secteur de l'assurance.

Afin de couvrir l'ensemble des risques inhérents à l'activité bancaire, des informations complémentaires sont fournies concernant :

- les risques opérationnels ;
- les risques de non-conformité.

Conformément aux dispositions réglementaires et aux bonnes pratiques de la profession, la gestion des risques au sein de la Caisse régionale se traduit par une gouvernance dans laquelle le rôle et les responsabilités de chacun sont clairement identifiés, ainsi que par des méthodologies et procédures de gestion des risques efficaces et fiables permettant de mesurer, surveiller et gérer l'ensemble des risques encourus à l'échelle du Groupe.

### 4.3.1 Appétence au risque, Gouvernance et organisation de la gestion des risques

#### Brève déclaration sur les risques

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

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale exprime annuellement son appétence au risque par une déclaration formelle. Pour l'année 2021, celle-ci a été discutée et validée le 18 Décembre 2020 par le Conseil d'Administration. Cette déclaration est une partie intégrante et directrice du cadre de référence de la gouvernance englobant la stratégie, les objectifs commerciaux, le pilotage des risques et la gestion financière globale de la Caisse régionale. Les orientations stratégiques du Plan à Moyen Terme, de la déclaration d'appétence, du processus budgétaire et de l'allocation des ressources aux différents métiers sont cohérentes entre elles.

**L'appétence au risque (*Risk Appetite*)** de la Caisse régionale est le type et le niveau agrégé de risque que la Caisse régionale est prête à assumer, dans le cadre de ses objectifs stratégiques.

La détermination de l'appétence au risque de la Caisse régionale s'appuie en particulier sur la politique financière et la politique de gestion des risques qui sont fondées sur :

- une politique de financement sélective et responsable articulée entre une politique d'octroi prudente encadrée par les stratégies risques, la politique de responsabilité sociétale d'entreprise et le système de délégations ;
- l'objectif de maintenir une exposition réduite au risque de marché ;
- l'encadrement strict de l'exposition au risque opérationnel ;
- la limitation du risque de non-conformité au risque subi, lequel est strictement encadré ;
- la maîtrise de l'accroissement des emplois pondérés ;
- la maîtrise des risques liés à la gestion actif-passif.

La formalisation de l'appétence au risque permet à la Direction générale et au Conseil d'Administration de définir la trajectoire de développement de la Caisse régionale en cohérence avec le Plan Moyen Terme et de la décliner

---

<sup>(12)</sup> Cette information fait partie intégrante des comptes consolidés au 31 décembre 2021 et, à ce titre, elle est couverte par le rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés.

en stratégies opérationnelles. Elle résulte d'une démarche coordonnée et partagée entre la Direction Générale, la Direction Financière et des Risques ainsi que la conformité.

La déclaration d'appétence au risque est coordonnée avec les Directions opérationnelles des différentes entités et vise notamment à :

- engager les administrateurs et la Direction dans une réflexion et un dialogue sur la prise de risque ;
- formaliser, normer et expliciter le niveau de risque acceptable en lien avec une stratégie donnée ;
- intégrer pleinement la dimension risque/rentabilité dans le pilotage stratégique et les processus de décision ;
- disposer d'indicateurs avancés et de seuils d'alertes permettant à la Direction d'anticiper les dégradations excessives des indicateurs stratégiques et d'améliorer la résilience en activant des leviers d'action en cas d'atteinte de niveaux d'alerte par rapport à la norme d'appétence pour le risque ;
- améliorer la communication externe vis-à-vis des tiers sur la solidité financière et la maîtrise des risques.

L'appétence au risque de la Caisse régionale reprend les grands indicateurs stratégiques définis dans le Plan Moyen Terme et forme le cadre de gestion des risques dans lequel s'inscrit la stratégie. Les objectifs PMT que la Caisse régionale se fixe sont ensuite déclinés annuellement dans la cadre du budget. Elle s'exprime ainsi annuellement dans la déclaration et la matrice d'appétence. Celles-ci s'appuient sur un ensemble d'indicateurs stratégiques encadrés par des zones d'appétence, de tolérance, et, pour les indicateurs pour lesquels il existe des seuils réglementaires, des seuils de capacité.

Outre la déclaration annuelle, la Caisse régionale exprime également son appétence tout au long de l'année dans des stratégies risques approuvées par le Conseil d'Administration, après avis du Comité des risques du Conseil. Le Comité des risques appuie ses revues sur les accords donnés par le Comité des risques de la Caisse Régionale présidé par la Directrice Générale ou le Directeur Général Adjoint de la Caisse régionale.

La déclaration synthétique et la matrice sont complétées par le tableau de bord des risques et limites internes et réglementaires de la Caisse régionale qui permet de suivre des indicateurs plus opérationnels représentatifs des risques majeurs et constitués d'une sélection de limites ou seuils d'alerte fixés dans ces stratégies risques. Ce tableau de bord est présenté trimestriellement au Comité des risques du Conseil et au Conseil d'administration de la Caisse régionale.

L'appétence au risque de la Caisse régionale s'exprime au moyen :

- **d'indicateurs clés :**
  - ✓ la solvabilité qui garantit la pérennité de la Caisse régionale en assurant un niveau de fonds propres suffisants au regard des risques pris par l'établissement,
  - ✓ la liquidité dont la gestion vise à éviter un assèchement des sources de financement de la Caisse régionale pouvant conduire à un défaut de paiement, voire à une mise en résolution,
  - ✓ le risque d'activité ou « business risk », dont le suivi permet d'assurer l'atteinte de la stratégie définie par la Caisse régionale et ainsi de garantir sa pérennité à long terme,
  - ✓ Le résultat, car il nourrit directement la solvabilité future et la capacité de distribution aux sociétaires, et constitue donc un élément clé de la communication financière de la Caisse régionale,
  - ✓ Le risque de crédit de la Caisse régionale qui constitue son principal risque compte tenu de son positionnement commercial et de sa stratégie de développement. Une vigilance toute particulière lui est dédiée dans le contexte lié à la crise sanitaire.
- **des limites et seuils d'alerte sur les risques** définis en cohérence avec ces indicateurs,
- **d'axes qualitatifs**, inhérents à la stratégie et aux activités de la Caisse régionale, essentiellement pour des risques qui ne sont pas quantifiés à ce stade. Les critères qualitatifs s'appuient notamment sur la politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise qui traduit la préoccupation de la Caisse régionale de contribuer à un développement durable et de maîtriser l'ensemble des risques y compris extra financiers.

Les indicateurs clés sont déclinés en trois niveaux de risques :

- **l'appétence** correspond à une gestion normale et courante des risques, et à des indicateurs dont le niveau est au-dessus du seuil de tolérance ; le budget s'inscrit dans la zone d'appétence ;
- **la tolérance** correspond à un niveau de pilotage plus rapproché du Conseil d'Administration. Le dépassement des seuils de tolérance sur des indicateurs ou limites clés, déclenche une information du Comité des Risques ou du Conseil d'Administration. Les actions correctrices adaptées doivent alors être présentées.
- **la capacité** définie uniquement pour les indicateurs pour lesquels il existe un seuil réglementaire, commence lors du franchissement de ce seuil réglementaire. L'entrée dans la zone de capacité conduit à un dialogue rapproché avec les superviseurs.

Le dispositif d'appétence au risque de la Caisse régionale s'appuie sur le processus d'identification des risques qui vise à recenser de la manière la plus exhaustive possible les risques majeurs de la Caisse régionale et à les classer par catégorie et sous catégories selon une nomenclature homogène.

#### **Profil de risque global :**

L'activité de la Caisse régionale est centrée sur l'activité de Banque universelle de proximité en France avec un stock de défaut faible et un taux de provisionnement prudent. En outre, le profil de risque de marché s'est fortement réduit, en conséquence d'une évolution de la stratégie de la Caisse régionale depuis 2007, conformément aux préconisations du Groupe.

Le profil de risque de la Caisse régionale est suivi et présenté à minima trimestriellement en Comité des risques et Conseil d'Administration. Le franchissement des niveaux tolérés des indicateurs ou des limites centrales du dispositif conduisent à l'information et à la proposition d'actions correctrices au Conseil d'Administration. Les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance sont ainsi régulièrement informés de l'adéquation du profil de risque avec l'appétence au risque.

Les principaux éléments du profil de risque de la Caisse régionale au 31 décembre 2021 sont détaillés respectivement dans les sections "Gestion des risques et Pilier 3" du présent document :

- Risque de crédit : partie 4.3.4 (Gestion des risques) et partie 4.2 (Pilier 3) ;
- Risque de marché : partie 4.3.5 (Gestion des risques) et partie 4.4 (Pilier 3) ;
- Risques financiers (taux, change, liquidité et financement) : partie 4.3.6 (Gestion des risques) et parties 5 et 6 (Pilier 3) ;
- Risque Opérationnels : partie 4.3.7 (Gestion des risques) et partie 4.6 (Pilier 3).

Un échantillon des indicateurs clefs de la déclaration d'appétence au risque est repris dans le tableau ci-dessous :

	Ratio CET 1	Ratio LCR (niveau de fin d'année)	Coût du risque	Résultat Net	Taux de défaut (créances dépréciées/encours brut)
<b>31 décembre 2019</b>	25,53%	113,89%	10M€	66,0M€	2,38%
<b>31 décembre 2020</b>	27,23%	169,13%	11M€	59,7M€	2,11%
<b>31 décembre 2021</b>	30,73%	205,09%	0,06M€	62M€	1,98%

Au 31 décembre 2021, les indicateurs d'appétence au risque de la Caisse régionale se situent dans la zone d'appétence définie par la Caisse régionale. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant son niveau de tolérance.

#### **Adéquation aux risques des dispositifs de l'établissement l'article 435.1(e) du règlement de l'Union Européenne n°575/2013.**

Au cours de sa séance du 18 Décembre 2020, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a estimé, sur la base de l'ensemble des informations qui lui ont été soumises en 2020 lui permettant en particulier, d'appréhender la manière dont le profil de risque de l'établissement interagit avec le niveau de tolérance, que les dispositifs de gestion des risques mis en place par la Caisse régionale sont appropriés eu égard à son profil et à sa stratégie.

## Organisation de la gestion des risques

### ✓ *Au niveau de la Caisse régionale*

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

La responsabilité de la mesure des risques et de leur surveillance est assurée par une fonction dédiée, la ligne métier du Contrôle Permanent et de la Conformité, indépendante des métiers et rapportant directement à la Direction Générale.

Si la maîtrise des risques relève en premier lieu de la responsabilité des pôles métiers qui assurent le développement de leur activité, le contrôle permanent a pour mission de garantir que les risques auxquels est exposé la Caisse régionale sont conformes aux stratégies risques définies par les métiers (limites globales et individualisées, critères de sélectivité) et compatibles avec les objectifs de croissance et de rentabilité de la Caisse régionale.

La fonction risques et contrôle permanent au sein de la Caisse régionale

- un Responsable du Contrôle permanent et des risques (RCPR) est nommé ;
- il supervise l'ensemble des unités de contrôle de dernier niveau de son périmètre, qui couvre les missions de pilotage et de contrôle permanent des risques du ressort de la ligne métier ;
- il bénéficie de moyens humains, techniques et financiers adaptés. Il doit disposer de l'information nécessaire à sa fonction et d'un droit d'accès systématique et permanent à toute information, document, instance (comités...), outil ou encore systèmes d'information, et ce sur tout le périmètre dont il est responsable. Il est associé aux projets de l'entité, suffisamment en amont pour pouvoir assurer son rôle de manière effective.

Ce principe de décentralisation de la fonction Risques au sein des entités opérationnelles vise à assurer l'efficience des dispositifs de pilotage et contrôles permanents des risques métier.

La gestion des risques au sein du Groupe repose également sur un certain nombre d'outils qui permettent à la DRG et aux organes dirigeants du Groupe d'appréhender les risques encourus dans leur globalité :

- un système d'information et de consolidation globale des risques et s'inscrivant dans la trajectoire définie par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire pour les établissements de nature systémique globale (BCBS 239) ;
- une utilisation généralisée des méthodologies de *stress test* dans les procédures Groupe sur le risque de crédit, les risques financiers ou le risque opérationnel ;
- des normes et des procédures de contrôle formalisées et à jour, qui définissent les dispositifs d'octroi, sur la base d'une analyse de la rentabilité et des risques, de contrôle des concentrations géographiques, individuelles ou sectorielles, ainsi que de limites en risques de taux, de change et de liquidité ;
- un plan de redressement Groupe est mis à jour à fréquence annuelle, en conformité avec les dispositions de la directive 2014/59 UE du 15 mai 2014 qui établit un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit.

## Culture risque

La culture risque est diffusée de manière transverse dans l'ensemble de la Caisse régionale, au moyen de canaux diversifiés et efficaces :

- des carrières valorisées et une expérience recherchée par les autres filières grâce à un passage dans la ligne métier Risques ;
- une offre de formations risques proposant des modules adaptés aux besoins des collaborateurs intra et hors Ligne Métier Risques. Ce dispositif inclut des formations de sensibilisation destinées à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale avec notamment un e-learning, permettant de mieux appréhender les risques inhérents aux métiers de la banque ;

- des actions de communication afin de renforcer la diffusion de la culture du risque, amorcées depuis plusieurs années. Elles ont pour objectif de développer la connaissance et l'adhésion de tous les collaborateurs, afin de faire du risque un atout au quotidien.

#### Suivi des risques sur base consolidée

Le Comité des Risques du Conseil d'Administration et le Comité des risques Groupe examinent trimestriellement le tableau de bord des risques réalisé par la Direction des risques et contrôles permanents Groupe. Ce document offre une revue détaillée de la situation des risques du Groupe sur l'ensemble de ses métiers et sur base consolidée.

Le dispositif d'alerte sur base consolidée du Groupe est animé par le Comité de surveillance des risques examinant l'ensemble des alertes de risque centralisées par la Direction des risques Groupe.

#### **4.3.2 Le dispositif de stress test**

Les stress tests, simulations de crises ou tests de résistance font partie intégrante du dispositif de gestion des risques de la Caisse régionale. Les stress tests contribuent à la gestion prévisionnelle des risques, à l'évaluation de l'adéquation du capital et répondent à des exigences réglementaires. A ce titre, par la mesure de l'impact économique, comptable ou réglementaire de scénarios économiques sévères mais plausibles, le dispositif de stress tests apporte une mesure de la résilience d'un portefeuille, d'une activité, d'une entité ou du Groupe utilisée dans le cadre de l'ICAAP et de l'Appétence au Risque. Le dispositif de stress tests couvre le risque de crédit, de marché, opérationnel, ainsi que le risque de liquidité et les risques liés aux taux et changes. Le dispositif de stress tests pour la gestion des risques de la Caisse régionale regroupe des exercices de natures diverses.

#### **Différents types de stress tests**

**1. Gestion prévisionnel du risque par les stress tests :** des exercices spécifiques récurrents ou réalisés à la demande sont effectués en Central afin de compléter et d'enrichir les diverses analyses assurant le bon suivi des risques.

Pour le risque de crédit, en 2021, des stress tests ont été réalisés afin de mesurer le risque lié à l'évolution économique sur les risques majeurs du Groupe. Ces exercices viennent appuyer les décisions prises en Comité des Risques Groupe en matière de limites globales d'exposition.

**2. Stress tests budgétaires ou stress tests ICAAP :** un exercice annuel est mené par la Caisse régionale dans le cadre du processus budgétaire et les résultats de ce stress test sont intégrés dans l'ICAAP. Il contribue à la planification des besoins en capital et permet d'estimer la capacité bénéficiaire du Groupe à horizon trois ans en fonction de scénarios économiques. L'objectif de ce stress test dans le processus budgétaire et ICAAP est de mesurer les effets et la sensibilité de leurs résultats des scénarios économiques (central – baseline et stressé – adverse) sur les activités, les entités, et le Groupe dans son ensemble. Il repose obligatoirement sur un scénario économique (évolution d'un ensemble de variables économiques) à partir duquel sont déterminés les impacts sur les différents risques et zones géographiques. Ce scénario est complété pour tenir compte des risques opérationnels et de mauvaise conduite.

L'objectif de cet exercice est d'estimer un ratio de solvabilité en mesurant les impacts sur le compte de résultat (coût du risque, marge d'intérêt, commissions...), les emplois pondérés et les fonds propres et de le confronter aux niveaux de tolérance et de capacité du Groupe.

**3. Stress tests réglementaires :** cette typologie de stress tests regroupe l'ensemble des demandes de la BCE, de l'EBA ou émanant d'un autre superviseur.

#### **Gouvernance**

Retenant les orientations de l'EBA (European Banking Authority), le programme de stress tests au niveau du Groupe et des principales entités explicite clairement la gouvernance et les responsabilités de chacun des acteurs pour les stress tests couvrant le risque de crédit, de marché, opérationnel, liquidité et les risques liés aux taux et changes.

Les scénarios utilisés dans les processus ICAAP, appétence au risque ou pour des besoins réglementaires sont élaborés par la Direction Economique (ECO) et font l'objet d'une présentation au Conseil d'Administration. Ces scénarios économiques présentent l'évolution centrale et stressée des variables macroéconomiques et financières (PIB, chômage, inflation, taux d'intérêt et de change...) pour l'ensemble des pays pour lesquels le Groupe est en risque.

#### **4.3.3 Les Procédures de contrôle interne et gestion des risques**

L'organisation du contrôle interne de la Caisse régionale témoigne d'une architecture en phase avec les exigences légales et réglementaires, ainsi qu'avec les recommandations du Comité de Bâle.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne sont définis, au sein de la Caisse régionale, comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des activités et des risques de toute nature et permettant la régularité (au sens du respect des lois, règlements et normes internes), la sécurité et l'efficacité des opérations, conformément aux références présentées au point 1 ci-après.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne se caractérisent par les objectifs qui leur sont assignés :

- application des instructions et orientations fixées par la Direction Générale ;
- performance financière, par l'utilisation efficace et adéquate des actifs et ressources du Groupe, ainsi que la protection contre les risques de pertes ;
- connaissance exhaustive, précise et régulière des données nécessaires à la prise de décision et à la gestion des risques ;
- conformité aux lois et règlements et aux normes internes ;
- prévention et détection des fraudes et erreurs ;
- exactitude, exhaustivité des enregistrements comptables et établissement en temps voulu d'informations comptables et financières fiables.

Ces procédures comportent toutefois les limites inhérentes à tout dispositif de contrôle interne, du fait notamment de défaillances techniques ou humaines.

Conformément aux principes en vigueur au sein du Groupe, le dispositif de contrôle interne s'applique sur un périmètre large visant à l'encadrement et à la maîtrise des activités, ainsi qu'à la mesure et à la surveillance des risques sur base consolidée. Ce principe, appliqué par chaque entité de Crédit Agricole S.A. et de ses filiales à ses propres filiales, permet de décliner le dispositif de contrôle interne selon une logique pyramidale et sur l'ensemble des entités. Le dispositif mis en œuvre par Crédit Agricole S.A., qui s'inscrit dans le cadre de normes et principes rappelés ci-dessous, est ainsi déployé d'une façon adaptée aux différents métiers et aux différents risques, à chacun des niveaux de la Caisse régionale afin de répondre au mieux aux obligations réglementaires propres aux activités bancaires.

Les moyens, outils et *reportings* mis en œuvre dans cet environnement normatif permettent une information régulière, notamment au Conseil d'administration, au Comité des risques, à la Direction Générale et au management, sur le fonctionnement des dispositifs de contrôle interne et sur leur adéquation (système de contrôle permanent et périodique, rapports sur la mesure et la surveillance des risques, plans d'actions correctives, etc.).

##### **4.3.3.1 Références en matière de contrôle interne**

Les références en matière de contrôle interne procèdent des dispositions du Code monétaire et financier<sup>(13)</sup>, de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), du Règlement général de l'AMF et des recommandations relatives au contrôle interne, à la maîtrise des risques et à la solvabilité émises par le Comité de Bâle.

---

<sup>(13)</sup> Article L. 511-41.

Ces normes, nationales et internationales, sont complétées de normes internes propres au Crédit Agricole :

- *corpus* des communications à caractère permanent, réglementaire (réglementation externe et règles internes au Groupe) et d'application obligatoire, relatives notamment à la comptabilité (Plan comptable du Crédit Agricole), à la gestion financière, aux risques et aux contrôles permanents, applicables à l'ensemble de la Caisse régionale ;
- charte de déontologie de la Caisse régionale,
- recommandations du comité plénier de contrôle interne des Caisses régionales,
- corps de "notes de procédure", applicables à Crédit Agricole S.A., portant sur l'organisation, le fonctionnement ou les risques. Dans ce cadre, Crédit Agricole S.A. avait dès 2004 adopté un ensemble de notes de procédures visant au contrôle de la conformité aux lois et règlements. Ce dispositif procédural a été depuis lors adapté aux évolutions réglementaires et déployé dans les entités du Groupe, notamment en matière de sécurité financière (prévention du blanchiment de capitaux, lutte contre le financement du terrorisme, gel des avoirs, respect des embargos...) ou de détection des dysfonctionnements dans l'application des lois, règlements, normes professionnelles et déontologiques, par exemple. Ces notes de procédure font l'objet d'une actualisation régulière, autant que de besoin, en fonction notamment des évolutions de la réglementation et du périmètre de surveillance sur base consolidée.

#### **4.3.3.2 Principes d'organisation du dispositif de contrôle interne**

Afin que les dispositifs de contrôle interne soient efficaces et cohérents entre les différents niveaux d'organisation du Groupe, la Caisse régionale s'est dotée d'un corps de règles et de recommandations communes, basées sur la mise en œuvre et le respect de principes fondamentaux.

Ainsi, chaque entité du Groupe Crédit Agricole (Caisses Régionales, filiales, ...) se doit d'appliquer ces principes à son propre niveau.

##### **a) Principes fondamentaux**

Les principes d'organisation et les composantes des dispositifs de contrôle interne de Crédit Agricole S.A., communs à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole (Caisses Régionales, filiales, ...), recouvrent des obligations en matière :

- d'information de l'organe de surveillance (stratégies risques, limites fixées aux prises de risques, activité et résultats du contrôle interne, incidents significatifs),
- d'implication directe de l'organe de direction dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne,
- de couverture exhaustive des activités et des risques, de responsabilité de l'ensemble des acteurs ;
- de définition claire des tâches, de séparation effective des fonctions d'engagement et de contrôle, de délégations formalisées et à jour,
- de normes et procédures formalisées et à jour.

Ces principes sont complétés par :

- des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques : de crédit, de marché, de liquidité, financiers, opérationnels (traitements opérationnels, qualité de l'information financière et comptable, processus informatiques), risques de non-conformité et risques juridiques,
- un système de contrôle, s'inscrivant dans un processus dynamique et correctif, comprenant des contrôles permanents réalisés par les unités opérationnelles ou par des collaborateurs dédiés, et des contrôles périodiques (réalisés par les unités d'Inspection générale ou d'audit),
- l'adaptation des politiques de rémunérations du Groupe (suite aux délibérations du Conseil d'Administration des 9 décembre 2009 et 23 février 2011) et des procédures de contrôle interne – en application de la réglementation nationale, européenne ou internationale en vigueur et notamment les réglementations liées à la *Capital Requirements Directive 4* (CRD 4), à l'AIFM, à UCITS V et à solvabilité 2, aux dispositions relatives à la *Volcker Rule*, à la loi de Séparation bancaire et à la directive MIF ainsi que les recommandations professionnelles bancaires relatives d'une part, à l'adéquation entre la politique de rémunération et les

objectifs de maîtrise des risques, et d'autre part, à la rémunération des membres des organes exécutifs et de celle des preneurs de risques (*cf.* partie I du présent rapport).

#### b) Pilotage du dispositif

Depuis l'entrée en vigueur des modifications du règlement 97-02 sur le contrôle interne relatives à l'organisation des fonctions de contrôle, éléments repris dans l'arrêté du 3 novembre 2014 abrogeant ce règlement, l'obligation est faite à chaque responsable d'entité ou de métier, chaque manager, chaque collaborateur et instance de la Caisse régionale, d'être à même de rendre compte et de justifier à tout moment de la correcte maîtrise de ses activités et des risques induits, conformément aux normes d'exercice des métiers bancaires et financiers, afin de sécuriser de façon pérenne chaque activité et chaque projet de développement et d'adapter les dispositifs de contrôle à mettre en œuvre à l'intensité des risques encourus.

Cette exigence repose sur des principes d'organisation et une architecture de responsabilités, de procédures de fonctionnement et de décision, de contrôles et de *reportings* à mettre en œuvre de façon formalisée et efficace à chacun des niveaux du Groupe : fonctions centrales, pôles métiers, filiales, unités opérationnelles et fonctions support.

#### Comité de contrôle interne

Pour la Caisse régionale, l'application de l'ensemble des règles du Groupe est facilitée par la diffusion de recommandations nationales sur le contrôle interne par le comité plénier de contrôle interne des Caisses régionales et par l'activité des fonctions de contrôles centrales de Crédit Agricole S.A. Le comité plénier, chargé de renforcer le pilotage des dispositifs de contrôle interne des Caisses régionales, est composé de Directeurs Généraux, de cadres de direction et de responsables des fonctions de contrôle des Caisses régionales, ainsi que de représentants de Crédit Agricole S.A. Son action est prolongée au moyen de rencontres régionales régulières et de réunions de travail et d'information entre responsables des fonctions de contrôle de Crédit Agricole S.A. et leurs homologues des Caisses régionales.

Le rôle d'organe central dévolu à Crédit Agricole S.A. amène celui-ci à être très actif et vigilant en matière de contrôle interne. En particulier, un suivi spécifique des risques et des contrôles des Caisses régionales est exercé à Crédit Agricole S.A. par l'unité Risque Banque de Proximité et Retail de la Direction des risques Groupe et par la Direction de la conformité Groupe.

Le Comité de contrôle interne de la Caisse régionale, instance faîtière de pilotage des dispositifs, s'est réuni régulièrement sous la présidence de la Directrice Générale.

Ce Comité a pour objectif de renforcer les actions à caractère transversal à mettre en œuvre au sein de la Caisse régionale. Il a vocation à examiner les problématiques de contrôle interne et à s'assurer de la cohérence et de l'efficacité du contrôle interne. Le Comité de contrôle interne, à caractère décisionnel et à décisions exécutoires, est composé de dirigeants salariés de la Caisse régionale. À ce titre, il est distinct du Comité des risques, démembrément du Conseil d'administration, et il est notamment chargé de la coordination des trois fonctions de contrôle : Audit-Inspection, Risques, Conformité.

#### Rôle du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale a connaissance de l'organisation générale de l'entreprise et approuve son dispositif de contrôle interne. Il approuve l'organisation générale de la Caisse régionale ainsi que celle de son dispositif de contrôle interne et définit l'appétence au risque de la Caisse régionale, dans le cadre d'une déclaration annuelle. Il est informé de l'organisation, de l'activité et des résultats du contrôle interne. Outre les informations qui lui sont régulièrement transmises, il dispose du Rapport annuel et de la présentation semestrielle sur le contrôle interne qui lui sont communiqués, conformément à la réglementation bancaire et aux normes définies par Crédit Agricole S.A.

Le Conseil est informé, au travers du Comité des risques, des principaux risques encourus par l'entreprise et des incidents significatifs révélés par les systèmes de contrôle interne et de gestion des risques.

Le Président du Comité des risques de la Caisse régionale rend compte au Conseil des travaux du Comité et en particulier du Rapport annuel sur le contrôle interne et sur la mesure et la surveillance des risques. À la date de l'Assemblée générale, le Rapport annuel aura été présenté au Comité des risques, transmis à bonne date à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et aux Commissaires aux comptes. Il aura également fait l'objet d'une présentation au Conseil d'Administration.

### Rôle de la directrice générale en matière de contrôle interne

La Directrice Générale définit l'organisation générale de l'entreprise et s'assure de sa mise en œuvre efficiente par des personnes habilitées et compétentes. Elle est directement et personnellement impliquée dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne. En particulier, elle fixe les rôles et responsabilités en matière de contrôle interne et lui attribue les moyens adéquats.

Elle s'assure que les stratégies et limites de risques sont compatibles avec la situation financière (niveaux des fonds propres, résultats) et les stratégies arrêtées par le Conseil d'Administration, dans le cadre de la déclaration d'appétence au risque.

Elle veille à ce que des systèmes d'identification et de mesure des risques, adaptés aux activités et à l'organisation de l'entreprise, soient adoptés. Elle veille également à ce que les principales informations issues de ces systèmes lui soient régulièrement reportées.

Elle s'assure que le dispositif de contrôle interne fait l'objet d'un suivi permanent, destiné à vérifier son adéquation et son efficacité. Elle est informée des dysfonctionnements que le dispositif de contrôle interne permettrait d'identifier et des mesures correctives proposées.

#### **c) Dispositif de contrôle interne en matière de plans de continuité d'activité et de sécurité des systèmes d'information**

Le dispositif de contrôle interne mis en place permet d'assurer auprès des instances de gouvernance de la sécurité du Groupe un reporting périodique sur la situation des principales entités en matière de suivi des risques relatifs aux plans de continuité d'activité et à la sécurité des systèmes d'information.

##### Plans de continuité d'activité

En ce qui concerne les plans de secours informatique, les productions informatiques de la majorité des filiales de Crédit Agricole S.A. ainsi que celles des 39 Caisses régionales hébergées sur le bi-site sécurisé Greenfield bénéficient structurellement de solutions de secours d'un site sur l'autre.

Ces solutions sont testées, pour Crédit Agricole S.A. et ses filiales, de manière récurrente. Les Caisses régionales suivent le même processus en termes de tests.

Les filiales de Crédit Agricole S.A. dont l'informatique n'est pas gérée sur Greenfield ont des solutions de secours informatique testées régulièrement avec une assurance raisonnable de redémarrage en cas de sinistre.

En ce qui concerne les plans de repli des utilisateurs, le Groupe dispose de la solution Eversafe qui offre une sécurisation élevée en cas d'indisponibilité d'immeuble, de campus, voire de quartier en région parisienne. Cette solution est opérationnelle et éprouvée, avec deux sites dédiés au Groupe. Le Groupe est ainsi doté d'espaces de travail disponibles en cas de sinistre majeur en région parisienne.

Quant à la Caisse régionale, elle dispose d'une solution qui offre une sécurisation élevée en cas d'indisponibilité de son bâtiment administratif principal. Cette solution est opérationnelle et éprouvée. La Caisse régionale est ainsi dotée d'espaces de travail disponibles en cas de sinistre majeur.

Par ailleurs, et conformément à la politique Groupe, la majorité des entités est en capacité à faire face à une attaque virale massive des postes de travail en privilégiant l'utilisation des sites de secours utilisateurs.

##### Sécurité des systèmes d'Information

La Caisse régionale a poursuivi le renforcement de sa capacité de résilience face à l'ampleur des risques informatiques et en particulier des cyber-menaces et ce, en termes d'organisation et de projets.

Une gouvernance sécurité Groupe est en place avec un Comité sécurité Groupe (CSG), faîtier décisionnaire et exécutoire, qui définit la stratégie sécurité Groupe par domaine en y intégrant les orientations des politiques sécurité, détermine les projets sécurité Groupe, supervise l'exécution de la stratégie sur la base d'indicateurs de pilotage des projets Groupe et d'application des politiques et enfin, apprécie le niveau de maîtrise du Groupe dans les quatre domaines relevant de sa compétence : plan de continuité des activités, protection des données, sécurité des personnes et des biens et sécurité des systèmes d'information.

Les fonctions Pilote des risques systèmes d'information (PRSI) et Chief Information Security Officer (CISO) sont désormais déployées dans la plupart des entités du Groupe : le PRSI, rattaché au RCPR (responsable Contrôle permanent et Risques), consolide les informations lui permettant d'exercer un second regard.

#### **4.3.3.3 Prévention et contrôle des risques de non-conformité**

Voir partie 4.3.9 Les Risques de non-conformité

#### **4.3.3.4 Le Contrôle périodique**

Le Service Inspection-Audit directement rattaché à la Direction Générale, est le niveau ultime de contrôle au sein de la Caisse régionale. Il a pour responsabilité exclusive d'assurer le contrôle périodique de la Caisse régionale au travers des missions qu'il mène, du pilotage de la ligne métier Audit-Inspection de Crédit Agricole S.A. qui lui est hiérarchiquement attachée.

A partir d'une approche cartographique actualisée des risques se traduisant par un cycle d'audit en général compris entre 2 et 5 ans, elle conduit des missions de vérification sur place et sur pièces dans les différentes entités de la Caisse régionale.

Ces vérifications périodiques intègrent un examen critique du dispositif de contrôle interne mis en place par les entités auditées. Ces diligences sont établies pour apporter des assurances raisonnables sur l'efficacité de ce dispositif en termes de sécurité des opérations, de maîtrise des risques et de respect des règles externes et internes.

Elles consistent notamment, au sein des entités auditées, à s'assurer du respect de la réglementation externe et interne, à apprécier la sécurité et l'efficacité des procédures opérationnelles, à s'assurer de l'adéquation des dispositifs de mesure et de surveillance des risques de toute nature et à vérifier la fiabilité de l'information comptable.

L'Inspection Générale Groupe assure un pilotage central de la ligne métier Audit-Inspection sur l'ensemble des filiales ainsi que l'animation du contrôle périodique des Caisses régionales, renforçant ainsi l'efficacité des contrôles, par une harmonisation des pratiques d'audit à leur meilleur niveau, afin d'assurer la sécurité et la régularité des opérations dans les différentes entités du Groupe et de développer des pôles d'expertise communs.

Des missions d'audit conjointes entre l'Inspection générale Groupe et les services d'audit de filiales sont régulièrement menées, ce qui contribue aux échanges sur les meilleures pratiques d'audit. Une importance particulière est donnée aux investigations à caractère thématique et transversal.

Les missions réalisées par le service Inspection-Audit font l'objet d'un dispositif formalisé de suivi dans le cadre de missions de suivi contrôlé à caractère réglementaire, inscrites au plan d'audit sur base *a minima* semestrielle. Pour chacune des recommandations formulées à l'issue de ces missions, ce dispositif permet de s'assurer de l'avancement des actions correctrices programmées, mises en œuvre selon un calendrier précis, en fonction de leur niveau de priorité. Le suivi de la mise en œuvre des recommandations et les éventuelles alertes dans le calendrier de mise en œuvre font l'objet d'un reporting lors du Comité Stratégie de Contrôle Interne qui se réunit 4 fois par an.

#### **4.3.4 Les Risques de crédit**

Un risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Banque. Cette contrepartie peut être une banque, une entreprise industrielle et commerciale, un État et les diverses entités qu'il contrôle, un fonds d'investissement ou une personne physique.

##### **Définition du défaut**

La définition du défaut utilisée en gestion, identique à celle utilisée pour les calculs réglementaires, a évolué en 2020 en conformité avec les exigences prudentielles relatives au nouveau défaut dans les différentes entités du Groupe.

Ainsi, un débiteur est considéré en situation de défaut, lorsqu'au moins une des deux conditions suivantes est satisfaite :

- un arriéré de paiement de plus de 90 jours et supérieur aux seuils de matérialité réglementaires sauf si des circonstances particulières démontrent que l'arriéré est dû à des causes non liées à la situation du débiteur;
- l'entité estime improbable que le débiteur s'acquitte intégralement de ses obligations de crédit sans qu'elle ait recours à d'éventuelles mesures telles que la réalisation d'une sûreté.

L'engagement peut être constitué de prêts, de titres de créances ou de propriété ou de contrats d'échange de performance, de garanties données ou d'engagements confirmés non utilisés. Ce risque englobe également le risque de règlement-livraison inhérent à toute transaction nécessitant un échange de flux (espèce ou matière) en dehors d'un système sécurisé de règlement.

#### **Prêts restructurés**

Les restructurations au sens de l'EBA (forbearance) correspondent à l'ensemble des modifications apportées à un ou plusieurs contrats de crédit, ainsi qu'aux refinancements, accordés en raison de difficultés financières rencontrées par le client.

Dès lors que l'opération de restructuration au sens de l'EBA a été réalisée, l'exposition conserve ce statut de « restructuré » pendant une période minimale de 2 ans si l'exposition était saine au moment de la restructuration, ou de 3 ans si l'exposition était en défaut au moment de la restructuration. Ces périodes sont prolongées en cas de survenance de certains événements prévus par les normes du Groupe (nouveaux incidents par exemple).

Dans ce contexte, les entités du Groupe ont mis en œuvre des solutions d'identification et de gestion de ces expositions, adaptées à leurs spécificités et à leurs métiers, selon les cas : à dire d'expert, algorithmique ou une combinaison de ces deux approches. Ces solutions ont été maintenues et adaptées autant que nécessaire au contexte de crise sanitaire, dans le respect des textes EBA. Ces dispositifs permettent également de répondre à l'exigence de production trimestrielle des états réglementaires sur cette thématique.

Les montants des expositions performantes en situation de *forbearance* au sens de l'ITS 2013-03 sont déclarés dans la note annexe 3.1. Les principes et méthodes comptables applicables aux créances sont précisés dans la note annexe 1.2 des états financiers de la Caisse régionale.

#### **4.3.4.1 Objectifs et politique**

La prise de risque de crédit par la Caisse régionale doit s'inscrire dans le cadre de l'appétence au risque de la Caisse régionale validée par le Conseil d'Administration. Les stratégies risques sont adaptées à chaque métier et à leur plan de développement. Elles décrivent les limites globales applicables, les critères d'intervention (notamment type de contreparties autorisées, nature et maturité des produits autorisés, sûretés exigées) et le schéma de délégation de décision. Ces stratégies risques sont déclinées autant que de besoin par métier, entité, secteur d'activité. Le respect de ces stratégies risque relève de la responsabilité des métiers et est contrôlé par les responsables des risques et contrôles permanents.

Concrètement la stratégie d'intervention en matière de risque de crédit est définie dans le document de Politique Crédit. La politique crédit 2021 a été validée par le Conseil d'Administration du 26 février 2021. La politique Crédit définit les orientations pour l'ensemble des marchés, la mise en œuvre, la surveillance et le reporting de son application. Elle s'inscrit dans les objectifs récurrents fixés par la Caisse régionale. Ces orientations s'appliquent à tous les segments de clientèles de la Caisse régionale et fixent les cas d'exclusions des délégations réseaux ainsi que les limites de Division et de Partage des risques.

Par ailleurs, une gestion active de portefeuille est mise en œuvre afin de réduire les principaux risques de concentration supportés par la Caisse régionale. L'utilisation d'instruments de marché pour réduire et diversifier les risques de contrepartie comme les dérivés de crédit ou les mécanismes de titrisation permet à la Caisse régionale d'optimiser l'emploi de ses fonds propres. De même, la syndication de crédits auprès de banques externes ainsi que la recherche de couverture des risques (assurance-crédit, dérivés), constituent d'autres solutions pour atténuer les concentrations éventuelles.

La Caisse régionale s'efforce de diversifier ses risques afin de limiter leur exposition au risque de crédit et de contrepartie, notamment en cas de crise sur un secteur industriel. Dans cet objectif, la Caisse régionale surveille régulièrement le montant total de ses engagements par contrepartie, par portefeuille d'opérations, par secteur économique, en tenant compte des méthodologies de calcul interne selon la nature des engagements.

Lorsque le risque est avéré, une politique de dépréciation individuelle ou sur base de portefeuille est mise en œuvre.

S'agissant plus spécifiquement du risque de contrepartie sur opération de marché, la politique en matière de constitution de réserves de crédit sur ce type de risque est similaire au risque de crédit avec, pour les clients « sains » un mécanisme d'évaluation du risque CVA (*Credit Valuation Adjustment*) économiquement comparable à une provision collective, et pour les clients en défaut une dépréciation adaptée à la situation du dérivé, tenant compte de l'existence du montant de CVA constitué avant le défaut.

En cas de défaut, le niveau de dépréciation est examiné suivant les mêmes principes que pour le risque de crédit (estimation du risque de perte des dérivés relativement à leur rang dans le « *waterfall* »), en tenant compte de l'existence du mécanisme de CVA, selon deux cas : soit les dérivés sont maintenus en vie (CVA ou dépréciation individuelle), soit ils sont dénoués (dépréciation individuelle).

#### **4.3.4.2 Gestion du risque de crédit**

##### **a) Principes généraux de prise de risque**

Toute opération de crédit nécessite une analyse approfondie de la capacité du client à rembourser son endettement et de la façon la plus efficiente de structurer l'opération, notamment en termes de sûretés et de maturité. Elle doit s'inscrire dans la stratégie risques du métier ou de l'entité concerné et dans le dispositif de limites en vigueur, tant sur base individuelle que globale. La décision finale d'engagement s'appuie sur la note interne de la contrepartie et est prise par des unités d'engagement ou des Comités de crédit, sur la base d'un avis risque indépendant du représentant de la ligne métier Risques et contrôles permanents concerné, dans le cadre du système de délégation en vigueur.

Chaque décision de crédit requiert une analyse du couple rentabilité/risque pris.

Par ailleurs, le principe d'une limite de risque sur base individuelle est appliqué à tout type de contrepartie : entreprise, banque, institution financière, entité étatique ou parapublique.

La politique Crédit de la Caisse régionale décrit les critères de sélection des opérations de crédit. Les principaux critères retenus sont la zone d'intervention, les secteurs de financements, les éléments comptables et financiers. Ces critères sont ensuite déclinés par Marché dans les règles de délégation de la Caisse régionale. Sur les Marchés des Particuliers, de l'Agriculture et de la Mer et des Professionnels et de l'Economie Sociale, les délégations sont définies en fonction des notes de délégations issues des grades Bâle II intégrés dans la notation de contrepartie du client et sa notation du projet. Sur le Marché des Entreprises, de la Promotion Immobilière et des Collectivités Publiques, les délégations sont définies à partir des grades Bâle II par regroupement.

Quel que soit le marché concerné, la Caisse régionale applique les règles de territorialité définies par le Groupe Crédit Agricole et accompagne les clients d'autres Caisses dans des situations spécifiques mais s'autorise à maintenir des relations bancaires avec ses clients hors département.

Par contre, toute opération de financement dont l'objet du contrat de financement, le lieu de l'investissement ou une sûreté du financement, concerne ou est située dans un pays hors UE est Interdite pour les Marchés Agriculture, Grandes Associations, Collectivités Publiques et PIM.

La Caisse régionale applique les règles de territorialité définies par le Groupe Crédit Agricole, et maintien des relations bancaires avec ses clients hors département. Par contre sont exclus les financements professionnels à l'étranger, sauf accompagnement dans le développement international de nos entreprises clientes ayant leur siège social en France.

La politique de garantie, intégrée dans la politique Crédits, s'est donnée comme ambition d'exiger un minimum d'apport dans les projets ou dans les fonds propres bilan de nos clients. La prise de garantie est fonction des notations BALE II et des encours.

Le principe général de prise de garantie s'applique pour les financements en délégation réseau et hors délégation réseau et les garanties de première catégorie à privilégier.

Fonction de la nature du projet et afin de privilégier l'efficacité de mise en œuvre et du recouvrement les garanties fonction des marchés (type d'emprunteur) et des objets sont à prioriser.

## b) Méthodologies et systèmes de mesure des risques

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

Depuis fin 2007, la Commission Bancaire a autorisé le Crédit Agricole et, en particulier, la Caisse régionale, à utiliser les systèmes de notation internes au Groupe pour le calcul des exigences en fonds propres réglementaires au titre du risque de crédit des portefeuilles de la Banque de Détail et de la Banque Entreprises.

La gouvernance du système de notation s'appuie sur le Comité des Normes et Méthodologies présidé par le Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe, qui a pour mission de valider et de diffuser les normes et méthodologies de mesure et de contrôle des risques.

Sur le périmètre de la banque de détail, la Caisse régionale a la responsabilité de définir, de mettre en œuvre et de justifier son système de notation, dans le cadre des standards Groupe définis par Crédit Agricole S.A.

Le dispositif Bâle II régissant la filière crédit est organisé autour de deux natures de clientèles : La Banque de détail (PART, AGRI, PRO, ASSO) et Grande Clientèle (Entreprises, Collectivités Publiques, Professionnels de l'immobilier, Administrations et Institutions Financières),

Les encours de crédits (bilan et hors bilan) de la Clientèle de Banque de détail de la Caisse régionale sont notés par l'outil LUC, selon 12 grades (11 grades de A à K pour les contreparties qui ne sont pas en défaut et 1 grade, V pour les contreparties en défaut), avec des modèles IRBA (PD, LGD), calibrés sur le périmètre de l'ensemble des Caisses régionales.

Depuis le 1er juillet 2012, afin de faciliter l'usage des notations, les grades Bâle II de la Banque de Détail (Particuliers, Agriculteurs et Professionnels) ont fait l'objet de regroupement en 5 classes : risque très faible, faible, moyen, fort, avéré (défaut), selon les règles fixées par le groupe.

Les encours de crédits (bilan et hors bilan) de la Grande Clientèle sont gérés dans le dispositif Tiers & Groupes, commun à l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole. Ces mêmes tiers et groupes sont notés au travers de l'outil ANADEFI qui délivre une note sur 15 positions (13 notes de A+ à E- pour les contreparties qui ne sont pas en défaut et 2 notes, F et Z pour les contreparties en défaut). Les risques pondérés sont calculés en Central puis déversés dans le système d'information de la Caisse régionale via GERICO.

Les autres actifs comme : les créances interbancaires, les Titres, les OPCVM, font l'objet d'un traitement en approche Standard, traité dans les déclarations ARPEGEE.

### Dispositif Bâle II dans la Caisse régionale

Concernant la validation mensuelle des traitements Bâle II Banque de Détail (outil LUC) et Banque Entreprises, depuis 2008 la Caisse régionale adhère à un « Pôle Expertise Bâle 2 » qui réalise les traitements mensuels et les analyse afin que ceux-ci soient harmonisés et centralisés pour toutes les Caisses régionales, en respectant la méthode diffusée et contrôlée par Crédit Agricole SA.

Les Caisses régionales, conservent néanmoins une compétence locale dans le cadre des exigences Bâle II qui leur sont applicables. Elles demeurent responsables de l'exactitude des déclarations faites à CASA. Elles gardent la responsabilité de la gestion des concepts Bâle II à dire d'expert et de la notation de la Clientèle Grandes Entreprises.

### La mesure du risque de Crédit

La mesure des expositions au titre du risque de crédit intègre les engagements tirés augmentés des engagements confirmés non utilisés.

Concernant la mesure du risque de contrepartie sur opérations de marché, Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses régionales utilisent différents types d'approches pour estimer le risque courant et potentiel inhérent aux instruments dérivés (swaps ou produits structurés par exemple).

La Caisse régionale intègre dans la juste valeur des dérivés l'évaluation du risque de contrepartie sur les dérivés actifs (Credit Value Adjustment ou CVA) ; cet ajustement de valeur est décrit dans les notes annexes

consolidées 1.2 sur les principes et méthodes comptables et 11.2 sur les informations sur les instruments financiers évalués à la juste valeur.

La juste valeur brute positive des contrats, ainsi que les bénéfices de la compensation et les sûretés détenues, et l'exposition nette sur instruments dérivés après effets de la compensation et des sûretés sont détaillées dans la note annexe consolidée 6.9 relative à la compensation des actifs financiers.

### c) Dispositif de surveillance des engagements

Des règles de division des risques, de fixation des limites, des processus spécifiques d'engagements et de critères d'octroi sont mises en place dans le but de prévenir toute concentration excessive du portefeuille et de limiter l'impact de toute dégradation éventuelle.

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

Les engagements consolidés de la Caisse régionale sont suivis par contrepartie d'une part et par groupe de contreparties liées d'autre part. On entend, par groupe de contreparties, un ensemble d'entités juridiques françaises ou étrangères liées entre elles, quels que soient leur statut et leur activité économique, permettant de prendre la mesure de l'exposition totale aux risques de défaillance sur ce groupe du fait de celle de l'une ou plusieurs de ces entités. Les engagements sur une contrepartie ou sur un groupe de contreparties liées incluent l'ensemble des crédits accordés par la Caisse régionale, mais également les opérations de haut de bilan, les portefeuilles d'obligations, les engagements par signature et les risques de contrepartie liés à des opérations de marché. Les limites sur les contreparties et sur les groupes de contreparties liées sont enregistrées au sein des systèmes d'information internes.

La Politique Crédit de la Caisse régionale valide annuellement les limites de Division et de Partage des Risques.

#### La règle de division des risques

Elle consiste à limiter le niveau d'engagements maximum sur une même contrepartie. « Concentration individuelle ».

Si la limite de division est atteinte, la décision relève du Conseil d'Administration de la Caisse régionale. En deçà des limites de division des risques, la décision relève du système de délégation de la CR.

Par engagements, il faut entendre,

- l'EAD du Groupe de Risques après projet (Moyen Terme et Court Terme)
- ainsi que les opérations de marché (dérivés de taux).
- pondéré le cas échéant de la couverture Foncaris à hauteur de 50% conformément au règlement 93/05, modifié par la LJ (Lettre Jaune) 2018-064.

En synthèse :

Marchés	Montant Max exposition sur le groupe de risque Bâle 2	Resp. contrôle a priori lors de l'instruction	Resp contrôle a posteriori et info gouvernance sur dépassements
<b>TOUS MARCHES</b>	25 % des fonds propres prudentiels		
<b>Particuliers</b>	6 M€	Engagements Parts.	Contrôle des Risques
<b>AGRI PRO ASSO notés BDD</b>	6 M€	Engagements AGRI / PRO / ASSO	Contrôle des Risques
<b>AGRI PRO ASSO notés ENT</b>	10 M€	Engagements AGRI / PRO / ASSO	Contrôle des Risques
<b>Marchands de biens</b>	3 M€	PIM	Contrôle des Risques
<b>Promotion Immobilière</b>	10 M€	PIM	Contrôle des Risques
<b>Professionnels de l'immobilier noté ENT</b>	15 M€	PIM	Contrôle des Risques
<b>Collectivité Publique</b>	40 M€	Marché Coll Pub	Contrôle des Risques
<b>Entreprises</b>	30 M€	Entreprise	Contrôle des Risques

Pour les groupes multi-marchés la limite maximale applicable au groupe est la limite de marché la plus élevée des sous-périmètres constituant le groupe.

### Les règles de partage du risque

La gestion du partage des risques :

Dans le cadre de sa politique de développement, la Caisse régionale dispose et cherche à distribuer l'ensemble des solutions de financement dont peut avoir besoin un client (CT / MT / habitat, ...). Cependant, dans certaines situations, il peut être opportun de partager le risque sur une contrepartie avec d'autres établissements financiers ou organismes publics.

Ce partage des risques vise généralement à :

- Limiter l'exposition sur un partenaire au montant maximal de la limite définie pour chaque marché par le Conseil d'Administration ;
- Accompagner les sociétés en forte croissance ;
- Eviter de porter seul les conséquences d'une possible dégradation du risque sur une contrepartie dans une situation fragile.

Des préconisations de partage des risques déclinées par marché ont ainsi été élaborées afin de guider les délégataires dans leurs décisions. Les seuils définis sont des niveaux d'exposition au-delà desquels il est préconisé mais non obligatoire de partager le risque.

Si l'analyse du décideur (note Bâle 2, objet du projet, secteur d'activité, relation commerciale, type de garantie, patrimoine dirigeant) le conduit à une décision en écart de la préconisation, son avis doit motiver cette décision. Cette préconisation de partage peut être mise en œuvre selon différentes modalités.

Tout d'abord, le partage des risques porte soit sur un financement soit un emprunteur :

- Le partage sur un financement intervient lorsque le risque de crédit est assumé par plusieurs établissements financiers sur un même projet. Il est rare que cette solution soit adoptée pour les crédits de petites taille ou sur l'habitat
- Le partage des encours sur une contrepartie intervient quand l'exposition de crédit dans son ensemble d'un groupe de risque est portée par plusieurs établissements. Cette situation n'exclut nullement la possibilité de financer un projet spécifique à 100% pour la Caisse régionale

Ensuite, le partage des risques sur un financement peut également prendre diverses formes, notamment :

- La prise de contre-garanties octroyées par des organismes spécialisés (BPI, Foncaris, ...)
- La syndication (en risque ou en risque et trésorerie auprès d'autres Caisse régionales) ;
- Le cofinancement des projets avec des établissements financiers (en priorité au sein du groupe, sinon avec une autre banque)

Les préconisations de partage :

### Classe 1 2 3 / Groupe 1 2 5 : partage préconisé

Les Montants encours délégués = Montant net de partage de risque

(Encours BRUT CA 22 – Montant porté en risque par une entité du groupe CA (partage CRB, CALF, Syndication, Unifergie, Foncaris .....)) – 80 % couverture de change)

### Classe 4 Groupe 3 : Le Conseil d'Administration fixe comme objectif le Maintien des encours

Limitation de la délégation à l'encours net de partage délégué et à un financement demandé dans la limite de la tombée d'annuité

### Classe 5 Groupe 4 : Le Conseil d'Administration fixe comme objectif la diminution des encours

Diminution des encours : limitation à l'encours net de partage délégué et au à un financement demandé dans la limite de la tombée d'annuité avec des plafonds selon délégataire

### Convention de partage de risque

Une convention de partage de risque a été signée le 29 juin 2012 entre les CR Bretonnes.

Le siège social de la contrepartie, ou de la société mère, doit être situé en Bretagne.

La participation se fait en risque seul entre une CRB « Chef de File » et 1 à 3 CRB « participantes »

Deux process existent :

- Process simplifié : financement MLT de 2 à 15 ans, de 500 K€ à 1 M€, note Bâle 2 comprise entre A et H. L'accord de crédit est pris par la CR chef de file sans analyse préalable des CR participantes.
- Process classique : financement MLT de 2 à 15 ans, > 1 M€, note Bâle 2 entre A et I, avec analyse préalable des CR participantes.

Exclusions : activités d'intermédiation financière, PIM, secteurs d'activité exclus par la politique crédit d'une des CRB,

Si process simplifié : financement de BFR, restructuration, reprise ou création :

- Les engagements des CR sont limités à 1,5M € annuellement.

### Les limites de concentration et dispositifs de suivi

Afin de limiter correctement son risque de concentration la Caisse régionale a également définie des limites dites « globales » qui visent à fixer un montant maximal d'exposition sur des secteurs d'activité ou des typologies de financement jugés plus à risque. Ces limites globales font l'objet d'un suivi du Contrôle des Risques qui informe la gouvernance en cas de dépassement.

#### Dispositif de limites globales et sectorielles :

Type de secteur / activité	Seuil Info CA	Limites GLOBALES	Suivi
LBO/FSA	30% Somme de l'exposition des contreparties recensées	35% Somme de l'exposition des contreparties recensées	Suivi Resp : Contrôle des Risques
Professionnels de l'immobilier	20 % Somme de l'exposition du segment de notation PIM		
Syndications hors coll pub CACIB / CA Leasing / CRB / autres	30 % du total des syndications		
Limite Gissler Crédits Collectivités Publiques		10 %	

#### ❖ Processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel

La Caisse régionale organise à son niveau un processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel adapté à ses profils de risques.

En effet la Caisse régionale dispose d'un dispositif de pilotage des risques, avec un système de gestion des débiteurs et du recouvrement. L'organisation structure le suivi des risques par :

- La mise en œuvre de trois phases de recouvrement : commercial, amiable et contentieux,
- La différenciation dans le traitement des risques en fonction des marchés : professionnels, agriculteurs, particuliers,
- La volonté de traiter de manière durable les situations de clients professionnels présentant des incidents.

Des revues de dossiers spécifiques sont réalisées par les marchés (agriculture, professionnels) sur la base de critères de sélection. Les critères de sélection portent sur les fonds propres négatifs, l'utilisation de lignes de

trésorerie ou le niveau de flux confiés. Les revues sont réalisées par les marchés concernés auprès de la Directrice Générale (DG). Les listes sont établies par un service indépendant des Directions de marchés.

<b>Objectif</b>	<b>Descriptif du contrôle</b>	<b>Acteurs</b>	<b>Péodicité</b>
<i>Anticipation des marchés (suivi du risque de contre-parties dont le recouvrement amiable)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « Gestion des comptes en anomalie » traitement quotidien par le gestionnaire ou son binôme</li> <li>- « suivi périodique des risques » par remontée quinzaine de la liste des partenaires en anomalie</li> <li>- Comptes Services fortement utilisés</li> <li>- Noyau d'anticipation 30-60 jours</li> </ul>	<i>Chargé de portefeuille et supérieur hiérarchique pour leur propre dossier ou pour application du Contrôle interne</i>	<i>Quotidien Hebdo-madaire Mensuelle</i>
<i>Revue Portefeuille Direction Générale</i>	<p><i>Critères des dossiers retenus, pour chaque marché, Une actualisation trimestrielle des critères sera effectuée par CPC</i></p> <p><b><u>Particuliers :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Top 10 des EAD du marché</b></li> <li>➤ <b>Encours groupe &gt; 400K€</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avec Grade Bale II banque de détail (I, J, K, V)</li> <li>○ Ou tous grades : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ avec incidents &gt; 5 K€ et/ou depuis plus de 30 jours</li> <li>■ avec dégradation note Bale II &gt; ou = à 2 grades sur les 12 derniers mois</li> <li>■ Forborne (Créances restructurées)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ <b>ACR, ASSO</b></li> <li>➤ <b>Top 20 des EAD du marché</b></li> <li>➤ <b>AGRI-PRO (y compris Pôle d'Affaires) :</b></li> <li>➤ <b>Top 20 des EAD du marché</b></li> <li>➤ <b>Encours GR &gt; 700 K€ :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avec grade Bale II IRBA (I, J, K, V) ou IRBF (E+, E, E-, F, Z)</li> <li>○ Ou tous grades : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ avec incidents &gt; 5 K€ et/ou depuis plus de 30 jours</li> <li>■ avec dégradation note Bale II &gt; ou = à 2 grades sur les 12 derniers mois</li> <li>■ ou avec Fonds Propres négatifs (hors SCI et montage de défiscalisation)</li> <li>■ Dossiers FEL (LBO/FSA/CEL) avec suivi des waivers, ruptures de covenants, et reporting des ratios réglementaires R2 et R3</li> <li>■ Forborne (Créances restructurées)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ <b>Banque des ENTREPRISES (dont Professionnels de l'immobilier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Top 20 des EAD du marché ENT</li> <li>■ Top 20 marché Prof Immo</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Encours groupe &gt; 700 K€ :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avec grade Bale II IRBF (E+, E, E-, F, Z)</li> <li>○ Ou tous grades : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ avec incidents &gt; 5 K€ et/ou depuis plus de 30 jours</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<i>DG et DDM CPC (pour l'établissement des listes)</i>	<i>Revue Trimestrielle tous marchés</i>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avec dégradation note Bale II &gt; ou = à 2 grades sur les 12 derniers mois</li> <li>▪ avec Fonds Propres négatifs (hors SCI et montage de défiscalisation)</li> <li>▪ Forborne (Créances restructurées)</li> </ul> <p>➤ <b>Dossiers de syndications (CACIB et CABBA)</b> pour lesquelles la Caisse régionale est chef de file. Les informations et le compte rendu de cette revue seront transmis aux CR suivantes.</p> <p>➤ <b>Dossiers FEL (LBO/FSA/CEL)</b> avec suivi des waivers, ruptures de covenants, et reporting des ratios réglementaires R2 et R3</p> <p><b><u>Collectivités Publiques :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Top 20</b> des EAD du marché</li> <li>➤ <b>Dossiers grade Bale II IRBF (E+, E, E-, F, Z)</b></li> <li>➤ <b>Dégénération note Bâle 2 &gt; ou = à 2 grades sur les 12 derniers mois</b></li> </ul> <p><b><u>Dossiers suivis par le service contentieux :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Encours groupe &gt; 300 K€</b> notés IRBF et IRBA</li> </ul> <p>En complément pour tous les marchés CPC sélectionnera sur la base de critères avancés de risques des dossiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayant fait l'objet d'un ARI défavorable ou avec réserves</li> <li>▪ notés IRBF ayant fait l'objet d'une rupture de covenant.</li> <li>▪ Avec un nombre de jours d'anomalies cumulés sur l'année &gt; 90jours</li> <li>▪ Dossiers d'installation, création reprise récents avec indicateurs de risque</li> <li>▪ Filières à risques</li> </ul> <p>Les marchés peuvent également présenter des dossiers repérés à leur niveau</p> <p>Motifs acceptés d'exonération de présentation en revue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les dossiers présentés au CECCR, en délégation DG ou Conseil d'Administration dans les 12 mois précédents la revue de portefeuille peuvent être dispensés de présentation, hors nouveaux critères de risque.</li> <li>▪ Incidents régularisés</li> <li>▪ Présentation différée dans l'année</li> </ul>		
Objectif	Descriptif du contrôle	Acteurs	Péodicité
Comité NOR	<p>Le Comité NOR a pour mission la validation des notations Entreprises, lorsque la note proposée par l'analyste (NPA) est différente de la note calculée finale (NCF) produite par l'outil ANADEFI.</p>	Administrateur ANADEFI Comité NOR	Comité mensuel
Suivi du risque de crédits (Comité de Recouvrement Amiable)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicateurs mensuels d'évolution des risques de chaque marché. Demandes d'arbitrage formulées par les agences, les marchés auprès du service ACR.</li> </ul>	Direction Finances et Risques et les services concernés dont Contrôle Permanent et Conformité	Comité mensuel

<b>Objectif</b>	<b>Descriptif du contrôle</b>	<b>Acteurs</b>	<b>Péodicité</b>
<i>Reporting des risques de contreparties (Comité Stratégique des Risques)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Suivi et analyse de l'évolution globale des CDL, par secteurs d'agences, et par marchés</i></li> <li>▪ <i>Identification et suivi du risque sectoriel (notamment dans les filières agricoles en crise)</i></li> <li>▪ <i>Suivi des dossiers à risques (sensibles, provision, ...)</i></li> <li>▪ <i>Suivi des dossiers juridiques en cours, hors critères revue de portefeuille DG</i></li> </ul>	<i>Direction Finances et Risques et les services concernés dont Contrôle Permanent et Conformité</i>	<i>Comité trimestriel</i>
<i>Usages de la délégation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vérifier le bon usage de la délégation (définie dans les Principes de Gouvernance et de Contrôle)</i></li> </ul>	<i>Direction Générale et Directions concernées Contrôle Permanent et Conformité Audit Inspection</i>	<i>Permanent</i> <i>Périodique</i>

❖ Processus de suivi des contreparties défaillantes et sous surveillance

Les contreparties défaillantes ou sous surveillance font l'objet d'une gestion rapprochée par les métiers, en liaison avec les responsables des Risques et contrôles permanents.

#### Description du fonctionnement des Comités de suivi des risques de crédit

Afin de coordonner la politique et l'action dans le domaine du risque, deux comités se réunissent régulièrement :

##### **Le Comité de Recouvrement Amiable (CRA)**

Ce comité est l'instance de suivi, de coordination et de décision de la Caisse régionale en matière de traitement et de régularisation des créances en anomalies. Le Comité de Recouvrement Amiable a spécialement pour mission d'analyser les indicateurs mensuels des risques par marché. Les seuils ont été abaissés en 2011 en AGRI et PRO (risque à 30 jours en complément des risques à 60 jours et à 90 jours). C'est également l'instance de reporting d'activité du service Assistance Clientèle et Risques (ACR) pour les marchés des particuliers, des agriculteurs et des professionnels dans sa fonction de recouvrement. Ce comité examine également les demandes d'arbitrage formulées par les agences, les marchés, et le service ACR.

Ce comité est présidé par la Direction Finances et Risques et comprend les principaux acteurs du suivi des risques (Marchés, ACR, Contentieux, Contrôle Permanent et Conformité...).

Le Comité de Recouvrement Amiable s'est tenu périodiquement chaque mois. En 2021, le Comité de Recouvrement Amiable s'est réuni 11 fois.

##### **Le Comité Stratégique des Risques (CSR)**

Le comité, baptisé Comité Stratégique des Risques de la Caisse régionale (CSR) est l'instance de reporting des risques de contrepartie (crédit), des risques juridiques et des risques comptables et fiscaux de la Caisse régionale à la Direction Générale. Il est habilité à prendre toutes décisions relevant des prérogatives de la Directrice Générale ou à formuler les propositions à soumettre au Conseil d'Administration. Ce comité est présidé par la Directrice Générale.

Le Comité Stratégique des Risques a spécialement pour mission :

- **Risques de contrepartie :**
  - Suivi et analyse de l'évolution des risques,
  - Identification et suivi du risque sectoriel,
  - Revue des dossiers « amiables » et « contentieux » importants
- **Risques juridiques :**
  - Appels en responsabilité
  - Réclamations significatives

- **Risques comptables et fiscaux** :
  - Litiges en cours
  - Provisionnement des risques

Le Comité s'est réuni 4 fois en 2021 : mars, juin, septembre et décembre.

### **Processus de suivi des risques de crédit sur base consolidée**

#### Modalités et périodicité de révision des politiques risques et des principales limites au regard de l'évolution de l'activité, de l'environnement des marchés

La politique Crédit est révisée annuellement par le Conseil d'Administration de la Caisse régionale. Cette révision s'appuie sur les constats réalisés par les marchés au cours de l'exercice, notamment sur l'évolution des risques, et sur les résultats des contrôles effectués par le service Contrôle Permanent, contrôles portant sur l'application de la politique Crédit et le suivi de l'évolution de la structure du stock de créances et des réalisations selon différents critères (encours, filières, garanties, ...).

#### Procédures de suivi des limites et d'information des instances, d'autorisation de dépassement et de régularisation des dépassements

Les dépassements de limites, ainsi que les mesures correctives prises, font l'objet d'une information auprès du Conseil d'Administration.

Lors de chaque présentation de dossiers au Comité des Engagements, le calcul de l'encours pondéré est réalisé par rapport à la limite de division des risques. Pour la limite de partage la procédure prévoit que ce calcul soit réalisé pour tous les dossiers présentés au Comité des Engagements, seule instance habilitée à valider les éventuelles dérogations.

La présentation des dossiers en comité de revue de portefeuille permet de vérifier le respect de la limite de division, lors des différentes revues soit « annuelles » qui comprend toutes les contreparties portant des encours supérieurs à 1 400K€ soit « semestrielles » qui porte sur les encours supérieurs à 2 000 K€.

### **Stress tests de crédit**

Le dispositif stress test pour le risque de crédit s'appuie principalement sur des modèles satellites qui relient l'évolution des paramètres de risques de crédit aux variables macroéconomiques et financières. Ces modèles font l'objet d'une revue indépendante et sont validés par le Comité Normes et Méthodologies au même titre que les modèles Bâlois. En complément, chaque année, le dispositif quantitatif de stress test est backtesté. En outre, depuis le 1er janvier 2018, ces modèles contribuent au calcul des ECL selon la norme IFRS9.

En cohérence avec la méthodologie EBA, les stress tests pour le risque de crédit s'appuient sur les paramètres Bâlois (PD, LGD, EAD) et visent à estimer l'évolution du coût du risque incluant le provisionnement sur les actifs non en défaut et également l'impact en emploi pondéré.

Dans l'optique du suivi et du pilotage du risque de crédit, la Direction des risques Groupe conduit, en collaboration avec les métiers et les entités concernés, un ensemble de stress.

Un stress test crédit global est réalisé à minima annuellement dans le cadre budgétaire. Les travaux, coordonnés par la DRG, concernent la Caisse régionale et l'ensemble des portefeuilles bâlois, qu'ils soient traités réglementairement en méthode IRB ou en méthode Standard. L'horizon d'analyse est fixé à 3 ans. Le processus de stress est intégré dans la gouvernance de l'entreprise et vise à renforcer le dialogue entre les filières risque et finance sur la sensibilité du coût du risque et des exigences en fonds propres à une dégradation de la situation économique. Outre leur utilisation dans les discussions budgétaires et le pilotage des fonds propres, les résultats des stress tests crédit globaux sont utilisés dans le cadre du calcul du capital économique (Pilier 2).

#### **d) Mécanismes de réduction du risque de crédit**

##### **Garanties reçues et sûretés**

Les garanties ou collatéraux permettent de se prémunir partiellement ou en totalité contre le risque de crédit.

Les principes d'éligibilité, de prise en compte et de gestion des garanties et sûretés reçues sont établis par le Comité des normes et méthodologies (CNM) (en application du dispositif CRR/CRD 4 de calcul du ratio de solvabilité).

Ce cadre commun, défini par des normes de niveau Groupe, permet de garantir une approche cohérente entre les différentes entités du Groupe. Sont documentées notamment les conditions de prise en compte prudentielle, les méthodes de valorisation et revalorisation de l'ensemble des techniques de réduction du risque de crédit utilisées : sûretés réelles (notamment sur les financements d'actifs : biens immobiliers, aéronefs, navires, etc.), sûretés personnelles, assureurs de crédit publics pour le financement export, assureurs de crédit privés, organismes de caution, dérivés de crédit, nantissemens d'espèces.

La déclinaison opérationnelle de la gestion, du suivi des valorisations et de la mise en action est du ressort des différentes entités.

La politique garantie de la Caisse régionale s'appuie sur 3 principes de base

- La règle est la prise de garantie
- La garantie ne fonde pas le crédit
- La garantie est adaptée et proportionnée au risque estimé.

Le principe général est de retenir, pour tout dossier, une ou plusieurs garanties selon :

- La nature du projet
- La quotité de financement
- La durée et le type de financement, la réglementation de certains prêts
- L'indicateur de risque Bale II ou la notation de l'emprunteur ou du groupe de risque

Les principales garanties applicables sur l'ensemble des marchés sont hiérarchisées selon le tableau ci-dessous :

- Garanties de 1 ère catégorie(GC1)	- Garanties de 2eme catégorie(GC2)	- Garanties sur la trésorerie
<p>Couverture à 100% par :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hypothèque de 1ier rang</li><li>- Caution solidaire* et hypothécaire</li><li>- Privilège du vendeur / PPD</li><li>- Nantissement obligations Sicav FCP</li><li>- Nantissement Assurances (dont Predica)</li><li>- Garantie BPI ou SIAGI</li><li>- Crédit-Bail</li><li>- Camca</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hypothèque de second rang ou +</li><li>- Caution solidaire*</li><li>- Gage</li><li>- Nantissement de matériel</li><li>- Nantissement valeurs mobilières cotées</li><li>- Nantissement de fonds de commerce</li><li>- Warrant</li><li>- Subrogation dans le privilège du vendeur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Opposition amiable sur vente</li><li>- Gage sur stock</li><li>- Cession de marché public</li><li>- Cession de créances</li><li>- Warrant</li></ul>

Nécessité affirmée de rechercher des garanties réelles sur les dossiers de financement, et/ou compléter par les formules de leasing et de veiller à renouveler les garanties (Gage, nantissement de FDC, nantissement, Warrant ...)

Les engagements de garanties reçus sont présentés en note 3.1 et en note 9 de l'annexe aux états financiers consolidés.

Concernant les actifs financiers obtenus par exécution de garanties ou mobilisation de rehaussement de crédit, la politique du Groupe consiste à les céder dès que possible.

#### **Utilisation de contrats de compensation**

Lorsqu'un contrat "cadre" a été signé avec une contrepartie et que cette dernière fait défaut ou entre dans une procédure de faillite, la Caisse régionale applique le close out netting lui permettant de résilier de façon anticipée

les contrats en cours et de calculer un solde net des dettes et des obligations vis-à-vis de cette contrepartie. Elle a recours également aux techniques de collatéralisation permettant le transfert de titres, ou d'espèces, sous forme de sûreté ou de transfert en pleine propriété pendant la durée de vie des opérations couvertes, qui pourrait être compensé, en cas de défaut d'une des parties, afin de calculer le solde net des dettes et des obligations réciproques résultant du contrat-cadre qui a été signé avec la contrepartie.

#### **4.3.4.3 Les Expositions**

##### **a) Exposition maximale**

Le montant de l'exposition maximale au risque de crédit de la Caisse régionale correspond à la valeur nette comptable des prêts et créances, des instruments de dettes et des instruments dérivés avant effet des accords de compensation non comptabilisés et des collatéraux. Elle est présente dans la note 3.1 des états financiers.

Au 31 décembre 2021, l'exposition maximale au risque de crédit et de contrepartie de la Caisse régionale s'élève à 10 506 M€ (10 893 M€ au 31 décembre 2020), en hausse de 3,7% par rapport à l'année 2020.

Nature	2020 (M€)	2021 (M€)	Variation (%)
<b>Actifs financiers non soumis aux exigences de dépréciation</b>	267,9	188,1	-29,8%
<b>Actifs financiers soumis aux exigences de dépréciation</b>	8 962,0	9 319,2	4,0%
<b>Engagements hors bilan soumis aux exigences de dépréciation</b>	1 276,8	1 386,1	8,6%
<b>TOTAL</b>	10 506,7	10 893,5	<b>3,7%</b>

##### **b) Concentration**

L'analyse du risque de crédit sur les engagements commerciaux hors opérations internes au groupe Crédit Agricole s'élèvent à 9 234 M€.

##### **❖ Diversification du portefeuille par zone géographique**

#### **REPARTITION DES ENGAGEMENTS COMMERCIAUX PAR ZONE GEOGRAPHIQUE DE LA CAISSE REGIONALE.**

Actifs financiers au coût amorti  En milliers d'euros	Au 31 décembre 2021			
	Valeur comptable			
	Actifs sains		Actifs dépréciés (Stage 3)	Total
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Stage 1)	Actifs soumis à une ECL à maturité (Stage 2)		
France (y compris DOM-TOM)	7 852 917	1 060 747	199 316	9 112 980
Autres pays de l'Union	228 315	434	127	228 876
Autres pays d'Europe	53 811	4 698	88	58 597
Amérique du Nord	32 463	30	4	32 497
Amériques centrale et du Sud	202	-	-	202
Afrique et Moyen-Orient	2 301	113	137	2 551
Asie et Océanie (hors Japon)	2 822	10	-	2 832
Japon	73	-	-	73
Organismes supra-nationaux	9 103	-	-	9 103
Dépréciations	(25 769)	(66 257)	(121 632)	(213 658)
<b>Total</b>	<b>8 156 238</b>	<b>999 775</b>	<b>78 040</b>	<b>9 234 053</b>

La répartition des engagements commerciaux par zone géographique est globalement stable. Les engagements sur la France sont quasi exclusifs en 2021 comme en 2020.

La note 3.1 des états financiers présente par ailleurs la répartition des prêts et créances et des engagements donnés en faveur de la clientèle et des établissements de crédit par zone géographique sur la base des données comptables.

❖ Diversification du portefeuille par agent économique

Sur le portefeuille d'engagements commerciaux (y compris sur contreparties bancaires hors Groupe), le périmètre ventilé par agent économique s'élève à 9 234 M€, contre 8 870,5 M€ au 31 décembre 2020. Ils se répartissent essentiellement entre la clientèle Grandes Entreprises et la clientèle de détail (respectivement 21,29 % et 69,9 %).

Actifs financiers au coût amorti  En milliers d'euros	Au 31 décembre 2021			
	Valeur comptable			
	Actifs sains		Actifs dépréciés (Stage 3)	Total
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Stage 1)	Actifs soumis à une ECL à maturité (Stage 2)		
Administration générale	739 879	8 059	-	747 938
Etablissements de crédit	280 063	-	-	280 063
Grandes entreprises	1 730 099	183 577	52 802	1 966 478
Clientèle de détail	5 431 966	874 396	146 870	6 453 232
Dépréciations	(25 769)	(66 257)	(121 632)	(213 658)
<b>Total</b>	<b>8 156 238</b>	<b>999 775</b>	<b>78 040</b>	<b>9 234 053</b>

Les concentrations par agent économique des prêts et créances et des engagements donnés sur les établissements de crédit et sur la clientèle sont présentées en note 3.1.4 des états financiers consolidés.

c) Qualité des encours

❖ Analyse des prêts et créances par catégories

La répartition des encours de prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle se présente de la manière suivante :

Prêts et créances (en M€)	31/12/2021	31/12/2020
Ni en souffrance, ni dépréciés	9 814	8 892
En souffrance non dépréciés	79	52
Dépréciés	78	71
<b>Total</b>	<b>9 972</b>	<b>9 015</b>

Le portefeuille de prêts et créances au 31 décembre 2021 est composé à 98,4% d'encours ni en souffrance, ni dépréciés (98,6 % au 31 décembre 2020).

Selon la norme IFRS 7, un actif financier est en souffrance lorsqu'une contrepartie n'a pas effectué un paiement à la date d'échéance contractuelle de celui-ci. La Caisse régionale considère qu'il n'y a pas de risque de crédit avéré sur les encours en souffrance présentant un retard inférieur à 90 jours, soit 99,99 % des créances en souffrance non dépréciées (99,98 % fin 2020).

Le détail des actifs financiers en souffrance ou dépréciés est présenté en note 3.1 des états financiers consolidés.

❖ Analyse des encours par notation interne

La politique de notation interne vise à couvrir l'ensemble du portefeuille « Corporate » (Entreprises, Banques et Institutions financières, Administrations et Collectivités publiques).

Au 31 décembre 2021, les emprunteurs notés par les systèmes de notation interne représentent 100% des encours portés par la Caisse régionale des Côtes d'Armor, hors banque de détail.

Le périmètre ventilé dans le tableau suivant est celui des engagements accordés par la Caisse régionale à ses clients, hors banque de détail, en équivalent notation Banque de France.

#### Tableau de ventilation des crédits Corporate par notation

Note BDF	% des encours 2021	% des encours 2020
3++ à 4+	63 %	52%
4 à 5+	34 %	36%
5 à 8	2 %	10%
9 et P	1 %	1%

Cette ventilation reflète un portefeuille crédits de bonne qualité qui affiche une belle amélioration en 2021 sur les meilleurs profils à la faveur d'un changement de grilles de notations internes sur le premier trimestre 2021 (- 8 points sur les notes 5 à 8 et un glissement des meilleures notes au profit des notes 3++ à 4+).

#### ❖ Dépréciation et couverture du risque

##### Politique de dépréciation et couverture des risques

La politique de couverture des risques de pertes repose sur deux natures de corrections de valeur pour pertes de crédit :

- des dépréciations sur base individuelle destinées à couvrir la perte probable sur les créances dépréciées ;
- des dépréciations pour perte de crédit, en application de la norme IFRS 9, consécutives à une dégradation significative de la qualité de crédit pour une transaction ou un portefeuille. Ainsi, ces dépréciations visent à couvrir la dégradation du profil de risque des engagements sur certains pays, certains secteurs d'activité économique ou certaines contreparties non en défaut mais du fait de leur notation dégradée. Des dépréciations sur base de portefeuille sont également réalisées en Banque de proximité. Ces dépréciations sont calculées essentiellement sur des bases statistiques fondées sur le montant de pertes attendues jusqu'à la maturité des transactions, utilisant les critères bâlois d'estimation des probabilités de défaut (PD) et des pertes en cas de défaut (*Loss Given Default – LGD*).

#### Encours d'actifs financiers dépréciés

Au 31 décembre 2021, l'ensemble des engagements objets de dépréciations individuelles s'élève à 78 M€ contre 71,2 M€ au 31 décembre 2020. Ils sont constitués des engagements sur lesquels la Caisse régionale anticipe un non-recouvrement. Les encours dépréciés individuellement représentent 2,29% des encours bruts comptables de la Caisse régionale (2,43% au 31 décembre 2020).

Les actifs financiers modifiés correspondent aux actifs restructurés pour difficultés financières. Il s'agit de créances pour lesquelles l'entité a modifié les conditions financières initiales (taux d'intérêt, durée) pour des raisons économiques ou juridiques liées aux difficultés financières de l'emprunteur, selon des modalités qui n'auraient pas été envisagées dans d'autres circonstances. Ainsi, elles concernent les créances classées en défaut et les créances saines, au moment de la restructuration. (Une définition plus détaillée des encours restructurés et leur traitement comptable est détaillée dans la note 1.2 "Principes et méthodes comptables", chapitre "Instruments financiers - Risque de crédit").

Pour les actifs ayant fait l'objet d'une restructuration au cours de la période, la valeur comptable établie à l'issue de la restructuration est de :

En milliers d'euros	Actifs sains		Actifs dépréciés (Stage 3)
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Stage 1)	Actifs soumis à une ECL à maturité (Stage 2)	
<b>Prêts et créances sur les établissements de crédit</b>	-	-	-
<b>Prêts et créances sur la clientèle</b>	13	86	7 655
Valeur comptable brute avant modification	13	86	7 860
Gains ou perte nets de la modification	-	-	(205)

#### b) Coût du risque

##### Provisionnement pour risque de crédit

- Champ d'application

Conformément à IFRS 9, le groupe Crédit Agricole des Côtes d'Armor comptabilise une correction de valeur au titre des pertes de crédit attendues ('*Expected Credit Losses*' ou '*ECL*') sur les encours suivants :

- les actifs financiers d'instruments de dette comptabilisés au coût amorti ou à la juste valeur par capitaux propres recyclables (prêts et créances, titres de dette) ;
- les engagements de financement qui ne sont pas évalués à la juste valeur par résultat;
- les engagements de garantie relevant d'IFRS 9 et qui ne sont pas évalués à la juste valeur par résultat ;
- les créances locatives relevant de la norme IAS 17 ; et
- les créances commerciales générées par des transactions de la norme IFRS 15.

Les instruments de capitaux propres (à la juste valeur par résultat ou à la juste valeur par OCI non recyclables) ne sont pas concernés par les dispositions en matière de dépréciation.

Les instruments dérivés et les autres instruments en juste valeur par contrepartie résultat font l'objet d'un calcul de risque de contrepartie qui n'est pas visé par le modèle ECL. Ce calcul est décrit dans le chapitre 5 'Facteurs de risque et Pilier du Document de référence de Crédit Agricole S.A.

- Risque de crédit et étapes de provisionnement

Le risque de crédit se définit comme le risque de pertes lié au défaut d'une contrepartie entraînant son incapacité à faire face à ses engagements vis-à-vis du Groupe.

Le processus de provisionnement du risque de crédit distingue trois étapes (Stages) :

- 1ère étape (*Stage 1*) : dès la comptabilisation initiale de l'instrument financier (crédit, titre de dette, garantie ...), l'entité comptabilise les pertes de crédit attendues sur 12 mois ;
- 2ème étape (*Stage 2*) : si la qualité de crédit se dégrade significativement pour une transaction ou un portefeuille donné, l'entité comptabilise les pertes attendues à maturité ;
- 3ème étape (*Stage 3*) : dès lors qu'un ou plusieurs événements de défaut sont intervenus sur la transaction ou sur la contrepartie en ayant un effet néfaste sur les flux de trésorerie futurs estimés, l'entité comptabilise une perte de crédit avérée à maturité. Par la suite, si les conditions de classement des instruments financiers en *Stage 3* ne sont plus respectées, les instruments financiers sont reclassés en *Stage 2*, puis en *Stage 1* en fonction de l'amélioration ultérieure de la qualité de risque de crédit.

A compter de l'arrêté du 31 décembre 2021, le terme « Bucket » qui était utilisé depuis le passage à IFRS 9 est remplacé par le terme « Stage » dans l'ensemble des états financiers.

N.B. Il s'agit uniquement d'un changement de terminologie, sans impact sur la comptabilisation des ajustements pour pertes de crédit (ECL).

➤ Définition du défaut

La définition du défaut pour les besoins du provisionnement ECL est identique à celle utilisée en gestion (cf définition supra 4.3.4 Risques de Crédit) et pour les calculs de ratios réglementaires.

La définition de ‘défaut’ est appliquée uniformément à tous les instruments financiers, à moins que des informations qui deviennent disponibles indiquent qu’une autre définition de ‘défaut’ convient davantage à un instrument financier particulier.

➤ La notion de perte de crédit attendue « ECL »

L’ECL se définit comme la valeur probable espérée pondérée de la perte de crédit (en principal et en intérêts) actualisée. Elle correspond à la valeur actuelle de la différence entre les flux de trésorerie contractuels et les flux attendus (incluant le principal et les intérêts).

L’approche ECL vise à anticiper au plus tôt la comptabilisation des pertes de crédit attendues.

### Le coût du risque

Le coût du risque de la Caisse régionale s’élève à 1,26 M€ au 31 décembre 2021 contre 11,8M€ en 2020, soit une baisse de 89%.

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

<i>En milliers d'euros</i>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan sains (Stage 1 et Stage 2) (A)</b>	<b>(8 932)</b>	<b>(11 413)</b>
<b>Stage 1: Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir</b>	<b>6 927</b>	<b>(1 851)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	(2)	5
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	5 172	(466)
Engagements par signature	1 757	(1 390)
<b>Stage 1 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie</b>	<b>(15 309)</b>	<b>(9 562)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	(16 473)	(4 425)
Engagements par signature	1 164	(5 137)
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan dépréciés (Stage 3) (B)</b>	<b>(1 558)</b>	<b>(606)</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	(227)	(547)
Engagements par signature	(1 331)	(59)
<b>Autres actifs (C)</b>	-	-
<b>Risques et charges (D)</b>	<b>8 796</b>	<b>139</b>
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions (E)= (A)+(B)+(C)+(D)</b>	<b>(1 144)</b>	<b>(11 880)</b>
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables non dépréciés	(127)	(221)
Récupérations sur prêts et créances	277	336
comptabilisés au coût amorti	277	336
comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-
Décotes sur crédits restructurés	(205)	(59)
Pertes sur engagements par signature	-	-
Autres pertes (1)	(62)	(622)
Autres produits (2)	-	622
<b>Coût du risque</b>	<b>(1 261)</b>	<b>(11 824)</b>

#### d) Application de la norme IFRS9 pour le calcul des provisions collectives et sectorielles

Pour rappel, la méthodologie adoptée par le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale dans le cadre de la norme IFRS9 appliquées aux provisions collectives et sectorielles intègre la somme de 3 composantes :

- ✓ Le **Forward looking central ou FCL** : Provisions calculées sur tous les crédits (hors *Stage 3*) sur la base de la perte attendue à un an (*Stage 1*) ou à maturité (*Stage 2*) en fonction d'un scénario économique
- ✓ Le **Forward looking local ou FLL** : Provisions calculées sur des filières identifiées par la Caisse régionale sur la base de scénario de dégradation de probabilité de défaut (PD) ou de pertes attendues (LGD)
- ✓ Le **CLARC** : Coefficient Local d'Ajustement au titre du Risque de crédit de la Cr déterminé à dire d'expert et à documenter (marché, risque non couverts par le modèle, concentration, etc).

##### 1. Evaluation du risque de crédit

Dans le contexte de crise sanitaire et économique liée à la COVID-19, le Groupe continue de revoir régulièrement ses prévisions macro-économiques prospectives (forward looking) pour la détermination de l'estimation du risque de crédit. Pour rappel, la première prise en compte des effets de la crise sanitaire et de ses effets macro-économiques a été intégrée à partir du deuxième trimestre 2020.

##### Informations sur les scénarios macroéconomiques retenus pour l'arrêté du 31/12/2021

Le Groupe a utilisé quatre scénarios, pour le calcul des paramètres de provisionnement IFRS 9 en production au 31 décembre 2021, avec des projections qui se présentent comme suit à l'horizon 2023. Ces quatre scénarios ont été élaborés en octobre 2021, sur la base des informations et des données disponibles à cette date.

**Le premier scénario, qui est le scénario central, comprend un profil de croissance continuant à dépendre fortement des hypothèses sanitaires en 2021 mais intègre un rebond de la croissance portée par la consommation. Une inflation importante mais temporaire à priori est relevée sur les USA, avec une accélération transitoire mais sans dérapage en zone Euro.**

- Le profil de croissance continue à dépendre fortement des hypothèses sanitaires en 2021 avec les hypothèses suivantes pour la Zone Euro et la France :

Même en cas de nouvelles vagues de contamination, la levée des mesures sanitaires restrictives au printemps dernier ne serait pas remise en cause, du fait de la montée en puissance des campagnes de vaccination. Un important rebond de la croissance porté par la consommation aurait donc lieu au second semestre 2021 et la reprise se poursuivrait en 2022 :

- Croissance du PIB en Zone Euro prévue à 5,4% en 2021 et 4,4% en 2022 après -6,5% en 2020
- Croissance du PIB en France : En moyenne annuelle en 2021, la croissance atteindrait 6,4% et le PIB retrouverait son niveau d'avant-crise en fin d'année. Il s'accroîtrait de 3,9% en 2022. Certains secteurs pourraient rester cependant fragilisés (aéronautique, automobile, tourisme...) avec une demande mitigée et une offre affectée par les pénuries de certains biens intermédiaires. De plus, les défaillances d'entreprises et le taux de chômage, très bas en 2020, connaîtraient une légère remontée, sans pour autant que la vague de défaillances crainte en début de crise n'ait lieu. En 2023, la croissance resterait supérieure à son potentiel avec notamment un bon effet d'acquis hérité de 2022. Elle s'établirait ainsi à 2% et ralentirait autour de 1,5% en 2024 pour retrouver son rythme potentiel (évalué à 1,35% par le Ministère de l'Economie).

- Hypothèses pour les Etats unis : une inflation dans les scénarios d'octobre-21 estimée à +4.4% en 2021 et +3.5% en 2022.

L'inflation a été stimulée par une forte demande en phase de reprise de post pandémie, avec des tensions spécifiques dans le shipping, une certaine désorganisation des chaînes de production avec des difficultés d'approvisionnement (allongement des délais de livraison, pénuries sur bois-acier- puces électroniques) et une envolée du prix des matières premières & biens intermédiaires ;

Toutefois, ce choc devrait rester temporaire en raison de :

- Crainches légitimes mais exagérées d'installation sur une inflation durablement plus forte et des impulsions encore haussières au second semestre, mais une disparition des effets de base. 5,5% en

glissement annuel fin 2021 puis assagissement à partir de mi-2022. Inflations sous-jacente et totale à 2,7% fin 2022.

- Chômage aux Etats-Unis en baisse mais encore nettement supérieur (5,9% au T2 2021) au niveau d'avant crise (3,5%) ; le taux de participation a baissé assez nettement ; la situation encore loin du plein emploi induisant au final des risques limités de forte hausse des salaires ;
- Facteurs désinflationnistes persistants : globalisation ; progrès technologiques ; forte concurrence mondiale et nécessité de rester compétitif ;
- Les effets du plan de relance aux Etats-Unis doivent être nuancés : aides aux ménages en partie épargnées, en partie consacrées au désendettement. Et le surplus de consommation est temporaire, lié en partie à l'effet sortie de crise/arrêt des restrictions.

Hypothèses pour la zone euro : une inflation 2021 au-dessus de la cible de 2% au cours du 2nd semestre 2021 et du 1er trimestre 2022 – avec un niveau de 3% en août 2021 et un sommet vers novembre où l'inflation totale serait proche de 4% pour une inflation sous-jacente proche de 2,4% – puis un fléchissement sensible et un retour confortablement sous la cible fin 2022 (autour de 1,5%). Pas de risques de dérapage marqué.

- Les **prévisions financières** seraient les suivantes dans ce scénario central :

Aux Etats Unis : Resserrement monétaire de la Fed (banque centrale américaine) prudent et très lent accompagnant une récupération progressive du marché du travail. Volonté d'un tapering progressif de la FED avec une modération des taux longs, dans un contexte d'abondance de liquidité et une forte demande de titres souverains. Les taux UST 10 ans s'établiraient autour de 1,50% fin 2021 puis vers 1,25% fin 2022.

En Zone Euro : une politique de la BCE (Banque central Européenne) restant très accommodante :

- **Les taux directeurs resteraient inchangés sur la période 2021-2024**, induisant un nécessaire accompagnement des plans de relance budgétaire, l'absorption des émissions nettes de titres, le maintien de conditions financières favorables, le « cap » sur les primes de risque. En conséquence, les **niveaux d'achats de la BCE seraient prolongés au-delà de mars 2022 : élevés jusqu'à fin 2022 et prolongés (mais réduits) en 2023**.
- Programme PEPP (Pandemic emergency purchase programme) de 1850 milliards d'euros qui s'étend jusqu'à mars 2022. Le PEPP serait prolongé jusqu'en décembre 2022 avec nouvelle enveloppe d'environ 180 milliards d'euros. L'APP (Asset Purchase Programme) serait maintenu en 2022-2023 (au moins) avec un montant mensuel de 30 milliards d'euros. En 2026, : première hausse des taux BCE.
- **Taux longs** : ils restent très bas, compte tenu de l'activisme de la BCE ; de la modération relative des pressions inflationnistes ; des interrogations sur l'output gap et sa fermeture rapide ; de l'absence de tensions obligataires fortes aux US. En conséquence, le Bund se maintiendrait à un niveau faible.
- Tensions temporaires sur le **spread OAT/Bund** (T4 2021/T1 2022 en anticipation des élections présidentielles) ; en 2022, le spread France se replie à l'issue (supposée rassurante) des élections grâce à l'engouement des investisseurs ayant délaissé les titres français ; au-delà, retour vers un spread « normal » (30 pb).

**Le deuxième scénario, « adverse modéré » se distingue du scénario central par une remontée de l'inflation plus durable et plus marquée. Il intègre en zone euro et en France un freinage significatif de la consommation et de l'investissement à partir de mi-2022 et une remontée du chômage associé aux faillites plus marquées. La projection sur les taux longs pourrait amener des replis sur les marchés boursiers et une correction sur l'immobilier résidentiel et commercial.**

Le deuxième scénario se distingue du scénario 1 sur les points suivants :

- Choc d'inflation : La remontée de l'inflation s'avère plus durable et plus marquée que dans le scénario central.

La demande est très forte, notamment de la part des Etats-Unis et de la Chine (demande aux Etats-Unis dopée par le stimulus fiscal massif) et l'offre est perturbée par la pandémie. La désorganisation des chaînes de production, les difficultés d'approvisionnement, les pénuries sur certains biens intermédiaires s'avèrent encore plus marquées que dans le scénario central. La remontée du prix du pétrole, des autres matières premières et de certains biens intermédiaires est donc plus forte et plus durable.

De plus, se met en place une forme de boucle prix-salaires, avec la remontée des salaires liée notamment à la forte hausse des prix et aux difficultés de recrutement. L'effet est marqué aux Etats-Unis et à un moindre degré en Zone Euro.

- Taux et marchés :

Fed : resserrement de la politique monétaire, face à une croissance forte (au moins en début de période) et une inflation plus élevée et plus durable. Le Tapering est plus marqué et plus rapide que prévu en 2022 et on note le relèvement des taux Fed Funds dès 2022.

Taux UST 10 ans : resserrement de la politique monétaire et inquiétudes des investisseurs sur le risque d'une inflation qui s'installe. Par conséquent, remontée assez nette des taux longs aux Etats, malgré l'abondance de liquidités dans le système financier.

BCE : face à la hausse de l'inflation, le programme d'achats d'actifs de la BCE est revu un peu en baisse.

Bund et swap 10 ans en hausse en 2022 du fait de la remontée des taux longs américains et de la réduction des achats d'actifs BCE.

Elargissement des spreads France et Italie

- Indicateurs macro de la Zone Euro / France :

Croissance fin 2021 début 2022 mais freinage significatif de la consommation et de l'investissement à partir de mi-2022. La forte hausse de l'inflation ne se répercute que partiellement sur les salaires et entraîne une baisse du pouvoir d'achat. Les profits des entreprises sont affectés par la hausse significative des coûts intermédiaires et celle des charges salariales.

La remontée du chômage et des faillites est plus marquée qu'en central.

La hausse des taux longs entraîne un repli des marchés boursiers et une correction sur l'immobilier résidentiel et commercial.

**Le troisième scénario est légèrement plus favorable que le premier scénario et suppose que les tensions apparues sur les prix des matières premières et des biens Intermédiaires en 2021 se résorbent assez nettement à partir de 2022.**

La demande mondiale reste forte, mais la situation sanitaire s'améliore dans les pays émergents, ce qui limite les perturbations sur l'offre. On suppose que la gestion des chaînes de production est mieux maîtrisée, que les difficultés d'approvisionnement se réduisent. On suppose également que les hausses de salaires restent assez mesurées.

Par ailleurs, les ménages dépensent à partir de 2022 une partie significative du surplus d'épargne accumulé pendant la crise.

La croissance en Zone Euro est plus soutenue qu'en central. Les taux longs en Zone Europe sont très bas, proches de leur niveau en central.

**Le quatrième scénario, le moins probable et le plus négatif, est celui utilisé dans le cadre du stress budgétaire (juillet 2021), caractérisé par un choc de « surchauffe », une forte inflation et une remontée des taux longs aux Etats-Unis, additionné à de multiples crises dans différents pays. En France, un très net ralentissement économique est projeté en 2022 et 2023, associé à une forte correction de l'immobilier résidentiel.**

La croissance américaine est très soutenue en 2021 et début 2022 : redémarrage post pandémie et très forte stimulation budgétaire (plans de relance massifs votés intégralement, baisse rapide du chômage et reprise de la consommation)

On observe un choc d'inflation aux Etats-Unis, l'envolée du prix des matières premières et des biens intermédiaires (une nouvelle hausse du prix du pétrole en 2022 - demande soutenue et tensions géopolitiques au Moyen-Orient) ; une forte demande en phase de reprise post pandémie, notamment de la part des Etats-Unis et de la Chine ; une désorganisation des chaînes de production entraînant des difficultés d'approvisionnement. Des difficultés de recrutement et des tensions sur les salaires sont observées dans certains secteurs aux Etats-Unis.

Inquiétudes des marchés obligataires face aux chiffres élevés d'inflation, plus marqués que dans le scénario central ( crainte d'un processus d'inflation auto-entretenue via la hausse des coûts intermédiaires et des salaires) et à l'ampleur du déficit public des Etats-Unis. La Fed tarde à réagir et remonte « trop tard » ses taux Fed Funds début 2022. **Durcissement de la politique monétaire américaine + dérive budgétaire + craintes d'une inflation**

**qui s'installe entraînant de fortes inquiétudes des investisseurs et une nette remontée des taux longs américains.**

**Plusieurs crises se superposent sur ce choc initial**

- **Krach boursier** : les marchés boursiers, en forte hausse en 2021, et assez nettement surévalués, se corrigent fortement face au resserrement de la Fed et la nette remontée des taux longs aux Etats-Unis.
- **Pays émergents** : dans certains pays émergents, nets retards dans le processus de vaccination, crise sanitaire persistante ; chocs dans certains secteurs (tourisme en Asie) ; croissance faible, notamment en Asie (hors Chine), qui ne connaît pas un rebond post pandémie marqué, à la différence des Etats-Unis et de l'Union Européenne.
- **Crise spécifique France** : tensions sur les taux OAT fin 2021 et début 2022 liées à la campagne présidentielle et à des sondages très serrés rendant possible la victoire du Rassemblement National. On fait l'hypothèse d'une victoire de M. Macron « sur le fil » en mai 2022 avec une majorité parlementaire très fragile. Nouvelles réformes de type libéral (nouvelle réforme des retraites, baisses d'impôts et de charges pour les entreprises, priorité à la transition énergétique et numérique avec hausses de taxes...). Montée du chômage et des faillites en 2022 liés à l'arrêt du « quoiqu'il en coûte ». Très net ressentiment des électeurs du RN (qui ne « digèrent » pas leur défaite) et des partis de gauche, conflits sociaux très marqués du type crise des gilets jaunes, blocage du pays. Pas de nouveau plan d'urgence face à cette crise sociale. Spread OAT/Bund très élevé. Dégradation du rating souverain.
- **Crise spécifique Italie** : hypothèse d'une fin de la législature à la mi 2022 et d'une victoire d'une coalition Ligue/Fratelli d'Italia avec majorité aux deux chambres ; bras de fer avec la Commission Européenne, blocages des versements au titre du Plan de Relance entraînant des inquiétudes des marchés sur la politique économique ; Forte hausse du spread BTP/Bund ; Dégradation du rating souverain.

A rappeler, les mesures de soutien ont été prises en compte dans les projections IFRS 9 : le processus de projection des paramètres centraux de risque a été révisé dès 2020 afin de mieux refléter l'impact des dispositifs gouvernementaux dans les projections IFRS 9. Cette révision a eu pour conséquence d'atténuer la soudaineté de l'intensité de la crise, ainsi que la force de la relance et de la diffuser sur une période plus longue (trois ans). Les variables portant sur le niveau des taux d'intérêt et plus généralement toutes les variables liées aux marchés de capitaux, n'ont pas été modifiées car leurs prévisions intègrent déjà structurellement les effets des politiques de soutien.

Afin de prendre en compte des spécificités locales (géographiques et/ou liées à certaines activités/métiers), des compléments sectoriels sont établis au niveau local (**Forward Looking Local** et **CLARC**) par la Caisse régionale pour compléter les scénarios macroéconomiques définis en central.

La Caisse régionale identifie, au 31 décembre 2021, 9 filières pour lesquelles un complément de **FLL** et/ou un **CLARC** complètent le **Forward Looking Central**.

Il s'agit de,

- L'Agriculture,
- La production porcine,
- Les Grandes Entreprises
- Le secteur de l'Hôtellerie
- Le BTP
- L'Automobile
- L'Habitat des particuliers
- Les encours Forbornes

À fin décembre 2021, en intégrant les **Forward Looking locaux** et le **CLARC**, les provisions Stage 1 / Stage 2 d'une part (provisionnement des actifs clientèle sains) et des provisions Stage 3 d'autre part (provisionnement pour risques avérés) ont représenté respectivement 46,82 % et 53,18 % des stocks de couverture sur le périmètre de la Caisse régionale.

À fin décembre 2021, les dotations nettes de reprises de provisions Stage 1 / Stage 2 ont représenté 96,10% du coût du risque annuel de la Caisse régionale, contre 3,90% pour la part du risque avéré Stage 3 et autres provisions.

## **Analyse de sensibilité des provisions IFRS 9 (ECL Stages 1 et 2)**

Le premier scénario, dit central, a été pondéré à 50 % pour le calcul des ECL IFRS du T4 2021. À titre d'exemple, sur la base des données au 31 août 2021, la baisse de 10 points de la pondération du scénario central dans les calculs au T4 2021 au profit du deuxième scénario, plus défavorable, entraînerait une hausse du stock d'ECL au titre du **forward looking central** de l'ordre de 0,5 % pour le groupe Crédit Agricole.

Cette sensibilité anticipée en central, peu importante, pourrait être réduite en raison des ajustements au titre du **Forward Looking local**.

## **2. Evolution des ECL**

L'évolution de la structure des encours et des ECL au cours de la période est détaillée dans la partie 3.1 des états financiers au 31 décembre 2021.

Les commentaires ci-dessous portent sur le périmètre des actifs financiers au cout amorti (prêts et créance sur la clientèle) qui représente environ 99,85% des corrections de valeurs pour pertes.

### **Structure des encours**

L'année 2021 est restée très dynamique en termes d'activité crédit, avec 1,66 Milliards de réalisations, notamment avec l'accompagnement réalisé via l'octroi des prêts garantis par l'Etat (24 M€ la Caisse régionale vs 166 M€ en 2020). Les expositions de la Caisse régionale ont progressé de 369,9 M€ d'euros sur l'année.

Malgré la crise, la structure des portefeuilles n'a que peu évolué sur l'année : le poids des encours sains les moins risqués (stage 1) reste très proche du niveau pré-crise à 93,19% vs 94,16% en début d'année, comprenant une croissance de 347,8 M€ (+3,83%).

La part des encours sains présentant une indication de dégradation significative du risque de crédit (stage 2) a progressé légèrement sur l'année (6,8% vs 5,8% en début d'année), représentant une hausse de l'assiette de 125 M€ (+22,2%), reflétant les évolutions défavorables constatées sur certains portefeuilles ciblés.

Les encours défaillants (stage 3) sont en baisse de 4,1 M€ sur l'exercice 2021. Les marchés des particuliers et des professionnels sont favorablement orientés avec respectivement -3 M€ d'encours pour les particuliers et -6,9 M€ pour les professionnels. Le marché des Entreprises est stable sur l'année et seul le marché de l'agriculture est en sens inverse avec une croissance des encours de 6 M€.

### **Evolution des ECL**

Les corrections de valeur pour perte sur les contreparties les mieux notés (stage 1) ont reculée de 19% en lien avec la stratégie de transfert en stage 2 au titre du **Forward Looking Local** de l'ensemble des expositions des filières Agri porc, automobile et BTP. Le taux de couverture est à 0,31% vs 0,40% au 31 décembre 2020.

Les ECL du portefeuille en stage 2 sont en hausse de 26,8%, en raison de renforcements locaux de couverture sur les secteurs les plus affectés par la crise et de l'augmentation des encours liée à la stratégie de classement en stage 2 des encours sur les filières citées ci-dessus. Le taux de couverture du stage 2 s'élève à 10,5% contre 10,1% en début d'année. Par ailleurs, des ajustements de paramètres ont été réalisés au T4 pour intégrer les effets de la nouvelle définition du défaut.

Le taux de couverture des créances dépréciées stage 3) s'inscrit en baisse pour la Caisse régionale (61,31% vs 65,21% fin 2020), reflétant le démarrage des usages de la nouvelle définition du défaut au sein du groupe à partir du T3-2020, avec notamment l'introduction de la notion de créance dépréciée en période d'observation. Ce segment est provisionné à un taux sensiblement inférieur au reste du stage 3 en raison de la nature de ses expositions qui ont en principe vocation, à terme, à être reclasées en stage 2.

#### **4.3.5 Les Risques de marché**

##### **4.3.5.1 Objectifs et politique**

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de

marchés notamment : les taux d'intérêts, les taux de change, le cours des actions, le prix des matières premières, ainsi que de leur volatilité implicite.

La Caisse régionale est exposée au risque de marché sur les éléments de son portefeuille de placement et sur les instruments dérivés lorsque ces instruments sont comptabilisés en juste valeur (au prix de marché). On distingue comptablement le Trading book et le Banking book. La variation de juste valeur du Trading book se traduit par un impact sur le résultat. La variation de juste valeur du Banking book se traduit par un impact sur les fonds propres.

La gestion Financière de la Caisse régionale s'inscrit dans le cadre d'une politique arrêtée par le Conseil d'Administration. Cette politique définit le niveau de tolérance aux risques, les indicateurs de mesure et l'encadrement par un système de limites.

L'organisation doit respecter le principe de séparation des fonctions entre l'engagement des opérations, leur enregistrement et leur suivi. Elle respecte les normes comptables et réglementaires, internes et externes. Un système de contrôle de suivi et de reporting des risques adaptés doit être mis en place.

La Gestion Financière de la Caisse régionale couvre trois domaines :

- l'optimisation financière des ressources et des emplois, tant en terme de rentabilité que de risque, avec le pilotage du refinancement des crédits, le respect des ratios prudentiels produits par le service Comptabilité Générale et Fiscalité, mais analysés par le service Finances et Contrôle de Gestion et l'encadrement et le pilotage des risques de taux, de liquidité et de change dans un souci d'optimisation du PNB d'intermédiation et de maîtrise de sa sensibilité face aux fluctuations des conditions de marché;
- l'optimisation des marges commerciales des produits échéancés vendus à la clientèle et celles des produits non échéancés, à travers la politique de tarification établie en collaboration avec les compétences financières, commerciales et risques ;
- l'activité pour compte propre, avec comme objectif l'optimisation du PNB fonds propres sous contrainte d'une maîtrise de la sensibilité aux risques. L'investissement des excédents de fonds propres sur les marchés financiers a pour objectif de générer soit du rendement (produit de coupons), soit de constituer une réserve de plus-values latentes (produit de capitalisation), ce qui nécessite de :
  - définir les objectifs chiffrés de la gestion : PNB attendu, rendement au-delà du taux sans risque avec les horizons de placement correspondants.
  - décrire les cadres d'intervention : par nature de risque, par marché (organisés, de gré à gré), par type de produits autorisés,....
  - mesurer les risques (de marché, de contrepartie, ALM).
  - suivre l'évolution de ces investissements en termes de PNB dégagé et des risques associés.

#### **4.3.5.2 Gestion du risque**

##### **a) Dispositif local et central**

Le contrôle des risques de marché de la Caisse régionale est structuré sur deux niveaux distincts et complémentaires :

- au niveau central, la Direction des risques et contrôles permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et de contrôle des risques de marché à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles. Elle tient informés les organes exécutifs (Direction générale de Crédit Agricole S.A.) et délibérants (Conseil d'Administration, Comité des risques du conseil) de l'état des risques de marché ;
- au niveau local, pour la Caisse régionale, un responsable des Risques et contrôles permanents pilote le dispositif de surveillance et de contrôle des risques de marché issus des activités de l'entité. Au sein de la filiale Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, la Direction des risques et contrôles permanents inclut le Département Market and Counterparty Risks (MCR) qui est en charge de l'identification, de la mesure et de la surveillance des risques de marché. Ce département apporte une assistance dans le suivi des risques de marché des banques de proximité internationales en complément des équipes des risques locaux, ainsi que pour les portefeuilles de négociation de la Direction du pilotage financier du Crédit Agricole S.A., dont les transactions sont gérées dans le système informatique de Crédit Agricole Corporate and Investment Bank.

Au sein de MCR, ces différentes missions se répartissent comme suit :

- ✓ le *Risk Management*, dont la mission est d'assurer au niveau mondial un suivi et un contrôle des risques de marché pour l'ensemble des lignes produits : proposition de limites qui sont validées par le Comité des risques de marché et suivi de leur respect, analyse des dépassements de limites ainsi que des variations significatives de résultats qui sont portés à la connaissance du Comité des risques de marché;
- ✓ le suivi d'activité : en charge de la validation quotidienne des résultats de gestion et des indicateurs de risque pour l'ensemble des activités encadrées par des limites de risque de marché, du contrôle et de la validation des paramètres de marché utilisés pour la production du résultat et des indicateurs de risque. Ceci assure un processus de production autonome, fondé sur une base de données de marché actualisée au quotidien et indépendante du *Front Office*.

Enfin, il est associé à la Direction Financière dans les démarches mensuelles de rapprochement du résultat de gestion et du résultat comptable ;

- ✓ des équipes transverses qui complètent ce dispositif, en assurant l'harmonisation des méthodes et des traitements entre les lignes produits et les unités. Ces équipes assurent le *reporting* des indicateurs réglementaires qui ont été produits par le Département MCR de manière indépendante. Elles comprennent notamment :
  - l'équipe responsable de la validation des pricers;
  - l'équipe en charge du modèle interne (VaR, VaR stressée, stress scenarii, IRC, etc.);
  - l'équipe Market Data Management, qui assure un contrôle sur les données de marché indépendantes ;
  - l'équipe Consolidation Internationale, dont la mission principale est la production des informations consolidées du département;
- ✓ le COO (Chief Operationnal Officer) et son équipe, assurent la coordination des sujets transverses : projets, nouvelles activités, budgets, rapports et comités.

L'architecture informatique mise en place au sein de Crédit Agricole Corporate and Investment Bank pour la gestion des risques de marché repose sur le partage des plateformes utilisées en *Front Office*, sur lesquelles les indicateurs de risque sont calculés. L'indépendance du processus repose notamment sur la sélection des données de marché et la validation des modèles de valorisation par la Direction des risques.

Les procédures Groupe définissent le niveau d'information, le format et la périodicité des reportings que les entités doivent transmettre à Crédit Agricole S.A. (Direction des risques et contrôles permanents Groupe).

#### b) Les Comités de décision et de suivi des risques

Les articles 223 et 224 de l'arrêté du 3 novembre 2014 précise que les systèmes de surveillance et de maîtrise des risques de marché, de contrepartie, de taux et de liquidité doivent comporter un dispositif de limites globales, fixées et revues au moins une fois par an par l'organe exécutif.

Des limites opérationnelles doivent être établies en cohérence avec les limites globales.

Par limite, on entend une enveloppe de risques autorisés calibrée en tenant compte d'éléments de PNB, de résultat et de fonds propres.

En conséquence, l'activité de marché de la Caisse régionale est encadrée par un dispositif de limites complet et prudent, validé chaque année par le Conseil d'Administration, et repris dans un document unique, la politique financière de la Caisse régionale. La position de la Caisse régionale par rapport à ces limites est présentée une fois par an au Conseil d'Administration. La définition des orientations stratégiques, les décisions de mise en œuvre et le suivi de leur exécution relèvent du « comité financier » dont les membres sont :

- Le Directeur Général,
- Le Directeur Général Adjoint,
- La Directrice Finances et Risques,
- Les responsables des services concernés,
- Le Middle Office,
- Le Contrôle Permanent et Conformité,
- Les trésoriers,
- Le pôle Bretagne Gestion Financière (BGF)

Sa périodicité est mensuelle avec rédaction systématique de procès-verbaux détaillés.

Les traitements des opérations sont assurés par la cellule Back-Office Marchés (BOM) du service Info Comptable et Réglementaire (ICR). Les tickets d'opération initiés par le service Finances et Pilotage de la Performance (FPP) sont contrôlés et validés par le Middle-office (contrôle de la conformité des opérations avec les décisions prises en Comité Financier), puis enregistrés par le Back-office après réception de la validation du Middle-Office.

Les contrôles sur la nature des opérations (montant, durée, objet) sont réalisés par le Back-office qui procède également aux vérifications comptables d'usage.

Le Middle-office a en charge le reporting, la surveillance des points réglementaires et de contrôle encadrant ces activités et la déclaration des risques de contreparties.

Le dispositif de contrôle prévoit l'élaboration d'un certain nombre de contrôles périodiques de la part du service Finances et Pilotage de la Performance. Le Middle-office et le service Contrôle Permanent et Conformité exercent un contrôle de 2ème niveau. Le service Inspection de la Caisse Régionale exerce un contrôle de 3ème niveau. Par ailleurs, Crédit Agricole SA a organisé un certain nombre de remontées permettant de mieux appréhender l'évolution de nos portefeuilles (titres et dérivés, Corfou...). Les flux sont générés par le Back-Office-Marchés via l'outil KTP, contrôlés par le Middle-office qui donne son autorisation pour l'envoi des flux.

#### Reporting

La valorisation des instruments est réalisée par le Front-office et le Back-office indépendamment, à partir des données de marché ou des valeurs liquidatives diffusées sur Reuters. Une comparaison est faite par le Middle Office entre ces valorisations puis une validation est réalisée avant diffusion des résultats comptables. Mensuellement, un point est fait pour la Direction Financière et Risques et le Comité Financier. En complément, le reporting mensuel du Middle-office permet une diffusion plus large de ces informations à la Direction Générale, la Direction Financière et Risques, le Responsable du Contrôle Permanent et les services Finances et Pilotage de la Performance et Info Comptable et Réglementaire.

#### **4.3.5.3 Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché**

##### a) Indicateurs

La Caisse régionale a défini un dispositif de limites fixées en fonction de la capacité de la Caisse régionale à absorber un choc.

A compter du 1er janvier 2018, la norme IFRS 9 remplace la norme IAS 39 qui définit le traitement comptable des instruments financiers. Ceci modifie notamment les principes de classification comptable qui tiennent dorénavant compte à la fois du modèle de gestion retenu et des caractéristiques des flux de trésorerie des titres. Sous IFRS 9, comme précédemment sous IAS 39, les portefeuilles titres classés en Banking Book portent un risque de variation de valeur pouvant impacter les états financiers du Groupe, en fonction de leur classification comptable :

- ✓ titres classés en JVR (Juste Valeur par Résultat) et JVO (Juste Valeur par résultat sur Option), impactant le compte de résultat ;
- ✓ titres classés en JCR (Juste valeur par Capitaux propres Recyclables) et JCN (Juste valeur par Capitaux propres Non recyclables), impactant les Fonds Propres ;
- ✓ titres classés en CAM (Coût Amorti), impactant uniquement les réserves de liquidité (sauf en cas de cession anticipée), à l'instar précédemment des titres classés en HTM et L&R.

De manière homogène avec les anciens principes de fixation de limites ou de seuils d'alertes en stress, l'encadrement des portefeuilles titres des entités du Groupe est structuré selon les modalités suivantes :

- ✓ Encadrement du stress « Groupe » sur les portefeuilles JVR, JVO, JCR et JCN par une limite ;
- ✓ Encadrement du stress « historique 1 an » sur les portefeuilles JVR, JVO, JCR et JCN par un seuil d'alerte ;
- ✓ Encadrement du stress « Groupe » sur le portefeuille CAM4 par un seuil d'alerte.

En conséquence, les nouvelles limites de risque sur préconisation de Crédit Agricole SA et après validation du Conseil d'Administration, désormais en vigueur sont les suivantes :

### **Les limites de risque**

- **Limite 1 :** Le stress historique 1 an sur le portefeuille JVR, JVO, JCR et JCN
  - Seuil d'alerte est fixé à 105 M€
- **Limite 2 :** Le stress adverse Groupe sur le portefeuille JVR, JVO, JCR et JCN
  - LO est fixée à 80 M€
  - LG est fixée à 80 M€
- **Limite 3 :** Le stress historique 1 an sur le portefeuille CAM
  - Seuil d'alerte est fixé à 110 M€
- **Limite 4 :** Le stress adverse Groupe sur le portefeuille CAM
  - Seuil d'alerte est fixé à 70 M€

### **Les limites de pertes financières**

- **Limite 5 :** La limite en perte maximum globale « Stop / loss »

Périmètre : tous les titres de placement de l'ensemble des portefeuilles ODR, OGE, et OCP

Avec : *Résultat économique =  $\Delta$  +/- values latentes sur les titres de placement + +/- Values externalisées + revenus sur titres de placement.*

Résultat économique cumulé annuel depuis le 01/01 (rendement flat) :

⇒ **Stop / loss en 3 étapes :**

- Limite globale 1 : seuil d'alerte au Conseil d'Administration - 2 M€
  - Si LG 2 atteinte : information au CA et réduction de l'exposition risque sur décision du Comité Financier
- Limite globale 2 : seuil d'alerte au Conseil d'Administration - 3 M€
  - Si LG3 atteinte :
    - 1) sur les fonds dédiés LCR, réduction de la sensibilité et de l'exposition au spread
    - 2) sur le fonds dédié AFD, monétarisation du fonds

- **Limite 6 : La limite en perte maximum mensuelle**

- LO est fixée à -1 M€ et +1 M€

*LO : Limite Opérationnelle : seuil d'alerte au comité financier*

*LG : Limite Globale : seuil d'alerte au Conseil d'Administration*

#### **b) Utilisation des dérivés**

Ces opérations de marché, à caractère purement spéculatif, sont destinées à prendre des positions ouvertes pour profiter d'une évolution de marché. Ces prises de position sont possibles sur tous instruments et marchés, réglementés comme de gré à gré.

La Caisse régionale n'a pas d'activité de « trading » sur les dérivés. Les dérivés « clientèle » sont majoritairement sécurisés, et seuls d'anciennes positions de macro-couverture subsistent dans ce portefeuille en « trading non actif ».

#### **4.3.5.4 Expositions**

- ❖ Limites de risque : Le seuil d'alerte global n'a pas été atteint en 2021.
- ❖ Limites de perte financière : Le seuil d'alerte n'a pas été atteint en 2021.
- ❖ Les autres indicateurs : Le seuil d'alerte n'a pas été atteint en 2021.

#### **4.3.5.5 Risque action**

Le risque action trouve son origine dans les activités de trading sur actions, dans le portefeuille de placement investi en actions. La Caisse régionale ne possède au 31 décembre 2021 qu'un encours de 52 M€ exposé au risque action soit l'équivalent de 3,2% du total des titres en portefeuille.

### **4.3.6 La Gestion du bilan**

#### **4.3.6.1 Gestion du bilan – Risques financiers structurels**

La Direction de la gestion financière de Crédit Agricole S.A. définit les principes de la gestion financière et en assure la cohérence d'application au sein de la Caisse régionale. Elle a la responsabilité de l'organisation des flux financiers, de la définition et de la mise en œuvre des règles de refinancement, de la gestion actif-passif et du pilotage des ratios prudentiels.

L'optimisation des flux financiers au sein de la Caisse régionale est un objectif permanent. Dans ce cadre, la mutualisation des ressources excédentaires et la possibilité de couverture des risques induits contribuent à cette fin.

Ainsi, les principes de gestion du Groupe assurent que les excédents et/ou les déficits en termes de ressources clientèle, notamment en provenance des Caisses régionales, sont remontés dans les livres de Crédit Agricole S.A. Cette mise en commun participe au refinancement des autres entités du Groupe (notamment Crédit Agricole Leasing & Factoring, Crédit Agricole Consumer Finance) en tant que de besoin.

Ce dispositif de centralisation à Crédit Agricole S.A. de la gestion de la liquidité permet d'en maîtriser et d'en optimiser la gestion d'autant plus qu'il s'accompagne d'un adossement partiel en taux.

Ainsi, le Groupe se caractérise par une forte cohésion financière et une diffusion limitée des risques financiers, de liquidité notamment. Les diverses entités du Groupe sont néanmoins responsables de la gestion du risque subsistant à leur niveau, dans le cadre des limites qui leur ont été dévolues.

Au sein des Caisses régionales, les Conseils d'Administration fixent les limites concernant le risque de taux d'intérêt global et le portefeuille de trading et déterminent les seuils d'alertes pour la gestion de leurs portefeuilles de placement (titres disponibles à la vente). Ces limites font l'objet d'un suivi par Crédit Agricole S.A.

#### **4.3.6.2 Risque de taux d'intérêt global**

##### **a) Objectifs**

La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à stabiliser les marges futures des entités du Groupe contre les impacts défavorables d'une évolution adverse des taux d'intérêts.

Les variations de taux d'intérêt impactent en effet la marge d'intérêt en raison des décalages de durées et de type d'indexation entre les emplois et les ressources. La gestion du risque de taux vise par des opérations de bilan ou de hors bilan à limiter cette volatilité de la marge.

##### **b) Gouvernance**

La Caisse régionale gère son exposition sous le contrôle de son Comité Financier, dans le respect de ses limites et des normes Groupe. Les limites font l'objet d'une revue annuelle avec une validation par le Conseil d'Administration.

La Direction de la gestion financière et le responsable des risques et contrôles permanents de la Caisse régionale participent aux Comités financiers, et s'assurent du suivi des limites.

Les situations individuelles des Caisses régionales au regard de leur risque de taux d'intérêt global font l'objet d'un examen trimestriel par le Groupe au sein du Comité des risques des Caisses régionales.

L'exposition au risque de taux d'intérêt global de la Caisse régionale est suivie par le Comité financier.

Celui-ci est présidé par le Directeur général et comprend des représentants de la direction financière, du Pôle Bretagne Gestion Financière ainsi que des représentants de la Direction des risques et contrôles permanents :

- il examine les positions individuelles de la Caisse régionale
- il examine le respect des limites
- il valide les orientations de gestion s'agissant du risque de taux d'intérêt global proposées par le pôle Bretagne Gestion Financière.

### c) Dispositif de mesure et d'encadrement

#### ❖ Mesure

La mesure du risque de taux s'appuie principalement sur le calcul de gaps ou impasses de taux.

Cette méthodologie consiste à échéancer dans le futur (selon une vision dite en extinction) les encours à taux connu et les encours indexés sur l'inflation en fonction de leurs caractéristiques contractuelles (date de maturité, profil d'amortissement) ou d'une modélisation de l'écoulement des encours lorsque :

- le profil d'échéancement n'est pas connu (produits sans échéance contractuelle tels que les dépôts à vue, les livrets ou les fonds propres) ;
- des options implicites ou comportementales vendues à la clientèle sont incorporées (remboursements anticipés sur crédits, épargne-logement...).

La définition de ces modèles repose habituellement sur l'analyse statistique du comportement passé de la clientèle, complétée d'une analyse qualitative (contexte économique et réglementaire, stratégie commerciale...).

La cohérence des modèles entre les différentes entités du Groupe est assurée par le fait que ceux-ci doivent respecter les principes de modélisation validés par le Comité des normes et méthodologies. Leur validation est de la responsabilité du Comité financier et leur pertinence est contrôlée annuellement.

Les impasses sont consolidées trimestriellement au niveau du Groupe.

Les règles applicables en France sur la fixation du taux du Livret A, indexent une fraction de cette rémunération à l'inflation moyenne constatée sur des périodes de six mois glissants. La rémunération des autres livrets de la Banque de proximité du Groupe est également corrélée à la même moyenne semestrielle de l'inflation. Le Groupe est donc amené à couvrir le risque associé à ces postes du bilan au moyen d'instruments (de bilan ou de hors bilan) ayant pour sous-jacent l'inflation.

Les risques sur options sont, quant à eux, retenus dans les impasses à hauteur de leur équivalent delta. Une part de ces risques est couverte par des achats d'options.

Ce dispositif de mesures est décliné pour l'ensemble des devises significatives (USD, GBP, CHF notamment).

#### ❖ Dispositif de limites

Les limites mises en place au niveau de la Caisse régionale permettent de borner la somme des pertes maximales actualisées sur les 30 prochaines années et le montant de perte maximale annuelle sur les 15 prochaines années en cas de choc de taux.

Les règles de fixation des limites visent à protéger la valeur patrimoniale de la Caisse Régionale dans le respect des dispositions du Pilier 2 de la réglementation Bâle 3 en matière de risque de taux d'intérêt global et à limiter la volatilité dans le temps de la marge d'intérêts en évitant des concentrations de risque importantes sur certaines maturités.

La Caisse régionale assure à son niveau la couverture en taux des risques qui découlent de cette organisation financière par le biais d'instruments financiers de bilan ou de hors bilan, fermes ou optionnels.

❖ Évaluation du besoin en capital interne

Une mesure de l'évaluation du besoin en capital interne au titre du risque de taux est réalisée en tenant compte :

- du risque de taux directionnel (calculé à partir des impasses) ;
- du risque de taux optionnel (effet gamma des **caps**, principalement) ;
- du risque comportemental (remboursements anticipés sur les crédits à taux fixe, notamment).
- des limites sur l'exposition en risque de taux

Cette mesure est réalisée en s'appuyant sur un jeu de scénarios internes intégrant des déformations de la courbe de taux calibrés selon une méthode cohérente avec celle utilisée pour l'évaluation des autres risques mesurés au titre du Pilier 2.

d) **Exposition**

Les impasses de taux du Groupe sont ventilées par nature de risque (taux nominal/taux réel) dans les différentes devises. Elles mesurent l'excédent ou le déficit de ressources à taux fixe. Conventionnellement, un chiffre positif (négatif) représente un risque à la baisse (hausse) des taux sur l'année considérée. Il indique une sensibilité économique à la variation des taux d'intérêt.

Les résultats de ces mesures au 31 décembre 2021 sur le périmètre de la Caisse régionale sont les suivants :

**IMPASSES EN EUROS (AU 31 DECEMBRE 2021)**

(en millions d'euros)	2022	2023-2027	2028-2032	> 2032
Impasses euros <sup>(1)</sup>	(29)	(270)	(278)	(85)

*(1) Les impasses en euro sont présentées hors opération TLTRO 3 (non porteuse de risque de taux du fait de son caractère optionnel)*

Sur l'année 2022, en cas de hausse des taux d'intérêt de la zone euro de 100 points de base, la Caisse régionale perdrait 0,3 millions d'euros sur le portefeuille bancaire au 31 décembre 2021, soit une baisse de 0,1 % du PNB 2021 (contre une hausse de 2,5 millions d'euros, soit 1,1 % du PNB 2020).

L'impact cumulé sur les 30 prochaines années d'une hausse des taux de + 200 points de base correspond à un impact négatif de – 59,3 millions d'euros, soit 4,7 % des fonds propres prudentiels totaux du Groupe.

Ces pertes seraient néanmoins couvertes pour tout ou partie par l'opération de TLTRO 3.

**4.3.6.3 Risque de change**

Le risque de change correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution du cours d'une devise.

Le risque de change direct en Caisse régionale provient exclusivement des opérations avec la clientèle et fait l'objet d'une couverture systématique.

Afin de s'assurer du caractère résiduel du risque de change sur l'activité clientèle, un contrôle mensuel sur la couverture des prêts en devises est effectué par le Pôle International Breton.

Le risque de change sur les OPCVM gérant des expositions en devise Euro est résiduel et est géré au travers des règles d'investissement des fonds propres et notamment le critère de volatilité qui prend en compte ce risque. Cette exposition au risque de change est mentionnée dans la grille d'analyse lors de toute décision d'investissement.

La Caisse régionale vérifie le caractère résiduel du risque de change du portefeuille d'OPCVM, deux fois par an sur les arrêtés du 30 juin et du 31 décembre.

L'impact d'une baisse de 20% des devises contre € est appliqué sur toutes les lignes du portefeuille de fond propres libellé en Euro mais ayant un risque de change (indirect) non couvert. Une limite opérationnelle est fixée à 0,5% du PNB de l'exercice N-1 (soit 1,14 M€ au 31 décembre 2021).

Des contrôles supplémentaires sont désormais réalisés par le Pôle International Breton (opérations à l'international) en lien avec la mise en œuvre du programme de conformité Volcker.

#### **4.3.6.3 Risque de liquidité et de financement**

La Caisse régionale est exposée, comme tous les établissements de crédit, au risque de liquidité, c'est-à-dire de ne pas disposer des fonds nécessaires pour faire face à ses engagements. La réalisation de ce risque correspondrait, par exemple, à une crise de confiance générale des investisseurs des marchés monétaires et obligataires, ou à des retraits massifs des dépôts de la clientèle.

##### **a) Objectifs et politique**

L'objectif de la Caisse régionale en matière de gestion de sa liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées.

Pour ce faire, la Caisse régionale s'appuie sur un système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité qui a pour objectifs :

- ✓ le maintien de réserves de liquidité ;
- ✓ l'adéquation de ces réserves avec les tombées de passifs à venir ;
- ✓ l'organisation du refinancement (répartition dans le temps de l'échéancier des refinancements à court et long terme, diversification des sources de refinancement) ;
- ✓ un développement équilibré des crédits et des dépôts de la clientèle.

Ce système comprend des indicateurs, des limites et seuils d'alerte afin de permettre un suivi du risque de liquidité sur le périmètre de la Caisse régionale.

Le système intègre également le respect des contraintes réglementaires relatives à la liquidité. Le LCR, le NSFR, ainsi que les éléments du suivi de la liquidité supplémentaires (ALMM) calculés sur base sociale ou sous-consolidée pour les entités assujetties du Groupe, et sur base consolidée pour le Groupe, font ainsi l'objet d'un reporting mensuel (LCR/ALMM) ou trimestriel (NSFR) transmis à la BCE.

##### **b) Méthodologie et gouvernance du système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité**

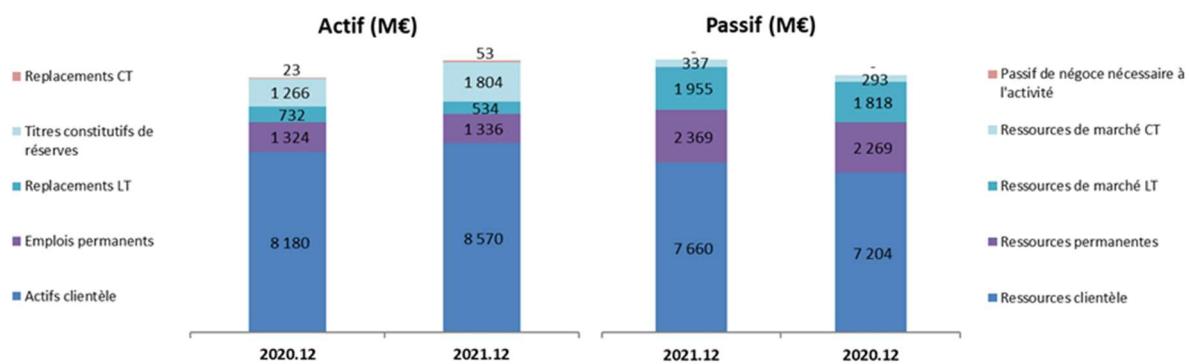
Le système de gestion et d'encadrement de la liquidité de la Caisse régionale est structuré autour d'indicateurs définis dans une norme et regroupés en quatre ensembles :

- les indicateurs de court terme, constitués notamment des simulations de scénarios de crise et dont l'objet est d'encadrer l'échéancement et le volume des refinancements court terme en fonction des réserves de liquidité, des flux de trésorerie engendrés par l'activité commerciale et de l'amortissement de la dette long terme ;
- les indicateurs de long terme, qui permettent de mesurer et d'encadrer l'échéancement de la dette long terme : les concentrations d'échéances sont soumises au respect de limites afin d'anticiper les besoins de refinancement du Groupe et de prévenir le risque de non-renouvellement du refinancement de marché ;
- les indicateurs de diversification, qui permettent de suivre et piloter la concentration des sources de refinancement sur les marchés (par canal de refinancement, type de dette, devise, zone géographique, investisseurs) ;
- les indicateurs de coût, qui mesurent l'évolution des spreads d'émission du Groupe sur le court et le long terme et son impact sur le coût de la liquidité.

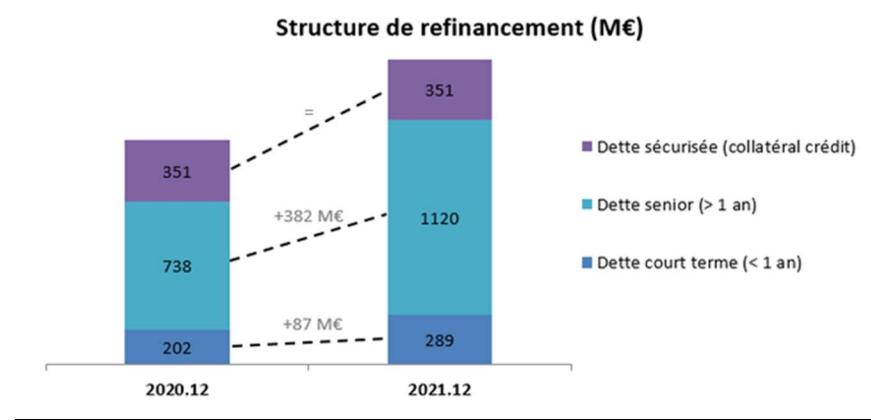
##### **c) Gestion de la liquidité**

Dans le cadre de son activité liée à la liquidité, les indicateurs chiffrés de la Caisse régionale sont exposés ci-dessous. En lien avec le développement de l'activité crédit, nous pouvons constater que les emplois permanents ont fortement progressé. De la même manière les ressources clientèle ont progressé en lien avec la progression de la collecte.

## Bilan de liquidité simplifié

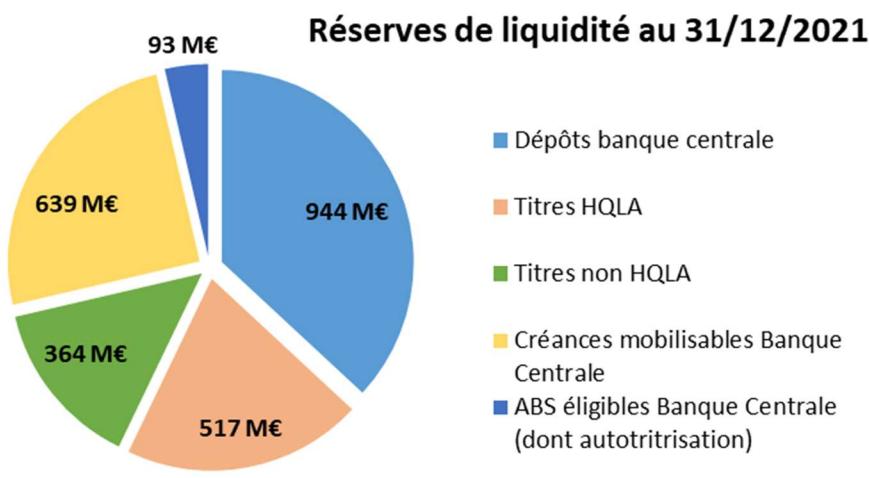


## Structure de refinancement



### d) Evolution des réserves de liquidité de la Caisse Régionale

Les réserves de liquidité en valeur de marché atteignent 2,557 milliards d'euros au 31 décembre 2021.



HQLA : High Quality Liquid Assets

Les réserves de liquidité disponibles à fin 2021 comprennent :

- 639 M€ de créances éligibles au refinancement Banques centrales après décote BCE ;
- 26 M€ de parts de titrisation auto-détenues éligibles au refinancement Banques Centrales après décote ;
- 944 M€ de dépôts auprès des Banques Centrales (y compris réserves obligatoires) ;

- un portefeuille de titres d'un montant de 881 M€. Ce portefeuille de titres est constitué au 31 décembre 2021 de titres HQLA liquéfiables sur le marché et également éligibles au refinancement Banques Centrales pour 517 M€, et d'autres titres liquéfiables sur le marché pour 364 M€.

#### e) Ratios Réglementaires

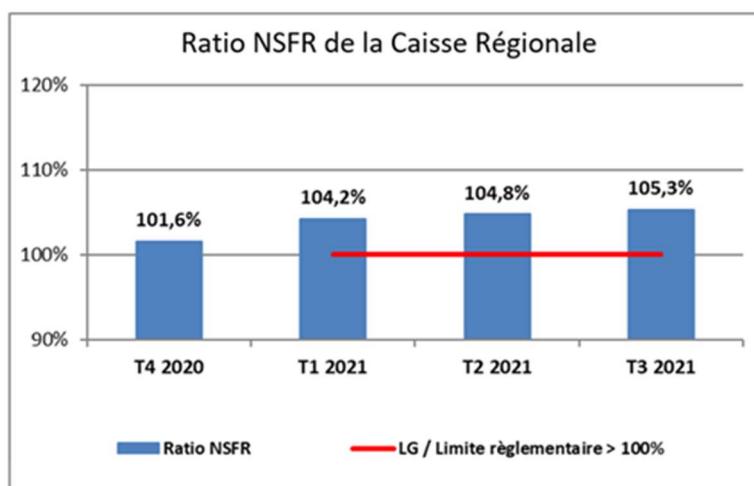
Depuis le mois de mars 2014, les établissements de crédit de la zone euro ont l'obligation de transmettre à leurs superviseurs les *reportings* du *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) définis par l'EBA (European Banking Authority). Le LCR a pour objectif de favoriser la résilience à court terme du profil de risque de liquidité des banques en veillant à ce qu'elles disposent d'un encours suffisant d'actifs liquides de haute qualité (HQLA, *High Quality Liquid Assets*) non grevés pouvant être convertis en liquidités, facilement et immédiatement, sur des marchés privés, dans l'hypothèse d'une crise de liquidité qui durerait 30 jours calendaires. Les établissements de crédit sont assujettis à une limite sur ce ratio depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015 avec un seuil minimal à respecter qui était de 60 % fin 2015, de 70 % au 1<sup>er</sup> janvier 2016 et qui est passé à 80% au 1<sup>er</sup> janvier 2017. Ce seuil minimal est fixé à 100% depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Au-delà de l'exigence de ratio LCR supérieur à 100%, la Caisse régionale doit disposer d'un excédent de liquidité minimum fixé à 554 M€ à fin 2021.

La Caisse régionale, comme la plupart des groupes bancaires européens, pilote son LCR avec une cible supérieure à 100 %.

	2021
	<i>Moyenne sur 12 mois</i>
<b>Liquidity Coverage Ratio</b>	190,2%
Réerves (a)	1327 M€
Sorties nettes de trésorerie (b)	699 M€
Déficit/Excédent de liquidité (a-b)	628 M€

Le ratio NSFR (*Net Stable Funding Ratio*) est un ratio de stock (le LCR étant un ratio de flux) qui compare les actifs de maturité effective ou potentielle supérieure à un an, aux passifs de maturité effective ou potentielle supérieure à un an. La définition du NSFR attribue à chaque élément du bilan une pondération traduisant sa potentialité d'avoir une maturité supérieure à un an. La Caisse régionale respecte l'exigence en vigueur depuis fin juin 2021 d'un ratio NSFR supérieur à 100%.

$$\text{Net Stable Funding Ratio} = \frac{\text{Refinancement stable disponible}}{\text{Refinancement stable requis}} > 100\%$$



#### **4.3.6.5 Politique de couverture**

Au sein de la Caisse régionale, l'utilisation d'instruments dérivés répond à deux objectifs principaux :

- apporter une réponse aux besoins des clients de la Caisse régionale ;
- gérer les risques financiers de la Caisse régionale ;

Lorsque les dérivés ne sont pas détenus à des fins de couverture (au sens de la norme IAS 39), ils sont classés en instruments dérivés détenus à des fins de transaction et font dès lors l'objet d'un suivi au titre des risques de marché, en plus du suivi du risque de contrepartie éventuellement porté. Il est à noter que certains instruments dérivés peuvent être détenus à des fins de couverture économique des risques financiers, sans toutefois respecter les critères posés par la norme IAS 39. Ils sont alors également classés en instruments dérivés détenus à des fins de transaction.

Dans tous les cas, l'intention de couverture est documentée dès l'origine et vérifiée trimestriellement par la réalisation des tests appropriés (prospectifs et rétrospectifs).

Chaque entité au sein du Groupe gère ses risques financiers, dans le cadre des limites qui lui ont été octroyées par le Comité des risques Groupe.

Les états de la note 3.4 des états financiers consolidés de la Caisse régionale présentent les valeurs de marché et montants notionnels des instruments dérivés de couverture.

Les instruments financiers dérivés utilisés par la Caisse régionale sont en fonction des objectifs poursuivis, des instruments de couverture de juste valeur (Fair Value Hedge) et de couverture de flux de trésorerie (Cash Flow Hedge) :

*Le règlement (UE) 2019/876 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 (dit « CRR 2 ») modifiant le règlement (UE) 575/2013 a introduit de nouvelles exigences de publication au titre du Pilier 3 relatives au risque de taux d'intérêt global. Les informations qualitatives attendues, précisées à l'article 448, couvrent certains des thèmes jusqu'à présent traités dans la partie Gestion des risques.*

*Pour simplifier la lecture, l'ensemble des informations relatives à la mesure et la gestion du risque de taux d'intérêt global sont regroupées dans la partie « Informations au titre du Pilier 3 » du chapitre 5 « Risques et Pilier 3 ».*

#### **4.3.7 Les Risques opérationnels**

Le risque opérationnel est défini comme le risque de pertes découlant d'une inadéquation ou d'une défaillance des processus, du personnel et des systèmes internes ou d'événements extérieurs.

Il inclut le risque juridique, le risque de non-conformité, le risque de fraude interne et externe, le risque de modèle et les risques induits par le recours à des prestations de service externalisées (PSEE).

##### **4.3.7.1 Organisation et dispositif de surveillance**

Le dispositif de gestion des risques opérationnels, décliné au sein de la Caisse régionale comprend les composantes suivantes, communes à l'ensemble du Groupe :

###### **a) Organisation et gouvernance de la fonction Gestion des risques opérationnels**

- La supervision du dispositif est assurée par le Comité des Risques Opérationnels présidé par le Directeur Général ;
- La Mission en matière d'animation du dispositif et de synthèse des Responsables des Contrôles Permanents et des Risques (Crédit Agricole S.A et de la Caisse régionale), et maîtrise des risques par l'intermédiaire du Manager des Risques Opérationnels (MRO) de la Caisse régionale ;
- La responsabilité des services experts dans la maîtrise de leurs risques ;
- Le Corpus de normes et procédures ;

- La déclinaison de la démarche groupe Crédit Agricole d'appétence au risque mise en place en 2015 intégrant le risque opérationnel.

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

#### **b) Identification et évaluation qualitative des risques à travers la cartographie**

La révision de la cartographie s'appuie sur la LJ201-128 qui définit la méthodologie Groupe. La cartographie des risques opérationnels a pour objectifs de permettre aux responsables métier des directions opérationnelles :

- D'identifier les risques opérationnels par métiers, domaines ou processus, évalués annuellement.
- De hiérarchiser les risques opérationnels portés par activités, domaines ou processus, selon une approche structurée et formalisée, s'appuyant sur une méthodologie et des nomenclatures communes à l'ensemble du groupe Crédit Agricole.
- De définir et mettre en œuvre les plans d'actions à mener pour gérer les risques : assumer, éviter, prévenir (réduire la fréquence), atténuer (réduire l'impact) ou transférer (assurance) à la lumière de la synthèse dégageant les processus critiques et sensibles.
- Et de satisfaire aux critères qualitatifs d'éligibilité édictés par Bâle II, pour être autorisé à appliquer les méthodes « Standard » et « Avancée » de calcul des fonds propres réglementaires.

La révision de l'intégralité des processus porteurs de risques opérationnels par les Métiers est réalisée selon un plan triennal. Les résultats, ainsi que les plans d'action proposés sur les processus dits « Critiques » sont présentés pour validation en Comité des Risques Opérationnels.

#### **Collecte des pertes opérationnelles et remontée des alertes pour les incidents sensibles et significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque.**

En 2021, les Comités Risques Opérationnels ont eu lieu les 23/02, 29/06, 28/09 et 14/12. Les sujets présentés ont concerné principalement la collecte des incidents RO (pur et frontière crédit), la cartographie RO 2020, la campagne de scénarios majeurs 2021 et le périmètre de révision de la cartographie RO 2021 (sur les risques CRITIQUES en cours de réalisation). D'autre part, ce périmètre a également fait l'objet de présentations au Conseil d'Administration les 30/04, 29/10 et 17/12/2021 conformément au Corpus.

D'autre part, la politique de gestion des risques opérationnels de la Caisse régionale précise, notamment, les indicateurs de mesure, les seuils d'alerte et les limites opérationnelles et fait l'objet d'une validation annuelle par le Conseil d'Administration. Ils constituent ainsi les niveaux de risques résiduels acceptables : le risque résiduel net (après mise en place du dispositif de prévention interne et couverture éventuelle par les assurances) est comparé au seuil de risque souhaité.

Dans la mesure où ces seuils sont dépassés, des actions correctives ou des contrôles complémentaires devront être envisagés, ainsi qu'une information aux instances concernées. Une restitution de ces indicateurs est effectuée deux fois par an auprès du Conseil (février et décembre 2021).

En complément, le traitement des incidents sérieux ayant un impact avéré ou potentiel et devant faire l'objet d'une alerte au plus haut niveau est décrit dans la procédure d'alerte de la Caisse régionale. La procédure précise les obligations déclaratives des incidents relatifs au risque opérationnel, incluant le risque informatique dont la cybercriminalité et impactant les activités du groupe Crédit Agricole (LJ2022-002). La procédure concerne les incidents sensibles et significatifs au sens de l'arrêté du 3 novembre 2014 ; elle spécifie la méthode de calcul de leur seuil de significativité. Elle décrit aussi le suivi des plans d'actions relatifs à ces incidents.

Le dispositif de gestion du risque opérationnel couvre intégralement le périmètre opérationnel et fonctionnel de la Caisse régionale. Il a été déterminé sur les fondements du périmètre de « Contrôle interne » conformément aux consignes Groupe. Il correspond à « l'ensemble des entités dans lesquelles le Groupe a la responsabilité de déployer un dispositif de contrôle interne ». Il s'agit des sociétés effectivement contrôlées par la Caisse régionale.

Différents travaux ont été menés au cours de l'année 2021 sur le domaine Risques Opérationnels afin de satisfaire aux obligations réglementaires :

- ❖ L'Analyse des scenarii majeurs : En effet, pour être en mesure de quantifier le risque opérationnel conformément à l'approche de « mesures avancées » et calculer les exigences en fonds propres associées, il convient de mener une analyse annuelle des scénarios majeurs.
- ❖ Une nouvelle campagne de cartographie des Risques Opérationnels dont l'objectif est d'apprécier le niveau d'exposition aux risques et des actions à mener pour gérer ces risques
- ❖ La collecte des incidents de type risque opérationnel dont un des objectifs est d'évaluer le coût du risque opérationnel. La formation des nouveaux déclarants est assurée au moment de la prise de fonction.
- ❖ Le rapprochement entre les données comptables et les risques opérationnels conformément à la méthodologie décrite dans la LJ2020-008 du 11/02/2020 et qui vise à s'assurer, aux différents niveaux de consolidation, de l'exhaustivité et de la fiabilité. Cette procédure a été mise en place depuis le traitement de l'arrêté du 31/03/2020.
- ❖ Identification et collecte des incidents RO liés au COVID-19 à partir du T2/2020 (commande de gels hydro-alcooliques, de gants, prestations de ménages supplémentaires, heures supplémentaires, ...) conformément aux recommandations de la Direction Risque Groupe.

L'ensemble de ces travaux a pour objectif de satisfaire aux exigences de la réglementation Bâle II et permettre l'évaluation du risque opérationnel.

### c) Outils

La plateforme outil RCP (Risque et contrôle permanent) réunit les quatre briques fondamentales du dispositif (collecte des pertes, cartographie des risques opérationnels, contrôles permanents et plans d'action) partageant les mêmes référentiels et permettant un lien entre dispositif de cartographie et dispositif de maîtrise de risque (contrôles permanents, plans d'actions, etc.).

Les états réglementaires COREP sont communiqués par le Groupe pour contrôle. L'allocation en fonds propres est communiquée par le Groupe sur la base des incidents collectés et de l'évaluation des scénarios majeurs auxquels viennent s'ajouter deux add-on exigés par la BCE pour couvrir les risques émergents d'une part et, d'autre part, corriger l'effet de la diversification conformément à l'évolution de la réglementation. L'impact de l'add on pour le Groupe CA, a été réparti entre les entités en AMA, à raison de 20% pour l'ensemble des CR, et de 80% pour celles du Groupe CA.sa, et par entité en prenant en compte leur PNB et coût du risque.

#### **4.3.7.2 Méthodologie**

##### Méthodologie de calcul des exigences de fonds propres en méthode AMA

La Caisse régionale met en œuvre la méthode de mesure avancée (AMA). Le dispositif défini par le Groupe et décliné dans la Caisse régionale vise à respecter l'ensemble des critères qualitatifs et des critères quantitatifs Bâle II.

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

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

Le modèle AMA de calcul des fonds propres est de type "Loss Distribution Approach" (LDA). Ce modèle est mis en œuvre d'une part sur les données internes collectées, ce qui constitue l'historique de pertes, et d'autre part sur des scénarios majeurs qui permettent d'envisager des situations non observées dans l'entité et ayant une probabilité de survenance au-delà de l'horizon d'un an.

Cette liste de scénarios majeurs est révisée annuellement et couvre l'ensemble des catégories de Bâle et les zones de risques majeurs susceptibles d'intervenir dans l'activité banque de détail. Pour les Caisse régionales une mutualisation des données internes est mise en œuvre permettant de disposer d'une profondeur d'historique d'incidents accrus et d'un profil de risque plus complet.

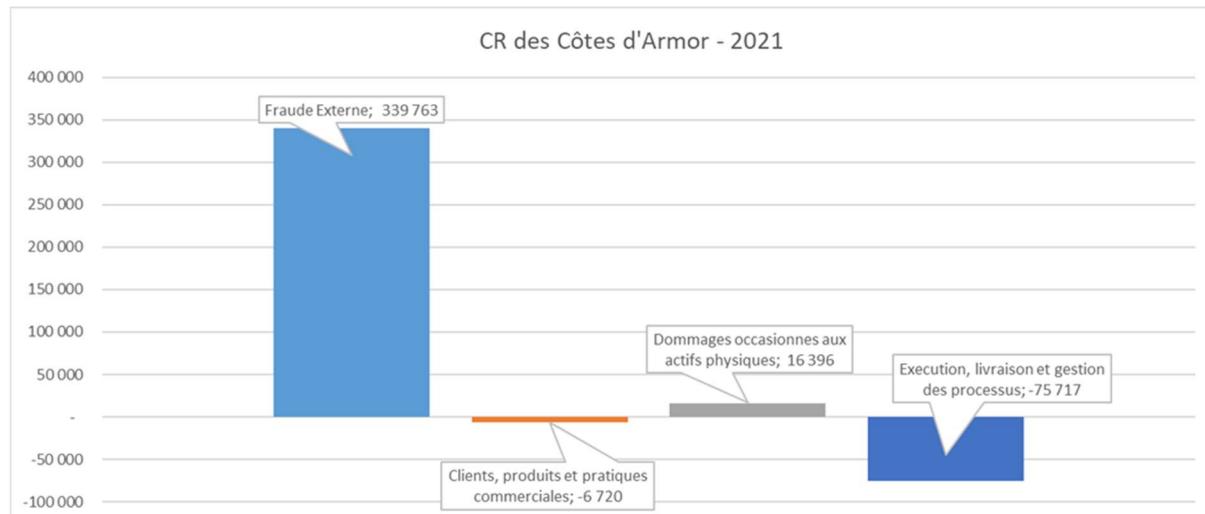
Compte tenu de cette mutualisation la charge en capital est distribuée pour chaque Caisse régionale selon une clé de répartition (coût du risque et PNB de l'année écoulée). Un mécanisme de diversification du risque est mis en œuvre dans le modèle LDA du Groupe. Pour ce faire un travail d'experts est mené afin de déterminer les corrélations de fréquence existantes entre les différentes catégories de risque de Bâle et entre les scénarios majeurs. D'autre part, La qualité des données de reporting des pertes/provisions liées aux incidents risque opérationnel fait l'objet d'une vérification systématique à tout le moins trimestrielle par les entités du Groupe via une grille de contrôles locaux définie en central. De plus, le contrôle de la fiabilité des données fait l'objet d'un indicateur dédié transmis en central.

Les principales entités du groupe Crédit Agricole utilisent l'approche des mesures avancées (AMA) : Crédit Agricole CIB, Amundi, LCL, Crédit Agricole Consumer Finance, Agos et les Caisses régionales. L'utilisation de l'AMA pour ces entités a été validée par l'Autorité de contrôle prudentiel en 2007.

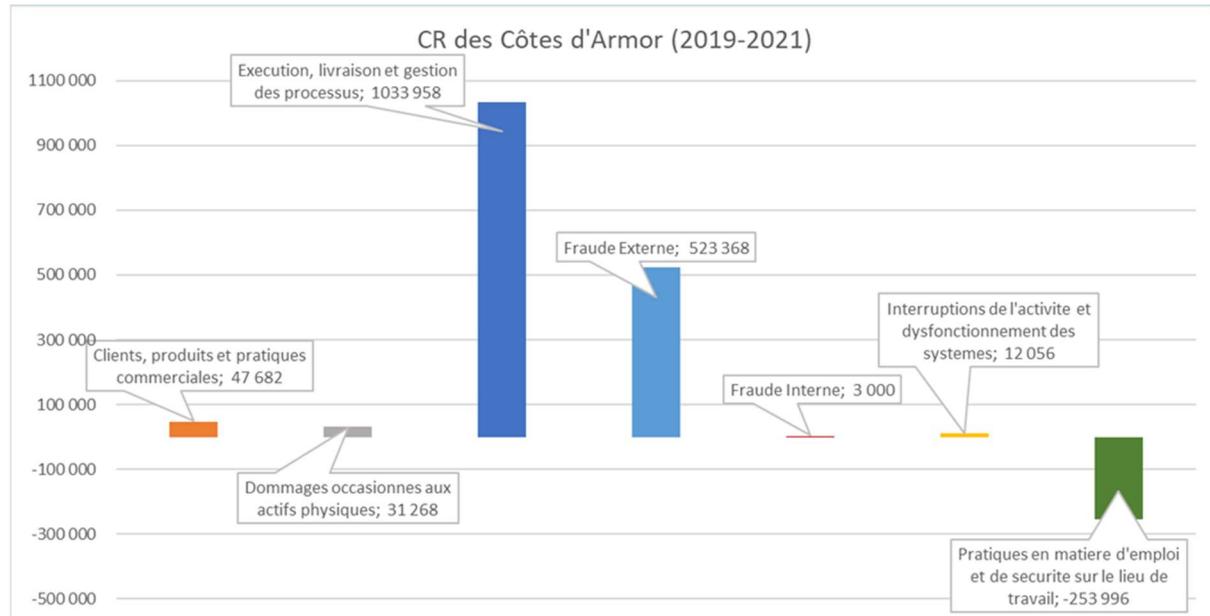
Le dispositif et la méthodologie Risques opérationnels ont fait l'objet de missions d'audit externe de la BCE en 2015 et 2016 et 2017. Ces missions ont permis de constater les avancées du Groupe, mais aussi de compléter l'approche prudentielle relative aux risques émergents (cyber risk, conformité/conduct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

#### **4.3.7.3 Exposition**

Répartition du Coût du risque (Pur et Frontière crédit) par catégorie de Bâle pour 2021 (en date de comptabilisation) en Euros



## Répartition du coût du risque par catégotie de Bâle entre 2019-2021 (en date de comptabilisation) En Euros



D'une manière générale, le profil d'exposition en termes de risques opérationnels détectés ces trois dernières années reflète les principales activités de la Caisse régionale :

- Une exposition à la fraude externe qui reste significative, principalement liée à la fraude aux moyens de paiement (cartes bancaires, virements frauduleux) mais aussi au risque opérationnel frontière crédit (fraude documentaire, fausses factures...) mais également, comme indiqué par la DRG ROI à l'intégration dans la collecte des gestes commerciaux trouvant leur origine dans un incident, que celui-ci soit relatif à l'entité ou à un tiers, aboutissant à une compensation financière par l'entité suite à un incident affectant le client (remboursement de fraude dont est victime le client, ...)
- Des risques d'exécution, livraison, gestion des processus liés à des erreurs de traitement (absence ou non-exhaustivité des documents légaux, gestion des garanties, litiges avec fournisseurs, erreurs de saisie...).

### Suivi du coût du risque opérationnel :

Depuis 2020, le suivi du coût du RO/PNB est calculé en charge comptable, constatée dans le trimestre rapporté au PNB du Trimestre correspondant (LJ 2019-098)

Indicateurs Généraux (montants en K€)	Seuil d'alerte au trimestre	Montant T1/2021 en K€	Indicateur de surveillance appétence au risque % PNB Global T1	Montant T2/2021 en K€	Indicateur de surveillance appétence au risque % PNB Global T2	Montant T3/2021 en K€	Indicateur de surveillance appétence au risque % PNB Global T3	Montant T4/2021 en K€	Indicateur de surveillance appétence au risque % PNB Global T4	Montant cumulé 2021 en K€	Indicateur de surveillance en cumulé % PNB Global 2021	Rappel 12/2020
Coût du risque opérationnel Net global	1,30%	28,95	0,05%	-161,04	-0,23%	306,55	0,54%	99,26	0,24%	273,72	0,12%	0,11%
Dont coûts du risque pur net	1,10%	21,75	0,04%	-262,65	-0,38%	239,78	0,42%	72,08	0,17%	70,96	0,03%	0,01%
Dont coûts du risque frontière crédit	0,20%	7,2	0,01%	101,61	0,15%	66,77	0,12%	27,18	0,07%	202,76	0,09%	0,10%
Coût Fraude y compris RBC fraude	0,20%	30,49	0,05%	35,95	0,05%	224,47	0,39%	48,86	0,12%	339,77	0,15%	0,08%

Seuils de déclenchement de l'information du Conseil (en CR22) pour 2021 :

1. Indicateurs de Risque Opérationnel
  - Coût du risque opérationnel net Global / PNB : < à 1,3% du PNB GLOBAL du trimestre
  - dont Coût du risque opérationnel pur (hors risques frontières crédit) / PNB : < à 1,1% du PNB GLOBAL du trimestre
2. Indicateur coût de la Fraude avérée
  - Coût du risque fraude/PNB : < à 0,20% du PNB GLOBAL du trimestre

Au-delà de ces seuils la CR doit prendre les mesures appropriées pour atténuer les pertes afin de réintégrer les limites et de minimiser l'allocation de fonds propres au titre des risques opérationnels.

Sur T3/2021, dépassement de l'indicateur du coût de la fraude avérée : 0,40% vs 0,20%. Une information a été portée à la connaissance du Conseil d'Administration de la CR visant à expliquer le contexte et présenter les mesures mises en place depuis 2019 afin de renforcer le dispositif de lutte contre la fraude.

#### **4.3.7.4 Assurance et couverture des risques opérationnels**

En méthode avancée, la Caisse régionale peut prendre en compte les effets de l'assurance dans la limite de 20% du total des fonds propres alloués aux risques opérationnel dans la mesure où les polices d'assurance répondent aux exigences réglementaires. Dans la méthodologie Groupe appliquée à la Caisse régionale, l'effet assurance est pris en compte au niveau d'un scénario majeur de destruction du site névralgique. Pour déterminer le montant de l'Exigence en Fonds Propres prenant en compte l'effet réducteur de l'assurance un certain nombre de paramètres sont calculés par l'assureur (taux de couverture, taux d'assurabilité, franchise globale du sinistre). La prise en compte de la part d'exigence en fonds propres mutualisée liée à l'historique de pertes, de la part d'exigence en fonds propres relatives aux scénarios majeurs et les caractéristiques de l'assurance permettent ensuite de déterminer le montant total de l'exigence en fonds propres AMA.

#### **4.3.8 Les Risques Juridiques**

Au 31 décembre 2021, il n'existe aucune procédure gouvernementale, judiciaire ou d'arbitrage, aucun fait exceptionnel ou litige non provisionné susceptible d'avoir une incidence significative sur la situation financière, l'activité, les résultats ou le patrimoine du Crédit Agricole des Côtes d'Armor.

#### **4.3.9 Les Risques de non-conformité**

La Conformité s'entend comme un ensemble de règles et d'initiatives ayant pour objet le **respect de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires** propres aux activités bancaires et financières, des **normes et usages professionnels et déontologiques**, des principes fondamentaux qui figurent dans la **Charte Ethique** du Groupe et des instructions, **codes de conduite** et procédures internes aux entités du Groupe en relation avec les domaines relevant de la Conformité. Ceux-ci recouvrent en particulier la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect des sanctions internationales (embargos, gels des avoirs etc.), la prévention de la fraude interne et externe, la lutte contre la corruption et l'exercice du droit d'alerte, le respect de l'intégrité des marchés financiers, la protection de la clientèle, les règles en matière de conformité fiscale et la protection des données personnelles.

Au-delà de répondre aux exigences réglementaires et pour satisfaire aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes (clients, sociétaires, actionnaires, collaborateurs), la Caisse Régionale se fixe comme objectif de **faire de la conformité un atout différenciant au service de la satisfaction client, du développement et d'une performance durable**. Les règles et initiatives en matière de conformité visent dès lors à garantir transparence et loyauté à l'égard des clients, à contribuer à l'intégrité des marchés financiers, à prévenir du risque de réputation et des risques de sanctions pénales, administratives et disciplinaires dans les domaines de son ressort. Au niveau du Groupe, la Direction de la Conformité a lancé sa feuille de route stratégique Smart Compliance, dont l'objectif recherché est de faire entrer la fonction Conformité, désormais organisée et structurée, dans une dimension plus opérationnelle au service des directions et des entités, sans renoncer à ses missions fondamentales de contrôle. La vision de la Smart Compliance se décline selon deux axes avec un axe défensif visant à protéger le groupe du risque réglementaire et d'image et un axe offensif qui place l'ensemble des intervenants internes, du back au front office, dans un objectif de qualité et de loyauté au service du client. Trois leviers contribuent au succès du dispositif : un levier portant sur l'organisation et la gouvernance au sens large incluant la communication, un levier Humain qui comprend la mise en responsabilité et le déploiement des Formations à destination des collaborateurs et enfin un levier qui mobilise l'innovation, les technologies et l'utilisation des données au service de la Conformité.

La Caisse régionale a défini et mis en place un **dispositif de maîtrise des risques de non-conformité**, actualisé, adéquat et proportionné aux enjeux, qui implique l'ensemble des acteurs (collaborateurs, management, fonctions de contrôle dont la Conformité). Ce dispositif s'appuie notamment sur des organisations, des

procédures, des systèmes d'information ou des outils, utilisés pour identifier, évaluer, surveiller, contrôler ces risques, et déterminer les plans d'actions nécessaires.

Ce dispositif est structuré et déployé par la Ligne Métier Conformité du Groupe Crédit Agricole. Celle-ci est placée sous l'autorité du Directeur de la Conformité du Groupe, lui-même rattaché directement au Directeur Général de Crédit Agricole SA. Afin de **développer l'intégration de la filière et de garantir l'indépendance de ces fonctions**, les Responsables Conformité des filiales de Crédit Agricole SA sont rattachés hiérarchiquement au Directeur de la Conformité du Groupe, sauf lorsque le droit local s'y oppose. Un lien d'animation fonctionnelle est par ailleurs mis en place avec les Caisses régionales, au niveau soit du Responsable de la Conformité lorsque celui-ci est directement rattaché à la Direction Générale de son entité, soit du Responsable Risques lorsque la Conformité relève de son périmètre. À fin 2021, ces fonctions sont exercées en équivalent temps plein par plus de 1 700 personnes au sein de Crédit Agricole S.A., ses filiales et les Caisses régionales.

La Direction de la conformité Groupe de Crédit Agricole S.A. (DDC) élaborer les **politiques Groupe** relatives au respect des dispositions législatives et réglementaires et s'assure de leur bonne diffusion et application. Elle dispose pour ce faire d'équipes **spécialisées par domaine d'expertise** : conformité des marchés financiers, protection de la clientèle, sécurité financière, fraude et corruption. Une équipe projet est par ailleurs dédiée au pilotage du déploiement de l'ensemble des engagements de la Caisse Régionale pris dans le cadre du plan de remédiation OFAC (cf. infra). Dans le cadre de l'entrée en vigueur du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), le Délégué à la Protection des Données (DPO) Groupe a été rattaché directement au Directeur de la Conformité Groupe, et est en charge de l'animation de **la filière DPO du Crédit Agricole**.

La DDC assure également l'animation et la **supervision de la filière Conformité**. La maîtrise des risques de non-conformité s'appuie plus largement sur un dispositif intégrant des indicateurs et contrôles permanents régulièrement déployés au sein des entités et dont la DDC assure la supervision de niveau Groupe (y compris les analyses de dysfonctionnements de conformité).

Enfin, le dispositif s'organise autour d'une gouvernance pleinement intégrée au cadre de contrôle interne du Groupe. Le **Comité de Management de la Conformité Groupe**, présidé par la Direction générale, se réunit tous les deux mois. Ce Comité prend les décisions nécessaires, tant pour la prévention des risques de non-conformité que pour la mise en place et le suivi des mesures correctrices à la suite des dysfonctionnements portés à sa connaissance. Les risques de non-conformité et décisions prises en vue de leur maîtrise sont régulièrement présentées au Comité des risques du Conseil d'Administration et au Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A.

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité repose en premier lieu sur la diffusion d'une **culture éthique et conformité** solide auprès de l'ensemble des collaborateurs et dirigeants du Groupe. La culture éthique et conformité s'appuie sur le déploiement de la **Charte Ethique**. Celle-ci, commune à l'ensemble des entités du Groupe, promeut les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Groupe. La diffusion de la culture éthique s'appuie également sur des **actions de sensibilisation et de formation** aux enjeux et risques de non-conformité qui mobilisent fortement la filière Conformité et plus largement l'ensemble des parties prenantes du Groupe : collaborateurs, dirigeants et administrateurs. Des modules et supports de formation – généralistes ou destinés aux collaborateurs plus exposés – couvrent l'ensemble des domaines de conformité au quotidien, de prévention et détection de la fraude, de protection des données personnelles, de lutte contre le blanchiment et prévention du financement du terrorisme et du respect des sanctions internationales.

Dans le prolongement de cette Charte, Crédit Agricole S.A. s'est doté d'un **Code de conduite**, qui vient la décliner opérationnellement. Il s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs de l'entité, quelles que soient leur situation et leur fonction. Le code de conduite diffusé en 2018 a été pensé pour guider au quotidien les actions, décisions et comportements de chacun en intégrant des règles comportementales face à des problématiques éthiques que chacun peut être amené à rencontrer au cours de ses missions professionnelles et extraprofessionnelles. S'inscrivant dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité, il intègre, en outre, un volet spécifique « anti-corruption » en application des obligations découlant de Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence.

Le dispositif est complété d'un **droit d'alerte** permettant au salarié, s'il constate une anomalie dans le processus normal de la remontée des dysfonctionnements ou s'il estime faire l'objet d'une pression susceptible de le

conduire à la réalisation d'un dysfonctionnement, de signaler cet état de fait au responsable Conformité de son entité, sans passer par sa ligne hiérarchique. En déployant une **nouvelle plateforme informatique**, le Groupe Crédit Agricole permet à tout collaborateur souhaitant exercer sa faculté d'alerte de le faire en toute sécurité. L'outil garantit la stricte confidentialité de l'auteur du signalement, des faits signalés, des personnes visées ainsi que des échanges entre le lanceur d'alerte et la personne en charge du traitement de cette alerte. Le déploiement de la nouvelle plateforme informatique a été finalisé en 2020 pour l'ensemble du périmètre du Groupe Crédit Agricole et couvre plus de 300 entités. A ce stade, une centaine d'alertes ont été remontées et traitées via ce nouveau dispositif, qui couvre également les signalements des faits entrant dans le champ du devoir de vigilance.

La Caisse régionale a par ailleurs poursuivi son engagement en matière de lutte contre la corruption. Compte tenu du renforcement des obligations légales relatives à la **lutte contre la corruption**, le Crédit Agricole a engagé, depuis 2018, les actions nécessaires à l'enrichissement de ses dispositifs ainsi qu'à la mise en œuvre des recommandations de l'Agence française anticorruption. Ainsi, le Groupe a mis à jour ses procédures et ses modes opératoires par la définition d'une gouvernance adaptée, par l'établissement d'un Code anticorruption dédié et la rénovation de son programme de formation et de sensibilisation de l'ensemble de ses collaborateurs afin de mettre en exergue les comportements à adopter pour éviter tout manquement à la probité. Le Crédit Agricole est ainsi une des premières banques françaises à bénéficier de la certification ISO 37001 pour son système de management anticorruption, certification renouvelée en 2019.

La **protection de la clientèle** est une priorité affirmée de la Caisse régionale. En 2021, la Caisse régionale a poursuivi ses actions dans une approche d'amélioration continue. Ainsi, le dispositif d'inclusion bancaire a été revu pour mieux détecter les clients en situation de fragilité financière afin de leur proposer un accompagnement spécifique pour les empêcher de tomber dans la précarité, ou les aider à en sortir. La **gouvernance « produits »** est également au centre des mesures d'excellence relationnelle afin d'en faire un instrument majeur de la loyauté et de la transparence des offres et services mis à la disposition de nos clients, mais aussi *via* le développement de « l'écoute client ». Pour ce faire, le suivi des réclamations est un élément central du dispositif.

La **prévention de la fraude** vise à préserver les intérêts de la Banque et à protéger les clients. Le dispositif de lutte contre la fraude est déployé dans l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole depuis 2018. Une organisation avec une ligne métier Conformité/Prévention de la fraude et corruption est en place. Des outils ont été déployés pour lutter contre la fraude aux moyens de paiement et aux virements frauduleux, au niveau du Groupe et au sein de la Caisse régionale. La gouvernance dans les entités a été également renforcée avec une implication plus prégnante du management. Des actions ont été engagées pour actualiser les supports de formation qui ont été mis à disposition des entités en 2018. En 2020, la crise sanitaire du COVID 19 et les bouleversements qu'elle induit ont constitué une opportunité rapidement saisie par tous les types d'escrocs et notamment par les groupes criminels organisés. La Caisse régionale a réagi immédiatement sur toutes les lignes de défense. Des actions ont été engagées et sont actualisées en permanence pour protéger les clients et la banque.

La **maîtrise des risques relatifs aux exigences de sécurité financière** et notamment de sanctions internationales constitue une priorité forte du Groupe. Ces évolutions s'inscrivent dans le cadre d'un vaste projet de renforcement du dispositif de gestion des sanctions internationales, le **plan de remédiation OFAC**, conséquence des accords signés avec les autorités américaines le 19 octobre 2015 suite à des manquements au régime des « Sanctions OFAC » sur des opérations en USD de la période 2003/2008. Ce plan de remédiation a été approuvé par la Réserve Fédérale Américaine (Fed) le 24 avril 2017 et fait l'objet d'un pilotage rapproché et d'un *reporting* régulier à la gouvernance du Groupe et aux autorités américaines. Le Groupe Crédit Agricole a achevé le 23 avril 2021 la réalisation des 118 jalons du plan de remédiation OFAC au terme de 5 années de travaux de transformation profonde destinés à renforcer la maîtrise des risques liés aux sanctions internationales. En effet, d'importantes réalisations ont été accomplies au sein de la Caisse régionale, en particulier en matière d'enrichissement des données clients, de renforcement du dispositif de criblage des tiers et de contrôle des activités de Trade Finance. La Caisse régionale est passée en mode BAU (*Business As Usual*) OFAC depuis le S2 2021.

Par ailleurs, les dispositifs de **connaissance client** et de **lutte contre le blanchiment et de prévention du financement du terrorisme** font l'objet de plans d'actions continus au regard tant de l'évolution des risques que des exigences réglementaires et des autorités de supervision. Conformément à la feuille de route, 2020 a été l'année de construction des nouvelles normes de révision périodique du KYC (dossier de connaissance client) et de mise en œuvre d'un programme complet d'accompagnement des entités en vue du déploiement à partir de

début 2021. L'objectif poursuivi est de disposer d'un processus de révision sur l'ensemble des entités du Groupe et sur tous nos segments de clients. La mise en œuvre opérationnelle sera accompagnée de la mise en place d'indicateurs permettant un suivi et un pilotage régulier. En complément, la fiabilisation des bases clients se poursuit afin de s'assurer de la qualité des données d'identité essentielles et permettre un criblage efficace de ces bases. Ce chantier doit améliorer le niveau de connaissance client sur le long terme pour en faire un facteur de loyauté et prévenir et détecter les risques, notamment de blanchiment et de financement du terrorisme. Enfin, et grâce aux travaux réalisés sur le Corpus normatif, le Groupe a lancé en 2020 une démarche d'amplification du partage du KYC. Plusieurs tests ont été lancés sur 2020 et font progressivement l'objet d'une généralisation. La feuille de route 2021 de la Caisse régionale s'est inscrite pleinement dans les démarches menées au cours des années précédentes : poursuivre les efforts d'amélioration de la qualité des Entrées En Relation, maintenir la démarche de fiabilisation des données pour pérenniser les travaux de remédiations réalisés, piloter et assurer le suivi de la révision périodique du KYC, intégrer le KYC dans l'ensemble des démarches commerciales des conseillers.

Enfin, l'année 2021 a été marquée par la consolidation du programme relatif au règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD). Le dispositif du Groupe Crédit Agricole déployé en 2018 dans le respect de ces nouvelles exigences a fait l'objet d'actions d'industrialisation et de remédiation.

**La Directrice Générale,**

**Michèle GUIBERT**

