



Sommaire

1 – Présentation de la Caisse régionale

Cf Chiffres clés dans la Déclaration de Performance Extra-Financière ci-dessous

2 – Informations Economiques, sociales et environnementales – Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) - Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI)

3 – Gouvernement d'entreprise

Préparation et organisation des travaux du conseil

Tableau récapitulatif des délégations en cours de validité dans le domaine des augmentations de capital

Modalités de participations à l'assemblée générale

4 – Examen de la situation Financière et du résultat 2019

4.1 la situation économique

4.1.1 Environnement économique et financier global

4.1.2 Environnement local et positionnement de la Caisse régionale sur son marché

4.1.3 Activité de la Caisse régionale au cours de l'exercice

4.1.4 Les faits marquants

4.2 Analyse des comptes consolidés

4.2.1 Présentation du groupe de la Caisse régionale

4.2.2 Contribution des entités du groupe de la Caisse régionale

4.2.3 Résultat consolidé

4.2.4 Bilan consolidé et variation des capitaux propres

4.2.5 Activité et résultat des filiales

4.3 Analyse des comptes individuels

4.3.1 Résultat financier sur base individuel

4.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle

4.3.3 Hors-bilan sur base individuelle

4.4 Capital social et sa rémunération

4.4.1 Les parts sociales

4.4.2 Les certificats coopératifs d'associés

4.4.3 Les certificats coopératifs d'investissement

4.5. Autres filiales et participations

4.5.1 Filiales non consolidées

4.5.2 Participations

4.6. Tableau des 5 derniers exercices

4.7. Evénements postérieurs à la clôture et perspectives pour le groupe Caisse Régionale

4.8. Informations diverses

4.8.1 Dispositif de contrôle interne de l'information comptable et financière

4.8.2 Informations sur les délais de paiement

4.8.3 Informations spécifiques sur les opérations réalisées dans le cadre de rachat de CCI autorisé par l'assemblée générale du 28/03/2019

4.8.4 Informations relatives aux comptes inactifs

4.8.5 Charges non fiscalement déductibles

- 4.8.6 Rémunération des Dirigeants
- 4.8.7 Liste des mandats des mandataires sociaux
- 4.8.8 Informations sur les opérations réalisées par les dirigeants et par leurs proches sur les titres de la société
- 4.8.9 Informations sur les risques financiers liés aux effets du changement climatique
- 4.8.10 Activité en matière de recherche et développement
- 4.8.11 Renouvellement des mandats des commissaires aux comptes
- 4.8.12 Calendrier de publication des résultats
- 5 – Facteurs de risques et informations prudentielles
 - 5.1 Informations prudentielles
 - 5.2 Facteurs de risques
 - 5.2.1 Risques de crédit et de contrepartie
 - 5.2.2 Risques financiers
 - 5.2.3 Risques opérationnels et risques connexes
 - 5.2.4 Risques liés à l'environnement dans lequel la Caisse régionale évolue
 - 5.2.5 Risques liés à la stratégie et aux opérations de la Caisse régionale
 - 5.2.6 Risques pour les porteurs de titres émis par les Caisses régionales
 - 5.3 Gestion des risques
 - 5.3.1 Plan de continuité et de sécurité des systèmes d'information
 - 5.3.2 Dispositif de contrôle interne de l'information comptable et financière
 - 5.3.3 Risque de crédit
 - 5.3.4 Risque de Marché
 - 5.3.5 Gestion du Bilan
 - 5.3.6 Risques Opérationnels
- 6 – Comptes consolidés
 - Cadre général
 - Etats Financiers consolidés
 - Notes annexes aux états financiers
 - Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés au 31/12/2019
- 7- Etats financiers individuels
 - Comptes annuels
 - Notes annexes aux comptes annuels
 - Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels au 31/12/2019
- 8 – Informations générales
 - Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés
 - Texte des résolutions présentées à l'Assemblée générale
- 9- Attestation du responsable de l'information financière
- 1. Présentation de la Caisse régionale**
 - Cf Déclaration de Performance Extra-Financière ci-dessous.

2. Informations Economiques, sociales et environnementales Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

Sommaire

I.	Notre modèle d'affaires	p 5-6
II.	Rétrospective 2019.....	p 7-8
III.	Les enjeux RSE – Méthode appliquée.....	p 9-11
IV.	Nos 6 enjeux	
1.	Relation responsable avec les clients.....	p 12-21
2.	Maîtrise des risques sur l'environnement.....	p 22-27
3.	Gouvernance.....	p 28-33
4.	Inclusion financière et numérique.....	p 34-38
5.	Contribuer durablement au développement économique et social du territoire.....	p 39-46
6.	Qualité de vie au travail – Gestion de l'emploi.....	p 47-48
V.	Annexes	
1.	Sujets spécifiques à traiter.....	p 49-50
2.	Tableaux des principaux indicateurs.....	p 51-53
3.	Information complémentaire sur la maîtrise des risques sur l'environnement.....	p 54



COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31 NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

NOS MISSIONS & NOS VALEURS

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est une banque coopérative de plein exercice du groupe Crédit Agricole. Elle accompagne ses clients dans la réussite de leurs projets de vie et contribue au développement socio-économique de son territoire.

NOS RESSOURCES

Les femmes et les hommes

- 1 376 collaborateurs
- 476 administrateurs

Notre ancrage territorial

- Notre Caisse régionale
- 47 Caisses locales
- 106 agences
- 64 Points verts
- 1 Point Passerelle
- 1 Village by CA

Le capital social des Caisses locales

- 135 630 935 M€ de capital social

Nos pôles spécialisés

- Banque d'affaires
- Filières Santé, Habitat, Économie de l'énergie,

Les filiales de Crédit Agricole

- CA Assurances
- CA Technologies et Service
- CA
- Amundi
- CA Consumer Finance
- CA Immobilier
- CA Leasing & Factoring
- CA-CIB
- CA Titres
- CMCA

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Être le partenaire de nos clients

Banque universelle de proximité, nos métiers sont complémentaires pour apporter le meilleur de la banque à tous nos clients, quels que soient leurs projets, leur localisation, leur situation.

Banque de la relation client, nous accompagnons tous les clients dans la durée, de façon globale et personnalisée.

451 676 clients, dont
185 728 sociétaire

407 972 clients particuliers
24 459 clients professionnels (ETI, PME, artisans, professions libérales...)
4 955 clients agriculteurs
14 290 clients entreprises

Nos produits et services

- Épargne
- Crédits
- Services bancaires
- Assurances de biens et de personnes
- Assurance-vie et prévoyance
- Promotion immobilière
- Financements spécialisés

Nos données d'activité clés

- Banque
- Assurance
- Immobilier

Un modèle de distribution permettant une relation 100% humaine et 100% digitale

Banque de proximité multicanale, notre modèle de distribution permet à nos clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100% à distance et/ou accès physique, pour une expérience optimale.

NOS FORCES

- Nous sommes une entreprise fondée en 1885, solide financièrement avec 82% des résultats conservés au service de l'économie des territoires.
- Une banque citoyenne : accompagnement de la clientèle fragile, une démarche d'inclusion budgétaire et des ateliers d'inclusion numérique.
- Notre gouvernance, qui s'appuie sur des administrateurs élus par nos sociétaires.
- Nous plaçons les femmes et les hommes au cœur de nos finalités.
- Notre proximité relationnelle.
- Notre implication au plus près des territoires pour faire vivre et grandir les projets locaux (décisions locales, investissements dans des projets locaux, etc.).
- Notre soutien à l'innovation, en créant des liens sur les territoires et en accompagnant les transitions économiques et sociétales.

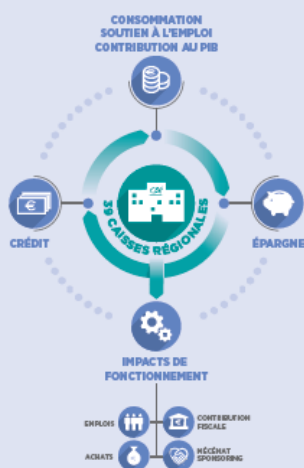


COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31 NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

NOS MISSIONS & NOS VALEURS

Notre modèle coopératif s'appuie sur un principe de vote démocratique :
1 personne = 1 voix.

Notre action vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement est guidée au quotidien par nos valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité.



NOTRE CRÉATION DE VALEUR

- Près de 16 000 nouveaux sociétaires en 2019
- 115 000 utilisateurs mensuels de l'appli Ma Banque, 1^{re} application bancaire mobile en Europe
- 253,6 M€ de PNB
- 66,8 M€ de résultats
- 83% des résultats conservés localement
- 236 323 contrats en assurance des biens et des personnes
- 9,80 Mds€ d'encours de crédit
- 13,5 Mds€ d'encours d'épargne
- 95,3 M€ d'encours du livret sociétaire
- 767 000€ investis par la Caisse régionale en soutien à des initiatives locales (partenariats, mécénat...)
- 32 start up hébergées dans les Villages by CA
- 16 Cafés de la création
- 29 ateliers numériques

Notre empreinte socio économique réalisée en 2018

- 39 030 emplois soutenus en 2017
- 2,8 Mds € de contribution au PIB dans l'économie française en 2017

1^{ère} banque du territoire de la Haute-Garonne :

- 106 agences : nombre d'agences le plus important sur notre territoire
- 1 376 collaborateurs : nombre d'effectifs de taille supérieure par rapport à nos concurrents

Nos perspectives d'avenir :

L'utilité et l'universalité seront le socle du projet d'Entreprise Imag'in 2024. Le Crédit Agricole Toulouse 31 sera demain LE créateur de liens pour tous les citoyens, sur tous les territoires, dans un environnement qui se transforme en permanence. Et ceci, au mieux de leurs intérêts et en créant de la valeur. Nous souhaitons notre projet, inclusif et ouvert avec de nombreux partenariats et nous avons pour l'accomplir des femmes et des hommes engagés.

NOS OBJECTIFS RSE IMAG'IN 2024

- Une entreprise engagée vers un avenir durable pour tous
- Le partenaire de vie, de chacun à tout moment
- Des co-équipiers acteurs responsables et épanouis

Rétrospective 2019

Février

- Soutien de la 22^{ème} édition du Festival de la création télévisuelle de Luchon

Mars

- Café de la Création Femmes Entrepreneurs
- 1 an des Cafés de la Création
- Présentation à la presse de nos résultats financiers 2019
- Assemblées Générales des Caisses locales et de la Caisse régionale
- Mois du logement dans nos agences : ateliers prévention et conférences
- 1^{er} stage 1^{er} job : recrutement de jeunes 18-30 ans par les entreprises locales

Avril

- Rallye des Pépites : Crédit Agricole entreprise étape
- Cocktail recrutement Crédit Agricole

Mai

- Signature des partenariats avec Djilali Bedrani, ambassadeur « Sport comme Ecole de la Vie » et avec le TUC Omnisports
- Inauguration de l'agence Banque Privée et du Centre d'affaires
- Partenaire de Jazz in Comminges
- Partenaire de la Journée Nationale des Débutants aux côtés du District de Foot Haute-Garonne
- Partenaire de Disrupt'Campus

Juin

- 3^{ème} édition des Trophées de la Vie Locale
- Capitole Fermier : rencontre avec les producteurs locaux
- Bienvenue à la ferme : vente directe de produits fermiers et de tourisme à la ferme
- Week-end des curiosités au Bikini
- Partenaire des « Rencontres CyberSécurité » organisées par Toul'Eco
- Création du salon Etudiant « Tous Au Campus »
- Partenaire de l'IT Day organisé par Digital 113

Juillet

- Corrida Pédestre Crédit Agricole Toulouse 31
- Remises des chèques aux associations soutenues par la Corrida CA Toulouse 31

Août

- Partenaire majeur de la 31^{ème} édition de Saveurs et Senteurs à Fronton et de l'Ail de Cadours
- Partenaire de The Village à Saint-Bertrand du Comminges

Septembre

- Partenaire du Salon Innov Agri et des Boulonnaises
- Signature de la convention des CUMA
- Partenaire du Salon international des influenceurs Tubecon
- Signature de partenariats avec la CPME31 et avec l'UIMM
- Création du salon immobilier « Acheter, louer, rénover »
- Café de la Création Spécial Innovation

Octobre

- Partenaire de la Mêlée Numérique
- Organisation d'un apéro Cybersécurité à destination des professionnels
- Café de la Création – Excellence Artisanale

Novembre

- Inclusion numérique : ateliers et mini-conférences sur tout le département
- Réunion actionnaires Crédit Agricole
- Signature d'un partenariat avec TBS dans le cadre du programme Equal.ID
- Signature du partenariat avec la Ligue de Rugby Occitanie

Décembre

- Cafés sociétaires
- 1 an du Club mixité Wo & Men by CA31
- Inauguration du siège rénové

Les enjeux RSE

Méthode appliquée

Jusqu'en 2017, le reporting des informations extra-financières était déterminé par la Loi dite « Grenelle II » qui stipulait que le rapport devait contenir la liste précise des 43 informations RSE ; à compter de l'exercice 2018, la nouvelle norme réglementaire applicable est la Directive européenne, cette nouvelle réglementation induit un changement profond de la communication extra-financière qui ne correspond plus à une liste d'informations mais à une « déclaration de performance extra-financière » DPEF.

Cette déclaration doit présenter :

- Le modèle d'affaires,
- L'analyse des principaux risques,
- Les politiques et plans d'actions,
- Les résultats et indicateurs clés de performance.

La Déclaration de performance Extra financière est réalisée sous la responsabilité de la Direction générale, par le Secteur Vie Mutualiste.

Les données ont été demandées à chaque Direction qui est responsable des informations produites.

Pour identifier ces enjeux, 3 sources ont été utilisées par le Secteur Vie Mutualiste :

- La matrice de matérialité Crédit Agricole SA : document faisant ressortir les 10 grands enjeux RSE du secteur financier selon les parties prenantes (Grand Public – Leaders d'opinion et Collaborateurs du Groupe).
- Le PACTE 2017 (RSE 2017) CA Toulouse 31.
- Le Projet d'entreprise 2020 by CA 31.

Ce travail a été réalisé en 3 étapes :

- Affectation des thèmes abordés dans le PACTE 2017 (RSE 2017) et des axes du Projet d'entreprise 2020 by CA 31 dans chacun des 10 enjeux RSE identifiés par CASA.
- Une fois ces risques opportunités classés dans ces 10 enjeux, nous les avons hiérarchisés en utilisant la méthodologie d'analyse des risques « non RSE » (du Service contrôle permanent du CA Toulouse 31).

Les critères suivants ont été utilisés :

- Risques récurrents : Image, perte d'activité, sanction réglementaire et sanction pénale.
- Risques de survenance : fort et faible.

Le résultat obtenu a donné la liste des risques prioritaires à traiter dans la DPEF, cette liste a été validée par la Direction (Agnès COULOMBE Directrice Générale Adjointe) du Crédit Agricole Toulouse 31.

13 risques ont été identifiés et classés parmi 6 enjeux :

1. Relations responsables avec les clients :

- Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité.
- Ecouter le client (IRC – Satisfaction clients – Traitement des réclamations).
- Etre une banque 100% humaine et 100% digitale.

2. Maîtrise des risques sur l'environnement :

- Accompagner la transition énergétique.

3. La Gouvernance :

- Développer un sociétariat engagé.
- Avoir des Administrateurs engagés.

4. Inclusion financière et numérique :

- Favoriser l'inclusion financière.
- Favoriser l'inclusion numérique.

5. Contribuer durablement au développement économique et social du territoire :

- Etre un acteur moteur de l'innovation et soutenir les emplois.
- Etre créateur de liens.

6. Qualité de vie au travail – Gestion de l'emploi :

- Pérenniser le dispositif d'écoute sociale des collaborateurs.
- Développer la formation des salariés.
- Mener une politique volontariste en matière d'alternance.

De plus, la réglementation actuelle ajoute des **sujets spécifiques qui doivent également être traités au sein de la DPEF ou être associés à une justification d'absence de mention le cas échéant.**

Ces sujets sont les suivants :

- Conséquences environnementales :

- Changement climatique (contribution et adaptation)
- Economie circulaire
- Gaspillage alimentaire

- Conséquences sociales et sociétales :

- Accords collectifs et leurs impacts
- Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité
- Engagements sociétaux
- Lutte contre l'évasion fiscale (la loi sur la lutte contre les fraudes du 23 octobre 2018)
- Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable (loi sur l'alimentation

durable du 30 octobre 2018)

Tous ces sujets « obligatoires » n'ont pas tous fait l'objet d'un développement dans la Déclaration de Performance Extra Financière (puisque ressortis non prioritaires dans notre méthodologie d'analyse des risques).

Nous avons donc fait un encart dans les risques prioritaires s'y rapprochant en utilisant la mention « Sujets spécifiques à traiter ».

Relation responsable avec les clients

Nos engagements

- Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité.
- Ecouter le client.
- Etre une banque 100% humaine et digitale.

Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité.

Une vigilance accrue en matière de conformité, éthique, sécurité financière et fraude.

- **La conformité pour une meilleure qualité de service**

Le Service Conformité intervient régulièrement auprès de l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale de façon à rappeler la conduite à tenir sur les domaines Conformité, Sécurité Financière et Fraude. A ce titre, une intervention a été réalisée auprès de tous les managers du Réseau au cours de l'année 2019.

En 2019, 97,34% des collaborateurs éligibles à la formation « Conformité au quotidien » ont réalisé cette formation.

Les produits et services commercialisés font l'objet de toutes nos attentions pour en garantir la sécurité à nos clients. Tout nouveau produit commercialisé ainsi que toute nouvelle activité sont nécessairement présentés en Comité de Développement avec avis préalable du comité NAP (Nouvelle Activité Produit) qui vérifie le processus de commercialisation, les cibles clientèles définies et l'accompagnement des collaborateurs.

Le process NAP a été réactualisé sur l'exercice 2019.

Les communications à destination de la clientèle (courrier, e-mailing, affiches, dépliants...) sont élaborées par les services experts en collaboration avec le service communication puis sont ensuite soumises pour avis aux services Juridique et Conformité afin de veiller au strict respect des règles de sincérité et de transparence.

Les collaborateurs bénéficient d'habilitations spécifiques pour la vente de certains produits après validation des connaissances. C'est notamment le cas dans les domaines de l'Assurance vie (carte assurance-vie), l'Assurance Incendie-accidents, risques divers (carte IARD), les instruments financiers (certification AMF).

En matière de commercialisation d'instruments financiers, la Caisse régionale applique les réglementations en la matière, notamment la nouvelle Directive MIFID 2 dont l'objectif est d'améliorer la transparence pour nos clients en leur permettant de choisir en toute connaissance, en les éclairant de façon plus précise sur leurs choix et les conséquences, et en assurant un véritable conseil dans le temps.

- **Classe virtuelle (formation en Visio Link) « Sécurité Financière et Fraude" pour tous les nouveaux embauchés : rappel sur le règlement intérieur, la charte de déontologie et le guide de lutte contre la fraude**

Le déontologue de la Caisse régionale est également le responsable de la conformité des services d'investissement. La charte de déontologie du Groupe Crédit Agricole s'applique à l'ensemble des Caisses régionales. Elle est complétée par la charte de déontologie propre

à chaque Caisse régionale, du règlement intérieur et du guide de prévention et de lutte contre la fraude interne.

La Caisse régionale Toulouse 31 est un établissement coté en bourse.

Les recommandations de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) afin de prévenir les manquements d'initiés, sont mises en œuvre :

- Une attention toute particulière est donc portée envers les Initiés Permanents et les Personnes Sensibles. Une information leur est faite régulièrement leur rappelant la réglementation ainsi que les obligations qui en découlent.
- Le calendrier de la communication financière est publié ;
- Les périodes dites de « fenêtres d'autorisation d'opérer » pour les initiés permanents intégrant les périodes dites de « fenêtres négatives » sont définies.
- S'agissant des collaborateurs, hors périmètre des Initiés Permanents et Personnes Sensibles, les règles AMF s'appliquent sans restriction particulière.

Charte Ethique Groupe

Le Crédit Agricole s'est doté en mars 2017 d'une Charte éthique commune à l'ensemble du Groupe : Caisses régionales, Fédération Nationale du Crédit Agricole, Crédit Agricole S.A. et ses filiales. Cette Charte, signée par les Dirigeants du Groupe, souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Crédit Agricole. Elle les réaffirme avec force alors que notre Groupe est présent dans plus de 50 pays et opère, au travers de ses différents métiers, dans des environnements parfois complexes. La Charte constitue un document de référence qui reprend les principes d'actions et de comportements à respecter dans notre quotidien vis-à-vis de nos clients, de nos collaborateurs, de nos fournisseurs, de la société et de l'ensemble de nos parties prenantes, et à partir duquel seront déclinés ou ajustés toutes les autres chartes, tous les codes de conduite et règlements intérieurs dans toutes les entités et métiers du Groupe.

Le Groupe Crédit Agricole considère la lutte contre la corruption comme une composante majeure de la bonne pratique des affaires.

Prévenir la corruption

Les actions mises en œuvre pour prévenir la corruption reposent sur les principes de la surveillance et de la vigilance.

La démarche engagée par le Groupe Crédit Agricole

Soucieux de montrer son engagement et de démontrer la qualité de son programme de prévention de la corruption, le Groupe Crédit Agricole a souhaité évaluer et valoriser ses dispositifs dédiés via l'analyse d'un tiers indépendant. Pour ce faire, une démarche de certification du dispositif de lutte contre la corruption a été engagée début 2016 avec l'appui d'un cabinet spécialisé.

Fin 2016, le Groupe Crédit Agricole a obtenu cette certification et a été ainsi la première banque française à être certifiée. La certification BS 10500 reconnaît la détermination du Groupe et la qualité de son programme de prévention de la corruption. Elle atteste que les risques de corruption ont été correctement identifiés et analysés et que le programme appliqué par le Crédit Agricole est conçu de façon à limiter ces différents risques, en déclinant les meilleures pratiques internationales. Elle porte sur l'ensemble

des métiers du groupe Crédit Agricole : banque de détail, banque de financement, gestion d'actifs, banque privée...

Dans le cadre de cette nouvelle réglementation, en 2019, la Caisse régionale a mis en place conformément au plan de marche CASA :

- Les exigences en matière de gouvernance.
- L'intégration du code de bonne conduite dans le règlement intérieur.
- La formalisation d'une cartographie spécifique aux risques de corruption.
- Le dispositif lanceur d'alerte.

Le déploiement va se poursuivre en 2020 avec :

- La déclinaison du dispositif auprès des tiers partenaires.
- Les contrôles comptables.
- Le dispositif de contrôle interne.

Le dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LAB)

Il permet d'empêcher que les capitaux issus des crimes et des délits et/ou à destination du terrorisme s'introduisent dans nos circuits financiers, tout en laissant passer les flux correspondants à l'activité normale de nos clients.

La réglementation exige des établissements de crédit qu'ils définissent une classification des risques de blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme, attachés aux clients et aux opérations. Cette classification permet de déterminer le niveau de vigilance à exercer.

La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme s'articule donc autour des trois fondamentaux suivants :

- la connaissance actualisée des clients,
- la surveillance des transactions,
- la déclaration de soupçon.

Ce dispositif de vigilance implique la coordination de plusieurs acteurs de la Caisse régionale :

- les collaborateurs des agences qui, conformément aux procédures internes de la Caisse régionale, identifient et actualisent la connaissance du client, détectent et remontent à l'unité Sécurité Financière et Fraude les comportements atypiques ou incohérents au regard du profil du client ;
- les correspondants Sécurité Financière et Fraude qui traitent les alertes générées par les outils de Sécurité Financière (NORKOM) ou remontées par les agences, et déterminent s'il est nécessaire ou non de réaliser une déclaration de soupçon à TRACFIN (Traitement du Renseignement et Action contre les circuits financiers clandestins).

Le dispositif est régulièrement renforcé par le régulateur et nécessite des ajustements continus.

Une formation Lutte Anti-blanchiment (LAB) est dispensée à tous les nouveaux embauchés et fait l'objet d'une actualisation tous les deux ans auprès de l'ensemble des collaborateurs, dans cette formation est abordée la lutte contre la fraude fiscale.

En 2019 c'est 99,64 % des nouveaux embauchés et collaborateurs qui ont suivi la formation.

La lutte contre la fraude fiscale

Afin de lutter contre la fraude fiscale, la Caisse régionale a déployé les lignes directrices de l'ACPR relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme dans le domaine de la gestion de fortune. Ce dispositif vise notamment une connaissance approfondie des clients concernés, une collecte d'information et de justificatifs relative à l'origine des revenus et du patrimoine, une validation des entrées en relation à un niveau hiérarchique supérieur.

Le plan de remédiation OFAC

Dans le cadre de l'accord passé par le Groupe Crédit Agricole avec cinq autorités américaines en octobre 2015, un plan de remédiation est en cours de déploiement au sein de la Caisse régionale depuis 2016 et dont l'échéance prévisionnelle a été portée au 31 12 2020.

Le déploiement de ce plan porte notamment sur :

- La remédiation des données clients qui est mené par le Secteur bancaire : il s'agit de mettre en conformité les dossiers clients qui, au regard des normes OFAC, ne sont pas conformes,
- La mise en place d'un outil de suivi des flux internationaux et de connaissance client conformément au plan d'actions CASA
- La formation des collaborateurs : formation socle pour tous les collaborateurs et formations spécialisées dispensées aux experts métiers Sécurité Financière et Affaires Internationales, Audit, Juridique ...
- La diffusion de la politique groupe et la mise en place de contrôles de conformité

- Sécurité des opérations clients

Le Crédit Agricole Toulouse 31 garantit, par la pratique de ses collaborateurs, la sécurité des opérations de ses clients et par là-même leur satisfaction.

Les règles du jeu et les processus sont clairement identifiés par l'ensemble des collaborateurs, permettant ainsi d'assurer la sécurité d'exécution des opérations. Le système des délégations est régulièrement remis à jour de façon à concilier proximité de décision et sécurité.

En matière de conformité, Crédit Agricole Toulouse 31 applique strictement la législation en vigueur et a énoncé ses règles de déontologie pour mieux préserver les intérêts de ses clients et la sécurité financière.

Au regard de la recrudescence des cas de fraude ces dernières années, des alertes Sécurité sont régulièrement diffusées sur le site Intranet de la Caisse régionale et auprès des collaborateurs, via des courriels dédiés, afin que l'information soit notamment relayée auprès de leurs clients. Un « instant sécurité financière » a été mis en place chaque mois à l'ordre du jour des réunions réalisées dans les réseaux afin de

présenter les cas de fraudes déjouées et les cas de fraudes avérées, pour une meilleure sensibilisation.

En cas d'opération déclenchant un soupçon de fraude sur le compte d'un client, les équipes spécialisées du Siège de la Caisse régionale s'attachent à prendre contact le plus rapidement possible avec le client potentiellement victime, de façon à réagir au plus vite et préserver ses intérêts.

Pour assurer une meilleure réactivité, la Caisse régionale s'est dotée de nouveaux outils permettant notamment de filtrer les opérations sur les virements et les cartes et déceler ainsi des opérations atypiques qui sont suspendues le temps de lever tout doute de fraude.

Des formations fraude interne (Managers) et externe sensibilisation (tous les collaborateurs) et approfondissement (réservée à certains collaborateurs) ont été mises en place par notre Caisse régionale.

Concernant la protection des données

Le Règlement Général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018 a plusieurs objectifs :

- Renforcer les droits des personnes,
- Responsabiliser les acteurs en inversant la charge de la preuve qui pèse désormais sur les responsables de traitement,
- Harmoniser le cadre juridique à l'échelle européenne et permettre une coopération pour les traitements transnationaux,
- Renforcer les sanctions.

Dans ce cadre-là, la Caisse régionale dispose d'une personne « Data Protection Officer » en charge de garantir l'application et le respect des dispositions du RGPD.

Ecouter le client

- Optimiser le traitement des réclamations.
- Mieux écouter le client.

Le service Qualité & Organisation (Q&O) de la Caisse régionale a continué en 2019 ses actions de pilotage et d'animation de la culture de la « Satisfaction Clients » par :

- 19 interventions des collaborateurs du service Q&O lors des réunions hebdomadaires en Agences et au Siège.
- L'animation du réseau Correspondants Satisfaction Clients dans les Réseaux et dans les unités du Siège, « chevilles ouvrières » de la Satisfaction en liaison avec le service Q&O. Ces démarches ont porté sur trois axes :
 - L'optimisation du traitement des réclamations et la sensibilisation aux bonnes pratiques de l'outil dédié.
 - L'utilisation de l'Ecoute clients pour déminer les situations d'insatisfaction et élaborer les plans d'actions par secteur et DDGA présentés devant la Direction Générale deux fois par an.
 - La contribution active au dispositif d'amélioration continue du fonctionnement pour faciliter l'expérience client.

- Le suivi des Plans d'actions mis en place pour chaque marché (Particuliers, Professionnels, Entreprise).

Le traitement des réclamations

- Diffusion mensuelle par l'Unité Qualité Clients de tableaux de bord Mensuels Réseaux et Siège des délais de traitement des réclamations.
- Diffusion hebdomadaire des tableaux de stocks des réclamations en cours dans les réseaux et au Siège pour piloter les réclamations.
- Pilotage hebdomadaire des réclamations par l'équipe Qualité Réclamations (appels sortants) : cible : réclamations anciennes dont le dénouement n'a pas été réalisé.
- Mise sous pilotage en 2019 du processus « réclamations » : amélioration de la qualité du traitement et réduction des délais. Diagnostic effectué et mise en œuvre des préconisations dès janvier 2020.

La Caisse régionale a poursuivi, en 2019, l'analyse précise des motifs de mécontentement clients.

On constate une diminution de 2 200 réclamations par rapport à 2018 (12 769 en 2019 vs 14 971 en 2018) mais avec une augmentation des délais de traitements 11 jours vs 7 jours de nos réclamations.

L'augmentation du délai s'explique principalement par une plus grande complexité des réclamations (plus de médiations, plus de protocoles). Nos outils de pilotage des réclamations ont été indisponibles sur le premier trimestre générant une baisse d'attention sur le sujet. Par ailleurs une profonde réorganisation du Service Qualité réclamation, obligeant à revoir les façons de travailler, a nécessité un temps d'adaptation amenant à alléger le dispositif de pilotage.

Il en est de même pour certains Services du Siège récemment passés en « Middle Office » obligés à s'adapter aux nouvelles organisations.

L'Ecoute Client

La Caisse régionale a, en 2019, continué à intensifier sa démarche d'écoute clients. De nouvelles mesures d'Indice de Recommandation Client (IRC) ont été déployées ; elles portent sur tous les marchés de la Caisse régionale et sur les événements majeurs de la vie de nos clients.

3 catégories d'IRC sont effectuées à la Caisse régionale Toulouse 31.

- **L'Indice de Recommandation Client * Stratégique de la Caisse régionale :**

Cet indice permet de suivre la perception client dans son ensemble et dans la durée, de mesurer sa fidélisation, d'anticiper une évolution du comportement du client et une éventuelle attrition.

En 2019, on constate que les 2 IRC particuliers et professionnels ont augmenté avec une note de - 7 pour les particuliers vs -12 en 2018 et pour les professionnels une note de - 9 vs - 27 en 2017 (IRC Pro tous les 2 ans)

L'ensemble de nos IRC stratégiques Part et Pros sont au plus haut niveau depuis les premières mesures positionnant le CA Toulouse 31 parmi les leaders du marché. Ils sont le résultat de nos plans d'actions spécifiques engagés dans notre projet d'entreprise « 2020 by CA31 ».

- **L'Indice de Recommandation Client * Agences :**

Il évalue la propension des clients à nous recommander et donne une note qui intègre l'historique de la relation et l'image. Il permet un diagnostic de l'agence sur le thème de la satisfaction client et la mise en place de plans d'action à partir de ce que nos clients nous disent.

On constate une progression pour les 4 marchés, particuliers, professionnels, patrimoniaux et le centre d'affaires.

Nos IRC des agences de proximité (note IRC : 45 en 2019 vs 35 en 2018) et agences PRO (note IRC 55 en 2019 vs 35 en 2018) atteignent des niveaux jamais égalés.

Ils sont la traduction directe de la mise en place de notre politique « satisfaction Client » basée notamment sur la joignabilité, la réactivité et la proactivité. Ce sont ces IRC qui viennent « nourrir » dans le temps nos IRC stratégiques qui suivent donc cette même tendance.

- **L'Indice de Recommandation Client * Evénements :**

Il permet de mesurer le degré de satisfaction des clients à la suite d'un moment clé et d'identifier les dysfonctionnements éventuels, dans une optique d'optimisation et de fluidification des processus. Ses résultats sont des indicateurs essentiels pour les travaux de notre Projet d'Entreprise, en particulier ceux portant sur les middle offices.

Tous nos IRC « événement » sont d'un excellent niveau. Ils sont le résultat de processus bien maîtrisés au service de la satisfaction de nos clients. On notera plus particulièrement cette année la création de l'IRC « trajectoires Patrimoine » qui s'intègre dans une démarche de certification. Pour certains IRC « événement » continuellement très élevés, une réflexion sera engagée pour étudier une révision de ce dispositif en 2020.

Etre une banque 100% humaine et 100% digitale

Permettre au client d'alterner différents modes d'interaction.

Le projet client s'appuie sur une distribution totalement multicanale pour lui offrir le choix d'accéder à sa banque par tous les canaux, des plus traditionnels aux plus innovants, et de pouvoir en changer à tout moment.

Une banque 100% Humaine :

Une présence en proximité : le Crédit Agricole Toulouse 31 est le premier réseau bancaire de Haute-Garonne avec plus d'une centaine d'agences implantées en zone rurale et en zone urbaine.

La Caisse régionale en 2019 a rénové 80% de ces agences (54M€ investis sur 4 ans).



Agence de Grenade sur Garonne



Pour compléter l'implantation de ses agences, la Caisse régionale a noué des partenariats avec des clients commerçants pour offrir un service de proximité exclusif les « Point Vert » qui depuis janvier 2020 a été renommé « Relais CA ».

Comprendre et s'adapter aux usages et besoins clients, assurer et maintenir une relation de proximité et d'utilité dans un contexte de désertification bancaire. Nos relais CA en sont un bon exemple.

Sur le département de la Haute Garonne il y en 64 en 2019 vs 60 en 2018, qui permettent aux clients titulaires d'une carte bancaire de retirer des espèces chez les commerçants affiliés.



Dans cette logique d'accompagnement de nos clients, le middle office Moments de Vie a vu le jour fin 2017 et 2018. Ce Service Moments de vie a vocation à accompagner tantôt les clients tantôt les réseaux dans les « moments qui comptent ».

Aussi, les moments de vie qui comptent portent sur :

- La Succession d'un proche.
- Une séparation ou un divorce.
- La mise sous protection d'un majeur :
- Des difficultés financières (Cf. enjeu N°4 – Inclusion Financière)

Une banque 100% Digitale

Notre Caisse Régionale reste toujours dans cette dynamique de digitaliser ses actes commerciaux et administratifs pour simplifier les parcours clients et aussi gagner en efficacité et en productivité.

L'année 2019 est marquée par la concrétisation de nombreux projets dont le nouveau site internet clients qui est plus complet et plus intuitif.

Près de la moitié des clients (46% en 2019 vs 42% en 2018) consultent chaque mois leurs comptes sur internet.

Nous développons aussi l'usage de nouveaux canaux comme le tchat ou la visio.



En 2019, nous avons testé dans l'agence du crédit agricole Toulouse 31 de Jeanne d'Arc en centre-ville, le robot semi-humanoïde CALY est une expérimentation qui a pour objectif de mesurer l'acceptabilité des robots en 2019 auprès des visiteurs d'une agence et de ses conseillers.

Doté des reconnaissances vocale et faciale, Caly vise à fluidifier l'accueil des clients dans l'agence, en répondant aux questions pratiques de la banque au quotidien : Comment déposer un chèque ? Comment modifier son plafond de carte bancaire ? Comment commander une nouvelle carte ? Prendre RDV avec son conseiller etc....

Cette expérimentation vise à faire gagner du temps aux clients et aux conseillers qui seront davantage disponibles pour apporter un conseil à valeur ajoutée à nos clients.

L'autonomie grandissante de nos clients sur des opérations à faible valeur ajoutée nous permet de nous dégager du temps pour être plus disponible pour des opérations à plus forte valeur ajoutée.

La ligne conductrice de notre démarche reste axée sur notre capacité à laisser le choix au client de sa consommation de la Banque. Il doit avoir le choix de naviguer entre une relation humaine et une relation digitale. C'est aussi pour cette raison que nous conservons un réseau d'agence aussi dense sur le département.

De nombreuses opérations sont réalisées sur Internet ou depuis un smartphone, ainsi 46 % de nos clients consultent chaque mois leurs comptes sur Internet et 85 % des virements se font via internet.

Maîtrise des risques sur l'environnement

Nos engagements

- Accompagner la transition énergétique

La transition énergétique

- Accompagner les particuliers.
- Accompagner les professionnels

Notre responsabilité en tant que Banque de proximité est de proposer à nos clients, au même titre que les offres traditionnelles, des offres et services leur permettant de réduire leur impact environnemental.

La Caisse régionale ne dispose pas à l'heure actuelle d'une politique spécifique d'accompagnement de la transition énergétique toutefois un des engagements du projet d'entreprise à 2024 est d'accompagner la transition énergétique pour une consommation, un habitat et un avenir plus durable grâce à des offres plus « vertes ».

Cependant, dès 2009 la Caisse régionale de Toulouse 31 a fixé des règles d'intervention sur les crédits liés aux énergies renouvelables et régulièrement actualisées.

Pour les particuliers nous disposons de certains produits liés comme le Livret de Développement Durable et Solidaire permettant le financement de la rénovation énergétique des bâtiments anciens, ou encore certaines typologies de crédit dédiés au financement des travaux d'économie d'énergie (Eco PTZ) ou encore d'une gamme de placement Organisme de Placement Collectif (OPC) constitué de certains fonds respectant les engagements Investissements Socialement Responsables (ISR).

Bien qu'aucune offre ne soit spécifiquement dédiée à la transition énergétique, des crédits à la consommation ont été proposés à des clients possédant un véhicule éligible aux primes gouvernementales, avec une décote de taux égale à leur bonus auto, dans le but de soutenir également le changement de véhicule vers des auto plus propres. **C'est un axe fort pour 2020 sur lequel nous travaillerons en lien avec Crédit Agricole SA (notamment à la demande de l'Elysée en réponse, en partie, à la crise sociale que connaît le pays).**

La transition énergétique impose l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le bâti et exige une augmentation des capacités de production d'énergie issue des énergies renouvelables.

Notre offre :

➤ **L'offre « Prêts Verts » pour les particuliers**

L'offre « Prêt Vert » permet de financer des projets tout en contribuant à la protection de l'environnement.

2 types de Prêts vert :

- **Prêts verts véhicule** (formalisme simplifié en 2019) : pour financer des véhicules « vert » : véhicules hybrides ou électriques, vélos ou 2-Roues électriques ...
- **Prêts verts à la consommation** (offre lancée en juin 2019) : pour financer des travaux dans résidence principale, secondaire et locative de rénovation énergétique ou l'achat d'équipements plus économes en énergie.

Au 31 décembre 2019, ce sont 373 prêts verts (vs 86 en 2018) qui ont été consentis aux clients particuliers et professionnels pour un encours total de 5,22 millions d'euros (vs 2,33 millions en 2018).

➤ **L'offre de placement responsable**

Le Livret Développement Durable et Solidaire (LDDS)

Le LDDS est une solution d'épargne pour les particuliers. Les fonds collectés sont destinés au financement de projets liés à l'amélioration énergétique de l'habitat.

Sur 2019, 553 nouveaux LDDS ont été souscrits (vs 576 en 2018).

Les Fonds d'Investissements Socialement Responsable (ISR)

Nous proposons à nos clients une gamme élargie de placements ISR gérés par AMUNDI qui s'est vu attribuer cette année encore par l'Association PRI (Principle of Responsible Investment) le meilleur score pour son approche en matière d'investissement responsable.

L'Investissement Socialement Responsable consiste à intégrer de façon systématique et traçable des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à la gestion financière. En finançant des entreprises qui contribuent au développement durable dans tous les secteurs d'activité, l'ISR vise à concilier performance économique et impact social et environnemental. Ainsi, par leurs investissements sur ces fonds qui encouragent la bonne gouvernance, l'intégrité et la responsabilisation, nos clients contribuent au développement d'un système financier plus durable qui récompense les investissements responsables à long terme.

En 2019, nous constatons une progression de 13,31% du niveau des encours et de 14,49 % en nombre de contrats.

➤ **Moyens de paiement éco conçus**

Par ailleurs, nous poursuivons notre démarche responsable de recyclage des cartes bancaires. En 2013, le groupe Crédit Agricole a mis en place une filière innovante avec une démarche qui repose à la fois sur la conception de la carte en matériau 100% écologique et sur le recyclage. C'est une véritable démarche en faveur de la gestion responsable du parc de cartes bancaires.

Au 31 décembre 2019, ce sont 185 kg de cartes bancaires qui ont ainsi été ramenés par nos clients pour être recyclés (266 kg en 2018).

➤ **La gamme Prêts verts pour nos clients professionnels**

Elle permet de financer à des conditions préférentielles les investissements de production d'électricité issue de toutes les énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien, méthanisation, hydroélectricité, cogénération), ainsi que la rénovation énergétique dans les bâtiments. Un prêt vert dédié permet ainsi de financer ces projets.

Au 31 décembre 2019, 82 clients bénéficiaient d'un financement prêt vert représentant un encours total de 18,78 millions d'euros.

Le ralentissement en nombre constaté depuis le moratoire sur le photovoltaïque de 2010 est terminé. L'action conduite par la Chambre d'Agriculture en 2019 avec une cible de 80 projets d'installation photovoltaïque en toiture a porté ses fruits avec déjà quelques réalisations effectives : 5 prêts solaires, avec pour vocation de financer l'installation des centrales solaires photovoltaïques ont été réalisés en 2019 pour 449 K€.



Tenergie : En 2019, 11 Caisses régionales participent au plus important financement dans les énergies renouvelables.

Il s'agit du plus important refinancement jamais réalisé en France dans les énergies renouvelables et particulièrement dans l'énergie solaire. 11 Caisses régionales*, à ce stade, participent aux côtés de LCL et de Bpifrance à une nouvelle opération de plus de 800 M€ (Phoenix 5) en faveur de Tenergie, co-arrangée par Unifergie** et Cacib.

Les crédits refinancent 166 centrales photovoltaïques et deux parcs éoliens pour une puissance totale de 255 MW, soit l'alimentation de 110 000 foyers. Co-arrangée avec BNP Paribas, l'opération est souscrite à 50 % par le groupe Crédit Agricole, avec la capacité de prise ferme de Cacib.

*** filiale de CAL&F dédiée au financement des énergies et des territoires, et pilote de la filière Énergie du Groupe*

** Caisses régionales Alpes Provence, Aquitaine, Centre Ouest, Ile-et-Vilaine, Languedoc, Nord Midi-Pyrénées, Provence Côte d'Azur, Pyrénées Gascogne, Sud Méditerranée, Toulouse 31 et Touraine-Poitou.*

A noter également l'arrivée de projets de méthanisation collectifs dans les zones d'élevage du département (4 à l'étude en liaison avec la chambre d'agriculture).

Toujours dans l'optique d'accompagner la filière "verte" sur notre département Crédit Agricole Toulouse 31 participait à la création, en 2009, de la SAS MPPI (Midi-Pyrénées Photovoltaïque Investissements) au côté d'autres acteurs institutionnels.

MPPI avait pour vocation de participer au capital de sociétés de production d'électricité et d'être donc producteur d'électricité photovoltaïque. 1 seul dossier a été financé par la structure sur 37 dossiers analysés. Face à ce constat, et pour soutenir la politique de la Région en faveur des Énergies Nouvelles Renouvelables (EnR), la Région a souhaité étendre à l'ensemble de ces énergies l'intervention de MPPI. Ainsi est né, le 25 juin 2013, MPEI (Midi-Pyrénées Energies Renouvelables), **devenue en 2019 l'AREC** (Agence Régionale Energie Climat) qui a désormais vocation à intervenir au capital de sociétés productrices d'énergie issue de toutes les Énergies Nouvelles Renouvelables. En décembre 2014 puis juin 2019, la Caisse régionale a confirmé sa volonté d'être un partenaire impliqué dans le domaine des énergies renouvelables en participant à une augmentation de capital.

A fin 2019, l'AREC est engagé dans 71 projets d'énergies renouvelables pour un montant total de 23,8 millions d'euros dont 28 projets actifs pour un montant de 10,6 millions d'euros (2 méthanisation, 2 parc éolien, 1 cogénération bois, 21 photovoltaïques et 2 centrales hydroélectriques).

L'accompagnement des Green Tech au Village by CA

Le Village by CA Toulouse 31 accueille une trentaine de start-ups dont parmi elles, des sociétés très prometteuses œuvrant dans le domaine des technologies vertes, ou Green Tech. 9 résidents du Village by CA Toulouse31 œuvrent dans l'efficacité énergétique des bâtiments, l'agriculture et sur des sujets touchant au développement durable.

La Transition agricole

Le Crédit Agricole est la banque de toutes les agricultures et finance au quotidien des démarches d'agriculture durable initiées par ses clients.

Une offre groupe sur la production a été proposée aux Caisses régionales courant 2019. Son déploiement sera à étudier courant 2020.

Les 39 Caisses régionales du Crédit Agricole, représentées par Crédit Agricole S.A, ont ainsi signé, fin 2019, un accord de garantie avec le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation et le Fonds Européen d'Investissement (FEI). Il permettra, à compter du Salon International de l'Agriculture 2020, de mobiliser près de 625 M€ de prêts bancaires à destination des

entreprises agricoles et agroalimentaires du territoire français sur une période de 3 ans. Les financements entrant dans ce cadre bénéficieront de conditions financières plus attractives et de garanties allégées. Ces nouveaux prêts ciblent des projets d'investissement répondant aux enjeux et problématiques de l'agriculture française et accompagneront : les nouvelles générations dans le cadre de projets agro-écologiques ou générateur de valeur ajoutée et/ou d'emplois ; le renforcement des filières de qualité en encourageant l'ancrage territorial et les circuits de proximité ; la transformation des modèles agricoles pour améliorer leur performance et l'innovation ; la diversification des activités et des revenus ; la mise à niveau des actifs pour promouvoir l'utilisation efficace des ressources telles que l'énergie, la chaleur et l'eau.

La mesure CO2 de nos financements

La loi sur la transition énergétique et la croissance verte dans son article 173, demande aux établissements financiers d'estimer les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre (GES) générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et des services qu'elle produit.

Pour cette année encore, nous avons utilisé la méthodologie développée dans le cadre de la Chaire Finance et Développement Durable de Dauphine, soutenue par Crédit Agricole Corporate & Investment Bank (CACIB). Cette méthode a pour but de quantifier, sans comptage multiple, les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) liées aux financements et aux investissements. Cette méthode est désormais ouverte à tous et est publiée dans un Guide Ademe qui a pour but d'aider les différents acteurs de la finance à estimer leurs GES.

Cette estimation est effectuée sur les résultats 2018.

Les émissions mesurées par les inventaires nationaux sont réparties en 9 macro-secteurs, regroupant 23 filières.

Nous avons utilisé trois ensembles de données pour calculer des facteurs d'émission :

- Les émissions de GES sont calculées à partir de la Convention-cadre des Nations unies sur les changements climatiques (UNFCCC).
- Les valeurs ajoutées sont calculées à partir de l'OCDE.
- Les ratios financiers (Financement Total /Valeur Ajoutée ou Financement Total /Production) sont calculés à partir de la centrale de bilan européenne (BACH (BANK FOR THE ACCOUNTS OF COMPANIES HARMONISED)).

	2018	
Macro-secteur	Encours de financement en Millions d'euros	Emissions de GES induites (kt eq CO2)
Agriculture	265 218 686,95	80
Construction	1 130 272 659	77
Transport	59 825 225	52
Déchets	54 269 830	40
Energie	126 710 196	18
Industrie	51 466 051	17
Administratif	425 292 648	0
Services	571 366 628	0
Autres	157 034 728	0
TOTAL	2 841 456 652	265

La gouvernance

NOS ENGAGEMENTS

- Développer un sociétariat engagé
- Avoir des Administrateurs engagés.

Dans notre modèle de banque coopérative et mutualiste, l'intérêt collectif et l'homme sont au cœur de nos préoccupations. Forte d'une organisation décentralisée, le Crédit Agricole Toulouse 31 favorise la proximité d'action. En 130 ans, sa gouvernance coopérative porte fondamentalement ce lien de responsabilité et de solidarité avec le territoire, grâce notamment à des sociétaires acteurs de leur banque et des administrateurs élus engagés dans leur mission.

➤ Développer un sociétariat engagé.

L'ambition du Projet d'entreprise 2020 by CA est de développer et promouvoir un sociétariat engagé tout en renforçant ce développement dès l'Entrée en relation :

- Passer de 1 client sociétaire sur 3 à 1 client sociétaire sur 2 à horizon 2020 soit + 12.000 sociétaires par an (**réalisation 2019 : + 7 688**).
- En parler à 100 % des clients avec qui nous entrons en relation avec l'objectif que 80 % deviennent sociétaires.

C'est pourquoi depuis 2016 nous avons mis en place de nombreuses animations pour développer le sociétariat :

- Sensibilisation et formations aux valeurs mutualistes pour tous les nouveaux embauchés de la Caisse régionale.
- Depuis janvier 2019, est publiée mensuellement à destination des collaborateurs des agences et du siège une « Newsletter interne » appelée « L'instant mutualiste » dans laquelle sont reprises toutes les nouveautés du mois en 3 typologies Solidarité, Proximité et Responsabilité.
- Mise en place d'une offre sociétaire, réservée qu'aux clients sociétaires (carte sociétaire, Livret sociétaire, avantages sociétaires ...).
- Promotion du sociétariat dès l'entrée en relation, mise en place d'une application « mutualisme » avec l'entrée en relation digitalisée.
- Mise à disposition, au réseau, d'outils de suivi pour piloter ce développement du sociétariat.

Le Crédit Agricole s'est construit sur un modèle coopératif et mutualiste.

À la base de l'organisation du Crédit Agricole Toulouse 31, nos 185 728 sociétaires, parmi nos 451 676 Clients, représentés par 476 administrateurs élus.

Les sociétaires détiennent sous forme de parts sociales* le capital de 47 Caisses locales. Les 47 Caisses locales détiennent le capital de la Caisse régionale du Crédit Agricole Toulouse 31.

Un sociétariat nombreux, conscient et satisfait est essentiel pour pérenniser notre modèle coopératif et mutualiste, c'est pour cela que l'objectif du Crédit Agricole Toulouse 31 est de faire de tout nouveau client un sociétaire.

Pour mieux sensibiliser le futur sociétaire au modèle de la banque coopérative et mutualiste dès l'entrée en relation, le conseiller peut lui présenter une application sur tablette pour partager les valeurs mutualistes du Crédit Agricole et les actions concrètes de développement local.

* Une part sociale est un titre financier non coté en bourse représentant une partie du capital de sa Caisse locale de rattachement.

Des produits et des services différents

Être sociétaire donne accès à une gamme spécifique de produits et services. La carte bancaire sociétaire déclenche à chaque retrait ou paiement, un abondement de la Caisse régionale vers un fonds dédié à des projets locaux.

Le livret sociétaire est un livret d'épargne réservé à nos clients sociétaires. Le principe de ce livret différent des autres, consiste à mobiliser l'épargne des sociétaires pour financer des entreprises de moins de cinq ans, implantées sur les territoires des Caisses régionales.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 propose également pour les porteurs de la carte sociétaire des tarifs avantageux dans des sites haut-garonnais de culture, loisirs, jeunesses ...

Les sociétaires peuvent retrouver cette information sur l'espace sociétaire du site vitrine Crédit Agricole Toulouse 31.

Les sociétaires ont aussi un accès privilégié à la Plateforme Sociétaires : un outil moderne qui leur donne la parole.

En 2019, concomitamment à la construction du Projet d'Entreprise à horizon 2024 par les salariés et les administrateurs, les sociétaires ont aussi été interrogés : 2 campagnes de 3 semaines chacune ont été réalisées.

- 1 775 sociétaires inscrits
- 2 232 verbatim déposés par les sociétaires
- 7 045 likes



Une personne = une voix

Instance de base de la démocratie interne du Crédit Agricole, les assemblées générales de Caisses locales invitent chaque année les sociétaires à se réunir autour de leurs administrateurs et des dirigeants de la Caisse régionale.

Un client sociétaire dispose d'une voix quel que soit son nombre de parts sociales détenues. Par son vote, il désigne des administrateurs qui le représenteront au sein du Crédit Agricole Toulouse 31; il approuve les comptes de la Caisse locale ; il vote les résolutions, dont la rémunération des parts sociales. Pour les administrateurs, c'est l'occasion de rendre compte aux sociétaires du mandat qui leur a été confié.

Rencontre annuelle avec les dirigeants de sa banque

Moment privilégié d'écoute et d'information sur la vie et le fonctionnement de leur banque, les assemblées générales de Caisses locales sont, pour les sociétaires, une tribune d'échanges et de suggestions pour améliorer la qualité des services offerts. Ce temps fort permet également à tout sociétaire qui le souhaite d'interpeller directement les dirigeants et collaborateurs salariés de la banque.

C'est également l'occasion de valoriser l'action des Caisses locales sur le territoire avec la présentation des projets locaux soutenus et le témoignage des associations ou entreprises bénéficiaires.

En 2019, 4 278 d'entre eux étaient présents à leur Assemblée Générale soit un taux de participation de 2,40 %.

Nos 47 Caisses locales : réparties sur tout le département de la Haute-Garonne



Avoir des Administrateurs engagés

- Participation des Administrateurs à l'animation du réseau mutualiste
- Avoir un Conseil d'Administration bien informé
- Formation des Administrateurs

L'élu, trait d'union entre le territoire et la banque

Le rôle de l'Administrateur est prépondérant dans notre organisation puisque ce sont ces 476 Administrateurs qui représentent les 185 728 Sociétaires.

Plus largement, les administrateurs en tant qu'ambassadeurs du Crédit Agricole, sont à l'écoute de l'ensemble des clients dont ils font remonter les interrogations et les attentes. Particulièrement engagés dans la vie de leur territoire, fins connaisseurs de l'économie locale et du tissu associatif, les élus ont également pour mission d'identifier les projets de développement et initiatives sur leur territoire, puis de participer à leur accompagnement, en complémentarité avec le réseau bancaire.

Lors des assemblées générales de Caisses locales, les sociétaires élisent les administrateurs qui seront leurs porte-paroles auprès des instances de gouvernance du Crédit Agricole Toulouse 31.

Les Administrateurs des 47 Caisses locales élisent le Président de leur Caisse locale, qui, à son tour participe à l'élection des Administrateurs du Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

Le Conseil d'Administration, instance faîtière, est composé de 15 Administrateurs. Il désigne le Président de la Caisse régionale qui propose au Conseil d'Administration la nomination du Directeur général. Depuis le 1er avril 2015, Nicolas LANGEVIN a pris ses fonctions de Directeur général au Crédit Agricole Toulouse 31.

Le Conseil d'Administration se réunit chaque mois autour de son Président Robert CONTI et du Comité de Direction. Il représente ainsi les sociétaires dont il défend valeurs et intérêts. Il est l'instance de validation des grandes orientations de la Caisse régionale.



En 2019, le taux de présence des Administrateurs au Conseil d'Administration est de 90 % ce qui témoigne de l'implication de ses membres dans le fonctionnement de la gouvernance de l'entreprise.

7 femmes font partie de ce Conseil d'administration en 2019 soit 47% vs 33% en 2018.

Il est très important que le Conseil d'Administration soit informé et se sente bien informé pour qu'il puisse valider les décisions à prendre en Conseil d'Administration. Une évaluation collective (instruction Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution juillet 2017) du Conseil d'Administration a été faite en 2019.

L'évaluation vise 3 objectifs :

- Faire le point sur les modalités de fonctionnement du Conseil.
- Vérifier que les questions « importantes » sont convenablement préparées ou débattues.
- Apprécier la contribution effective de chaque administrateur aux travaux du Conseil.

86,6 % des Administrateurs estiment que les décisions en Conseil d'Administration sont prises sur une base d'approfondissements et de débats et 100 % estime que le rapport entre le conseil et le Codir est ouvert.

Plusieurs structures intermédiaires d'animation du réseau mutualiste (comité de Vie Locale, accompagnement Passerelle, comité de la Fondation Jeunes, etc.), associent les Elus aux actions de l'entreprise et contribuent à donner du sens à leur mission.

Les Administrateurs de Caisses locales se réunissent eux aussi quasiment tous les mois soit en Conseil d'Administration ou Comité de Vie Locale, réunion au cours de laquelle ils vont échanger sur leur territoire.

Le taux de participation en Conseil d'Administration de Caisses locales est de 67 %* en progression par rapport à 2018 (65%) et celui des Comités de Vie Locale est de 64 % en progression aussi par rapport à 2018 (59%).

Au Crédit Agricole Toulouse 31, 476 administrateurs dont 152 femmes sont ainsi sur le territoire, à la fois promoteurs, défenseurs du modèle et à l'écoute des sociétaires.

Depuis 2018, 3 chantiers ont vu le jour afin de renforcer le rôle et l'engagement des Administrateurs :

- Les Référents Professionnels : le « référent pro » est un administrateur qui contribue au développement et à l'organisation des projets agricoles et professionnels de la Caisse régionale en accompagnant le Conseiller Pro lors de rendez-vous avec son client. A ce jour, on dénombre 81 administrateurs « Référents Pro ».
- L'organisation des Caisses locales : afin que chaque administrateur trouve un rôle au sein de sa Caisse locale il leur a été demandé de se positionner sur une mission de leur choix en étant référent dans différents domaines tels qu'agri-pro (comme évoqué ci-dessus) mais aussi Banque des Moments difficiles, Association, Communication ... Pour ce faire, un livret a été mis à leur disposition. En 2019, 205 Administrateurs ont une mission.

**taux de participation calculé sur les 3 Conseils d'Administration de 2019 (Conseil Préparatoire aux AG et Conseil d'Automne : taux de participation calculé sur 41 Caisses*

locales, Conseil de Printemps taux de participation calculé sur 35 Caisses locales). Les Caisses locales manquantes ne nous ont pas indiqué le nombre de participants au-delà du quorum.

Le Vivier « Administrateurs » : est la constitution au sein de chaque Caisse locale d'un fichier d'Auditeurs libres (Administrateurs stagiaires) qui peu à peu va s'acculturer aux fonctions et missions d'Administrateurs.

Des élus en constante évolution

Des formations sont proposées aux élus pour les préparer aux multiples facettes de leur rôle et participer activement aux décisions de leur banque. L'Ifcam, l'université du groupe, assure leur formation, en mettant à leur disposition des itinéraires progressifs adaptés à leurs responsabilités.

Parmi les formations phares, le cycle "Perfectam" propose aux administrateurs, membres du bureau du Conseil d'Administration de la Caisse régionale, à la fois un panorama du fonctionnement et des activités du groupe Crédit Agricole, mais aussi des méthodes de travail. Celles-ci permettent à l'administrateur de développer ses capacités à exercer ses fonctions au sein de sa Caisse régionale.

	2017	2018	2019
Part des Administrateurs formés	52 %	13%	10%
Nombre total d'heures de formation des Administrateurs	715	449	376

La diminution d'Administrateurs formés en 2018 et 2019 s'explique par le fait qu'en 2017 un parcours avait été déployé afin d'acculturer les administrateurs au digital, de plus cette année ont été proposées des formations règlementaires et fondamentales aux 47 Présidents de Caisses locales ainsi qu'au Conseil d'Administration.

En 2020, de nouvelles formations seront proposées aux Administrateurs.

L'inclusion financière et numérique

Nos engagements : être une banque citoyenne

- Favoriser l'inclusion financière.
- Favoriser l'inclusion numérique.
- **L'inclusion Financière :**
 - Les rendez-vous budgétaires
 - L'offre EKO
 - Middle Office Moments de vie « Clientèle fragile »
 - Dispositif Passerelle

Le Crédit Agricole Toulouse 31 a toujours été très attentif à être la banque de tous et renouvelle son engagement à accompagner tous ses clients, y compris lors dans les situations les plus difficiles.

Les rendez-vous budgétaires

Pour cela, nous poursuivons notre démarche proactive d'anticipation de la dégradation de la situation financière de nos clients, et qui vient compléter l'accompagnement spécifique mis en place pour détecter et proposer à nos clients en situation de fragilité financière les solutions les plus adaptées.

Lors de ce « rendez-vous budgétaire », l'analyse de la situation détaillée du client est réalisée permettant d'identifier les faits générateurs du problème. Les services et produits détenus sont alors adaptés à sa nouvelle situation financière. Nous observons, que dans la majorité des cas, les solutions mises en place permettent d'améliorer la situation du client avec notamment une diminution de la tarification appliquée.

Pour renforcer notre dispositif d'accompagnement des clients fragiles, nous avons également en 2018 mené des réflexions internes sur l'évolution de notre offre spécifique.

Ces travaux ont abouti et se traduisent par des engagements forts pris par le Crédit Agricole Toulouse 31 et applicables en 2019 en ne prélevant plus de frais d'incidents de paiement pour nos clients détenteurs du compte à composer module budget protégé. Nous allons ainsi au-delà des mesures prises par la profession bancaire.

Nos collaborateurs, après formation, ont proposé un « rendez-vous budgétaire » à 6 932 clients (qui présentent des frais de dysfonctionnement lors des 2 derniers mois et une dégradation de la note Bâle II), le taux de traitement atteint est de 65,10% (vs 76% en 2018).

L'offre EKO

Fin 2017, le Crédit agricole Toulouse 31 lançait le compte EKO, un compte individuel, facturé 2 euros par mois, qui comprend l'essentiel des services de la banque au quotidien : une carte, une appli, une agence. L'offre contient une carte bancaire internationale Mastercard Eko à contrôle de solde, les frais de tenue de compte, des alertes SMS préconfigurées (en cas de solde faible ou débiteur), la possibilité d'effectuer des

virements externes ou de domicilier des prélèvements ou encore certaines opérations plus spécifiques comme la fabrication de la carte ou la réédition du code secret. Nos clients EKO ne peuvent pas bénéficier d'un découvert autorisé, mais ils ne supportent pas certains frais comme la commission d'intervention.

L'offre EKO by CA donne aussi accès à l'ensemble des offres et services bancaires et assurantielles, à distance ou à proximité dans chaque agence du Crédit Agricole.

Sur 2019, nous avons mis en place 2 178 (vs 2 405 en 2018) comptes EKO.

Middle Moments de Vie « Clientèle fragile »

Avant que l'actualité sociale et économique ne vienne prioriser à nouveau ce dossier, la Caisse régionale, dans le cadre de sa démarche sociétale, a validé en décembre 2018 une offre spécifique prévoyant l'exonération des frais de dysfonctionnement pour les détenteurs de Compte à Composer (CAC) budget protégé, et limitant à 25€ les frais sur les clients fragiles non équipés.

Cette offre, plus large que les engagements nationaux, inclut non seulement les frais sur incidents de paiement mais aussi les autres frais de dysfonctionnement.

Dès janvier 2019, un middle office clientèle fragile a été créé, au sein du service Moments de vie du secteur bancaire, pour prendre contact avec l'ensemble des nouveaux clients fragiles. 2 collaboratrices sont affectées à ce middle. Jusqu'à présent, cette clientèle était prise en charge par les réseaux.

En 2019, cette clientèle a été traitée aussi bien par les conseillers que par le Middle. Pour appuyer notre démarche d'accompagnement auprès de cette clientèle, une task force de 4 personnes supplémentaires a été mise en place de février à mai 2019, pour que les clients fragiles non vus jusqu'en 2019 soient effectivement contactés dans le cadre d'une approche qualitative répondant aux besoins du client.

Ainsi, 5 481 clients ont été en rapport avec le middle.

Au 31/12/2019, le stock de CAC budget protégé de la CR atteignait 3 129 dont 1641 souscrits en 2019 (vs 601 souscrits en 2018) ; pour un tiers par le Middle office.

De plus, de manière régulière, l'ensemble des collaborateurs réseaux sont informés sur l'offre, la démarche de prise en charge des clients fragiles, et tous les nouveaux collaborateurs sont aussi formés à cette offre.

Une analyse mensuelle est réalisée pour déterminer qui sont les clients fragiles à la Caisse Régionale, un reporting trimestriel est effectué auprès du Comité Conformité.

Le dispositif Passerelle pour remettre en selle

Point Passerelle est un service proposé aux clients du Crédit Agricole Toulouse 31 en situation financière difficile suite à un accident de la vie (chômage, maladie, handicap...). L'objectif n'est pas de se substituer aux personnes mais de les accompagner pour stabiliser leur situation.

Les deux animatrices de Point Passerelle reçoivent ces clients pour les conseiller et les aider à mettre en place des solutions durables après avoir établi avec eux un diagnostic financier de leur situation.

Un accompagnement budgétaire dans la durée peut également être proposé dans certains cas grâce au réseau d'administrateurs bénévoles Point Passerelle qui couvre l'ensemble du département.

Cette année, Point Passerelle a poursuivi l'animation de son réseau de bénévoles, notamment en les associant régulièrement aux formations à la Gestion budgétaire.

Constitué d'administrateurs de Caisses locales, ce réseau couvre la totalité du département. 33 clients ont ainsi bénéficié d'un accompagnement complémentaire par un bénévole Point Passerelle.

Depuis 2008, 1 235 clients ont été adressés à Point Passerelle (dont 52 nouveaux clients en 2019) et 170 ont été accompagnés au cours de l'année 2019 (vs 169 en 2018) avec un taux de remise en selle de 75% (vs 83% en 2018).

La signature fin 2012 d'un partenariat avec l'ADIE permet de proposer également à nos clients en difficulté des micro-crédits personnels pour favoriser le maintien ou le retour à l'emploi.

L'offre Crédit Agricole spécifique clientèle fragile (Compte à composer Budget Protégé + Prêt Rebond) est également l'une des solutions que Point Passerelle s'efforce de mieux faire connaître aux agences pour en faire bénéficier le plus souvent possible les clients éligibles, et cela même en-dehors des cas ne relevant pas d'un suivi Point Passerelle.

Promouvoir l'éducation budgétaire et bancaire

Point Passerelle assure des actions de prévention par la formation à la gestion budgétaire. En 2019, il a continué à développer l'animation d'ateliers budget auprès des jeunes : à l'Ecole Régionale de la 2ème Chance et à l'Ecole Pigier de Toulouse, mais aussi au lycée professionnel de Saint Gaudens, au Centre de formation des apprentis du Comminges et chez les Apprentis d'Auteuil : au total 19 sessions de formation (12 en 2018) ont ainsi été assurées par les animatrices Point Passerelle en co-animation avec des administrateurs de Caisse locale.

Ces formations sont orientées vers la connaissance de la banque, des moyens de paiement et la gestion du budget. Elles sont destinées à un public de jeunes, lycéens, étudiants, apprentis ou jeunes adultes en voie de réinsertion professionnelle et sociale.

Depuis cette année, grâce à l'implication des administrateurs de Caisses locales, ces ateliers sont destinés à un public plus large avec l'organisation d'ateliers budget en agence ouverts à tous.



Les intervenants de Point Passerelle du Crédit Agricole Toulouse 31 proposent aux participants de ces ateliers des clés pour bien gérer leur budget autour d'une animation pédagogique et ludique : Qu'est-ce qu'un budget ? De quoi se compose-t-il ? Quels moyens de paiement utiliser ? Comment arriver à l'équilibre ?

Le Crédit Agricole Toulouse 31 a signé en 2019 un partenariat avec le Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ) Occitanie afin d'aider leurs adhérents, âgés de 16 à 30 ans, à mieux gérer leur budget.

- Favoriser l'inclusion numérique

Conscient de la fracture numérique le CA Toulouse 31 propose des ateliers numériques.



Dans la continuité de l'action engagée en 2018 lors du « 10 millionième sociétaire », le Crédit Agricole Toulouse 31 a organisé 29 ateliers numériques du 9 au 30 novembre 2019 à destination de tous les citoyens haut-garonnais, 745 participants sur tout le territoire.

L'objectif de cet événement est de favoriser l'inclusion numérique.

Au vu du succès rencontré en 2018, la Caisse régionale a souhaité reconduire les conférences « Cybersécurité », les ateliers « Coding Goûter » et les ateliers « Applications Mobiles ». Pour compléter l'offre proposée, elle a créé un atelier « Connaître les bases pour bien utiliser son PC » qui s'adresse à un public débutant en informatique ou ne maîtrisant pas les outils informatiques.

Ces animations se sont déroulées sur l'ensemble du territoire dans les agences et en partenariat avec les collectivités locales et ont été animées par des associations : La Mêlée, CECF et la Compagnie du Code.

Avec ce dispositif, le Crédit Agricole souhaite accompagner les citoyens Haut-Garonnais dans l'usage du numérique, en les aidant à surmonter les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans la maîtrise des outils digitaux.

Contribuer durablement au développement économique et social du territoire

Nos engagements

- Etre un acteur moteur de l'innovation et soutenir les emplois.
- Etre créateur de liens.

Etre un acteur moteur de l'innovation et soutenir les emplois.

Le Village by CA à Toulouse situé sur les Allées Jules Guesde, accueille depuis janvier 2017 de nombreuses start-ups (32 en 2019) qui côtoient de grandes et moyennes entreprises et bénéficient de la proximité, de l'expérience et du réseau de ces dernières. Elles sont hébergées au sein du Village pour une durée de 12 mois, (renouvelable 2 fois) dans un espace privatif dédié où elles bénéficient d'espaces de coworking et espaces communs du Village.

L'équipe du Village by CA à Toulouse accompagne chaque jour les entrepreneurs dans leur développement en les aidant à progresser plus rapidement, en initiant les bonnes rencontres et créant des opportunités pour le développement de leur activité. Elle a ainsi construit un programme d'accompagnement, en fonction de chaque projet.

Le Village by CA à Toulouse est une initiative du Crédit Agricole Toulouse 31, fidèle à ses racines coopératives et mutualistes, à laquelle s'associent de grands partenaires qui soutiennent l'innovation.

C'est dans le contexte de l'ouverture du Village by CA, que la Caisse régionale Toulouse 31 se devait de disposer d'un dispositif complet et efficace de financement de l'innovation financement bancaire.

La Banque de l'Innovation



Depuis janvier 2017, la Banque de l'Innovation (BI) accompagne l'ensemble des Entreprises Innovantes du territoire quelles que soient leur taille, leur maturité et leur secteur d'activité. Composée de 2 chargés d'affaires spécialisés au profil complémentaire (Ingénieur d'affaires / Banquier), la BI conseille ses clients et prospects en s'appuyant sur les experts de la Caisse Régionale (International, Banque Privée, Investissement).

Désormais totalement intégrée dans « l'Ecosystème local » (cf. acteurs du Financement ci-dessous), la BI contribue aussi à l'accélération commerciale des Entreprises Innovantes en finançant leurs besoins (embauches, R&D, matériels...), grâce à une analyse adaptée et un comité de décision dédié auquel participe notamment le Directeur Général de la caisse régionale Toulouse 31.

Enfin, la BI peut compter sur la Caisse locale Innov'31, orientée Innovation, ainsi que des administrateurs relais sur l'ensemble du territoire.

En quelques chiffres, la BI en 2019 c'est 140 clients, 75 dossiers de prêts octroyés pour un encours de crédit de l'ordre de 13 M€. »

Les Cafés de la Création

Les Cafés de la création, organisés par le Crédit Agricole Toulouse 31, sont des rencontres conviviales informelles, où celles et ceux qui ont une idée pour entreprendre (avancée ou non) peuvent venir poser leurs questions à différents partenaires de la création d'entreprise : expert-comptable, avocat, conseiller bancaire, représentants de la CMA, de réseaux d'accompagnement, ... Ils sont un enjeu majeur pour la vitalité de notre territoire. De nombreuses structures et acteurs locaux se mobilisent pour proposer un accompagnement aux créateurs.

En 2019, 286 (vs 220 en 2018) porteurs de projets ont rencontré des experts de la création d'entreprise aux 16 Cafés de la Création organisés, 10 cafés classiques à Toulouse + 3 cafés classiques à Saint Gaudens + 3 cafés hors-série (Femmes, Innovation, Excellence artisanale (Femmes, Innovation, Excellence artisanale (Femmes, Innovation, Excellence artisanale).

Vous avez une idée ?

Un projet ?

Un café pour
vous aider
à vous lancer.



**LES CAFÉS DE LA
CRÉATION**
SPÉCIAL INNOVATION
& FINANCEMENT

Des questions,
des réponses...
et un café.

Etre créateur de liens

Exercer notre engagement sociétal, soutenir les actions et animer le territoire : mise en place de nombreux dispositifs de soutien sur le département de la Haute Garonne :

- Le mécénat
- Start me Up
- Les partenariats
- Les Trophées de la Vie Locale
- Les budgets de proximité

Tous les ans, le Crédit Agricole Toulouse 31 consacre environ 1% de son résultat net pour financer des actions économiques, sociales et solidaires de son territoire.

Nos bons résultats financiers nous permettent d'exercer pleinement notre engagement sociétal et de mettre en place de nombreux programmes de soutien sur notre département.

Ces programmes relèvent soit d'actions de mécénat, soit d'actions de partenariat et sont financés par des fonds gérés par les Caisses locales ou directement par la Caisse régionale ou sa Fondation d'Entreprise. Notre modèle de banque coopérative est porteur de ce lien de responsabilité avec son territoire.

Le Mécénat



Attachée à son territoire et solidaire envers ses acteurs, la Fondation d'entreprise CA Toulouse 31 soutient depuis sa création en 2006, dans le cadre du mécénat et par des aides essentiellement financières, les projets des Haut-Garonnais dans le domaine économique (aide à la création d'entreprise, insertion économique), humanitaire et social (œuvres et fonds caritatifs, insertion sociale, opérations d'urgence), patrimonial et culturel (sauvegarde et mise en valeur du patrimoine, environnement) et sportif. La Fondation s'articule autour de deux dispositifs : les Projets Mécénat et les Projets Passion Jeunes dont l'ambition est de donner aux jeunes de Haute-Garonne un coup de pouce pour réaliser leur projet « Passion ».

La Fondation a accompagné plus de 360 projets pour un montant total de 1 500 000 €. En 2019, la Fondation d'entreprise Crédit Agricole Toulouse 31 a soutenu 16 projets iso 2018 pour un montant total de 134 230 € (budget dans lequel est inclus les 55 608 € des Trophées de la Vie Locale), (vs 117 820 €).

Parmi ces projets, deux associations ont bénéficié d'un coup de pouce supplémentaire via la plateforme de financement participatif Commeon :

Hope Music Festival 2019

Le Crédit Agricole Toulouse 31 est fier d'avoir parrainé le Hope Music Festival 2019, porteur de fortes valeurs comme la solidarité et la proximité !

Une 24^{ème} édition pleine de réussites !

- + de **8000** festivaliers
- 2** jours de festivités
- + de **80** bénévoles
- + de **30** artistes

Grâce au Hope Music Festival, **3 associations** ont pu bénéficier d'un don de **15 000 €**.

Maison Des Parents Toulouse
Petit Cœur De Beurre
Adepape 31

HOPE x **CA**
MUSIC FESTIVAL TOULOUSE 31



**SOUTENEZ
L'ASSOCIATION**

**PARCOURS
le
MONDE**
FACILITEUR DE MOBILITE
SUD OUEST



L'association Parcours le Monde – Sud-Ouest, soutenu par la Fondation Crédit Agricole Toulouse 31, a pour objet de promouvoir et développer la mobilité européenne et internationale, le dialogue interculturel et la citoyenneté, particulièrement auprès des jeunes et des publics qui en sont éloignés, et ceci dans un objectif d'autonomisation, de lien social et d'insertion sociale et professionnelle.

Concours « Start Me Up by CA31 »

Depuis maintenant 5 ans, le Crédit Agricole Toulouse 31 organise son concours de l'innovation « Start Me Up by CA 31 », ce concours a pour objectif de détecter et de faire émerger des projets de création d'entreprises innovantes, de soutenir les plus prometteurs grâce à une dotation financière attribuée par le Crédit Agricole Toulouse 31 et à un accompagnement dédié avec l'aide de ses partenaires.

En 2019, ce sont 6 dossiers qui ont été primés pour un montant total de 15 000 €.

Lors du Comité du mois décembre le 1er prix a été attribué à la start up Wilbi



- WILBI -
SE PROJETER DANS SON FUTUR METIER

«Tu veux faire quoi plus tard ?»

Cette question, tous les parents l'ont déjà posée au moins une fois à leurs enfants...

Pour y répondre, **Charlotte et Corentin ont créé WILBI, une appli qui présente de manière ludique et instructive un très grand nombre de métiers** avec des infos personnalisées.

Fiches métiers, formations, écoles, vidéos immersives avec des professionnels, Entreprises qui recrutent... Collégiens, Lycéens, Etudiants, Professionnels en reconversion, les utilisateurs vont être nombreux à trouver leur voie !

4 000€ de soutien pour Charlotte et Corentin

Le Comité Start Me Up a eu un véritable «Coup de Foudre» pour cette innovation d'usage et a attribué la somme maximale de 4 000€ aux créateurs de cette appli.

Les partenariats au Crédit Agricole Toulouse 31

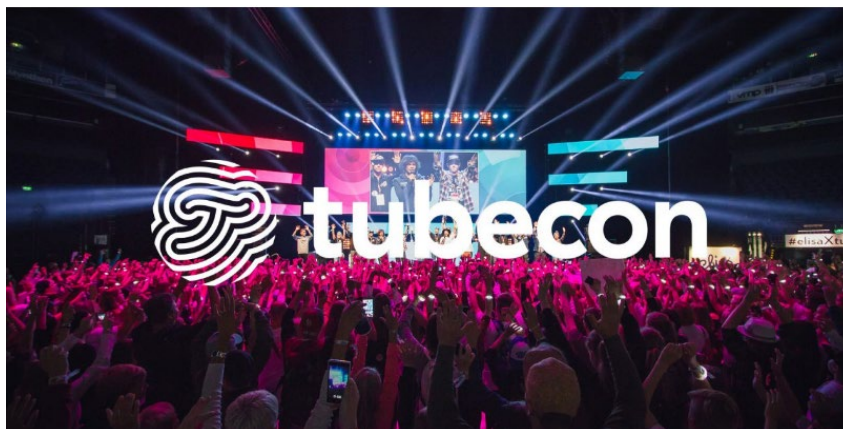
La Caisse régionale développe une politique volontariste de partenariats afin de s'associer aux différents acteurs du développement et de l'animation de son territoire. Les partenariats sont portés par les différents acteurs de la Caisse régionale que sont les services marketings, le service communication et le service des ressources humaines. Le budget 2019 consacré aux partenariats culturel, sportif, économique, humanitaire et social s'élève à 573 159 €.

Quelques exemples significatifs de partenariats initiés par Crédit Agricole Toulouse 31.



Le Crédit Agricole Toulouse 31 a signé en 2019 une convention de partenariat avec Djilali Bedrani, coureur multi médaillé et Champion de France.

Banque mutualiste au statut coopératif, le **Crédit Agricole Toulouse 31 est convaincu des bénéfices du sport comme vecteur d'émulation et de cohésion sociale**. Il a ainsi choisi de s'investir auprès de ses concitoyens pour renforcer l'influence du « Sport comme école de la vie ».



Les 7 et 8 septembre 2019, le Tubecon, 1^{er} salon des influenceurs, a fait escale à Toulouse. Les jeunes toulousains ont ainsi pu rencontrer leurs stars des réseaux sociaux. Plus de 90 créateurs du web s'étaient donnés rendez-vous pour le lancement, en France, du festival. Le Crédit Agricole Toulouse 31 est très présent sur les réseaux sociaux, notamment pour valoriser ses actions et soutiens dans le sport. C'est donc tout naturellement qu'il a choisi d'être un des partenaires majeurs de cette 1^{ère} édition en parrainant l'univers sport.

LA MÊLÉE + NUMÉRIQUE

Depuis plus de 20 ans, la Mêlée Numérique accompagne la transition des entreprises vers le digital en plaçant résolument *“l’humain au cœur du numérique”*. Cette année encore, le Crédit Agricole Toulouse 31 a participé à cet événement phare de l’écosystème Toulousain en tant que partenaire majeure.



La 6^e édition des job dating, créé par Wizbii en partenariat avec le Crédit Agricole Toulouse 31, s’est déroulée ce mardi 4 juin en plein cœur de Toulouse.

Embarquer élus, sociétaires et clients dans le soutien aux projets locaux

En 2019, le soutien des Caisses locales à l’animation du territoire de la Haute-Garonne est resté à un niveau élevé :

- 124 projets associatifs accompagnés financièrement pour un montant de 17 937 €.
- 247 projets d’associations accompagnés par des travaux d’édition pour valoriser leurs actions pour un budget global de 12 212 €. Ces partenariats se font de gré à gré sans signature de convention.

A travers ces partenariats, la Caisse régionale soutient les plus petits comme les plus grands projets (un loto des parents d’élèves en rural ou une exposition majeure à Toulouse par exemple). Des partenariats conclus les années précédentes restent toujours actifs, preuve de la relation durable que nous entretenons avec les différentes parties prenantes de notre territoire haut-garonnais.

Par ailleurs, c’est en décembre 2010 que la Caisse régionale a décidé d’associer ses clients sociétaires à sa politique de mécénat avec le lancement de la carte bancaire sociétaire. Cette carte permet au sociétaire de participer au développement et à l’animation de son territoire.

En effet, à chaque retrait ou paiement effectué par le sociétaire avec sa carte, la Caisse régionale abonde un fonds destiné à accompagner les initiatives locales à hauteur de 1 centime d’euro sans frais supplémentaires pour le client. Ce « bonus sociétaire » finance des projets qui touchent des domaines variés et servent le collectif : éducation, culture, patrimoine, environnement, aide à la personne, etc.

Les Trophées de la Vie Locale



Lors de cette 3^{ème} édition des Trophées de la Vie Locale, le Crédit Agricole Toulouse 31 a souhaité encore valoriser et récompenser des projets en faveur du développement et de l'animation de la Haute-Garonne dans 3 catégories :

- Economie, Environnement, Logement, Tourisme,
- Education, Action Sociale, Santé, Solidarité,
- Culture et Patrimoine.

Le concours des Trophées de la Vie Locale comporte deux niveaux de récompenses, local et départemental.

Parmi les 188 projets reçus, 117 ont été récompensés par les Caisses locales pour un total de 55 608 € dont 46 ont été sélectionnés pour participer à l'échelon départemental. Parmi ces 46 projets, 9 d'entre eux ont été primés à l'issue d'un processus de sélection mené par un Jury départemental.



CATÉGORIE 1 (ECONOMIE, ENVIRONNEMENT, LOGEMENT ET TOURISME)

1^{er} prix « Children for the Oceans » – Caisse locale de Colomiers

L'objectif de ce projet porté par Thomas Lesage, âgé de 15 ans et co-fondateur de l'association, est de sensibiliser les enfants du monde entier à la protection des océans en créant notamment une communauté d'enfants qui deviennent des ambassadeurs pour les Océans. L'association souhaite sensibiliser 300 enfants environ de la région toulousaine à la protection des Océans.

Pour faire savoir et faire connaître toutes ces actions menées sur le territoire de la Haute-Garonne, la Cr a amplifié sa présence sur les réseaux sociaux :

- 11,6 millions de vues sur les publications : +440% vs 2018.
- 150 000 interactions avec nos publications : +410% vs 2018.
- 1200 publications en 1 an soit +3 posts par jour.
- 30 500 abonnés (Twitter, Linked In, Facebook, Instagram) : +20% vs 2018.

Programme Ambassadeurs :

Ce programme mis en place il y a plus d'un an a permis aux collaborateurs de partager des contenus pertinents sur les réseaux sociaux. Un programme de Social Selling a également été lancé pour permettre aux commerciaux de développer leur réseau professionnel sur LinkedIn.

- En 2019, 70 collaborateurs sont devenus des supers ambassadeurs de la Caisse régionale sur les réseaux sociaux. Avec un accès à du contenu exclusif, voici les résultats dans leurs actions.
- 8 200 publications partagés par les ambassadeurs en 2019.
- 1,1 million de vues des publications des ambassadeurs en 2019.

Qualité de vie au travail – Gestion de l'emploi

Nos engagements :

- Développer la formation des salariés.
- Pérenniser le dispositif d'écoute sociale des coéquipiers.
- Confirmer notre engagement en matière d'alternance.

L'année 2019 a permis de poursuivre les investissements initiés en 2018 par la Caisse régionale dans les femmes et les hommes, tout particulièrement dans les domaines de la formation et des environnements de travail.

Nous avons recruté près de 80 coéquipiers et consacré plus de 8 000 jours de formation pour accompagner nos nouveaux coéquipiers dans l'apprentissage de leur métier, permettre à nos coéquipiers en poste de maintenir leur niveau de connaissances et de compétences nécessaires pour la maîtrise de leur emploi et préparer nos coéquipiers à un futur changement d'emploi.

Nous avons également déployé la labellisation des conseillers et chargés de clientèles professionnelles dans le but de reconnaître l'expertise de nos coéquipiers pour une satisfaction client renforcée.

En 2019, nous avons ainsi alloué près de 8% de notre masse salariale à la formation de nos coéquipiers pour une moyenne de 42 heures dispensées à nos apprenants.

Nous avons pour ambition de diversifier encore davantage nos dispositifs de formation et canaux d'accès, en particulier au travers de l'essor des solutions digitales en libre-service pour se former à tout moment et en tout lieu.

Le plan de rénovation de nos agences s'est poursuivi en 2019 avec la transformation de 29 agences au format collaboratif portant le total d'agences rénovées à 80 % de notre réseau.

En juin 2019, nous avons déployé le travail à distance pour 60 collaborateurs du Siège ; ce dispositif sera élargi en 2020 et permet d'améliorer la productivité et l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle en diminuant les trajets quotidiens.

Enfin en novembre 2019, les coéquipiers du Siège découvraient le nouveau Siège de la Caisse régionale après plus de 2 ans de travaux, en faisant un lieu d'épanouissement et offrant un cadre de travail exemplaire et collaboratif.

Début 2020, nous avons lancé notre nouveau projet d'entreprise qui continue à donner une place prépondérante à l'humain, pour les 4 prochaines années.

Dans ce cadre, nous prévoyons notamment d'innover davantage dans le domaine de la formation dans un contexte marqué par l'arrivée de nouvelles technologies et du développement de l'Intelligence artificielle.

Nous anticipons ainsi un remodelage important du paysage de nos métiers et compétences, renforçant notre responsabilité pour accompagner ces changements et préparer nos collaborateurs à exercer de nouveaux métiers.

Pour cela, nous pourrions notamment nous appuyer sur le Programme Relationnel Salarié que nous avons déployé en 2019 et dont l'objectif principal est d'augmenter les opportunités de contact, d'échanges et de conseils entre les collaborateurs et la direction des ressources humaines.

Depuis 4 ans, cette recherche permanente de la satisfaction et de l'engagement des coéquipiers s'est traduite par des éléments majeurs :

- La progression de l'IER qui mesure cet engagement qui a gagné en 2019 un point supplémentaire pour atteindre 79; en progression de 9 points depuis 2015,
- Et mieux, un engagement et une participation massive à la construction de notre nouveau projet Imag'in 2024 avec l'implication active de plus de 1 200 coéquipiers.

Dès 2020, pour poursuivre ces travaux, nous allons notamment lancer des programmes ambitieux au service de nos territoires, de nos clients et de nos co-équipiers. Concernant ce dernier pilier, nous pouvons citer en particulier, le développement de l'autonomie et de la responsabilité auprès de tous les co-équipiers de la Caisse régionale ; en ajoutant à nos valeurs intrinsèques que sont la proximité, la solidarité et la responsabilité, les valeurs de l'ouverture, de la confiance et de l'esprit d'entreprendre.

La formation en alternance

Notre Caisse régionale confirme son engagement, et ce depuis 2002, dans le recrutement d'alternants sur des formations qui vont de la licence au master ainsi que des cursus d'ingénieurs. Au 31 décembre 2019, nous avons accueilli 43 alternants au Siège et dans les Réseaux.

Pour la Caisse régionale, la formation en alternance a vocation à :

- Aider les jeunes à consolider leur formation initiale par l'acquisition de connaissances, savoir-faire et expériences, afin de contribuer au développement de leur employabilité.
- Aider les jeunes à accéder à leur 1er emploi et favoriser leur insertion professionnelle sur notre territoire.
- Donner aux jeunes toutes leurs chances pour trouver un emploi.
- Permettre à la Caisse régionale de recruter des salariés ayant déjà la culture d'entreprise leur permettant d'être immédiatement opérationnels sur un poste de travail.

Annexes

1. Sujets spécifiques à traiter

Sujet spécifique à traiter : accords collectifs et leurs impacts

En novembre 2018, nous avons construit, en application de la loi MACRON, les futurs fondements de notre dialogue social avec la création du Comité Social et Economique (CSE).

C'est un engagement au service de notre collectif que la Caisse régionale a souhaité valoriser par la construction de nos deux nouveaux accords :

- Un accord relatif au fonctionnement des instances représentatives du personnel,
- Un accord relatif à l'exercice des mandats et aux parcours professionnels des représentants du personnel.

En 2019 ont eu lieu 22 CSE dont 11 extraordinaires.

Accords : 7 accords ont été signés. Il y a également eu un PV de désaccord (pour la REC 2020 à 2023).

	Nombre de réunions								Nombre total de réunions	
	CSE		CSSCT	Commissions			Suivi CCN	Délégués syndicaux		
	Ordinaire	Extraordinaire		Formation	Logement	Mutuelle	Egalité professionnelle			
janvier	1		1							1
février	1		1							2
mars	1		1							1
avril	1		1	1	1					2
mai	1	1	1							2
juin	1		1			1	1			2
juillet	1		1	1						1
août										
septembre	1	3	1							2
octobre	1	3	1			1	1		2	
novembre	1	2	1	1	1	1			1	
décembre	1	2	1					1	1	
TOTAL	11	11	11	10			1		17	61

Nombre total de réunions

Sujet spécifique à traiter : lutte contre les discriminations et promotion de la diversité

➤ Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap

	2016	2017	2018
Nombre de salariés en situation de Handicap	55,86	59,51	58,37
Taux d'emploi des travailleurs en situation de Handicap	5,53%	5,83%	5,50%

Tous les ans, nous calculons le taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap ainsi que le nb fin janvier/début février pour plusieurs raisons : notre obligation réglementaire est de réaliser la Déclaration Annuelle Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) pour le 28/02, les entreprises adaptées ne nous transmettent les unités bénéficiaires servant au calcul que sur fin janvier.

➤ **Mixité hommes et femmes**

Projet N°48 de 2020 by CA31 Installer durablement la démarche de la Mixité Femmes/Hommes au sein de la Caisse régionale.

	2017		2018		2019	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Classe III	218	138	235	146	234	157
Classe II	262	486	261	502	249	488
Classe I	58	99	57	117	60	118
Sous-total	538	723	553	765	543	763
CDD	34	72	28	44	6	21
Total	572	795	581	809	549	784

Sujets spécifiques à traiter		
Conséquences environnementales	Changement climatique (contribution et adaptation)	Traité pages 19 à 22
	Economie circulaire	Peu pertinent par rapport à l'activité de Banque, Assurances et immobilier de la Caisse régionale mais données sur cartes recyclées par exemple page 21
	Gaspillage alimentaire	Non pertinent par rapport à l'activité de Banque, Assurances et immobilier de la Caisse régionale
Conséquences sociales et sociétales	Accords collectifs et leurs impacts	Encart « Sujet spécifique à traiter » page 45
	Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité	Encart « Sujet spécifique à traiter » page 46
	Engagements sociétaux	Traité p 16-17 -24-31-32-33-34-35-36-37-38 - 39-40-41-42-43-44 -45
	Lutte contre l'évasion fiscale (loi sur la lutte contre les fraudes du 23/10/2018)	Traité page 10 -11 et 12 – Prévention de la corruption et de la fraude – Lutte contre la fraude fiscale-
	Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable (loi sur l'alimentation durable du 30 octobre 2018)	Non pertinent par rapport à l'activité de Banque, Assurances et immobilier de la Caisse régionale

2. Tableau des principaux indicateurs

RELATION RESPONSABLE AVEC LES CLIENTS

Risques / Opportunités	Indicateurs	2017	2018	2019
Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité	Charte de déontologie : Nb nouveaux embauchés / Nb de nouveaux embauchés formés à "la Conformité aux quotidiens"		98,71%	97,34%
	Nb nouveaux embauchés qui ont suivi la formation Conformité aux quotidiens : Nb nouveaux embauchés / Nb de nouveaux embauchés formés		98,71%	97,34%
	Nb de collaborateurs formés LAB, Conformité, Sécurité financière et fraude		97,30%	99,64%
	Taux managers formés fraude interne		98,97 %	92,37%
	Taux collaborateurs formés fraude sensibilisation		97,63 %	99,41%
	Taux collaborateurs formés fraude approfondissement		96,56 %	97,84%
Ecouter le client (IRC- Satisfaction clients - Traitement des réclamations)	IRC agences Clientèles des Particuliers	20	35	45
	IRC agences Clientèles Professionnelles	8	35	55
	IRC agences Clientèles Patrimoniales	-2	16	36
	IRC agences Centre d'Affaires	12	9	19
	Nombre de réclamations	14421	14989	12769
	Délai traitement des réclamations	13	7	11
Etre une banque 100 % humaine et 100% digitale	Taux de clients digitalisés : Nombre de clients digitaux (connectés soit à CAEL soit à Ma Banque, chaque mois) / nb clients totaux tous marchés		42%	46%
	Nb d'agences bancaires	106	104	106
	Nb de Points verts (2020 Relais CA)	76	60	64

MAITRISE DES RISQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

Risques / Opportunités	Indicateurs	2017	2018	2019
Accompagner la transition énergétique	Nb de prêts verts conso travaux	NC	NC	68
	Montants prêts verts conso travaux réalisés en K€	NC	NC	742
	Nb de prêts verts conso AUTO	NC	NC	133
	Montants prêts verts conso AUTO réalisés en K€	NC	NC	1 737
	Gamme Prêts verts pour les clients Pro Nb de clients bénéficiant de Prêts verts accordés		85	82
	Gamme Prêts verts pour les clients Pro Encours Prêts verts en millions d'euros		29,4	18,78
	Nb de projets actifs d'énergies renouvelables accompagnés par l'AREC		23	28

LA GOUVERNANCE

Risques / Opportunités	Indicateurs	2017	2018	2019
Développer un sociétariat engagé	Progression nb de sociétaires	9 698	9 272	7 688
	Taux de Participation : nb de sociétaires présents AG / nb total de sociétaires	2,94%	2,67%	2,40%
Avoir des administrateurs engagés	Taux de participation en Conseil d'Administration CR par an	80%	91%	90%
	Taux de participation en Conseil d'Administration Caisses locales par an	64%	65%	67%
	Pourcentage d'administrateurs formés par an	52%	13%	10%
	Auto évaluation collective du Conseil d'Administration de la CR : les décisions sont prises sur une base d'approfondissements et de débats : pourcentage des membres du CA qui sont d'accord avec cette affirmation	NC	NC	86,60%
	Auto évaluation collective du Conseil d'Administration de la CR : rapport entre le conseil et le CODIR ouvert : pourcentage des membres du CA qui sont d'accord avec cette affirmation	NC	NC	100%

L'INCLUSION FINANCIERE ET NUMERIQUE

Risques / Opportunités	Indicateurs	2017	2018	2019
Favoriser l'inclusion financière	Taux de traitement des RDV budgétaires atteint (Clientèle fragile)		72%	65%
	Taux de sorties du dispositif Passerelle avec succès	78 %	83 %	75 %
	Nb d'ateliers budgétaires Passerelle par an sur 3 ans.	10	12	19
Favoriser l'inclusion numérique	Nombre d'ateliers numériques réalisés en Caisses locales en 2019. 7 conférences Cyber Sécurité C locales + 20 Ateliers numériques CI + 1 conférence Cyber Sécurité Com externe + 3 ateliers Numériques Com externe	NC	31	29

CONTRIBUER DURABLEMENT AU DEVELOPPEMENT ECO ET SOCIAL DU TERRITOIRE

Risques / Opportunités	Indicateurs	2017	2018	2019
Etre un acteur moteur de l'innovation et soutenir les emplois	Encours de crédits Banque de l'innovation		>10 M€	13 M€
	Nb de startups hébergées au Village		27	32
	Nombre de Cafés de la Création		13	16
	Montant du soutien accordé par la Fondation	59 199 €	117 820 €	134 230 €
	Montant Partenariats en €	574 300	570 000	573 159

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL – GESTION DE L'EMPLOI

Pérenniser le dispositif d'écoute sociale des collaborateurs	Taux de retour des réponses de tous les salariés	86%	73%	81%
	Note IER	75	78	79
Développer la formation des salariés	Part de la masse salariale consacrée à la formation		8,1 % (estimation)	8,1 % (estimation*)
Mener une politique volontariste en matière d'alternance	Nb d'alternants dans l'entreprise	40	45	43

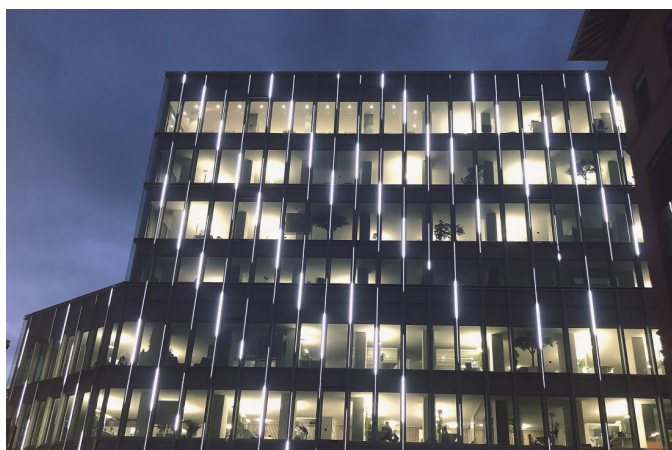
*Estimation au 31/12/2019, le chiffre définitif sera connu au 30/04/2020 dès lors que toutes les factures relatives aux activités de formation pour l'année 2019 seront reçues.

3. Information complémentaire sur la maîtrise des risques sur l'environnement

En 2018, lorsque nous avons procédé à l'identification et à la hiérarchisation des enjeux, nous avons écarté ce risque compte tenu du fait de la rénovation du siège social Jeanne d'Arc et de notre déménagement dans un bâtiment provisoire.

Cette année nous sommes restés sur cette même hiérarchisation toutefois nous souhaitons aborder le risque / opportunité : adopter une attitude environnementale responsable qui nous paraît fort en risque d'image et de survenance et qui en 2020 est un axe fort de notre Projet d'entreprise Imag'in 2024.

Adopter une attitude environnementale responsable



Un siège social rénové certifié HQE

Le Crédit Agricole Toulouse 31 est un **acteur engagé dans la préservation de l'environnement** et dans le développement de l'économie locale. Les rénovations de son siège social, situé en centre-ville de Toulouse et de ses agences ont été faites **dans le respect de l'environnement** : le bâtiment a obtenu le label « HQE (Haute Qualité Environnementale), niveau exceptionnel ». Un pilotage centralisé, entièrement automatisé, permet au Crédit Agricole Toulouse 31 de maîtriser sa consommation énergétique. Il a fait appel à des entreprises locales afin de **réduire son empreinte carbone** et de soutenir les professionnels de son territoire.

Démarche écoresponsable des collaborateurs

Par ailleurs, les nouveaux espaces de travail favorisent une **démarche écoresponsable** des collaborateurs :

0 papier, tri sélectif, kit boissons, clavier faible consommation, mégots, piles et cartouches d'encre recyclés, vaisselle réutilisable.

Bilan Carbone

La Caisse régionale a aussi en 2019 réalisé son bilan carbone qui sera restitué en Comité de Direction le 17 février 2020.

Plan de mobilité

Un Plan de mobilité est aussi en cours et sera effectif en septembre 2020



EY & Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Toulouse 31

Exercice clos le 31 décembre 2019

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre caisse régionale (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la Caisse Régionale.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

SAS à capital variable
817 723 687 R.C.S. Nanterre
Société de Commissaires aux Comptes
Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France
Membre du réseau Ernst & Young Global Limited
Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1



Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

¹ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information



- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1.
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Toulouse 31 et les Caisses Locales affiliées, qui couvrent 100 % des effectifs ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2019 et février 2020 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons mené sept entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions marchés, gouvernance mutualiste, ressources humaines, relations client.



Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 28 février 2020

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'M' followed by a horizontal line and a small flourish.

Marc Charles
Associé

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by a horizontal line and a small flourish.

Caroline Delérable
Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Part de la masse salariale consacrée à la formation. Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur formé. Nombre d'alternants dans l'entreprise.	La formation et le développement des compétences des collaborateurs. L'emploi et les actions relatives au développement de l'alternance.
Informations environnementales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Montants des prêts verts pour les clients professionnels. Nombre de projets actifs d'énergie renouvelable de l'AREC.	Les actions mises en place en termes de financement de la transition énergétique.
Informations sociétales	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Taux de participation des sociétaires aux Assemblées générales des caisses locales. Taux de participation en conseil d'administration de caisses locales. Taux de traitement des rendez-vous budgétaires atteint. Taux de sortie du dispositif Passerelle avec succès.	Les résultats de la démarche de développement du sociétariat. Les actions relatives à l'engagement des administrateurs sur le territoire. Les actions relatives à l'inclusion financière.

3. Gouvernement d'entreprise

RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE EXERCICE 2019

Mesdames, Messieurs les sociétaires,

En complément du Rapport de Gestion établi par le Conseil d'Administration, nous vous rendons compte, dans le présent Rapport, des informations relatives à la gouvernance de la Caisse régionale et notamment, les conditions de préparation et d'organisation des travaux de ce dernier (I) ainsi que le tableau des délégations en matière d'augmentation de capital (II) et les modalités de participation aux assemblées générales (III) mises en place par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31.

(Code monétaire et financier, art. L.621-18-3; Code de commerce, art.L.225-37, art.L.225-37-2 à art. L.225-37-5)

I- Préparation et organisation des travaux du Conseil

Les principes de gouvernance de la Caisse régionale résultent des articles du Code monétaire et financier propres aux Caisses de Crédit Agricole Mutuel et de la loi 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération, telle que modifiée par la loi n°2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'Economie Sociale et Solidaire.

La Caisse régionale, du fait de son statut coopératif, ne peut appliquer dans son intégralité les principes de gouvernement d'entreprise issus du rapport AFEP-MEDEF en raison des spécificités tenant à son organisation ainsi qu'à leur structure, liées au statut coopératif.

Les recommandations du code AFEP-MEDEF non applicables aux Caisses régionales figurent dans le tableau récapitulatif inséré dans la rubrique « Code de gouvernement d'entreprise » ci-dessous.

En effet, les Caisses régionales de Crédit Agricole Mutuel répondent à un corps de règles adapté à leur double statut de société coopérative et d'établissement de crédit et notamment :

- aux articles L. 512-20 et suivants du code monétaire et financier relatifs au Crédit Agricole,
- aux dispositions de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération, telle que modifiée par la loi n°2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'Economie Sociale et Solidaire,
- aux articles L. 231-1 et suivants du code de commerce relatifs aux sociétés à capital variable,

- à la réglementation bancaire contenue dans les articles L. 511-1 et suivants du code monétaire et financier, y compris, la Section VIII « Gouvernance des établissements de crédit et des sociétés de financement », issue de la Transposition de la Directive 2013-672 du 26 juin 2013, dite « CRD IV »,
- aux dispositions du règlement général de l'AMF pour les Caisses régionales qui émettent des titres admis aux négociations sur un marché réglementé,
- ainsi qu'aux dispositions non abrogées de l'ancien livre V du code rural.

A titre d'exemples :

- Les Directeurs Généraux sont nommés par le Conseil d'Administration et leur nomination doit être approuvée par Crédit Agricole S.A. en qualité d'organe central du réseau.
- Pour caractériser l'indépendance des administrateurs des Caisses Régionales, des critères spécifiques ont été définis au cours de l'exercice 2009 en s'appuyant sur les travaux de place effectués par le Groupement National de la Coopération pour les administrateurs de sociétés coopératives. Ces critères spécifiques ont été réétudiés au cours de l'exercice 2018 au regard des orientations de l'Autorité Bancaire Européenne publiées en mars 2018 ⁽¹⁾. Conformément aux réserves d'interprétation mentionnées par l'ACPR au titre de la notice de conformité publiée en juin 2018, une liste d'indicateurs propres aux réseaux de banques coopératives a été élaborée afin de caractériser l'indépendance de leurs administrateurs. L'analyse de l'indépendance des administrateurs de Caisses Régionales prend donc en considération cette nouvelle liste d'indicateurs.

I.1. Présentation du conseil

Composition du Conseil :

- Le Conseil d'Administration est composé de 15 administrateurs.
- Le Bureau du Conseil, émanation du Conseil d'Administration, est composé du Président et de 4 administrateurs élus chaque année.
- La limite d'âge pour les membres du Conseil est fixée à 67 ans.
- Les fonctions de Président du Conseil et de Directeur Général sont dissociées.

Tableaux récapitulant les changements intervenus dans la composition du Conseil :

Départs en 2019 :

Jean-Claude AGAR	Démission
Jean-Paul MOURLAN	Démission

Nouveaux en 2019 :

Marie-Bénédicte COUDERT
Agnès DU LAC

Renouvellements en 2019 :

Brigitte CAMPOS
Eliane DE MIN
Bruno FAGGION

(1) Cf. Orientations de l'EBA du 21 mars 2018 sur la gouvernance interne (EBA/GL/2017/11) et orientations conjointes de l'EBA et de l'ESMA du 21 mars 2018 sur l'évaluation de l'aptitude des membres de l'organe de direction et des titulaires de postes clés (EBA/GL/2017/12)

- Concernant l'indépendance des administrateurs du Conseil d'Administration :

L'indépendance des administrateurs des Caisses régionales résulte des critères suivants :

1. L'absence d'intérêts communs entre chaque membre du Conseil d'Administration et un sociétaire ou un groupe de sociétaires majoritaire ou très significatif (aucun sociétaire ne détenant individuellement le contrôle du capital ou des droits de vote de la Caisse régionale).
2. **Contrairement aux sociétés de capitaux dans lesquelles prévaut le principe de proportionnalité des droits de vote par rapport au capital détenu, les administrateurs votent en assemblée générale des Caisses locales sociétaires de la Caisse régionale selon le principe démocratique : « une personne, une voix ».**
3. La faiblesse du nombre de parts sociales détenue par le membre du Conseil d'Administration au capital de la Caisse régionale dans laquelle il exerce un mandat.
4. Comme pour tout sociétaire, les parts sociales détenues par les administrateurs n'ouvrent pas de droit sur l'actif net et les intérêts aux parts sociales sont plafonnés au plan règlementaire (contrairement aux sociétés de capitaux). En effet, dans les sociétés coopératives, les sociétaires même administrateurs n'ont aucun droit sur les réserves ni sur les résultats au-delà d'un intérêt légalement plafonné.
5. Aucun administrateur de la Caisse régionale n'est par ailleurs salarié d'une Caisse locale sociétaire.
6. L'absence de mandat au sein de la direction générale de la Caisse régionale au cours des cinq dernières années.
7. Les relations d'affaires personnelles et/ou professionnelles entre un membre du Conseil d'Administration et la Caisse régionale font l'objet de nombreux dispositifs de prévention et de gestion des conflits d'intérêt en vigueur.
Outre l'application de la procédure de contrôle des conventions règlementées (autorisation préalable du Conseil, exclusion de l'intéressé du vote et des débats du Conseil, mention de la convention au rapport spécial des CAC présenté en AG et

consultation de l'AG), les procédures suivantes s'appliquent au niveau de la Caisse régionale et visent à prévenir tout conflit d'intérêt :

- Procédure d'autorisation de tous prêts consentis personnellement aux administrateurs par le Conseil d'administration de la Caisse régionale et par Crédit Agricole S.A. ;
- Procédure de communication pour information des prêts professionnels autorisés par le Conseil d'administration et accordés à toute personne morale dans laquelle il existe un (ou plusieurs) administrateur(s) commun(s) avec la Caisse régionale,
- La charte de l'administrateur prévoit une obligation d'abstention de délibérer et de voter sur toute résolution tendant à autoriser une opération quelconque dans laquelle l'administrateur aurait un intérêt direct ou indirect,
- Règles de déport des élus prévues au titre des « Corpus Conformité » pour prévenir tout conflit d'intérêt,
- Tout administrateur en retard de plus de six mois dans ses obligations financières vis-à-vis de la Caisse régionale, d'une autre Caisse régionale ou de toute autre filiale de Crédit Agricole S.A. ou de toute autre banque n'est statutairement plus éligible et son endettement devient alors incompatible avec son maintien au Conseil d'administration ;

8. Les administrateurs de la Caisse régionale n'ont aucun lien familial proche (ascendant-descendant-conjoint-frère et sœur) avec un membre de la direction générale (Directeur Général ou Directeur Général Adjoint) de ladite Caisse régionale.

- Les fonctions d'administrateurs sont gratuites (non rémunérées) et n'ouvrent droit, sur justification, qu'au paiement d'indemnités compensatrices du temps consacré à l'administration de la Caisse régionale (et non à l'activité professionnelle principale) dont le montant global est déterminé annuellement en Assemblée Générale. L'administrateur ne perçoit pas d'honoraires additionnels.
- Le Conseil d'administration doit veiller simultanément à son renouvellement afin d'assurer la diversité de ses membres et à la durée du mandat exercé au sein du Conseil d'administration, étant précisé que l'augmentation des responsabilités au sein du Conseil d'administration (Vice-Président ou Président) ou l'implication dans un comité spécialisé (membre ou président) peut justifier l'exercice d'un mandat plus long conformément à l'exigence d'aptitude au regard de l'expérience et des connaissances.

- **Concernant la diversité du Conseil d'Administration ⁽²⁾ :**

A noter : le champ d'application de la loi n° 2011-103 du 27 janvier 2011 relative à la représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein des Conseils d'administration et de surveillance, se limite aux sociétés ayant la forme de SA ou de SCA et ne s'applique donc pas aux Caisses régionales de Crédit Agricole mutuel.

Toutefois, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale Toulouse 31 a engagé une démarche « volontaire et progressive » pour sa féminisation. Vu l'ensemble des textes

(3), et notamment la Loi 2018-771 du 5 septembre 2018 (applicable au 7 septembre 2018), le Conseil a décidé de mettre tout en œuvre pour respecter cette notion de diversité étendue à d'autres critères tels que la féminisation, l'âge, le sexe ou les qualifications et l'expérience professionnelle.

Dans ce cadre, le Comité des Nominations de la Caisse régionale lui a formulé des recommandations pour déterminer ces orientations, ainsi que des objectifs à atteindre. Au 31 décembre 2019, le Conseil d'Administration compte 7 femmes sur 15 administrateurs, soit 47 %, un chiffre au-delà de l'objectif de 40 % que nous nous étions fixé pour 2019.

La publicité de la politique de diversité applicable à la sélection des membres du Conseil d'Administration est renforcée pour les établissements bancaires en application des dispositions de l'article 435 Règlement (UE) 575/2013 du 26 juin 2013, dit « CRR » et de l'article 91 (10) et (11) de la Directive dite « CRD IV ».

- Concernant l'application de la politique de mixité au sein du Comité de Direction de la Caisse et parmi les postes à plus forte responsabilité :

Le Conseil d'Administration a pris acte de la nouvelle disposition parue en septembre 2018, invitant les sociétés à rechercher une représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein du Comité de Direction et plus largement au sein de l'entité, sur l'échantillon des 10% des postes à plus forte responsabilité. Le Conseil d'Administration est sensible à cette nouvelle mesure et s'assure, en lien avec les parties prenantes (Directeur Général, DRH, FNCA, etc) de la mise en œuvre d'une politique de diversité visant à atteindre une représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein des instances dirigeantes.

(2) Cf. Art. L. 225-37-4, 6° C. Com., tel que modifié par l'article 104 de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 et par l'article 198 de la n° 2019-486 du 22 mai 2019 (dite loi « PACTE »).

(2) L'ensemble des textes adoptés depuis 2011 (Loi du 27 janvier 2011, Loi du 31 juillet 2014 sur l'Economie Sociale et Solidaire, le dispositif « CRD IV », Ordonnance 19 juillet 2017 sur la déclaration de performance extra-financière, loi du 5 septembre 2018 modifiant certains articles du code de commerce relatifs à la diversité et à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ...) traduit une exigence accrue en matière de représentation équilibrée des hommes et des femmes dans la composition des conseils d'administration des établissements des crédits et des sociétés coopératives (cotées ou non). Cette évolution exprime une volonté très claire du législateur et du régulateur, au plan européen et national, de renforcer la représentation des femmes au sein des conseils d'administration des entités bancaires y compris coopératives.

- Concernant la durée des mandats :

Les administrateurs sont élus pour 3 ans et sont renouvelables par tiers chaque année.

Les statuts prévoient une limite d'âge de 67 ans. L'administrateur qui a atteint cette limite d'âge n'est pas renouvelable à la date d'échéance de son mandat.

- Concernant le cumul des mandats :

Les dirigeants effectifs et les administrateurs de la Caisse régionale Toulouse 31 n'exercent pas d'autre mandat dans une autre société cotée et respectent les règles de cumul des mandats du code monétaire et financier issues de la transposition de la Directive du 26 juin 2013 dite « CRD IV », ainsi que la recommandation AFEP-MEDEF sur le nombre de mandats détenus par les dirigeants mandataires sociaux et les administrateurs.

- Concernant la liste des mandats et fonctions exercées ⁽⁴⁾ :

Le Président de la Caisse régionale Toulouse 31 :

- Président de la Caisse locale de Blagnac,
- Président de « CA Toulouse 31 Initiatives », filiale de la Caisse régionale Toulouse 31,
- Représentant Permanent de Grand Sud-Ouest Capital (GSO), filiale de la Caisse régionale Toulouse 31,
- Administrateur :
 - CAMCA, filiale de Crédit Agricole SA.
 - FRIULADRIA, banque Italie.

Le Directeur Général de la Caisse régionale Toulouse 31 :

- Directeur Général de « Toulouse 31 Initiatives » filiale de la Caisse régionale,
- Président de la SAS « Le Village By CA Toulouse 31 »,
- Président de Grand Sud-Ouest Capital (GSO), filiale de la Caisse régionale Toulouse 31,
- Président de GSO Financement
- Vice-Président du conseil de surveillance de SOTEL, participation de la Caisse régionale Toulouse 31,
- Administrateur :
 - Filiales de Crédit Agricole SA :
 - * CARIPARMA.
 - * Crédit Agricole Immobilier,
 - Autres :
 - * SAS CA Pleinchamp,
 - * Handicap et Emploi au Crédit Agricole (HECA),
 - * Institut de Formation du Crédit Agricole Mutuel (IFCAM).

La Directrice Générale Adjointe de la Caisse régionale Toulouse 31 :

- Gérante de la SARL MTI, filiale de la Caisse régionale Toulouse 31.

⁽⁴⁾ Nouvel art. L. 225-37-4 C. Com, modifié par l'art. 198 de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 (dite « loi PACTE »).

- Concernant la gestion des conflits d'intérêt :

Le Règlement intérieur du Conseil d'Administration précise que l'administrateur en situation de conflit d'intérêt réel ou potentiel avec la Caisse régionale ou une de ses filiales est tenu d'en informer sans délai le Président de la Caisse régionale. Il doit quitter la séance à laquelle il participe et s'abstenir de participer aux débats ainsi qu'au vote de la ou des délibérations correspondantes. Son absence doit être mentionnée au procès-verbal.

Toute situation de conflit d'intérêt possible ou avérée doit obligatoirement être remontée au Responsable de la Conformité de la Caisse régionale.

- Activité du Conseil et de ses comités spécialisés : rôle et fonctionnement général du Conseil et de ses comités :

- Le Conseil d'Administration s'est réuni 12 fois en 2019. Il est régulièrement informé de la situation financière, de la situation de la trésorerie ainsi que des engagements de la société et des règles de déontologie applicables aux administrateurs.
- Le Bureau du Conseil d'Administration s'est réuni 1 fois par semaine.
- Les administrateurs ont validé et se sont vus remettre une nouvelle version du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration et une Charte de l'administrateur, le recueil des dispositions déontologiques relatives aux CCI émis par les Caisses régionales de Crédit agricole ainsi que le recueil des dispositions déontologiques relatives aux titres Crédit Agricole S.A. Ce dernier mentionne les règles concernant les restrictions ou interdictions d'intervention des administrateurs sur des opérations sur les titres de sociétés pour lesquelles ils disposent d'informations non encore rendues publiques. Pour préciser ces derniers points, une communication nominative leur a également été adressée en complément.
- Sur le sujet des comptes, des risques, du contrôle permanent et du contrôle périodique, le Conseil entend régulièrement, notamment, le Président du Comité des Risques, celui du Comité d'Audit, le Directeur Général, le Directeur Général Adjoint, les Directeurs, le RCPR et les Commissaires aux Comptes.
- Préalablement au Conseil qui arrête les comptes, les Commissaires aux Comptes rencontrent le Président, le Directeur Général, le RCPR et le Comité d'Audit.

- Le Conseil propose à l'Assemblée Générale les honoraires des Commissaires aux Comptes et, après avis du Comité d'Audit, les candidats titulaires ou suppléants.
- La modification des statuts et la nomination des administrateurs sont du ressort de l'assemblée générale où chaque sociétaire porteur de parts à un nombre de voix égal quel que soit le montant de sa souscription, conformément aux statuts en vigueur. Les titres susceptibles de faire l'objet d'une OPA (CCI) n'ont pas de droit de vote. Une OPA n'aura donc aucune conséquence sur la composition du conseil. Par ailleurs, les parts sociales dont la cession est soumise à agrément par le Conseil ne peuvent être acquises dans le cadre d'une OPA.
- **Evaluation des performances du Conseil :**
 - La liste des administrateurs est consultable dans le rapport annuel publié par la Caisse régionale et sur son site ca-toulouse31.fr.
 - Les administrateurs bénéficient de formations régulières sur les aspects bancaires, financiers et économiques en lien avec la nature des activités de la Caisse régionale.
 - Leur émargement sur une feuille de présence permet de s'assurer de leur assiduité aux réunions (en 2019, le taux moyen d'assiduité a été de 90 %).
 - L'évaluation des administrateurs réalisée par le Comité des Nominations en 2019, et présentée au Conseil d'Administration, a conclu que le Conseil est expérimenté, avec un bon niveau moyen de formation initiale.
 - Un point complet sur les formations suivies depuis plusieurs années, réalisé par le Comité des Nominations, a permis d'élaborer le programme de formation tant à titre individuel que collectif. Le Conseil, le Comité des Risques et le Comité d'Audit ont ainsi suivi, en 2019, des formations adaptées à leurs missions respectives.
 - Le Comité des Nominations a élaboré un plan d'actions 2020 en identifiant les marges de progrès par rapport à la lettre jaune 2017-103 de Crédit Agricole SA du 29 Septembre 2017, qui reprend et commente l'instruction ACPR n°2017-I-14. Cette Lettre Jaune fait le point sur le Comité des nominations : ses prérogatives, les sujets dont il doit se saisir et la manière dont il peut rendre compte de ses activités.

- **Planning Prévisionnel des Comités Spécialisés**

Programme du Comité d'audit pour l'année 2020 :

Mois	Activités prévisionnelles du Comité
Janvier	Contrôle comptable : contrôles réalisés et en cours de réalisation pour l'arrêté comptable concerné avec les éventuelles recommandations émises et plans d'actions Les évolutions normatives et réglementaires ayant un impact sur les comptes du Groupe Toulouse 31 Les faits marquants de la période Présentation de l'information financière consolidée au trimestrielle : comptes en NF et NI
Avril	
Juillet	
Octobre	

Programme du Comité des Nominations pour l'année 2020 :

Mois	Activités prévisionnelles du Comité
Février	Plan de formation administrateurs CR et CL + Suivi des formations 2019. Bilan travaux Comité des nominations 2019. Programme du Comité des nominations 2020.
Octobre	Évaluation de l'équilibre et de la diversité des connaissances, compétences et des expériences des membres du Conseil d'Administration et élaboration du plan de formation des administrateurs. Remplacement administrateurs sortants. Autoévaluation des administrateurs. Evaluation annuelle de la structure, de la taille, de la composition et de l'efficacité des travaux du Conseil d'Administration.

Programme du Comité des Risques pour l'année 2020 :

❖ Présentations à réaliser au T1-2020 :

- ✓ Bilan Contrôle Interne T4-2019
- ✓ Rapport Annuel de Contrôle Interne 2019 (yc LCB/FT)
- ✓ Politique Recouvrement
- ✓ Politique Provisionnement
- ✓ Bilan annuel Notation
- ✓ Bilan Politique Financière T4-2019
- ✓ Nouveau défaut
- ✓ Nouvelles filières

❖ Présentations à réaliser au T3-2020 :

- ✓ Bilan politique financière T2-2020
- ✓ Bilan Contrôle Interne T2-2020
- ✓ Présentation Etude risque crédits
- ✓ ISCI : juin 2020

❖ Présentations à réaliser au T2-2020 :

- ✓ Bilan Contrôle Interne T1-2020
- ✓ Politique Assurance
- ✓ Bilan Politique Financière T1-2020
- ✓ Présentation Etude risque crédits.

❖ Présentations à réaliser au T4-2020 :

- ✓ Bilan Contrôle Interne T3-2020
- ✓ Politique Financière 2020
- ✓ Bilan Politique Financière T3-2020
- ✓ Capital Planning
- ✓ Bilan Contrôle Interne T3-2020
- ✓ Bilan présentations 2010 et prévisions 2021

- Conventions « réglementées »

La procédure d'autorisation préalable est bien respectée. Les Conventions déclarables sont celles conclues directement ou indirectement entre la Caisse régionale et une autre société, dont un ou plusieurs dirigeants sont communs. Elles doivent être conclues à des conditions normales et, par leur objet ou leurs implications financières, doivent être significatives pour l'une ou l'autre des parties. Ces conventions concernent principalement la Caisse régionale et ses filiales ou la Caisse régionale et son Directeur Général et sont reconduites chaque année. Ponctuellement, une autre convention peut être autorisée.

A noter :

- La ou les personnes concernées ont été invitées à ne pas participer à la délibération et n'ont pas pris part au vote.
- Par ailleurs, la Caisse régionale se conforme strictement aux dispositions légales (articles L.225-38 et suivants du Code de commerce) en matière de convention réglementée et ainsi, conformément aux dispositions légales, ces conventions ont été transmises aux Commissaires aux comptes qui présenteront leur rapport spécial sur ce point, à l'Assemblée générale.
- Les nouvelles dispositions de la loi « PACTE » du 22 mai 2019 relatives à l'évaluation régulière par le Conseil des conventions portant sur des opérations courantes et conclues à des conditions normales (cf. art. L.225-39 du Code de commerce) et l'obligation de publication sur le site internet de la société des informations relatives aux conventions réglementées (cf. art. L.225-40-2 du Code de commerce) ne concernent que les SA dont les actions sont admises aux négociations sur un marché réglementé. Les Caisses Régionales émettrices de CCI (CR cotées) sont donc exclues du champ d'application de ces nouvelles dispositions.

Vis-à-vis du Directeur Général les conventions réglementées sont les suivantes :

- L'engagement réglementé visé à l'article L. 225-42-1 du Code de commerce au titre de la retraite supplémentaire, souscrite par la Caisse régionale au bénéfice de Monsieur Nicolas LANGEVIN en sa qualité de Directeur Général, à compter du 1er avril 2015.
- L'engagement réglementé visé à l'article L. 225-38 du Code de commerce au titre de la convention de suspension du contrat de travail de Monsieur Nicolas LANGEVIN en sa qualité de Directeur Général Adjoint (Rappel : sa nomination en tant que Directeur Général, mandataire social, par le Conseil d'administration de la Caisse régionale de Toulouse 31, le 19 décembre 2014, ne doit pas le priver des avantages qu'il a pu acquérir en qualité de salarié, à raison de sa carrière passée au sein du Crédit agricole).

Par ailleurs, vis-à-vis de la SCI Jules GUESDE : la facturation émise par la Caisse régionale au titre de ses prestations s'élève pour l'exercice 2019 à 9.958,26 € HT.

La Caisse régionale se conforme strictement aux dispositions légales (articles L.225-38 et suivants du code de commerce) en matière de conventions réglementées et ainsi, conformément aux dispositions légales, ces conventions ont été transmises aux Commissaires aux Comptes qui présenteront leur rapport spécial sur ce point, à l'Assemblée Générale du 31 Mars 2020.

- **Conventions conclues au cours de l'exercice clos entre un dirigeant ou un mandataire social de la Caisse régionale et une filiale de la Caisse :**

En 2019, la Caisse régionale n'enregistre aucune convention de ce type.

- **Code de gouvernement d'entreprise – Rémunération des dirigeants et mandataires sociaux**

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 (ci-après individuellement la « Caisse régionale » et collectivement avec les autres les « Caisses régionales »), lors de sa séance du 19 décembre 2008 a adhéré aux recommandations AFEP/MEDEF (Code de Gouvernement d'Entreprise des Sociétés Cotées) relatives aux rémunérations des mandataires sociaux, en tenant compte, pour leurs modalités d'application, des spécificités de l'organisation du groupe Crédit agricole.

Le groupe Crédit Agricole est notamment constitué de Caisses régionales, sociétés coopératives, et d'une société anonyme cotée, Crédit Agricole S.A., structure nationale investie de prérogatives d'organe central. En cette qualité, Crédit Agricole S.A. est chargée, entre autres missions, du contrôle du bon fonctionnement du réseau constitué notamment par les Caisses régionales et leurs Caisses locales affiliées. Dans ce cadre, le Code monétaire et financier confie à Crédit Agricole S.A. des missions de surveillance dont celle de l'agrément de la nomination des Directeurs Généraux des Caisses régionales. Les dirigeants, agréés

par l'Autorité de contrôle prudentiel et de Résolution et la Banque Centrale Européenne en tant que Dirigeants effectifs, sont le Directeur général et le Directeur général adjoint.

Le capital des Caisses régionales est majoritairement détenu par les Caisses locales, elles aussi sociétés coopératives, qui leur sont affiliées, ce qui les rend non opéables.

Outre les missions confiées à Crédit Agricole S.A. en sa qualité d'organe central, le groupe s'est doté de règles collectives, homogènes pour l'ensemble des Caisses régionales. Elles portent sur les conditions d'habilitation et de nomination des Directeurs Généraux et des cadres de direction, leur politique de rémunération et leur régime de retraite. Ces règles obéissent aux recommandations du code AFEP/MEDEF, relatives aux rémunérations, exception faite de celles expliquées ci-après et qui s'inscrivent dans l'organisation spécifique des Caisses régionales, sociétés coopératives.

Les Directeurs Généraux sont nommés par le Conseil d'administration, sur proposition du Président. Le candidat doit être inscrit sur une liste d'aptitude. Il doit avoir pour cela exercé préalablement des fonctions de cadre de direction dans une Caisse régionale ou une autre entité du groupe. En outre, conformément au Code monétaire et financier, la nomination d'un Directeur Général doit être approuvée par le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. Le Directeur Général peut, à tout moment, être révoqué par le Conseil d'administration de sa Caisse régionale. Il peut aussi être révoqué par décision du Directeur Général de Crédit Agricole S.A. prise après avis de son Conseil d'administration.

Tableau récapitulatif des recommandations du Code AFEP / MEDEF révisé, inapplicables à la Caisse régionale.

Les Caisses régionales de Crédit Agricole mutuel ayant émis des certificats coopératifs d'investissement (CCI) inscrits à la cote du second marché d'Euronext ne revêtent pas la forme sociale de sociétés anonymes ou de sociétés en commandite par actions mais celle de sociétés coopératives à capital variable. Le certificat coopératif d'investissement est un titre de capital sans droit de vote. Il n'est pas une action et son porteur n'est pas actionnaire.

En conséquence, les recommandations du Code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées révisé, écrites en se référant aux dispositions du code de commerce régissant les sociétés anonymes et les sociétés en commandite par actions, ne sont pas applicables aux Caisses régionales émettrices de CCI, sauf renvoi exprès des textes qui s'imposent à elles.

Il peut en résulter l'inapplication ou l'adaptation par la Caisse régionale de certaines recommandations figurant dans le code AFEP-MEDEF.

Recommandation du Code	Commentaire de la Caisse régionale
La représentation des actionnaires salariés et des salariés	La Caisse régionale n'est pas soumise aux dispositions des articles L 225-23 et L 225-27-1 du Code du Commerce.
7.1 Dans un groupe, les administrateurs représentant les salariés élus ou désignés en application des exigences légales siègent au conseil de la société qui déclare se référer aux dispositions du présent code dans son rapport sur le travail assistent aux travaux du Conseil d'administration et ne gouvernent d'entreprise. Lorsque plusieurs sociétés du groupe appliquent ces dispositions, les conseils déterminent la ou les sociétés éligibles à cette recommandation	Les représentants des salariés désignés par le Comité Social et Economique (CSE) conformément aux dispositions du Code du travail assistent aux travaux du Conseil d'administration et ne prennent pas part aux votes.
7.2 Les administrateurs représentant les actionnaires salariés élus et les administrateurs représentant les salariés ont, au même titre que les autres administrateurs, voix délibérative au conseil, d'administration, instance collégiale, à qui s'impose l'obligation d'agir en toutes circonstances dans l'intérêt social de l'entreprise. Comme tout administrateur, ils peuvent être désignés par le conseil pour participer à des comités.	Cette disposition sur les administrateurs salariés et les administrateurs représentants les salariés actionnaires est inapplicable. Il est rappelé que les certificats coopératifs d'investissement sont des titres de capital sans droit de vote. Les représentants des salariés désignés par le CSE au Conseil d'administration sont convoqués selon les mêmes modalités que les administrateurs à toutes les séances du Conseil d'administration en qualité d'invités permanents. Ils ne participent pas aux réunions des comités spécialisés.
7.3 Sous réserve des dispositions légales qui leurs sont propres, les administrateurs représentant les actionnaires salariés et les administrateurs représentant les salariés disposent des mêmes droits, sont soumis aux mêmes obligations, notamment en matière de confidentialité, et encourent les mêmes responsabilités que les autres membres du conseil.	Les représentants des salariés désignés par le CSE au Conseil d'administration disposent du même droit à l'information et sont soumis aux mêmes obligations de confidentialité que les autres administrateurs dans le cadre des réunions du Conseil de la Caisse régionale. En tant qu'invités permanents aux réunions du Conseil mais ne participant aux votes, ils n'encourent pas en revanche les mêmes responsabilités au plan civil, pénal et professionnel.
Les administrateurs indépendants	
8.5 Les critères que doivent examiner le comité et le conseil afin de qualifier un administrateur d'indépendant et de prévenir les risques de conflit d'intérêt entre l'administrateur et sa direction, la société et son groupe, sont les suivants :	Les administrateurs de banques coopératives sont indépendants par nature. Une liste de dix indicateurs d'indépendance des administrateurs de Caisses régionales de Crédit Agricole mutuel figure dans le rapport sur le gouvernement d'entreprise.
8.5.1 ne pas être ou avoir été au cours des cinq années précédentes : (...) - (...) administrateur d'une société que la société consolide.	Les sociétés que la Caisse régionale consolide sont les Caisses locales et les filiales de la Caisse régionale.
8.5.3 ne pas être client, fournisseur, (...), conseil : - significatif de la société ou de son groupe, - ou pour lequel la société ou son groupe représente une part significative de l'activité	Les administrateurs sont généralement administrateurs de Caisses locales et sociétaires de la Caisse régionale. Lorsqu'un administrateur de Caisse régionale est également administrateur d'une filiale de cette Caisse régionale, la procédure de contrôle des conventions réglementées s'applique pleinement. En qualité de clients-sociétaires, les administrateurs ont tous une relation bancaire avec leur banque coopérative dans la mesure où cette double qualité est en droit coopératif une condition préalable à la nomination comme administrateur. Les critères visés au 8.5.3 du code sont donc contraignants au droit français des sociétés coopératives auquel la CRD 5 et les autorités de supervision déclarent se conformer. Les administrateurs ont tous, par ailleurs, un intérêt commun à ce que leur banque coopérative soit bien gérée afin que les services rendus soit pérennes et de qualité. Les relations d'affaires entre un administrateur et une banque sont proportionnées et insusceptibles de créer un lien de dépendance nuisible à l'exercice libre de son mandat. Il n'existe pas de situation dans laquelle un élu à titre personnel ou en qualité de chef d'entreprise représente comme client sociétaire ou fournisseur une quote-part significative du chiffre d'affaires ou du capital de la Caisse régionale. L'administrateur est client de la Caisse régionale à titre personnel et/ou pour les besoins d'une personne morale qu'il dirige au plan local et régional et s'inscrit dans le cadre de relations financières quotidiennes, courantes et normales. La procédure d'octroi d'un prêt concernant tout membre du conseil est en outre encadrée par une procédure d'examen et

	d'information ou d'autorisation par le Conseil d'administration et par l'organe central.
8.5.6 ne pas être administrateur de la société depuis plus de douze ans. La perte de la qualité d'administrateur indépendant intervient à la date des douze ans.	L'indépendance des administrateurs de Caisses régionales ne résulte pas d'une durée de mandat mais d'une vision collective du renouvellement du Conseil d'administration, qui assure la diversité et la qualité du rôle de supervision. L'évolution des responsabilités au sein du conseil ou l'implication dans un comité spécialisé peut justifier pour des administrateurs l'exercice d'un mandat plus long conformément à l'exigence d'aptitude requise par la réglementation bancaire et le superviseur, sans que cela n'empêche de les qualifier d'indépendants.
Les séances du Conseil et les réunions des comités	
10.3 Il est recommandé d'organiser chaque année une réunion hors la présence des dirigeants mandataires sociaux exécutifs.	Le Conseil d'administration de la Caisse régionale n'organise pas de réunion plénière hors la présence du Directeur général. Le comité d'audit, le comité des risques et le comité des nominations organisent chaque année au moins une réunion hors la présence des dirigeants effectifs et des commissaires aux comptes.
La durée des fonctions des administrateurs	
13.3 Le rapport sur le gouvernement d'entreprise indique précisément les dates de début et d'expiration du mandat de chaque administrateur de manière à faire apparaître l'échelonnement existant. Il mentionne également pour chaque administrateur, outre la liste des mandats et fonctions exercées dans d'autres sociétés, sa nationalité, son âge, la principale fonction qu'il exerce et fournit la composition nominative de chaque comité du conseil.	Le rapport sur le gouvernement d'entreprise de la Caisse régionale fait apparaître les changements intervenus dans la composition du Conseil (départs, nominations et renouvellements) et pour chaque administrateur, son genre, la date de début et d'expiration du mandat en cours, sa profession, la nature de sa participation à des comités spécialisés, les mandats exercés au sein du groupe Crédit Agricole.
La formation des administrateurs :	
12.3 les administrateurs représentant les salariés ou représentant les actionnaires salariés bénéficient d'une formation adaptée à l'exercice de leur mandat.	Disposition sur les sociétés par actions non applicable aux Caisses régionales de Crédit Agricole mutuel (cf. 7.2 ci-dessus).
Le comité en charge de la sélection ou des nominations :	
Composition : 16.1 (...) doit être composé majoritairement d'administrateurs indépendants	Le Comité des nominations est composé d'administrateurs qui respectent les indicateurs d'indépendance des membres du Conseil visés dans la liste figurant dans le rapport sur le gouvernement d'entreprise (cf. point 1.1 dudit rapport) et qui sont adaptés au statut coopératif).
17. Le comité en charge des rémunérations	
17.1 Composition Il ne doit comporter aucun dirigeant mandataire social exécutif être composé majoritairement d'administrateurs indépendants. Il est recommandé que le président du comité soit indépendant et qu'un administrateur salarié en soit membre.	Au sein du groupe Crédit Agricole, le Conseil d'administration de chaque Caisse régionale a confié à la Commission Nationale de Rémunération des cadres de direction du Groupe Crédit Agricole, la fonction de Comité des rémunérations de la Caisse régionale sachant que sa composition tient compte de la notion d'indépendance de ses membres à l'égard de la Caisse régionale. Se référer au I. 1 en page 10 du rapport sur le gouvernement d'entreprise (Rémunération des dirigeants mandataires sociaux).
17.2 Attributions Le comité des rémunérations a la charge d'étudier et de proposer au conseil l'ensemble des éléments de rémunération et avantages des dirigeants mandataires sociaux, l'ensemble du conseil d'administration ayant la responsabilité de la décision. Il émet également une recommandation sur l'enveloppe et les modalités de répartition des jetons de présence alloués aux administrateurs. Par ailleurs, le comité est informé de la politique de rémunération des principaux dirigeants non mandataires sociaux. A cette occasion, le comité associe à ses travaux les dirigeants mandataires sociaux exécutifs.	Les attributions du comité des rémunérations sont assurées : - par la Commission Nationale de Rémunération pour ce qui concerne les Directeurs Généraux de Caisses régionales et cadres de direction (non mandataires sociaux), afin d'assurer la cohérence entre les 39 Caisses régionales. - par l'Assemblée générale et par le Conseil d'administration pour le Président et les autres administrateurs (cf. commentaire sur le point 20).
17.3 Modalités de fonctionnement Lors de la présentation du compte-rendu des travaux du comité des rémunérations, il est nécessaire que le conseil	

19. La déontologie de l'administrateur :

- « avant d'accepter ses fonctions, l'administrateur s'assure qu'il a pris connaissance des obligations générales ou particulières de sa charge. Il prend notamment connaissance des textes légaux ou réglementaires, des statuts, des présentes recommandations et des compléments que chaque conseil peut leur avoir apportés ainsi que des règles de fonctionnement interne dont le conseil s'est dotée. Une fois élu, le nouvel administrateur se voit remettre une copie du règlement intérieur du Conseil d'administration et des comités de la Caisse régionale et signe une charte sur les missions, les droits et les devoirs de l'administrateur de la Caisse régionale.
- l'administrateur doit être actionnaire à titre personnel et, en application des dispositions des statuts ou du règlement intérieur, posséder un nombre minimum d'actions, significatif au regard des jetons de présence alloués. » Disposition sur les sociétés par actions non applicable aux Caisses régionales de Crédit Agricole mutuel

La rémunération des administrateurs

- 20.1** Il est rappelé que le mode de répartition de cette rémunération, dont le montant global est décidé par l'assemblée générale, est arrêté par le conseil d'administration. Il tient compte, selon les modalités qu'il définit, de la participation effective des administrateurs au conseil et dans les comités, et comporte donc une part variable prépondérante.
- 20.2** La participation des administrateurs à des comités spécialisés peut donner lieu à l'attribution d'un montant supplémentaire de jetons de présence. De même, l'exercice de missions particulières telles que celles de vice-président ou d'administrateur référent peut donner lieu à une telle attribution ou au versement d'une somme globale allouée au régime des indemnités des administrateurs conformément à l'article 6 de la loi du 10 septembre 1947 modifiée et dont la répartition est déléguée au conseil d'administration.
- 20.3** Le montant des jetons de présence doit être adapté au niveau des responsabilités encourues par les administrateurs et au temps qu'ils doivent consacrer à leurs fonctions. Chaque conseil examine la pertinence du niveau des jetons de présence au regard des charges et responsabilités incombant aux administrateurs. En conséquence, une indemnité compensatrice de temps passé est versée mensuellement à son Président et des indemnités forfaitaires sont par ailleurs allouées aux administrateurs sous forme de vacations journalières dont le montant dépend du nombre de réunions de conseils et de chaque comité spécialisé auxquelles l'administrateur concerné participe.
- 20.4** Les règles de répartition des jetons de présence et les montants individuels des versements effectués à ce titre aux administrateurs sont exposés dans le rapport sur le gouvernement d'entreprise.

21. Cessation du contrat de travail en cas de mandat social

- « Il est recommandé, lorsqu'un salarié devient dirigeant mandataire social de l'entreprise, de mettre fin au contrat de travail qui le lie à la Société ou à une société du groupe, soit par rupture conventionnelle, soit par démission*.
- Cette recommandation s'applique au Président, Président-directeur général, Directeur général, dans les sociétés à conseil d'administration [...] »
- * Lorsque le contrat de travail est maintenu, celui-ci est suspendu conformément à la jurisprudence
- La seule situation de mandataire social et de dirigeant effectif anciennement salarié est celle du Directeur Général.
- À l'occasion de la nomination de Nicolas LANGEVIN en qualité de Directeur général de la Caisse régionale à compter du 1^{er} avril 2015, le Conseil d'administration a autorisé la formalisation et la suspension de son contrat de travail de Directeur Général Adjoint lors de sa prise de fonction en qualité de Directeur Général conformément à la procédure de contrôle des conventions réglementées. En effet, le déroulement des carrières des cadres dirigeants au Crédit Agricole s'entend au-delà de la seule Caisse régionale émettrice de CCI, ce qui justifie une simple suspension du contrat de travail.

22 L'obligation de détention d'actions des dirigeants mandataires sociaux

22. Obligation de conservation d'actions
- Disposition sur les sociétés par actions non applicable aux Caisses régionales de Crédit Agricole mutuel

« Le conseil d'administration fixe une quantité minimum d'actions que les dirigeants mandataires sociaux doivent conserver au nominatif, jusqu'à la fin de leurs fonctions. Cette décision est réexaminée au moins à chaque renouvellement de leur mandat. (...) Tant que cet objectif de détention d'actions n'est pas atteint, les dirigeants mandataires sociaux consacrent à cette fin une part des levées d'options ou des attributions d'actions de performance telle que déterminée par le conseil. Cette information figure dans le rapport annuel de la société. »

24. Les rémunérations des dirigeants mandataires sociaux

24.3.2 Rémunération variable annuelle des dirigeants mandataires sociaux exécutifs

« (...) Le Conseil définit les critères [de performance] permettant de déterminer la rémunération variable annuelle ainsi que les objectifs à atteindre. Ceux-ci doivent être précis et bien entendu préétablis. »

La rémunération fixe et variable du Directeur Général est approuvée par le Directeur Général de Crédit Agricole S.A. en qualité d'organe central (conformément à l'article R. 512-10 du code monétaire et financier) après avis de la Commission Nationale de Rémunération des cadres de direction et après la tenue de l'assemblée générale ordinaire de la Caisse régionale approuvant notamment les comptes de l'exercice précédent.

La rémunération variable est fondée sur des critères de performance appréciés par rapport à la situation financière, à la qualité du pilotage et de la gouvernance de la Caisse régionale dont les risques.

Le Président ne perçoit pas de rémunération, a fortiori variable.

24.3.3 Rémunérations de long terme des dirigeants mandataires sociaux exécutifs :

- dispositions spécifiques aux options d'actions et actions de performance

S'agissant des dirigeants mandataires sociaux exécutifs, il convient de rappeler que :

- les mandataires sociaux de la Caisse régionale ne bénéficient pas de stock-options ou d'actions de performance ;
- les caractéristiques de la rémunération variable du Directeur Général sont prévues dans le rapport sur le gouvernement d'entreprise (se référer au I.1 page 19 dudit rapport)

24.5.1 Départ des dirigeants mandataires sociaux - Dispositions générales - Indemnités de départ :

« La loi donne un rôle majeur aux actionnaires en soumettant ces indemnités prédéfinies, versées à la cessation des fonctions de dirigeant mandataire social, à la procédure des conventions réglementées. Elle impose une transparence totale et soumet les indemnités de départ à des conditions de performance. Les conditions de performance fixées par les conseils pour ces indemnités doivent être appréciées sur deux exercices au moins. Elles doivent être exigeantes et n'autoriser l'indemnisation d'un dirigeant qu'en cas de départ contraint, quelle que soit la forme que revêt ce départ. »

- Le Directeur Général de la Caisse régionale ne bénéficie d'aucun droit à une indemnité de départ à raison de la cessation ou du changement de ses fonctions de mandataire social exécutif au sein de la Caisse régionale.

24.6 Régimes de retraite supplémentaire des dirigeants mandataires sociaux

24.6.2 Régimes de retraites supplémentaires à prestations définies relevant de l'article L. 137-11 du code de la sécurité sociale

Le régime de retraite supplémentaire, à cotisations définies, dont bénéficiait le Directeur Général et visé dans le rapport sur le gouvernement d'entreprise était conforme aux recommandations visées au § 24.6.2 du code AFEP/MEDEF au 31/12/2019. Depuis l'ordonnance publiée le 3 juillet 2019 en application de la loi PACTE, un régime de substitution est à l'étude au titre des adaptations rendues nécessaires par ladite ordonnance.

25.2 Information annuelle

Le rapport sur le gouvernement d'entreprise comporte un chapitre établi avec le concours du comité des rémunérations, consacré à l'information des actionnaires sur les rémunérations perçues par les mandataires sociaux, notamment :

- les règles d'attribution de la partie variable annuelle. Sans remettre en cause la confidentialité pouvant s'attacher à
-

certain éléments de détermination de la rémunération variable, Le rapport sur le gouvernement d'entreprise présente les cette répartition des critères quantitatifs ou quantifiables sur informations citées ci-contre au I.1 page 16. lesquels cette partie variable est établie et leurs poids respectifs, comment ils ont été appliqués par rapport à ce qui avait été prévus au cours de l'exercice et si les objectifs personnels ont été atteints. Elle précise en outre, le cas échéant, si le versement de cette part variable annuelle est pour partie différé et indique les conditions et modalités de ce versement différé ;

- les règles d'attribution de la rémunération variable pluriannuelle. Sans remettre en cause la confidentialité pouvant s'attacher à certains éléments de détermination de la rémunération variable pluriannuelle, il est indiqué la répartition des critères qualitatifs ou quantifiables sur lesquels cette rémunération est établie et leur poids respectif et, lors du versement de la partie variable pluriannuelle, comment ces critères ont été appliqués ;

- (...) le montant global et individuel des jetons de présence versés aux administrateurs et les règles de répartition entre ceux-ci, ainsi que les règles de perception des jetons de présence alloués le cas échéant à l'équipe de direction générale à raison des mandats sociaux détenus dans les sociétés du groupe.

26 La consultation annuelle des actionnaires sur la rémunération individuelle des dirigeants mandataires sociaux

26.1 Le conseil présente à l'assemblée générale ordinaire La disposition du code de commerce n'est pas applicable aux annuelle la rémunération des dirigeants mandataires Caisses régionales de Crédit Agricole mutuel qui ne comptent sociaux. Cette présentation porte sur les éléments de la pas d'actionnaires. rémunération due ou attribuée au titre de l'exercice clos à chaque dirigeant mandataire social : (...) Le rapport sur le gouvernement d'entreprise de la Caisse - la part variable annuelle avec les critères de performance régionale donne des informations sur les rémunérations destinés à déterminer son montant individuelles.

- Rémunération des dirigeants et mandataires sociaux

Le statut de Directeur Général de Caisse régionale est régi par un corps de règles homogènes fondant la cohérence et l'équité des conditions en vigueur dans l'ensemble des Caisses régionales.

Le Président de la Caisse régionale bénéficie d'une indemnité compensatrice de temps passé dans le cadre prévu par la loi de 1947 portant statut de la coopération. Cette indemnité est déterminée annuellement selon des recommandations nationales applicables à toutes les Caisses régionales. L'indemnité versée au Président de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 est fixée forfaitairement à un montant mensuel de 5.016 €. Dans le prolongement de ce régime indemnitaire, le Président bénéficie d'un dispositif d'indemnité viagère de temps passé qui concerne l'ensemble des Présidents et qui prévoit le versement d'une pension sous réserve d'être en activité dans le groupe Crédit Agricole au moment de la liquidation de la pension. Afin de pouvoir disposer d'un niveau de pension à taux plein, le Président doit justifier d'une ancienneté minimale de 12 ans dans la fonction avec un minimum de 5 années pleines en deçà desquelles aucun montant n'est perçu. Le Président de Caisse régionale ne bénéficie pas d'indemnité de départ. En outre, pendant la durée de l'exercice de son mandat, le Président dispose d'un véhicule de fonction.

Lors du Conseil d'Administration de la Caisse régionale du 30 septembre 2011, le Président a rappelé la réglementation relative aux établissements de crédit d'importance significative obligeant ces derniers à créer un Comité des rémunérations en application des articles L. 511-89 et L. 511-102 du Code monétaire et financier.

Dans le souci de prendre en compte :

- l'organisation spécifique de notre Groupe où la loi donne un rôle à l'organe central quant à la nomination et à la rémunération des Directeurs Généraux,
- l'absence dans la Caisse régionale de salariés, professionnels des marchés financiers, dont les activités sont susceptibles d'avoir une incidence significative sur le profil de risque de l'entreprise,
- l'existence de la Commission Nationale de Rémunération des cadres de Direction de Caisses régionales,

Le Conseil d'Administration a décidé que la Commission Nationale de Rémunération tiennne lieu de Comité des rémunérations de la Caisse régionale, sachant que la composition de cette Commission ainsi que ses missions ont évolué afin de tenir compte du dispositif législatif et de la notion d'indépendance de ses membres vis-à-vis des Caisses régionales.

La rémunération des Directeurs Généraux de Caisses régionales est encadrée par des règles collectives communes afin d'assurer leur cohérence. Elle est soumise à l'approbation du Directeur Général de Crédit Agricole S.A., conformément au Code monétaire et financier, après avis de la Commission Nationale de Rémunération sur leur rémunération fixe et sur leur rémunération variable.

Comme indiqué ci-dessus, la composition de cette Commission a été modifiée en 2011, elle est désormais composée de trois membres ès qualité représentant le Directeur Général de Crédit Agricole S.A., dont le Directeur Général Adjoint de Crédit Agricole

SA en charge des Caisses régionales qui la préside, de trois Présidents de Caisse régionale et du Directeur Général de la F.N.C.A.

Cette Commission donne aussi un avis sur la rémunération fixe des Directeurs Généraux Adjoints de Caisses régionales.

La rémunération fixe des Directeurs Généraux peut être complétée, d'une rémunération variable comprise, dans le cadre des règles collectives, entre 0 et 45% de sa rémunération fixe annuelle, sur 13 mois, et versée annuellement. Cette rémunération variable approuvée par le Directeur Général de Crédit Agricole S.A., est fondée sur des critères de performance globale combinant utilité clientèle, développement équilibré, situation financière, qualité du pilotage et de la gouvernance de la Caisse régionale, maîtrise et gestion des risques. Le détail de ces critères de performance n'est pas publié pour des raisons de confidentialité.

L'approbation par le Directeur Général de Crédit Agricole S.A. de la rémunération variable intervient après la tenue des assemblées générales ordinaires des Caisses régionales approuvant notamment les comptes de l'exercice précédent.

L'application des règles d'encadrement et de plafonnement de ces rémunérations, leur suivi par la Commission Nationale de Rémunération ainsi que leur agrément par l'Organe Central du Groupe Crédit Agricole conduisent à leur modération à la fois dans le temps mais aussi en valeur absolue.

La rémunération versée au Directeur Général de la Caisse régionale Toulouse 31 en 2019, est de 406.142,74 € au titre de la rémunération fixe, et de 120.000,00 € au titre de la rémunération variable versée en 2019 pour l'exercice 2018. En outre, le Directeur Général a bénéficié d'avantages en nature : un véhicule de fonction et un logement de fonction.

Le Directeur Général bénéficie d'un régime de retraite supplémentaire souscrit au niveau national, concernant l'ensemble des Directeurs Généraux, des Directeurs Généraux Adjoints et des Directeurs. Ce régime prévoit le versement d'une pension sous réserve d'être en activité dans le groupe Crédit Agricole au moment de la liquidation de la retraite. Les droits à pension sont calculés prorata temporis sur la base de l'ancienneté dans la fonction. Afin de pouvoir disposer de la retraite supplémentaire à taux plein, le Directeur Général doit justifier d'une ancienneté minimale de 10 ans dans le statut de cadre de direction. En deçà de 5 ans d'expérience en tant que cadre de direction, aucun supplément de retraite n'est versé. Entre 5 et 10 ans un coefficient de réfaction de $1/10^{\text{ème}}$ par année manquante est appliqué. Ces dispositions sont plus contraignantes que les dispositions du code AFEP/MEDEF qui préconise simplement un minimum de 2 ans dans la fonction.

Les Directeurs Généraux ne peuvent bénéficier de ce régime que si les conditions légales de départ en retraite sont remplies. Ce régime de retraite spécifique applicable à l'ensemble des cadres de direction de Caisses Régionales n'ouvre pas de droit supplémentaire avant l'âge de départ et procure un supplément de pension de 1,75% par année d'ancienneté de cadre de direction (en deçà du plafond légal prévu par la loi Macron de 3%) et dans la limite d'un double plafond du revenu de référence : 45% pour la part issue dudit régime (comme préconisé par le Code AFEP MEDEF) et

70% pour le total des pensions tous régimes confondus (retraite de base et complémentaire notamment).

Depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance n°2019-697 du 3 juillet 2019, ce régime de retraite est fermé à double titre :

- impossibilité d'accueillir de nouveaux adhérents depuis le 4 juillet 2019,
- cristallisation des droits acquis au titre de ce régime au 31 décembre 2019.

Un régime de substitution est à l'étude au titre des adaptations rendues nécessaires par ladite ordonnance.

Le Président et le Directeur Général de Caisse régionale ne bénéficient pas, au titre de leurs fonctions dans la Caisse, de stock-options, d'actions de performance ou de jetons de présence.

Tableau de synthèse des rémunérations (1) et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
	Exercice 2018	Exercice 2019
Président : M. Robert CONTI		
Rémunérations fixes (1) dues au titre de l'exercice	4.950 € par mois	5.016 € par mois
Rémunérations variables dues au titre de l'exercice	<i>Néant</i>	<i>Néant</i>
Rémunération exceptionnelle	<i>Néant</i>	<i>Néant</i>
Avantage en nature	<i>Véhicule de fonction</i>	<i>Véhicule de fonction</i>
Jetons de présence	<i>Néant</i>	<i>Néant</i>
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	<i>Néant</i>	<i>Néant</i>
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	<i>Néant</i>	<i>Néant</i>

(1) Indemnité compensatrice du temps passé

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
	Exercice 2018	Exercice 2019
Directeur Général : M. Nicolas LANGEVIN		
Rémunérations fixes dues au titre de l'exercice	335.345,51 €	406.142,74 €
Rémunérations variables dues au titre de l'exercice	120.000 € (1)	(2)
Rémunération exceptionnelle	Néant	Néant
Avantage en nature	Logement et de véhicule de fonction	Logement et de véhicule de fonction
Jetons de présence	Néant	Néant
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	Néant	Néant
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	Néant	Néant

(1) Rémunération versée en 2019 après l'assemblée générale statuant sur les comptes individuels 2018.

(2) Sera déterminée et versée en 2020 après l'approbation des comptes individuels 2019 de la Caisse régionale et son Assemblée Générale.

Dirigeants mandataires sociaux	Contrat de travail		Régime de retraite Supplémentaire		Indemnités ou avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la cessation ou du changement de fonctions		Indemnités relatives à une clause de non concurrence	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Président - Nom : Robert CONTI - Date début Mandat : 26 mars 2014 - Date de renouvellement du mandat d'administrateur : 30 mars 2017.		Non	Oui (3)			Non		Non
Directeur Général - Nom : Nicolas LANGEVIN - Date de prise de fonction dans la Caisse Régionale : 1 ^{er} avril 2015		Non (4)	Oui			Non		Non

(3) Indemnité viagère de temps passé.

(4) Le contrat de travail est suspendu.

I.2. PRESENTATION DE L'ORGANISATION ET DU FONCTIONNEMENT DES COMITES

Les Comités suivants sont en place à la Caisse régionale.

En 2019, sur proposition du Comité des Nominations, le Conseil d'Administration a décidé de revoir la composition et le nombre des participants des Comités spécialisés.

I.2-1 Comité des Nominations

Conformément à l'article L.511-89 du Code monétaire et financier, le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, lors de sa séance du 31 juillet 2015, a décidé de créer un Comité des Nominations.

Il est composé de 4 Administrateurs, dont son Président.

Il se réunit toutes les fois que les circonstances l'exigent et à minima 1fois par semestre.

Le Comité s'est réuni 4 fois en 2019.

Le Comité des Nominations a pour principales missions :

- Il identifie et recommande au conseil d'administration les candidats aptes à l'exercice des fonctions d'administrateurs en vue de proposer leur candidature à l'assemblée générale,
- Il évalue l'équilibre et de la diversité des connaissances, des compétences et des expériences (individuelles et collectives) des administrateurs,
- Il précise les missions et les qualifications nécessaires aux fonctions exercées au sein de ces conseils et évalue le temps à consacrer à ces fonctions,
- Il fixe un objectif à atteindre en ce qui concerne la représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein du conseil d'administration, du conseil de surveillance ou de tout autre organe exerçant des fonctions équivalentes. Il élabore une politique ayant pour objet d'atteindre cet objectif,
- Il évalue périodiquement et au moins une fois par an la structure, la taille, la composition et l'efficacité du Conseil d'administration au regard des missions qui lui sont assignées et soumet à ce conseil toutes recommandations utiles,
- Il évalue périodiquement et au moins une fois par an les connaissances, les compétences et l'expérience des membres du conseil d'administration, tant individuellement que collectivement, et lui en rend compte,
- Il examine périodiquement les politiques du Conseil d'administration en matière de sélection et de nomination des dirigeants effectifs et du responsable de la fonction de gestion des risques et formule des recommandations en la matière,
- Dans l'exercice de ses missions, le Comité des Nominations s'assure que le Conseil d'administration n'est pas dominé par une personne ou un petit groupe de personnes dans des conditions préjudiciables aux intérêts de l'établissement de crédit.

I.2-2 Comité des Risques (5)

Conformément à l'article L.511-89 du Code monétaire et financier, la Caisse régionale a créé un Comité des Risques lors de sa séance du 31 juillet 2015.

Il est composé de 5 Administrateurs, dont son Président.

Il se réunit toutes les fois que les circonstances l'exigent et à minima 4 fois par an.

Le Comité s'est réuni 9 fois en 2019.

(5) La création de ce comité est obligatoire au sein des CR ayant un total de bilan supérieur à 5 Milliards d'euros.

Le Comité des Risques a pour principales missions :

- Conseiller le Conseil d'administration sur la stratégie globale de l'établissement et l'appétence globale en matière de risque, tant actuels que futurs.
- Assister le Conseil lorsque celui-ci contrôle la mise en œuvre de cette stratégie par la Direction Générale et par le Responsable de la fonction de gestion des risques.
- Examiner, dans le cadre de sa mission, si les prix des produits et services proposés aux clients sont compatibles avec la stratégie en matière des risques de l'établissement. Lorsque les prix ne reflètent pas correctement les risques, le comité présente au conseil d'administration un plan d'action pour y remédier.
- Examiner (sans préjudice des attributions du comité de rémunération) si « les incitations prévues par la politique et les pratiques de rémunération de l'établissement sont compatibles avec la situation de l'établissement au regard des risques auxquels il est exposé, de son capital, de sa liquidité ainsi que de la probabilité et de l'échelonnement dans le temps des bénéfices attendus.

Le Comité peut solliciter toutes les compétences de la Caisse régionale qu'il juge nécessaires à la formation de son avis.

I.2-3 Comité d'Audit (6)

Lors de sa séance du 24 juillet 2009 le Conseil d'Administration a décidé, en remplacement du Comité d'Audit existant, la constitution d'un Comité d'Audit conforme aux nouveaux textes réglementaires et en particulier l'ordonnance du 8 décembre 2008 transposant la directive 2006/43/CE du 17 mai 2006 relative au contrôle légal des comptes.

Considérant que l'ensemble des Administrateurs satisfait au critère d'indépendance posé par l'ordonnance, le Conseil a désigné en son sein les 5 membres du Comité d'Audit, dont son Président. Le Comité d'Audit s'est réuni 4 fois en 2019.

Les missions légales incombant au Comité d'Audit (ou au Conseil d'administration) sont inscrites dans l'article L.823-19 du Code de commerce, à savoir :

[...] « Sans préjudice des compétences des organes chargés de l'administration, de la direction et de la surveillance, ce comité est notamment chargé des missions suivantes :

1° Il suit le processus d'élaboration de l'information financière et, le cas échéant, formule des recommandations pour en garantir l'intégrité ;

2° Il suit l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière, sans qu'il soit porté atteinte à son indépendance ;

3° Il émet une recommandation sur les commissaires aux comptes proposés à la désignation par l'assemblée générale ou l'organe exerçant une fonction analogue.

Cette recommandation adressée à l'organe chargé de l'administration ou l'organe de surveillance est élaborée conformément aux dispositions de l'article 16 du règlement (UE) n° 537/2014 précité ; il émet également une recommandation à cet organe lorsque le renouvellement du mandat du ou des commissaires est envisagé dans les conditions définies à l'article L. 823-3-1 ;

(6) Ce comité demeure obligatoire en application de l'article L.823-20 C.com, sauf cas d'exemption prévues à l'article L823-20 c.com

4° Il suit la réalisation par le commissaire aux comptes de sa mission ; en ce qui concerne les entités d'intérêt public, il tient compte des constatations et conclusions du Haut conseil du commissariat aux comptes consécutives aux contrôles réalisés en application des articles L.821-9 et suivants ;

5° Il s'assure du respect par le commissaire aux comptes des conditions d'indépendance définies à la section 2 du chapitre II du présent titre ; en ce qui concerne les entités d'intérêt public, le cas échéant, il prend les mesures nécessaires à l'application du paragraphe 3 de l'article 4 du règlement (UE) n° 537/2014 précité et s'assure du respect des conditions mentionnées à l'article 6 du même règlement ;

6° Il approuve, pour les entités d'intérêt public, la fourniture des services mentionnés à l'article L. 822-11-2 ;

7° Il rend compte régulièrement à l'organe collégial chargé de l'administration ou à l'organe de surveillance de l'exercice de ses missions. Il rend également compte des résultats de la mission de certification des comptes, de la manière dont cette mission a contribué à l'intégrité de l'information financière et du rôle qu'il a joué dans ce processus. Il l'informe sans délai de toute difficulté rencontrée. »

I.2-4 Comité des Rémunérations

Cf. supra partie relative à la rémunération de dirigeants et mandataires sociaux.

I.2-5 Comité des prêts tous marchés

Le Comité des prêts se réunit chaque semaine. Il est composé de 9 membres, dont les 5 membres du Bureau du Conseil et 4 Présidents de Caisse locale avec rotation tous les mois. Il a pour mission de donner son avis ou de décider sur les prêts demandés par les clients. Les engagements les plus importants sont présentés pour décision au Bureau du Conseil, après avis du Responsable des risques et du contrôle permanent, en fonction du système de délégation en vigueur.

Les responsables des domaines d'activité de la Caisse régionale concernés par ce Comité y participent également.

I.3. POUVOIRS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DELEGATION AU DIRECTEUR GENERAL

Conformément à la loi sur la coopération et aux statuts, le Conseil d'Administration a tous les pouvoirs pour agir au nom de la Caisse régionale et faire ou autoriser tous les actes et opérations relatifs à son objet social. Il peut déléguer tout ou partie de ses pouvoirs.

A l'issue de l'Assemblée Générale annuelle, le Conseil d'Administration décide du renouvellement des pouvoirs généraux accordés au Président tels qu'ils ont été énoncés par le Conseil d'Administration du 23 novembre 1999, ainsi que des mandats spéciaux qui lui ont été confiés par les différents Conseils d'Administration depuis lors.

Le Conseil d'Administration a conféré au Directeur Général l'ensemble des pouvoirs nécessaires au fonctionnement de l'entreprise, ces pouvoirs étant néanmoins limités, dans les domaines suivants comme précisé ci-dessous :

- **Moyens humains et matériels** : assurer, dans le cadre du budget et des limites qui lui ont été fixés par le Conseil, les moyens humains et matériels nécessaires à l'application des politiques déterminés par le Conseil.
- **Coopération ou mise en commun de moyens significative** : mettre en œuvre toute coopération ou mise en commun de moyens significative entre Caisses régionales sous réserve d'une autorisation préalable du Conseil.
- **Organisation du siège social, des services, agences, bureaux permanents et périodiques** : concevoir et réaliser la bonne organisation du siège social, des services, agences, bureaux permanents et périodiques de la Caisse et procéder éventuellement à toute modification de cette organisation, étant précisé que toute modification substantielle de l'implantation du réseau d'agences de la Caisse est soumise à autorisation préalable du Conseil d'administration.
- **Gestion des risques (provisions, passages à pertes, rétrocessions de produits)** : tous pouvoirs, dans le cadre de la politique des risques arrêtée par le Conseil d'administration ;
- **Opérations de trésorerie et de gestion financière** : effectuer, dans le respect des dispositions légales et réglementaires et du cadre d'intervention, des politiques et des règles définies par le Conseil, toutes opérations de trésorerie et de gestion financière et notamment celles destinées à optimiser la gestion financière de la trésorerie ou des excédents de capitaux permanents de la Caisse telle que la gestion des produits à terme, toute opération de placement, de couverture et tous arbitrages nécessaires.
- **Participations** : prendre toutes participations conformément aux décisions du Conseil, et effectuer, sous réserve d'une autorisation préalable du Conseil, toutes opérations relatives aux participations de la Caisse ne nécessitant pas une autorisation préalable de Crédit Agricole S.A., notamment toutes participations financières permettant la gestion en commun de moyens entre

la Caisse et d'autres Caisses régionales (sous forme notamment de groupements).

- **Relations avec les emprunteurs** : dans le cadre de la politique de risques, de taux, et de crédit arrêtée par le Conseil :

- attribuer et accepter les prêts et engagements conformément à la politique de la Caisse en matière de crédit et de délégation et aux limites définies par le Conseil d'une part, et par la réglementation applicable à la Caisse, d'autre part ;
- subdéléguer les pouvoirs notamment ceux de transiger et de donner mainlevée, avec ou sans constatation de paiement, dans des conditions ou selon des plafonds fixés par le Conseil.

Au-delà de ces limites, comme indiquées ci-dessus, le Conseil d'administration est seul compétent.

II. TABLEAU RECAPITULATIF DES DELEGATIONS EN COURS DE VALIDITE DANS LE DOMAINE DES AUGMENTATIONS DE CAPITAL

Exigence sans objet pour la Caisse régionale, qui est une société à capital variable, et qui ne procède à des augmentations de capital que par voie d'émission de CCI ou de CCA, sur la base d'une délégation ad hoc de son AGE.

III. MODALITES DE PARTICIPATION A L'ASSEMBLEE GENERALE

Extrait des statuts de la Caisse régionale (mis à jour le 29/03/2018) relatif aux modalités de participation des sociétaires à l'Assemblée Générale :

ARTICLE 28 – REGLES DE VOTE

1 - Chaque sociétaire personne physique ou personne morale n'ayant pas le statut de société coopérative a droit à une voix, quel que soit le nombre de parts qu'il possède. Le représentant de la personne morale sociétaire pourra ne pas être sociétaire à titre individuel de la Caisse régionale.

2 - Chaque sociétaire personne morale ayant le statut de coopérative et visé à l'article 1er a droit à une voix quel que soit le montant de sa souscription, puis à une voix supplémentaire par tranche de 100 parts souscrites, sans toutefois qu'il puisse disposer de plus de 5 voix en tout.

Le représentant de cette société coopérative pourra être ou non sociétaire à titre individuel de la Caisse régionale. Il est représenté de plein droit par son Président.

3 - Chaque sociétaire, personne physique ou morale, peut donner pouvoir et se faire représenter à l'Assemblée Générale par un autre sociétaire de son choix :

- Le sociétaire personne physique peut représenter d'autres sociétaires mais il ne pourra disposer, en tout état de cause, de plus de 5 voix, la sienne comprise (somme de sa voix personnelle et de la voix de chacun des sociétaires qu'il représente) ;

- Le délégué représentant plusieurs sociétaires personnes morales ne pourra disposer d'un nombre de voix supérieur au triple du nombre maximum de droits de vote susceptible d'être obtenu par le sociétaire collectif susvisé au 2 ;
- Chaque sociétaire mandataire représentant à la fois de sociétaires personnes physiques et morales, ne saurait détenir au total un nombre de voix supérieur au cumul du maximum de droits de vote d'un sociétaire individuel, la sienne comprise, et du triple du maximum de droits de vote d'un sociétaire collectif susvisé au 2.

4 - Les personnes physiques ou morales autres que les Caisses Locales ne pourront représenter plus du tiers des droits de vote attribués aux sociétaires pour les Assemblées Générales.

ARTICLE 29 – ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE – QUORUM ET MAJORITE

1 - L'Assemblée Générale Ordinaire ne délibère valablement que si elle est composée d'un nombre de sociétaires groupant, par eux-mêmes ou par procuration, le quart au moins des voix attribuées à l'ensemble des membres de la Caisse régionale, personnes physiques ou morales, ayant le droit d'assister à la réunion.

2 - Si ce quorum n'est pas atteint, une nouvelle Assemblée Générale est convoquée dans les conditions prévues à l'article 25 et délibère valablement quel que soit le nombre de sociétaires présents ou représentés.

3 - Les décisions de l'Assemblée Générale Ordinaire sont prises à la majorité des voix des sociétaires présents ou représentés. En cas de partage égal des voix, celle du Président est prépondérante.

ARTICLE 31 – ASSEMBLEE GENERALE EXTRAORDINAIRE – DECISIONS – QUORUM - MAJORITE

1 - Les Assemblées Générales Extraordinaires délibèrent sur toutes les modifications statutaires, sur la dissolution de la Caisse régionale ou sa fusion avec une Caisse Régionale similaire.

2 - L'Assemblée Générale Extraordinaire ne délibère valablement que si elle est composée d'un nombre de sociétaires groupant, par eux-mêmes ou par procuration, la moitié au moins des voix attribuées à l'ensemble des sociétaires de la Caisse Régionale, personnes physiques ou morales, ayant le droit d'assister à la réunion.

3 - Si ce quorum n'est pas atteint, une nouvelle Assemblée est convoquée dans les conditions prévues à l'article 25 ; elle délibère valablement quel que soit le nombre des sociétaires présents ou représentés.

4 - Les résolutions des Assemblées Générales Extraordinaires ne peuvent être adoptées qu'à une majorité réunissant au moins les deux tiers des voix des sociétaires présents ou représentés.

Le Président du Conseil d'Administration,

4- Examen de la situation Financière et du résultat 2019

4.1 La situation économique

4.1.1 Environnement Economique et financier global

RÉTROSPECTIVE 2019

Dans un climat de fortes incertitudes, la croissance a poursuivi son ralentissement, marqué par les piètres performances de l'investissement productif et du commerce mondial.

En 2019, le cycle économique mondial a poursuivi son mouvement de lent ralentissement amorcé depuis le pic récent de 2017 (3,8%). La croissance mondiale se serait ainsi établie à 2,9% (après 3,6% en 2018), soit son rythme le plus modéré depuis le rebond postérieur à la crise financière mondiale de 2008/2009. Ce fléchissement résulte évidemment de tendances lourdes affectant, bien qu'inégalement, l'ensemble des pays et d'éléments propres à chaque économie ou à chaque secteur. Aux tendances générales amplifiant des ralentissements cycliques et structurels déjà à l'œuvre (grandes économies développées et Chine) se sont ajoutées les faiblesses propres à certains pays émergents majeurs (Brésil, Inde, Mexique, Russie). Certains secteurs industriels, tels l'industrie automobile, ont été pénalisés par des changements réglementaires (nouvelles normes d'émissions). Ces chocs spécifiques sont restés cantonnés et ont peu pénalisé les secteurs des services ou de la construction.

Au-delà des spécificités, les tensions commerciales sino-américaines (barrières commerciales effectives mais aussi inquiétudes quant aux secteurs et pays susceptibles de constituer de nouvelles cibles) et le climat d'incertitude ont nettement pesé sur les perspectives de demande, l'incitation à investir et, plus généralement, sur le climat des affaires. Dans un environnement économique plus « anxigène », le ralentissement le plus notable est enregistré par l'investissement productif alors que la consommation des ménages, globalement, résiste.

Les entreprises ont, en effet, révisé à la baisse leurs projets d'investissement et la consommation des ménages en biens durables s'est légèrement infléchie. Confrontées à une demande moins dynamique ou plus incertaine, les entreprises ont fini par ajuster leur production. Plus sensible à l'investissement et à la consommation de biens durables, le commerce mondial s'est encore essoufflé. Les échanges mondiaux de biens et services n'auraient ainsi crû que de 1,1% en 2019, après avoir progressé de 3,6% et de 5,7% en 2018 et 2017, respectivement. Ce fléchissement à près de 1% est également à rapprocher du rythme annuel moyen enregistré entre 2010 et 2018, proche de 5% (3,8% pour le PIB mondial). Cependant, des politiques monétaires très accommodantes et largement préventives (voir ci-après) et des conditions financières favorables ont permis d'amortir le ralentissement et, in fine, de contribuer à la résistance du marché du travail. Création d'emplois, augmentation progressive des salaires, inflation toujours contenue, gains de pouvoir d'achat ont soutenu la confiance et les dépenses des ménages.

Une tendance commune à la décélération mais des singularités nationales conditionnées par le degré d'exposition au commerce mondial et au secteur industriel

Aux États-Unis, l'année 2019 s'est achevée sur une croissance trimestrielle annualisée de 2,1%, soutenue par les exportations nettes (contraction des importations) alors que les dépenses de consommation ont ralenti, que les stocks ont pesé sur la croissance et que les investissements en capital fixe des entreprises se sont contractés pour le troisième trimestre consécutif. Sur l'ensemble de l'année, la croissance fléchit de 2,9% à 2,3% mais reste supérieure au rythme potentiel estimé proche de 2%. La demande intérieure en demeure le principal moteur, avec des contributions fortes de la consommation des ménages (1,8 point de pourcentage) et des dépenses publiques (0,4 point) mais en net retrait de l'investissement productif (0,2 point) et négative des échanges extérieurs (-0,2 point). Alors que l'économie est au plein-emploi (avec un taux de chômage à 3,5% fin 2019), l'inflation est restée modérée. L'indice de prédilection de la Réserve Fédérale (indice des prix PCE, Personal Consumption Expenditures) a augmenté de 1,4% au quatrième trimestre 2019 (variation trimestrielle annualisée), un rythme inférieur à l'objectif d'inflation de 2%. Après 2,1% en moyenne 2018, l'inflation (PCE) sur l'année atteint 1,4%.

En Chine, aux facteurs de fléchissement lent et naturel de la croissance (tertiarisation, vieillissement, montée de la propension à épargner, repli du rythme des créations d'emplois), sont venus se superposer les pertes d'emplois urbains et le conflit commercial avec les États-Unis. Le rythme de croissance s'est replié en fin d'année portant la croissance moyenne sur 2019 à 6,1%, son plus faible niveau depuis 1990. La consommation privée et publique fournit l'essentiel (60%) de l'expansion, alors que la contribution de l'investissement productif se replie (1,9 point de pourcentage, sa contribution la plus faible depuis 2000) et que celle des échanges extérieurs reste positive (0,7 point).

Au Royaume-Uni, l'année 2019 a, indéniablement, été dominée par la saga du Brexit. Les interminables tractations parlementaires ont conduit à une impasse impliquant trois reports de la date du Brexit (initialement fixée au 31 mars 2019). En cause ? Les divisions importantes au sein du gouvernement minoritaire de Theresa May et l'impopularité de son « backstop » sur la frontière irlandaise. Après la tenue d'élections européennes au mois de mai, à l'occasion desquelles le parti conservateur a essuyé une lourde défaite, Th. May a été contrainte de démissionner du poste de Premier ministre. Son successeur Boris Johnson a renégocié le « backstop » avec l'UE et a réussi à acculer le Labour à des élections générales anticipées mi-décembre. Ces élections se sont soldées par une victoire historique des Conservateurs face à un Labour défavorisé par une politique trop à gauche et anti-business.

Dans un contexte de ralentissement mondial, l'incertitude sur le Brexit a pesé sur la croissance britannique qui s'est aussi montrée plus volatile. Si, grâce à un marché du travail au plein-emploi, la consommation des ménages a résisté, l'investissement privé a particulièrement souffert et enregistré le pire taux de croissance des pays du G7. Sur l'ensemble de l'année 2019, la croissance devrait s'établir à 1,3% en moyenne annuelle, le même chiffre qu'en 2018, grâce à un effet d'acquis favorable « boosté »

par un important mouvement de stockage en amont de la première date de sortie du 31 mars 2019.

En zone euro, en 2019, la croissance a tout d'abord déçu puis rassuré. Déçu car le rebond attendu au premier semestre après la récession manufacturière de la fin 2018 n'a pas eu lieu. Rassuré car, à défaut de rebondir, l'activité s'est néanmoins stabilisée au deuxième semestre évitant une spirale « récessionniste ». La résilience de la demande intérieure, consommation privée mais aussi investissement, a limité la contagion de l'industrie au secteur des services. Les créations d'emplois ont certes ralenti mais ont encore permis une baisse du taux de chômage (7,4% fin 2019 après 7,8% fin 2018). L'action préventive de la BCE a été efficace : elle a permis de maintenir des conditions de financement favorables, de limiter l'appréciation de l'euro et, finalement, de soutenir la confiance. L'impulsion budgétaire a été moins significative, mais plus importante que par le passé dans les pays disposant de marges de manœuvre. En-deçà de son rythme potentiel (estimé à 1,3%) et toujours incapable de ranimer l'inflation encore bien inférieure à la cible de la BCE (1,2% et 1% pour, respectivement, l'inflation totale et l'inflation core), la croissance du PIB aurait atteint 1,1% (après 1,9% en 2018) : un résultat global recouvrant d'importantes disparités entre pays selon, notamment, leur degré d'exposition au commerce mondial et à l'industrie. Aux performances décevantes de l'Allemagne (0,6%) et de l'Italie (0,2%), plus industrielles et ouvertes, s'oppose ainsi la croissance encore correcte enregistrée par la France (1,2%).

Après 1,7% en 2018, la croissance française a en effet atteint 1,2% grâce à une demande intérieure restée robuste. La consommation des ménages a accéléré (+1,2% en 2019 contre 0,9% en 2018), soutenue par les mesures fiscales de soutien au pouvoir d'achat annoncées suite au mouvement des gilets jaunes et au Grand Débat National du printemps. La faible inflation ainsi que des créations d'emplois très dynamiques ont également participé au dynamisme des gains de pouvoir d'achat (+2,1% sur l'année). Le taux de chômage a ainsi diminué passant de 8,7% en moyenne en 2018 à 8,3% en moyenne en 2019. L'investissement des sociétés non financières est également resté très dynamique et a même accéléré, progressant de 4,1% sur l'année. Les sociétés ont ainsi bénéficié d'un environnement de taux bas mais également d'effets temporaires tels que la bascule du CICE en baisse de charges qui a boosté les profits et soutenu l'investissement (et les créations d'emplois). Après une contribution exceptionnellement positive à la croissance en 2018, le commerce extérieur a contribué négativement à la croissance en 2019. En effet, alors que le dynamisme de la demande intérieure a soutenu les importations, les exportations ont subi les incertitudes internationales et la crise du secteur manufacturier, en particulier en Europe.

La mise en œuvre de politiques monétaires accommodantes propices à une baisse des taux d'intérêt a permis d'amortir le ralentissement économique tout en permettant aux marchés d'actions d'afficher de belles performances

Dans un contexte d'inflation faible, les banques centrales ont réagi de manière agressive et largement préventive au repli de l'activité. Les principales banques centrales des pays avancés (dont la Réserve fédérale américaine et la Banque centrale

européenne, BCE) mais aussi celles des grands marchés émergents ont baissé leurs taux d'intérêt directeurs.

La Réserve Fédérale a procédé à trois baisses préventives du taux des Fed Funds de juillet à octobre (- 75 points de base – pb – portant le taux à 1,75%). En septembre, à la suite d'une révision à la baisse des prévisions de croissance assorties d'un aléa baissier en raison d'un degré élevé d'incertitude, d'une inflation « dangereusement » basse et d'un décrochage des anticipations de marchés, la BCE a de nouveau mobilisé tous ses outils d'assouplissement monétaire : Forward Guidance (les taux qui vont rester à leur niveau actuel voire à des niveaux inférieurs tant que l'inflation ne convergera pas « fermement » vers sa cible), baisse du taux de dépôt à -0,5%, introduction d'un système par palier (tiering) pour soulager les banques. La BCE a également réactivé son programme d'achats d'obligations (Quantitative Easing) au rythme mensuel de 20 milliards d'euros à partir du 1er novembre pour une durée indéterminée et assoupli les conditions des TLTRO III.

Outre l'accommodation monétaire, l'année 2019 s'est conclue sur l'espoir d'un accord commercial entre les États-Unis et la Chine se traduisant par une envolée des marchés boursiers aux dépens des actifs les plus sûrs. Les taux des titres d'État américains et allemands à 10 ans se sont brutalement tendus pour terminer l'année à 1,90% et -0,20% alors que les actions profitaient évidemment de l'enthousiasme ambiant. La progression annuelle des marchés les plus représentatifs atteint près de 15% (MSCI, marchés émergents) et culmine à 29% (S&P 500).

Aussi abruptes qu'aient été les remontées des taux américains et allemands fin 2019, leurs baisses respectives n'en ont pas moins atteint près de 75 et 40 points de base (pb) sur l'année écoulée du fait de politiques monétaires préventivement très accommodantes mais qui ne parviennent pas à réactiver l'inflation : la croissance sera restée décente voire soutenue pour une inflation faible. La politique de la BCE aura échoué à faire accélérer l'inflation, remonter les taux d'intérêt et la pente de la courbe. Le succès est en revanche manifeste s'il peut être jugé à l'aune du resserrement des primes de risque des pays dits « périphériques » dont l'Espagne et l'Italie fournissent de belles illustrations. Leurs spreads contre Bund se sont contractés de, respectivement, 50 et 90 pb à 65 et 160 pb alors que la prime française (à 30 pb fin 2019) s'est repliée de 15 pb.

PERSPECTIVES 2020

Rien ne suggère actuellement une chute imminente de la croissance ; mais un climat toujours anxieux et un investissement productif déjà en repli concourent à son fléchissement.

Première source d'incertitudes, le conflit commercial sino-américain semble n'être plus voué à une escalade inexorable à brève échéance, grâce à la signature (signature dont D. Trump, président en campagne, s'enorgueillit) de l'accord dit de « phase 1 ». L'accord entre les États-Unis et la Chine couvre de nombreux sujets : commerce de biens et notamment de produits agricoles et agro-alimentaires, propriété intellectuelle, transferts de technologie, services financiers, fin de la « manipulation » du taux de change, instance de résolution des conflits. Tout en étant ambitieux (les

importations supplémentaires auxquelles s'est engagée la Chine sont substantielles), cet accord ne couvre évidemment pas les épineuses questions des subventions chinoises et, plus largement, du capitalisme parrainé par l'État chinois. S'il permet d'espérer une pause dans la guerre tarifaire, il n'immunise pas contre un déplacement des tensions sur d'autres sujets délicats et ne préjuge en rien d'une pacification durable des relations sino-américaines.

Par ailleurs, à l'issue de leur sortie de l'Union Européenne le 31 janvier, les Britanniques souhaitent voir définis les détails du futur partenariat avec l'Union Européenne (dont un accord de libre-échange) d'ici la fin de l'année 2020. Soumettre les négociations à un calendrier aussi ambitieux va générer des doutes sur la qualité de la relation à venir. Le risque d'un « Brexit sans accord commercial » va se substituer à celui d'un « Brexit sans accord ». Enfin, l'épidémie de Coronavirus et son impact sur la croissance chinoise (baisse de la demande interne) et mondiale (repli de la demande chinoise, flux touristiques, perturbation des chaînes de valeur) constituent désormais une source d'inquiétude majeure.

Les tensions politiques, géopolitiques et l'incertitude peuvent donc temporairement s'apaiser, mais n'ont pas vocation à disparaître durablement et continueront de peser sur le comportement d'investissement.

Certains signes préliminaires semblent indiquer que le recul du secteur manufacturier mais aussi du commerce mondial pourrait avoir atteint son point le plus bas. S'expliquant notamment par une amélioration dans le secteur de l'automobile, ce constat encourageant a néanmoins été dressé avant que l'épidémie de coronavirus n'isole la Chine pour une durée encore inconnue. Quant au secteur des services, il poursuit son expansion grâce à la bonne tenue des dépenses de consommation dopées par une croissance encore soutenue des salaires. Enfin, si l'investissement productif a fait preuve de résilience, son mouvement de repli se dessine. Justifié par l'incertitude sur la demande future, largement issue des inquiétudes relatives au commerce mondial, le repli est à la fois étrangement « prématuré » et encore contenu. Prématuré en ce qu'il n'intervient pas à la suite d'une dégénérescence classique du cycle, contenu en ce qu'il n'est pas encore généralisé et violent. Outre les États-Unis, la zone euro, fragmentée selon le degré d'exposition des pays au commerce mondial et au secteur manufacturier, fournit une bonne illustration. Après plusieurs années d'investissement faible, les entreprises se préparent à affronter le ralentissement sans capacités excédentaires, dont témoigne un taux d'utilisation des capacités en repli mais encore élevé, et semblent attentistes, ne répondant à l'érosion de leurs marges ni par un arrêt brutal de leurs dépenses en capital, ni par une réduction drastique de l'emploi.

Ce n'est pas sur l'investissement productif, ni sur le commerce mondial plus sensible à la croissance de l'investissement qu'à celle de la consommation, qu'il faudra compter pour soutenir la croissance : celle-ci reposera clairement sur les ménages.

Le marché du travail poursuit son ajustement à des rythmes divers et le recul des créations d'emplois ne se traduit pas encore par une remontée sensible du taux de

chômage. La consommation devrait, en outre, être dopée par des salaires en légère progression et des gains de pouvoir d'achat entretenus par une inflation toujours très modérée. L'inflation sous-jacente restera faible, alors que, sans un sursaut de la demande de pétrole ou une extension de l'accord OPEP+ visant à réduire la production, les prix du pétrole risquent de pâtir d'un excès d'offre. Sans regain de tensions au Moyen-Orient et sans action militaire significative frappant une installation pétrolière, les prix pourraient se retrouver confinés sous les 60 dollars dès le second semestre 2020.

Si la consommation des ménages permet d'espérer un ralentissement et non un effondrement de la croissance, l'équilibre entre emploi, salaires et marges des entreprises est néanmoins délicat. Dans un climat incertain, confrontées à un ralentissement des gains de productivité et à une érosion de leurs marges, les entreprises pourront-elles résister longtemps à un ajustement sévère de leurs coûts se traduisant par une réduction de l'emploi ? Si les entreprises ne procèdent pas à cet ajustement douloureux pour la croissance, les marchés actions pourraient bien entreprendre une révision à la baisse de leurs perspectives de profits.

Notre scénario retient un fléchissement de la croissance américaine vers 1,6%. Suscité par le reflux déjà bien amorcé de l'investissement et privé du soutien des dépenses publiques, ce repli (sous le taux potentiel) serait accompagné d'une inflation toujours modeste (1,9% en décembre 2020, en variation sur un an). En zone euro, dans laquelle, en ce tout début d'année, les indices de confiance se redressent et signalent une activité soutenue dans les services et la construction alors que le secteur industriel semble frémir, notre scénario table sur une croissance proche de 1,1% couplée à une inflation (1,1% en fin d'année) toujours bien inférieure à sa cible. Enfin, la croissance chinoise a été légèrement revue à la baisse pour ne plus atteindre que 5,7% en 2020 : une érosion limitée grâce à la mise en œuvre de soutiens budgétaire et monétaire offensifs.

Alors que les grandes Banques centrales ont entrepris des revues stratégiques de leurs politiques respectives, la tentation de l'assouplissement monétaire restera donc puissante.

Après avoir réagi très rapidement et très en amont du ralentissement, puis avoir opté pour le « mode pause », la Réserve Fédérale devrait finir par succomber à la tentation de l'assouplissement : notre scénario retient l'hypothèse d'une nouvelle baisse du taux des Fed Funds préventive et limitée à 25 points de base en 2020. La BCE n'y résistera pas : aucune hausse de taux (voire une baisse du taux de dépôt de 10 points de base, intégrée dans nos prévisions en 2020), extension du Quantitative Easing avec une augmentation de la limite de détention d'un titre de 33% à 50%, forward guidance. La Banque d'Angleterre y cédera également. Seule la Banque du Japon, qui connaît les dommages collatéraux des excès, ne serait pas tentée.

Tout concourt, de nouveau, au maintien de taux longs « core » faibles : matérialisation des ralentissements économiques, inflations indolores, politiques monétaires accommodantes, climat empreint de risques avérés ou latents. Notre scénario retient des taux longs (10 ans) souverains à 1,75% et -0,45% en décembre 2020 pour, respectivement, les États-Unis et l'Allemagne. Ce ne sera pas pour déplaire aux

primes de risques des marchés obligataires « périphériques » et aux marchés actions : de leur résistance dépendent l'effet de richesse et la consommation des ménages, ingrédient essentiel d'un scénario de ralentissement et non d'effondrement de la croissance.

4.1.2 Environnement local et positionnement de la CR sur son marché

Avec environ 1.4 millions d'habitants le territoire de la Haute-Garonne connaît une des plus fortes évolutions démographiques de France depuis plus de 10 ans.

En outre, le département est l'une des premières terres de croissance en France. Avec plus de 58 500 entreprises, l'activité économique du territoire est une des plus dynamique, tant en créations d'entreprise qu'en nombre de salariés.

Le secteur du bâtiment évolue positivement bien qu'en ralentissement sur le neuf, porté par la conjonction de plusieurs éléments favorables : un contexte macroéconomique favorable de taux bas, le démarrage de plusieurs grands chantiers publics et, plus largement, l'impact favorable d'une démographie très tonique qui vient soutenir la construction de logements neufs.

La dynamique des secteurs industriels se montre également bien orientée, avec des taux d'utilisation des capacités de production nettement au-dessus de la moyenne de long terme. Le rythme des investissements devrait s'en trouver favorablement impacté.

Le secteur des services affiche une forte progression, nettement au-dessus du niveau national. Les services regroupent plus de la moitié des entreprises et des salariés haut-garonnais, suivis du commerce et de l'industrie.

La ferme France a connu en 2019 de bonnes récoltes mais tout comme la production mondiale, ce qui a impacté les cours. L'agriculture en Haute Garonne connaît toujours une évolution contrastée. L'année 2019 s'achève avec globalement de meilleures récoltes en volume et qualité mais des prix mondiaux qui sont longtemps restés bas. Deux épisodes climatiques (pluviométrie puis sécheresse) ont impacté les cultures céréalières ainsi que les fourrages dans certains secteurs. Enfin les revenus ont certes progressé mais insuffisamment pour reconstituer les trésoreries.

Globalement la dynamique positive se répercute favorablement sur l'évolution de l'emploi. Ainsi, le nombre de demandeurs d'emploi s'affiche en baisse de -1,9 % sur un an (Source Pôle Emploi données à fin décembre 2019). Au troisième trimestre 2019 la Haute-Garonne affiche un taux de chômage à 8.1%, inférieur au taux national de 8.3%.

Enfin en matière de revenus par habitant la Haute Garonne se positionne parmi les premiers départements français.

La Caisse Régionale Toulouse 31 se positionne comme un acteur de référence en Haute-Garonne pour accompagner cette dynamique. Elle entend poursuivre ses investissements au service du développement durable de son territoire à moyen terme.

4.1.3 Activité de la Caisse Régionale au cours de l'exercice

Un développement toujours soutenu des activités clientèles

Le fonds de commerce

À l'issue de l'exercice 2019, la base clientèle de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 est de 451 676 clients, dont 20% des clients ont moins de 25 ans. La dynamique de conquête se confirme avec un total de 22 512 nouveaux clients particuliers sur l'année. La conquête des clients professionnels marque une nette accélération avec 3 233 nouveaux clients soit +5,6% par rapport à l'année 2018.

Le nombre de sociétaires de la Caisse régionale progresse de +4,2% sur l'année 2019. Désormais 184 933 clients sociétaires peuvent participer à la vie mutualiste de la Caisse régionale.

La stratégie de la Caisse régionale vise la satisfaction de ses clients à travers l'excellence relationnelle en déployant son modèle 100% humain et 100% digital. Ainsi en 2019, les contacts commerciaux sont en hausse de 17,1% par rapport à 2018, permettant d'augmenter le nombre de clients vus dans l'année de 16,1%. Cette proximité accrue se traduit dans l'évolution de la satisfaction de nos clients avec des IRC pour les agences de proximité à un très haut niveau.

ACTIVITE (chiffres en Mds € et évolution en %)

	31/12/2018	31/12/2019	Evolution 2019 / 2018
Encours Crédits	9,01	9,80	8,8%
<i>dont habitat</i>	5,99	6,71	12,1%
Encours Collecte	12,91	13,57	5,1%
<i>dont collecte bilan</i>	8,36	8,77	4,9%

La collecte

Au 31 décembre 2019, l'encours de collecte, en progression de 5,15%, s'établit à 13,6 milliards d'euros, soit une collecte supplémentaire sur l'année de 664 millions d'euros, dont un accroissement de la collecte bilan de 406 millions d'euros.

Les dépôts à vue progressent de 10,2% soit 308 millions d'euros de collecte supplémentaire sur l'année 2019. Les livrets occupent la deuxième position avec une augmentation de 218 millions d'euros soit +8,4% sur un an. L'épargne logement progresse toujours de façon significative (+3,4%) avec 57 millions d'euros supplémentaires cette année et l'assurance vie évolue de 6% représentant 197 millions d'euros d'évolution annuelle.

Le crédit

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 a distribué, sur l'année 2019, près de 2,2 milliards d'euros de crédit sur l'ensemble de ses clients. Les encours ont progressé de près de 791 millions d'euros (+9%) pour s'établir à 9,8 milliards d'euros au 31 décembre 2019.

Chiffres clés au 31 décembre 2019

LCR (ratio de liquidité Bâle III)	111.72%
Ratio de Solvabilité (Bâle III)	18.63%
Ratio de levier (Bâle III)	8%
Différentiel Crédit - Collecte en M€	1520
Ratio Crédit - Collecte en %	118,6%
Taux de défaut	1,61%

Sur le marché de l'habitat, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 a distribué 1,4 milliards d'euros de nouveaux crédits et présente un encours en hausse annuelle de 12,1% à 6,7 milliards d'euros.

L'accompagnement des professionnels et des entreprises du département de la Haute-Garonne s'est traduit par 531 millions d'euros de financements attribués sur l'année. Avec 51 millions d'euros accordés en faveur du développement des agriculteurs, la Caisse régionale reste un partenaire privilégié de l'agriculture.

À noter également 46 millions d'euros de financement de crédit ont été distribués aux collectivités publiques sur 2019.

L'assurance de biens et de personnes

Le portefeuille assurance comptabilise plus de 236 000 contrats, porté par une progression de notre portefeuille d'assurance des biens de +6,4% sur un an et par les assurances de personnes (+3,9%).

Les services

Avec plus de 500 000 contrats actifs fin 2019, la Caisse régionale poursuit l'équipement de ses clients en produits personnalisés et utiles au quotidien. Les offres de services groupés « comptes à composer » progressent de plus de 5 200 contrats et les cartes bancaires de 3,8% pour atteindre 285 500 unités.

La digitalisation la Caisse régionale s'adapte au contexte technologique en intégrant la digitalisation à travers la généralisation de la signature électronique en agence, la mise à disposition des moyens de paiement sans contact ou encore l'enrichissement des possibilités offertes par l'application mobile « Ma Banque ».

Une solidité financière confirmée

Les fondamentaux de la Caisse régionale reflètent sa solide situation financière avec des fonds propres prudentiels qui progressent de 6,4% sur un an. Les ratios estimés Bâle III de solvabilité et de levier ainsi que le ratio de liquidité sont supérieurs aux exigences réglementaires en vigueur. Le LCR calculé sur la moyenne des 12 mois de ses différentes composantes s'élève à 112,91%. Il est de 111,72% au 31/12/2019.

4.1.4 Les faits marquants

Deux nouvelles entités ont été consolidées au sein du Groupe Crédit Agricole Toulouse 31 : la société Midi Toulousain Immobilier (MTI) et la société Square Habitat.

MTI est une société holding détenue à 100 % par la Caisse régionale dont la filiale Square Habitat Toulouse 31, détenue à 100 %, est une société de gestion et de transaction immobilière présente sur le territoire de la Caisse régionale Toulouse 31. Le périmètre de consolidation et ses évolutions au 31 décembre 2019 sont présentés de façon détaillée à la fin des notes annexes des comptes consolidés en note 13 "Périmètre de consolidation au 31 décembre 2019".

Création d'une nouvelle entité (FCT Crédit Agricole Habitat 2019), née d'une opération de titrisation réalisée par les 39 Caisses régionales et LCL le 23 mai 2019 et consolidée par le groupe Crédit Agricole.

Cette transaction est le second RMBS français auto-souscrit du Groupe.

Application de la norme IFRS 16 au 1er janvier 2019 sans impact significatif sur la situation nette du groupe Crédit agricole Toulouse 31.

Fin des travaux du siège social début novembre 2019 et mise en service de l'immeuble pour un montant de 39,3 M€ TTC. En parallèle, poursuite de la rénovation du parc des agences avec 33 agences rénovées en 2019.

Suppression du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) au 1er janvier 2019, la Caisse régionale avait comptabilisé 1,9M€ au titre du CICE en 2018.

4.2 Analyse des comptes consolidés

4.2.1 Présentation du groupe de la Caisse régionale

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 présente des comptes consolidés avec les normes de consolidation prévues dans le référentiel international.

Le périmètre de consolidation du Groupe Crédit Agricole Toulouse 31 a évolué au cours de l'année 2019 avec l'entrée de la SARL Midi Toulousain Immobilier et de la SAS Square Habitat, consolidées pour la première fois dans les comptes du 30 juin 2019.

Le Groupe est donc constitué de :

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31

47 Caisses Locales de Crédit Agricole affiliées à la Caisse Régionale

La SARL Midi Toulousain Immobilier

La SAS Square Habitat

Les Fonds dédiés Force Toulouse Diversifié, Toulouse 31 Court Terme, Ozenne Institutionnel

Les FCT CA Habitat 2015, 2017, 2018 & 2019, issus des opérations de titrisation de créances habitat des Caisses Régionales du groupe Crédit Agricole réalisées en Octobre 2015, Février 2017, Avril 2018 et Mai 2019.

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

Les Caisses locales sont des sociétés coopératives à capital variable qui regroupent les 185 728 sociétaires du Crédit Agricole Toulouse 31 avec deux fonctions essentielles :

- les Caisses locales représentent les sociétaires et sont à leur écoute, notamment au travers des Assemblées générales annuelles. Ayant pour ressource le capital confié par leurs propres sociétaires, elles détiennent 43,56% du capital de la Caisse régionale Toulouse 31 et exercent la quasi-totalité des droits de vote lors des Assemblées générales de la Caisse régionale ;
- les Caisses locales ont la responsabilité de l'action mutualiste du Crédit Agricole en Haute Garonne au travers des valeurs de responsabilité, de proximité et de solidarité. Elles apportent notamment aux acteurs de leur territoire un soutien aux porteurs de projets locaux sur des besoins sociétaux comme, l'acculturation au digital, l'accès aux loisirs, la culture, la préservation du patrimoine. Des administrateurs co-animent des ateliers de formation à la gestion budgétaire dans le cadre de l'activité du point passerelle.

Créé en octobre 2015, le Fonds Commun de Titrisation du Crédit Agricole Habitat a pour objet la titrisation d'un portefeuille de créances cédées par les Caisses régionales. Plusieurs opérations de titrisation ont été réalisées dans ce FCT en 2015, 2017, 2018 et 2019.

Ces opérations de titrisation de créances permettent d'optimiser la gestion de la liquidité des Caisses régionales.

Elles restent transparentes pour les clients de la Caisse régionale et le réseau commercial, puisque l'intégralité de la relation commerciale demeure gérée par la Caisse régionale.

La Caisse régionale retrouve le portefeuille de créances cédées en consolidant les comptes du FCT.

La SAS Square Habitat Toulouse 31 est issue de la fusion en 2014 des réseaux immobiliers Avantim, Conseil Invest, API, Saint Lys Immobilier.

Elle exerce tous les métiers de gestion immobilière : vente de biens, location, gestion, syndic de copropriété.

La SARL MTI est la société holding qui détient les titres de la SAS Square Habitat.

4.2.2 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	252 427	83 437	62 577
Caisses locales	1 518	1 349	1 179
Midi Toulousain Immobilier	32	-88	-88
Force Toulouse Diversifié	213	130	115
Ozenne Institutionnel	3 983	3 856	2 860
Toulouse 31 Court Terme	-998	-998	-732
Square Habitat Toulouse 31	7 261	164	14
FCT Crédit Agricole Habitat 2015 Compartiment CR831 TOULOUSE 31	-1 025	-1 025	-1 068

4.2.3 Résultat consolidé

Montant en K€	N-1	N	Variations	
			Montants	%
PNB	240 818	263 411	22 593	9,38%
Charges générales d'exploitation	-162 844	-176 586	-13 742	8,44%
Résultat brut d'exploitation	77 974	86 825	8 851	11,35%
Coût du risque	-7 868	-3 692	4 176	-53,08%
Résultat d'Exploitation	70 106	83 133	13 027	18,58%
Gains ou pertes sur autres actifs	78	-610		0,00%
Résultat avant impôt	70184	82523	12 339	17,58%
Impôt sur les bénéfices	-19 338	-17 666	1 672	-8,65%
Résultat net	50 846	64 857	14 011	27,56%
Participations ne donnant pas le contrôle	-4			
Résultat net part du groupe	50 850	64 857	14 007	27,55%

Le produit net bancaire consolidé s'élève à 263,4 M€, en hausse de 22,6 M€, avec notamment la contribution de la SAS Square Habitat à hauteur de +7,3 M€ pour son premier exercice consolidé. Les Fonds dédiés affichent un PNB en hausse de +8,6 M€, porté par le portefeuille du fonds dynamique Ozenne Institutionnel.

Le PNB de la Caisse régionale, en hausse de 8 M€, s'explique par la hausse du PNB social de la Caisse régionale (+5 M€) et par les retraitements IFRS (+3 M€, en lien variation de juste valeur des éléments de bilan et de hors-bilan).

Les charges de fonctionnement s'élèvent à 176,6 M€, soit une hausse de 13,7 M€, expliquée par les dépenses de personnel et informatiques de la Caisse Régionale (+6,6 M€), et par les charges de Square Habitat Toulouse 31 (7 M€ en 2019 vs pas de charge en 2018 car non consolidée).

L'impact de la mise en application de la norme IFRS16 s'élève à moins de 50K€.

En conséquence, le résultat brut d'exploitation s'établit à 86,8 M€, en hausse de 19%. Le coût du risque s'établit à -3,7 M€ contre -7,9 M€ en 2018, une baisse en lien avec le coût du risque de la Caisse régionale qui affiche un coût du risque non affecté de -0,2M€ vs une dotation de -6 M€ en 2018. Les autres composantes du coût du risque

sont le coût du risque individuel crédit et le coût du risque juridique de la Caisse régionale qui s'élèvent respectivement à -5M€ et +3M€

Le Résultat Net Part du Groupe s'établit à 64,9 M€, en hausse de 14 M€ sur un an, impacté principalement par les retraitements IFRS liés aux variations de juste valeur de notre portefeuille OPCVM et par l'évolution positive du résultat des fonds dédiés.

4.2.4 Bilan consolidé et variations des capitaux propres

Le bilan consolidé du groupe Crédit Agricole Toulouse 31 s'élève à 12 594 M€, en hausse de 9,7% par rapport au 31 décembre 2018. Les commentaires ci-après concernent certains éléments de comptes qui présentent des spécificités en comparaison avec les évolutions des comptes sociaux de la Caisse régionale.

Bilan ACTIF <i>(en milliers d'euros)</i>	31/12/N	31/12/N-1	Variation	
			Montants	%
Caisse, banques centrales	86 003	82 776	3 227	3,90%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	186 673	167 631	19 042	11,36%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	2 357	3 380	-1 023	-30,27%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	184 316	164 251	20 065	12,22%
Instruments dérivés de couverture	8 003	12 316	-4 313	-35,02%
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	1 097 886	1 050 672	47 214	4,49%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	265 786	257 653	8 133	3,16%
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	832 100	793 019	39 081	4,93%
Actifs financiers au coût amorti	10 628 485	9 738 455	890 030	9,14%
<i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i>	435 442	339 122	96 320	28,40%
<i>Prêts et créances sur la clientèle</i>	9 679 198	8 880 074	799 124	9,00%
<i>Titres de dettes</i>	513 845	519 259	-5 414	-1,04%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	111 797	62 718	49 079	78,25%
Actifs d'impôts courants et différés (1)	30 242	32 521	-2 279	-7,01%
Comptes de régularisation et actifs divers	316 090	258 575	57 515	22,24%
Actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Participation dans les entreprises mises en équivalence			0	
Immeubles de placement	2 509	2 721	-212	-7,79%
Immobilisations corporelles	113 274	72 796	40 478	55,60%
Immobilisations incorporelles	1 745	3 030	-1 285	-42,41%
Ecarts d'acquisition	10 978		10 978	
TOTAL DE L'ACTIF	12 593 685	11 484 211	1 109 474	9,66%

Les actifs financiers à la juste valeur par résultat, dont les variations de valeur sont inscrites au compte de résultat, s'élèvent à 187 M€, en augmentation de 19 M€, en lien principalement avec l'achat d'OPCVM, dont +10 M€ dans le fonds dédié Ozenne.

Les instruments dérivés de couverture, à 8 M€, sont en baisse de 4 M€ en lien avec la baisse du mark-to-market des swaps, les nouveaux contrats compensant les contrats échus.

Les actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres, catégorie intégrant les titres de placement qui répondent au test SPPI (Solely payment of principal and interests - paiement uniquement du principal et des intérêts), les autres titres détenus à long terme et les titres de participations, s'élèvent à 1 098 M€, en hausse de 47 M€.

Cette hausse est principalement liée aux variations de valeur des titres Rue La Boétie (+18,6 M€) et SACAM Mutualisation (+22,7 M€), ainsi qu'à l'achat de titres obligataires dans un Fonds dédié (+7 M€).

Les actifs financiers au coût amorti s'élèvent à 10 628 M€, en hausse de 890 M€, expliquée par l'activité sur les crédits (+565 M€), par la hausse des dépôts en réserves LCR utilisés dans le cadre de la gestion du ratio de liquidité (+159 M€).

Bilan PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/N	31/12/N-1	Variation	
			Montants	%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	4 277	4 293	-16	-0,37%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	4 277	4 293	-16	-0,37%
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>			0	
Instruments dérivés de couverture	156 612	104 883	51 729	49,32%
Passifs financiers au coût amorti	10 531 003	9 597 662	933 341	9,72%
<i>Dettes envers les établissements de crédit</i>	6 317 402	5 400 521	916 881	16,98%
<i>Dettes envers la clientèle</i>	3 962 550	3 834 619	127 931	3,34%
<i>Dettes représentées par un titre</i>	251 051	362 522	-111 471	-30,75%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	5 512	7 222	-1 710	-23,68%
Passifs d'impôts courants et différés	170	5	165	3300,00%
Comptes de régularisation et passifs divers	244 777	222 619	22 158	9,95%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées			0	
Provisions	41 780	37 545	4 235	11,28%
Dettes subordonnées	3		3	
Total dettes	10 984 134	9 974 229	1 009 905	10,13%
Capitaux propres	1 609 551	1 509 982	99 569	6,59%
Capitaux propres part du Groupe	1 609 531	1 509 826	99 705	6,60%
Capital et réserves liées	314 927	310 017	4 910	1,58%
Réserves consolidées	1 083 022	1 044 279	38 742,63	3,71%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	146 725	104 679	42 045,95	40,17%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur activités abandonnées			0	
Résultat de l'exercice	64 857	50 850	14 006,54	27,54%
Participations ne donnant pas le contrôle	19	156	-136,45	-87,53%
TOTAL DU PASSIF	12 593 685	11 484 211	1 109 474	9,66%

Les passifs financiers à la juste valeur par résultat, à 4 M€, sont stables sur un an. Ils correspondent à la variation de valorisation des instruments dérivés clientèle de la Caisse régionale et des instruments dérivés dans les fonds dédiés.

La valorisation des instruments dérivés de couverture, à 157 M€, augmente de +52 M€, expliquée par la variation du mark-to-market des swaps (+40 M€) et par la mise en place de nouveaux contrats.

Les instruments de dettes comptabilisés au coût amorti s'élèvent à 10 531 M€, en hausse de 933 M€, en lien avec la hausse des DAV clients (+299 M€), des emprunts et avances dans le cadre du refinancement de la Caisse régionale (+686 M€). En contrepartie de cette hausse, on constate une baisse des DAT (-175 M€).

Les provisions, à 42 M€, sont en hausse de 4 M€, en lien avec la dotation à la provision épargne logement (+ 5,5 M€).

Les capitaux propres s'élèvent à 1 609 M€. La progression de 99M€ est liée aux variations de juste valeur des titres Rue La Boétie et Sacam Mutualisation (+41M€), à l'émission des parts sociales des Caisses locales pour 4,7M€ et à l'intégration du résultat consolidé.

4.2.5 Activité et résultat des filiales

L'année 2019 est marquée par un contexte de marché favorable pour nos placements gérés dans les fonds dédiés et le résultat des fonds, principalement composé des variations de juste valeur s'élève au 31/12/2019 à +2,2 M€ contre - 4M€ au 31/12/2018 soit une hausse de +6M€.

La filiale Immobilière intégrée pour la première fois en 2019 affiche un résultat d'environ 14K€. L'année 2019 a été marquée par la transmission universelle de patrimoine de l'entité Belin Gestion à l'entité Square Habitat et par des actions de transformation et organisation.

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

(Données sociales en K€)

Filiales	Total des dettes (A)	Dont dettes contractualisées avec une entité consolidée (groupe Caisse régionale)	Capitaux Propres (B)	Taux d'endettement (A) / (B)
Caisses locales	258	79	152 799	0,17%
Midi Toulousain Immobilier	2 429	470	6 951	34,94%
Force Toulouse Diversifié	36	0	138 896	0,03%
OZENNE INSTITUTIONNEL	81	0	112 009	0,07%
TOULOUSE 31 COURT TERME	8	0	119 578	0,01%
Square Habitat Toulouse 31	10 769	4 796	3 157	341,11%

4.3-Analyse des comptes individuels

4.3.1 Résultat financier sur base individuelle

Montant en K€	N-1	N	Variations	
			Montants	%
PNB	248 180	253 588	5 408	2,18
Charges générales d'exploitation	162 729	170 031	7 302	4,49
Résultat brut d'exploitation	85 451	83 557	-1 894	-2,22
Coût du risque	-6 752	-2 363	4 389	-65,00
Résultat d'Exploitation	78 699	81 194	2 495	3,17
Résultat net sur actifs immobilisés	1 107	-4 618	-5 725	-517,16
Résultat avant impôt	79 806	76 576	-3 230	-4,05
Impôt sur les bénéfices	-14 381	-19 873	-5 492	38,19
Dotations / reprises de FRBG	1 306	10 140	8 834	676,42
Résultat net	66 731	66 843	112	0,17

Le Conseil d'Administration, en sa séance du 24 janvier 2020, a approuvé les comptes de l'année 2019, préalablement audités par les commissaires aux comptes. Le rapport d'audit relatif à la certification est en cours d'émission.

Le PNB social croît de +2,2% à 253,6M€. Sur un an les commissions, en augmentation de 7%, sont fortement contributrices, en lien avec une activité commerciale tonique et une baisse de la sinistralité sur le compartiment des assurances. La marge d'intermédiation globale en baisse contenue de 1,2% résiste bien grâce à des volumes de réalisations de crédits qui amortissent en partie l'effet négatif des taux bas.

Les charges de fonctionnement pèsent 170M€. En hausse de +4,5% elles intègrent les investissements importants réalisés dans le cadre du projet d'entreprise à 4 ans mis en œuvre depuis 2016. Dans le détail, les charges de personnel augmentent de +3,3% en cohérence avec le renforcement des effectifs et des compétences, notamment sur les métiers de conseillers spécialisés (+23 conseillers des professionnels et +23 patrimoniaux). Il en va de même sur les autres charges de fonctionnement en hausse de +6,1% conséquence de l'investissement dans le développement de l'informatique, et de l'immobilier (achèvement de la rénovation du siège social à Toulouse en 2019).

Dans ce contexte, le RBE s'établit à 83,6M€ en baisse de 2,2%. Le coût du risque s'élève à -2,4 M€ contre -6,7 M€ en 2018, la baisse étant notamment liée au risque de crédit non affecté.

Le Résultat net sur actifs immobilisés s'établit à -4,6 M€, en lien principalement avec des dépréciations de participations de la Caisse régionale en 2019.

En 2019, 10M€ de reprise de FRBG sont comptabilisés contre 1M€ en 2018. La charge fiscale, à 19,9 M€, est en hausse de 38% en 2019, liée notamment à la fiscalité sur nos plus-values latentes.

Le Résultat Net Social de la Caisse régionale s'établit ainsi à 66,8 M€, proche de celui de 2018.

4.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle

BILAN ACTIF (en milliers d'euros)	Année N	Année N-1	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	241 372	259 472	-18 100	-6,98
Opérations internes au Crédit Agricole	419 004	300 495	118 509	39,44
Opérations avec la clientèle	9 195 815	8 624 613	571 202	6,62
Opérations sur titres	1 298 824	1 047 901	250 923	23,95
Valeurs immobilisées	788 620	759 674	28 946	3,81
Capital souscrit non versé	0	0	0	0,00
Actions propres	1 327	1 310	17	1,30
Comptes de régularisation et actifs divers	324 344	280 675	43 669	15,56
TOTAL DE L'ACTIF	12 269 306	11 274 140	995 166	8,83

Les opérations interbancaires et assimilées, à 241 M€, sont en baisse sur un an de 18M€, expliquée par des échéances des titres obligataires détenus en portefeuille d'investissement (-4,7M€) et par une échéance d'opération de repo dans cette catégorie de titres.

Les opérations internes au Crédit Agricole s'élèvent à 419 M€, en hausse de 118 M€ sur un an, en lien, avec la hausse du compte de dépôt utilisé dans le cadre de la gestion du ratio de liquidité (+159 M€), en contrepartie on constate une baisse des placements monétaires de la Caisse régionale d'environ 56M€.

Les créances sur la clientèle s'élèvent à 9 196 M€ en 2019. La hausse de 6,6 % par rapport à 2018 est associée à la dynamique de l'activité crédits habitat sur 2019 (571 M€ de nouveaux crédits, dont 497 M€ de nouveaux crédits à l'habitat).

Les opérations sur titres, à 1 299 M€, sont en hausse de 251 M€, en lien avec l'achat d'OPCVM pour 19 M€ et pour 234 M€ en lien avec l'opération de titrisation 2019.

Les valeurs immobilisées, à 789 M€, sont en hausse de 29 M€, en lien principalement avec les immobilisations corporelles liées aux travaux de rénovation de notre siège social et de notre réseau d'agences.

Les comptes de régularisation et actifs divers, à 324 M€, sont en hausse de 44 M€, en lien principalement avec la comptabilisation des opérations de compensation des appels de marge versés et reçus sur dérivés.

BILAN PASSIF (en milliers d'euros)	Année N	Année N-1	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	173 679	42 755	130 924	306,22
Opérations internes au Crédit Agricole	6 181 847	5 399 765	782 082	14,48
Comptes créditeurs de la clientèle	3 968 642	3 836 020	132 622	3,46
Dettes représentées par un titre	224 402	331 846	-107 444	-32,38
Comptes de régularisation et passifs divers	237 919	232 889	5 030	2,16
Provisions et dettes subordonnées	203 277	195 773	7 504	3,83
Fonds pour risques bancaires généraux (FRBG)	34 988	45 128	-10 140	-22,47
Capitaux propres hors FRBG	1 244 552	1 189 964	54 588	4,59
TOTAL DU PASSIF	12 269 306	11 274 140	995 166	8,83

Les opérations interbancaires (et assimilées), à 174 M€, sont en hausse de 131 M€, expliquée par la mise en place d'une opération de repo de titres pour 134M€.

Les opérations internes au Crédit Agricole relatives aux opérations de refinancement de la Caisse régionale, s'élèvent à 6 182 M€, en hausse de 782 M€ par rapport à 2018, en lien avec la dynamique de l'activité crédits.

Les comptes créditeurs de la clientèle sont en hausse de 133 M€ sur un an et s'élèvent à 3 969 M€ en 2019. La hausse s'explique par une progression plus importante des comptes à vue des clients face à la baisse des dépôts à terme.

Les titres émis par la Caisse régionale sous forme de Titres de Créances Négociables s'élèvent à 224 M€, en baisse de 107 M€, en lien avec l'échéance de CDN.

Les comptes de régularisation et passifs divers s'élèvent à 238 M€ en 2019, en hausse de 5 M€ expliquée par divers comptes créditeurs divers, en lien avec l'activité.

Les provisions, dettes subordonnées atteignent 203 M€, en hausse de 8 M€, en lien avec la provision épargne logement dotée à hauteur de 5,5 M€ et avec l'évolution du montant des comptes courants bloqués souscrits par les Caisses locales.
Le FRBG s'élève à 35 M€ contre 45 M€ au 31/12/2018.

Les capitaux propres, à 1 245 M€, progressent de 4,6%, suite à l'affectation en réserves du résultat social 2018 non distribué

4.3.3 Hors Bilan sur base individuelle

(en milliers d'euros)	Année N	Année N-1	Variations	
			K€	%
Engagements donnés	1 542 502	1 502 846	39 656	2,64
Engagement de financement	860 254	840 258	19 996	2,38
Engagement de garantie	681 029	661 685	19 344	2,92
Engagements sur titres	1 219	903	316	34,99

La hausse des engagements de financement s'explique notamment par l'augmentation en 2019 des accords sur prêts à réaliser.

La hausse des engagements de garantie s'explique par l'augmentation de l'engagement donné dans le cadre d'un accord de participation en risque avec CACIB.

(en milliers d'euros)	Année N	Année N-1	Variations	
			K€	%
Engagements reçus	3 406 564	3 101 505	305 059	9,84
Engagement de financement	27 005	27 005	0	0,00
Engagement de garantie	3 378 340	3 073 597	304 743	9,91
Engagements sur titres	1 219	903	316	34,99

La hausse des engagements reçus est en lien avec la hausse des engagements reçus de CAMCA.

4.4 Capital social et sa rémunération

Le montant total du capital est de 73 446 milliers d'euros, identique au montant au 31/12/2018, la composition est détaillée en note 6.17 de l'annexe 2019 aux comptes consolidés.

4.4.1 Les parts sociales

(en euros)	Intérêts aux parts	Montant global
Exercice 2019	2,30%	735 853,17
Exercice 2018	2,92%	934 213,59
Exercice 2017	2,94%	940 612,31
Exercice 2016	3,00%	959 808,48

4.4.2 Les Certificats coopératifs d'associé

(en euros)	Dividende unitaire	Montant global
Exercice 2019	4,37	5 093 387,95
Exercice 2018	4,37	5 093 387,95
Exercice 2017	4,54	5 291 528,90
Exercice 2016	4,63	5 396 427,05

4.4.3- Les Certificats coopératifs d'investissement

(en euros)	Dividende unitaire	Montant global
Exercice 2019	4,37	6 228 342,50
Exercice 2018	4,37	6 228 342,50
Exercice 2017	4,54	6 470 635,00
Exercice 2016	4,63	6 598 907,50

4.5 Autres filiales et participations

La note 6 des comptes individuels détaille le portefeuille de la Caisse régionale Toulouse 31.

4.5.1 Filiales non consolidées

La note 14.1 des comptes consolidés détaille le portefeuille des entités non intégrées dans le périmètre de consolidation de la Caisse régionale Toulouse 31.

4.5.2 Participations

Les participations sont détaillées dans la Note 6 de l'annexe aux comptes sociaux. 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
SACAM FIRECA	1,76%	736	1,76%	GESTION DE PARTICIPATION
SACAM Avenir	1,25%	318	1,25%	GESTION DE PARTICIPATION
GSOC	34,63%	3203	34,63%	GESTION DE PARTICIPATION
FONDS DE TOURISM	0,00%	1000	0,99%	INVESTISSEMENT DANS DES INSTRUMENTS DE DETTE
SAS LE VILLAGE	100%	960	100%	INCUBATEUR
AGES ET VIE CR	0,00%	300	5,23%	PRISE DE PARTICIPATION

Les cessions significatives enregistrées sur l'année sont les suivantes : Indiquer en format texte les cessions.

4.6 Tableau des cinq derniers exercices

	2015	2016	2017	2018	2019
1- Situation Financière (en milliers d'euros)					
Capital social	73 446	73 446	73 446	73 446	73 446
Nbre de parts sociales	1 999 601	1 999 601	1 999 601	1 999 601	1 999 601
Nbre de CCI	1 425 250	1 425 250	1 425 250	1 425 250	1 425 250
Nbre de CCA	1 165 535	1 165 535	1 165 535	1 165 535	1 165 535
2- Résultat global des opérations (en milliers d'euros)					
Produit Net Bancaire	263 649	258 040	249 652	248 181	253 588
Résultat Brut d'exploitation avant impôts, amortissements et provisions	125 355	114 428	100 387	92 950	92 205
Impôt sur les bénéfices	39 582	30 641	18 983	14 381	19 873
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	70 751	70 784	69 452	66 731	66 843
Bénéfices distribués	12 311	12 955	12 703	12 256	12 058
3- Résultat des opérations réduit à 1 titres (en €)					
Résultat Brut d'exploitation après impôt avant amortissements et provisions	116,78	114,08	110,84	106,97	98,48
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	96,33	96,38	94,56	90,86	91,01
Intérêt net versé à chaque Part Sociale (En %)	1,07	3,00	2,94	2,92	2,30
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'investissement	4,62	4,63	4,54	4,37	4,37
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'associé	4,62	4,63	4,54	4,37	4,37
4- Personnel					
Effectif moyen des salariés employés durant l'exercice	1 282	1 301	1 234	1 378	1 377
Montant de la masse salariale de l'exercice (en milliers d'euros)	52 142	53 809	55 492	58 245	59 294
Montant versé au titre des charges sociales et assimilées de l'exercice	21 768	22 611	27 830	28 094	29 377

4.7 Evénements postérieurs à la clôture et perspectives pour le groupe Caisse régionale Toulouse 31

L'entreprise n'a pas constaté d'évènement postérieur ayant donné lieu à un ajustement.

Le groupe Crédit agricole Toulouse 31 entend poursuivre son développement durable sur l'ensemble de ses métiers, Banque, Assurance et Immobilier.

4.8 Informations diverses

4.8.1 Dispositif de contrôle interne de l'information comptable et financière

Rôles et responsabilités dans l'élaboration et le traitement de l'information comptable et financière

La Direction du Développement et des Finances de la Caisse régionale assure la responsabilité de l'élaboration de ses états financiers (comptes individuels et comptes consolidés) et de la transmission à Crédit Agricole S.A. des données collectées, nécessaires à l'élaboration des comptes consolidés du Groupe Crédit Agricole.

La Caisse régionale se dote, conformément aux recommandations du Groupe en matière de contrôle permanent de l'information comptable et financière, des moyens de s'assurer de la qualité des données comptables et de gestion transmises au Groupe pour les besoins de la consolidation, notamment sur les aspects suivants : conformité aux normes applicables, concordance avec les comptes individuels arrêtés par son organe de surveillance, réconciliation des résultats comptables et de gestion.

Le contrôle permanent de 2ème degré-1er niveau de l'information comptable et financière est assuré par une équipe dédiée rattachée hiérarchiquement au Responsable de la Direction du Développement et des Finances pour le contrôleur comptable et au Responsable du service Contrôle de Gestion et Pilotage pour le contrôleur financier.

Le contrôle permanent de dernier niveau de l'information comptable et financière (contrôle 2ème degré-2nd niveau) est assuré par une personne, rattachée au Responsable du service Risques, lui-même rattaché au Responsable du Contrôle Permanent et Risque de la Caisse régionale.

a) Une cartographie des risques et une note sur les dispositifs de la fonction comptable et du contrôle permanent de l'information comptable et financière définissent notamment le périmètre de couverture des contrôles, les rôles et responsabilités au sein de la Caisse régionale (Direction du Développement et des Finances, centres comptables décentralisés), les procédures d'organisation et de fonctionnement des contrôles permanents (niveaux de contrôle, contenu et périodicité des reportings, relations avec les autres fonctions de contrôle).

Le dispositif de contrôle permanent de l'information comptable et financière est complété par l'approbation des comptes des Caisses régionales réalisée par Crédit Agricole S.A. en application de l'article R 512-11 du Code monétaire et financier, préalablement à leur Assemblée Générale, ainsi que par les contrôles de cohérence réalisés dans le cadre du processus de consolidation.

Procédures d'élaboration et de traitement de l'information comptable et financière

La documentation de l'organisation des procédures et des systèmes d'information concourant à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière est assurée par chaque unité opérationnelle de la Caisse régionale et par la cartographie des processus concourant à la production et au contrôle de l'information comptable et

financière. La piste d'audit repose également sur une cartographie des échanges de flux entre les applicatifs comptables.

L'information financière publiée par la Caisse régionale s'appuie pour l'essentiel sur les données comptables mais également sur des données de gestion.

Données comptables

La Caisse régionale établit des comptes individuels et consolidés selon les normes comptables du Groupe Crédit Agricole, diffusées par la Direction de la Comptabilité et de la Consolidation de Crédit Agricole S.A.

La Caisse régionale met en œuvre les systèmes d'information comptable, dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par Crédit Agricole S.A., lui permettant d'élaborer les données dans les conditions de sécurité satisfaisantes.

Données de gestion

Lorsque les données publiées ne sont pas directement extraites des informations comptables, il est fait généralement mention des sources et de la définition des modes de calcul afin d'en faciliter la compréhension.

Les données de gestion publiées par la Caisse régionale Toulouse 31 font l'objet de la mise en œuvre de contrôles comptables (notamment celles relevant de l'application de la norme comptable IFRS 7) permettant de s'assurer de la qualité de la réconciliation avec les données comptables, de la conformité aux normes de gestion fixées par l'organe de direction et de la fiabilité du calcul de l'information de gestion. Les données de gestion sont établies selon des méthodes et des modes de calcul permettant d'assurer la comparabilité dans le temps des données chiffrées.

Description du dispositif de contrôle permanent de l'information comptable et financière

Les objectifs du contrôle permanent de l'information comptable et financière visent à s'assurer de la couverture adéquate des risques comptables majeurs susceptibles d'altérer la qualité de l'information comptable et financière en termes de :

- conformité des données au regard des dispositions légales et réglementaires et des normes du Groupe Crédit Agricole,
- fiabilité et sincérité des données, permettant de donner une image fidèle des résultats et de la situation financière de la Caisse régionale et des entités intégrées dans son périmètre de consolidation,
- sécurité des processus d'élaboration et de traitement des données, limitant les risques opérationnels, au regard de l'engagement de la Caisse régionale sur l'information publiée,
- prévention des risques de fraudes et d'irrégularités comptables.

Pour répondre à ces objectifs, la Caisse régionale a décliné les recommandations générales de déploiement du contrôle permanent dans le domaine de l'information comptable et financière.

En 2019, le contrôle permanent de 2ème degré-1er niveau a poursuivi l'adaptation du dispositif de contrôle en s'appuyant sur le nouvel outil de justification comptable

« SELF1 » qui permet à chaque responsable d'unité comptable de justifier chaque mois le solde des postes comptables gérés.

Le contrôle permanent de l'information comptable et financière de dernier niveau s'appuie sur l'évaluation des risques et des contrôles des processus comptables gérés par les services opérationnels :

- les contrôles comptables de 1er degré assurés par les unités comptables décentralisés, rattachés aux Directions de la Caisse régionale.
- les contrôles de 2ème degré-1er niveau exercés par la Direction Développement et Finances. Un compte rendu de ces contrôles est adressé trimestriellement à chaque Responsable opérationnel concerné, présenté au comité d'audit et au comité du contrôle interne et risques.

Cette évaluation doit permettre, au Contrôleur permanent de l'information comptable et financière de la Caisse régionale, de définir un plan de contrôles et la mise en place d'actions correctives, afin de renforcer, si besoin, le dispositif d'élaboration et de traitement de l'information comptable et financière.

Le Contrôleur permanent de l'information comptable et financière rend compte trimestriellement au Directeur Général de la Caisse régionale des travaux et de l'évaluation du dispositif de contrôle permanent de l'information comptable et financière mis en place dans la Caisse régionale.

Relations avec les Commissaires aux Comptes

Conformément aux normes professionnelles en vigueur, les Commissaires aux Comptes mettent en œuvre, en toute indépendance, les diligences qu'ils jugent appropriées au regard de l'information comptable et financière publiée :

- audit des comptes individuels et des comptes consolidés,
- examen des comptes consolidés semestriels,
- revue des supports de présentation de l'information financière publiée.

Dans le cadre de leur mission légale, les Commissaires aux Comptes présentent au Conseil d'Administration, ainsi qu'au Comité d'Audit de la Caisse régionale, les conclusions de leurs travaux.

4.8.2 Informations sur les délais de paiement

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

Ces informations n'incluent pas les opérations bancaires et les opérations connexes.

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

	Article D.441 I.-1° : Factures <u>reçues</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441 I.-1° : Factures <u>émises</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées	70					0	10					0
Montant total des factures concernées h.t	229	110	972	196	894	2172	518	9	98	0	57	164
Pourcentage du montant total des achats h.t de l'exercice	0,25%	0,12%	1,06%	0,21%	0,98%	2,37%						
Pourcentage du chiffre d'affaires h.t de l'exercice							0,20%	0,00%	0,04%	0,00%	0,02%	0,06%
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441.-6 ou article L.443-1 du code de commerce)												
Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	<input type="checkbox"/> Délais contractuels : (préciser)						<input type="checkbox"/> Délais contractuels : (préciser)					
	<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.

4.8.3 Informations spécifique sur les opérations réalisées dans le cadre de rachat de CCI autorisé par l'assemblée générale du 28/03/2019

Le cours du Certificat Coopératif d'Investissement a progressé de 19.2% en 2019, pour atteindre un cours de bourse de 134.48 € le 31 décembre 2019 (pour 112.78 € au 31 décembre 2018).

Depuis 1999, la Caisse régionale a mis en place un programme de rachat de CCI. L'assemblée Générale Ordinaire du 28 mars 2019 a donné l'autorisation au Conseil d'Administration de mettre en œuvre un nouveau programme de rachat des titres dans la limite maximale de 10% des CCI émis.

À noter, les exigences prudentielles en matière de remboursement de titres de capital émis par les banques coopératives plafonnent à 2% des fonds propres de base de catégorie 1 le montant des remboursements et rachats susceptibles d'être effectuées annuellement par l'émetteur. Ainsi, le Conseil d'administration veillera à ce que l'exécution de ces rachats soit menée en conformité avec les exigences prudentielles telles que fixées par la réglementation et par la Banque Centrale Européenne.

Descriptif du programme de rachat :

La Caisse régionale peut utiliser cette autorisation en vue :

- d'assurer l'animation du marché de ces titres par un prestataire de services d'investissement dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à la charte de déontologie de l'AMAFI,
- de procéder à l'annulation des certificats coopératifs d'investissement acquis.

Le descriptif du nouveau programme de rachat a été publié le 19 avril 2019 (site internet de la Caisse régionale de Toulouse31 : www.ca-toulouse31.fr) et sa mise en œuvre a débuté après l'Assemblée Générale du 28 mars 2019.

Part maximale du capital à acquérir par la Caisse régionale :

La Caisse régionale est autorisée à acquérir et à détenir un maximum de 10% de l'ensemble des Certificats Coopératifs d'Investissement composant son capital, soit 142 525 CCI.

Caractéristique des titres concernés :

Nature des titres rachetés : Certificats Coopératifs d'Investissement (CCI) cotés à Euronext Paris (compartiment B). Libellé : CCI du crédit agricole de Toulouse 31.

Code ISIN : FR0000045544.

Prix maximal d'achat :

L'acquisition de ces titres dans le cadre du programme est réalisée sur la base d'un prix maximal de 170 euros par CCI (fixé par l'Assemblée Générale du 28 mars 2019).

En 2019, les opérations réalisées dans le cadre du programme de rachat sont résumées dans le tableau suivant :

Nombre de CCI inscrits au nom de la Caisse régionale au 31/12/N-1	11 617
<i>Dont objectif de couverture des engagements pris envers les salariés</i>	-
<i>Dont objectif d'animation du marché dans le cadre du contrat de liquidité</i>	11 617
<i>Dont objectif d'annulation</i>	-
Nombre de CCI achetés au cours de l'exercice N	2 812
<i>Dont objectif de couverture des engagements pris envers les salariés</i>	-
<i>Dont objectif d'animation du marché dans le cadre du contrat de liquidité</i>	2 812
<i>Dont objectif d'annulation</i>	-
Volume des CCI effectivement utilisés à la réalisation de l'objectif poursuivi (1)	7 376
<i>couverture des engagements pris envers les salariés</i>	-
<i>Contrat de liquidité</i>	7 376
<i>Achats + cessions</i>	-
<i>Annulation</i>	-
Nombre de CCI éventuellement réalloués à d'autres objectifs	-
Cours moyen d'achat des CCI acquis en (année N)	123,12 €
Valeur des CCI acquis en année N évalués aux cours d'achat	346 215,62 €
Montant des frais de négociation	-
Nombre de titres cédés au cours de l'exercice N	4 564
<i>Dont objectif de couverture des engagements pris envers les salariés</i>	-
<i>Dont objectif d'animation du marché dans le cadre du contrat de liquidité</i>	4 564
Cours moyen des CCI cédés en année N	122,48 €
Nombre de titres annulés au cours de l'exercice N	-
Nombre de CCI inscrits au nom de la Caisse Régionale au 31/12/N	9 865
Valeur nette comptable unitaire de l'action (2)	16 €
<i>CCI acquis en couverture des engagements pris envers les salariés</i>	
<i>CCI acquis dans le cadre du contrat de liquidité</i>	
CCI acquis en vue de leur annulation	
Valeur nette comptable globale des CCI	157 840 €
Valeur nominale du CCI (au 31/12/2019)	134,48 €

(1) Pour le contrat de liquidité, il s'agit des CCI achetés et cédés dans le cadre du contrat sur la période considérée.

(2) Les CCI acquis dans le cadre du contrat de liquidité sont comptabilisés en titres de transaction et valorisés à chaque arrêté comptable à la valeur de marché. Les CCI acquis à des fins d'annulation sont comptabilisés en titres immobilisés et valorisés à leur prix d'achat jusqu'à leur annulation.

Les salariés de la Caisse régionale détiennent au 31/12/2019 : 1,72 % du nombre total de CCI, soit 24 542 titres au travers du Plan d'Epargne Groupe.

4.8.4 Informations relatives aux comptes inactifs

Dans le cadre de la loi ECKERT les éléments suivants sont présentés au 31-12-2019 :

Nombre de comptes inactifs	Montant des encours de comptes inactifs (€)	Nombre de comptes remontés à la CDC	Montant des encours reversés à la CDC (€)
9285	7 955 408,89	510	651 118,07

4.8.5 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 25 936 euros.

4.8.6 Rémunération des dirigeants

Conformément à l'ordonnance n° 2017-1162 du 12 juillet 2017 portant diverses mesures de simplification et de clarification des obligations à la charge des sociétés, les informations sur la rémunération des dirigeants sont présentes dans le rapport sur le gouvernement d'entreprise.

4.8.7 Liste des mandats des mandataires sociaux

Conformément à l'ordonnance n° 2017-1162 du 12 juillet 2017 portant diverses mesures de simplification et de clarification des obligations à la charge des sociétés, les informations sur la liste des mandats du dirigeant et du Président du Conseil d'Administration, sont présentes dans le rapport sur le gouvernement d'entreprise.

4.8.8 Information sur les risques financiers liés aux effets du changement climatique

Conformément à l'article L. 225-102-1 du Code du Commerce, les risques financiers liés aux effets de changements climatiques sont traités dans la déclaration de performance extra-financière (DPEF) présent dans le rapport financier.

4.8.9 Activités en matière de recherche et développement

La Caisse régionale n'exerce pas d'activité relevant de la R&D.

4.8.10 Renouvellement du mandat des Commissaires aux Comptes

Les mandats des commissaires aux comptes de la Caisse régionale seront renouvelés à l'Assemblée générale 2022 pour un cabinet et à l'Assemblée générale 2024 pour l'autre cabinet.

4.8.11 Calendrier des publications des résultats

Le calendrier de publication des résultats est en ligne sur le site de la Caisse régionale.

5. Facteurs de risques et Gestion des risques

5.1 Informations prudentielles

Composition et pilotage du capital

Le règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 (Capital Requirements Regulation, dit « CRR ») tel que modifié par CRR n° 2019/876 (dit « CRR 2 ») impose aux établissements assujettis (incluant notamment les établissements de crédit et les entreprises d'investissement) de publier des informations quantitatives et qualitatives relatives à leur activité de gestion des risques. Le dispositif de gestion des risques et le niveau d'exposition aux risques de la Caisse régionale Toulouse 31 sont décrits dans la présente partie et dans la partie « Gestion des risques ».

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

- le Pilier 1 détermine les exigences minimales d'adéquation des fonds propres et le niveau des ratios conformément au cadre réglementaire en vigueur ;
- le Pilier 2 complète l'approche réglementaire avec la quantification d'une exigence de capital couvrant les risques majeurs auxquels est exposée la banque, sur la base de méthodologies qui lui sont propres (cf. partie 1.7.4 : « Adéquation du capital économique ») ;
- le Pilier 3 instaure des normes en matière de communication financière à destination du marché ; cette dernière doit détailler les composantes des fonds propres réglementaires et l'évaluation des risques, tant au plan de la réglementation appliquée que de l'activité de la période.

Le pilotage de la solvabilité vise principalement à évaluer les fonds propres et à vérifier qu'ils sont suffisants pour couvrir les risques auxquels la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 est, ou pourrait être exposée compte tenu de ses activités.

Les ratios de solvabilité font partie intégrante du dispositif d'appétence au risque appliqué au sein de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 (décrit dans le chapitre « Facteurs de risque »).

Cadre réglementaire applicable

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

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

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

La directive 2014/59/EU, « Redressement et résolution des banques » ou Bank Recovery and Resolution Directive (dite BRRD), a été publiée le 12 juin 2014 et est appliquée depuis le 1er janvier 2015. Le règlement européen "Mécanisme de Résolution Unique" ou Single Resolution Mechanism Regulation (dit SRMR, règlement 806/2014) a été publié le 30 Juillet 2014 et est entré en vigueur le 1er janvier 2016, conformément aux dispositions transitoires prévues par les textes.

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

BRRD 2 : Directive (UE) 2019/879 du Parlement européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant la Directive 2014/59/EU ;

SRMR 2 : Règlement (UE) 2019/877 du Parlement européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant le règlement (UE) No 806/2014 ;

CRD 5 : Directive (UE) 2019/878 du Parlement européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant la Directive 2013/36/EU ;

CRR 2 : Règlement (UE) 2019/876 du Parlement européen et du Conseil du 20 Mai 2019 modifiant le Règlement (UE) No 575/2013.

Les directives BRRD 2 et CRD 5 seront transposées en droit français. Les règlements SRMR 2 et CRR 2 sont entrés en vigueur 20 jours après leur publication, soit le 27 juin 2019 (toutes les dispositions n'étant toutefois pas d'application immédiate).

Dans le régime CRR 2/CRD 4 (et dans l'attente de la transposition de CRD 5), quatre niveaux d'exigences de fonds propres sont calculés :

- le ratio de fonds propres de base de catégorie 1 ou ratio Common Equity Tier 1 (CET1) ;
- le ratio de fonds propres de catégorie 1 ou ratio Tier 1 ;
- le ratio de fonds propres globaux ;
- le ratio de levier.

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

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

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

Les exigences applicables à la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 sont respectées.

Supervision et périmètre prudentiel

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

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a accepté que certaines entités du Groupe puissent bénéficier de l'exemption à titre individuel ou, le cas échéant, sur base sous-consolidée dans les conditions prévues par l'article 7 du règlement CRR. Dans ce cadre, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 a été exempté par l'ACPR de l'assujettissement sur base individuelle.

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

Politique de capital

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

Groupe Crédit Agricole

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

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

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

Groupe Crédit Agricole S.A.

Le groupe Crédit Agricole S.A. se fixe comme objectif de maintenir un ratio CET1 de 11%. Il s'engage à distribuer en numéraire 50% de son résultat net du coût des dettes de type additional Tier 1.

Dans un contexte économique-réglementaire incertain, ce modèle soutient un équilibre entre une politique de distribution attractive pour l'actionnaire, une allocation d'actifs agile, et le financement de la moitié du démantèlement du mécanisme de garantie Switch d'ici fin 2022. Ce niveau de fonds propres sécurise aussi le respect de la recommandation SREP P2G.

Caisses régionales

Grâce à leur structure financière, les Caisses régionales ont une forte capacité à générer du capital par la conservation de la majeure partie de leur résultat. Le capital

est également renforcé par les émissions de parts sociales réalisées par les Caisses locales.

Filiales

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

Gouvernance

La Caisse régionale présente toute instance de type Comité actif passif.

Fonds propres prudentiels

Bâle 3 définit trois niveaux de fonds propres :

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

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

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

Ils comprennent :

- le capital ;
- les réserves, y compris les primes d'émission, le report à nouveau, le résultat net d'impôt après distribution ainsi que les autres éléments du résultat global accumulés incluant notamment les plus ou moins-values latentes sur les actifs financiers détenus à des fins de collecte et vente et les écarts de conversion ;
- les intérêts minoritaires, qui font l'objet d'un écrêtage, voire d'une exclusion, selon que la filiale est un établissement de crédit éligible ou non ; cet écrêtage correspond à l'excédent de fonds propres par rapport au niveau nécessaire à la couverture des exigences de fonds propres de la filiale et s'applique à chaque compartiment de fonds propres ;
- les déductions, qui incluent principalement les éléments suivants :
 - les détentions d'instruments CET1, au titre des contrats de liquidité et des programmes de rachat ;
 - les parts sociales en attente de remboursement ;
 - les actifs incorporels, y compris les frais d'établissement et les écarts d'acquisition ;

- la prudent valuation ou « évaluation prudente » qui consiste en l'ajustement du montant des actifs et des passifs de l'établissement si, comptablement, il n'est pas le reflet d'une valorisation jugée prudente par la réglementation ;
- les impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des déficits reportables ;
- les insuffisances de provisions par rapport aux pertes attendues pour les expositions suivies en approche notations internes ainsi que les pertes anticipées relatives aux expositions sous forme d'actions ;
- les instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments CET1 dans le total des instruments de fonds propres détenus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise) ;
- les impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des différences temporelles pour le montant qui dépasse un plafond individuel de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %) ;
- les instruments de CET1 détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants) pour le montant qui dépasse un plafond individuel de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %) ;
- la somme des impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des différences temporelles et des instruments de CET1 détenus dans les participations financières supérieures à 10 % (dits investissements importants) pour le montant qui dépasse un plafond commun de 17,65 % des fonds propres CET1 de l'établissement, après calculs des plafonds individuels explicités ci-dessus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération à 250 %) ;
- les ajustements demandés par le superviseur au titre du Pilier 2 (engagements de paiement irrévocables relatifs au Fonds de Résolution Unique et au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution).

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

Ils comprennent principalement :

- les fonds propres additionnels de catégorie 1 (AT1) éligibles qui correspondent aux instruments de dette perpétuelle, dégagés de toute incitation ou obligation de remboursement (en particulier le saut dans la rémunération ou step up clause).

- les déductions d'instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments AT1 dans le total des instruments de fonds propres détenus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise) ;
- les autres éléments de fonds propres AT1 ou autres déductions (dont les intérêts minoritaires éligibles en AT1).

La Caisse régionale n'émet pas d'instruments de fonds propres AT1.

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

Fonds propres de catégorie 2 (Tier 2)

Ils comprennent :

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

Le montant des instruments Tier 2 retenu dans les ratios non phasés correspond aux instruments de fonds propres de catégorie 2 éligibles au CRR n° 575/2013 tel que modifié par CRR n° 2019/876 (CRR 2).

Dispositions transitoires

- Pour faciliter la mise en conformité des établissements de crédit avec CRR 2/CRD 4 (dans l'attente de la transposition de CRD 5), des assouplissements ont été consentis à titre transitoire, grâce à l'introduction progressive de traitements prudentiels sur les fonds propres.
- Toutes ces dispositions transitoires ont pris fin au 1er janvier 2018, excepté celles portant sur les instruments de dette hybride qui s'achèvent le 1er janvier 2022.
- Les instruments de dette hybride qui étaient éligibles en fonds propres sous CRD 3 et qui ne le sont plus du fait de l'entrée en vigueur de la réglementation CRD 4 peuvent sous certaines conditions être éligibles à la clause de maintien des acquis :
 - tout instrument émis après le 31 décembre 2011 et non conforme à la réglementation CRR est exclu depuis le 1er janvier 2014 ;
 - les instruments dont la date d'émission est antérieure peuvent sous conditions être éligibles à la clause de grand-père et sont alors progressivement exclus sur une période de 8 ans, avec une diminution de 10 % par an. En 2014, 80 % du stock global déclaré au 31 décembre 2012 était reconnu, puis 70 % en 2015 et ainsi de suite.
- La partie non reconnue peut être incluse dans la catégorie inférieure de fonds propres (d'AT1 à Tier 2 par exemple) si elle remplit les critères correspondants.
- Pendant la phase transitoire, le montant de Tier 2 retenu dans les ratios correspond à la somme :
 - du Tier 2 éligible CRR 2 ;
 - des instruments de fonds propres de catégorie 2 éligibles CRR émis entre le 1er janvier 2014 et le 27 juin 2019 ;
 - d'une fraction du Tier 2 non éligible CRR émis avant le 1er janvier 2014, égale au minimum :
 - du montant prudentiel des titres Tier 2 non éligibles en date de clôture et, le cas échéant, du report des titres Tier 1 en excédent par rapport au seuil de 30 % (seuil pour l'exercice 2019) des titres Tier 1 non éligibles ;
 - de 30 % (seuil pour 2019) du stock de Tier 2 non éligible CRR existant au 31 décembre 2012.

Situation au 31 décembre 2019

- Le tableau ci-après présente les fonds propres prudentiels au 31 décembre 2019 et au 31 décembre 2018.

Fonds propres prudentiels simplifiés (en millions d'euros)	31/12/2019		31/12/2018	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
Capitaux propres part du groupe	1 610	1 610	1 510	1 510
(-) Prévision de distribution	(13)	(13)	(13)	(13)
Intérêts minoritaires éligibles	0	0	0	0
(-) <i>Prudent valuation</i>	(18)	(18)	(17)	(17)
(-) Déductions des écarts d'acquisition et des autres immobilisations incorporelles	(13)	(13)	(3)	(3)
(-) Insuffisance des ajustements pour risque de crédit par rapport aux pertes anticipées selon l'approche notations internes et pertes anticipées des expositions sous forme d'actions	(8)	(8)	(8)	(8)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement ne détient pas d'investissement important	(616)	(616)	(584)	(584)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement détient un investissement important et des impôts différés actifs déductibles dépendant de bénéfices futurs et résultant de différences temporelles	0	0	0	0
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	(1)	(1)	(1)	(1)
Autres éléments du CET1	(3)	(3)	(4)	(4)
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)	938	938	880	880
(-) Instruments AT1 d'entités du secteur financier dans lesquelles l'établissement ne détient pas d'investissement important	(1)	(1)	(1)	(1)
(-) Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2	0	0	0	0
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1 (déduit du CET1)	1	1	1	1
Autres éléments du Tier 1	0	0	0	0
FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1	0	0	0	0
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	938	938	880	880
Instruments de capital éligibles Tier 2	0	0	0	0
Instruments de capital Tier 2 non éligibles bénéficiant d'une clause d'antériorité	0	0	0	0
Excès de provisions par rapport aux pertes attendues éligible selon l'approche notations internes	13	13	13	13
Excédent de déduction d'éléments T2 sur les fonds propres T2 (déduit des AT1)	0	0	0	0
Autres éléments du Tier 2	(1)	(1)	0	0
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2	12	12	13	13
FONDS PROPRES GLOBAUX	950	950	893	893

Evolution des fonds propres prudentiels sur la période :

Les fonds propres de base de catégorie 1 (CET1) s'élèvent à 938 millions d'euros au 31 décembre 2019 et font ressortir une hausse de 58 millions d'euros par rapport à la fin de l'exercice 2018.

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

Evolution des fonds propres prudentiels phasés (en millions d'euros)	31/12/2019 VS 31/12/2018
Fonds propres de base de catégorie 1 au 31/12/2018	880
Augmentation de capital	0
Résultat comptable attribuable de l'exercice avant distribution	65
Prévision de distribution	(13)
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	42
Intérêts minoritaires éligibles	0
Ecart d'acquisition et autres immobilisations incorporelles	(10)
Insuffisance des ajustements pour risque de crédit par rapport aux pertes anticipées selon l'approche notations internes et pertes anticipées des expositions sous forme d'actions	0
Dépassement de franchises	(32)
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	0
Autres éléments du CET1	6
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 au 31/12/2019	938
Fonds propres additionnels de catégorie 1 au 31/12/2018	0
Variation des autres éléments du Tier 1	0
FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1 au 31/12/2019	0
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 au 31/12/2019	938
Fonds propres de catégorie 2 au 31/12/2018	13
Emissions	0
Remboursements	0
Autres éléments du Tier 2	(1)
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2 au 31/12/2019	12
FONDS PROPRES GLOBAUX AU 31/12/2019	950

Adéquation du capital

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

Ratios de solvabilité

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

Au numérateur des ratios de solvabilité

Bâle 3 définit trois niveaux de fonds propres :

- Les fonds propres de base de catégorie 1 ou *Common Equity Tier 1* (CET1),

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

Au dénominateur des ratios de solvabilité

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

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

Exigences prudentielles

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

Exigences minimales	31/12/2019	31/12/2018
<i>Common Equity Tier 1</i> (CET1)	4,5%	4,5%
<i>Tier 1</i> (CET1 + AT1)	6,0%	6,0%
Fonds propres globaux (<i>Tier 1</i> + <i>Tier 2</i>)	8,0%	8,0%
Coussin de conservation	2,50%	1,88%
Coussin contracyclique	0,24%	0,00%
Coussin pour risque systémique	0,00%	0,00%
Exigence globale de coussins de fonds propres	2,74%	1,88%
Exigences minimales y compris coussins de fonds propres		
Ratio CET1	7,24%	6,38%
Ratio Tier 1	8,74%	7,88%
Ratio global	10,74%	9,88%

Excédent de capital	31/12/2019	31/12/2018
CET1	569	880
Tier 1	492	880
Fonds propres globaux	402	893

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

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

- le coussin de conservation (2,5 % des risques pondérés en 2019) ;
- le coussin contracyclique (taux en principe fixé dans une fourchette de 0 à 2,5 %), le coussin au niveau de l'établissement étant une moyenne pondérée par les valeurs exposées au risque (EAD1) pertinentes des coussins définis au niveau de chaque pays d'implantation de l'établissement ; lorsque le taux d'un coussin contracyclique est calculé au niveau d'un des pays d'implantation, la date d'application est 12 mois au plus après la date de publication sauf circonstances exceptionnelles ;
- les coussins pour risque systémique (entre 0 % et 3 % dans le cas général et jusqu'à 5 % après accord de la Commission européenne et plus exceptionnellement au-delà) ; pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII) entre 0 % et 3,5 %) ; ou pour les autres établissements d'importance systémique (O-SII), entre 0 % et 2 %). Ces coussins ne sont pas cumulatifs et, de manière générale, sauf exception, c'est le taux du coussin le plus élevé qui s'applique. Seul le groupe Crédit Agricole fait partie des établissements d'importance systémique et a un coussin de 1 % depuis le 1er janvier 2019, phasé à 0,75% en 2018. [Nom de l'entité] n'est pas soumis à ces exigences.

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

A ce jour, des coussins contracycliques sur 15 pays ont été activés par les autorités nationales compétentes. En ce qui concerne les expositions françaises, le Haut Conseil de Stabilité Financière (HCSF) a porté ce taux à 0,25 % au 1er juillet 2019 ; il sera de 0,50% à compter du 2 avril 2020.

Compte tenu des expositions dans ces pays, le taux de coussin contracyclique s'élève à 0,24%.

Situation au 31 décembre 2019

Synthèse chiffres-clés (en millions d'euros)	31/12/2019		31/12/2018	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)	938	938	880	880
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	938	938	880	880
FONDS PROPRES GLOBAUX	950	950	893	893
TOTAL DES EMPLOIS PONDERES	5 099	5 099	4 973	4 973
RATIO CET1	18,4%	18,4%	17,7%	17,7%
RATIO TIER 1	18,4%	18,4%	17,7%	17,7%
RATIO GLOBAL	18,6%	18,6%	18,0%	18,0%

Les exigences minimales applicables sont respectées ; le ratio CET1 de Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 est de 18,40%.

En tenant compte des ajustements effectués dans le cadre du Pilier 2 conformément à la demande de la Banque centrale européenne, portant à ce jour exclusivement sur la déduction prudentielle des engagements de paiement irrévocables relatifs au Fonds de résolution unique (FRU) et au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR), les ratios CET1 et globaux phasés de la Caisse régionale ressortent respectivement à 18,22% et 18,46% au 31 décembre 2019.

Ratio de levier

Cadre réglementaire

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

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

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

L'exigence minimale de ratio de levier sera de 3% ;

À ce niveau s'ajoutera, à partir du 1er janvier 2022, pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII), donc pour le groupe Crédit Agricole, un coussin de ratio de levier, défini comme la moitié du coussin systémique de l'entité ;

Enfin, le non-respect de l'exigence de coussin de ratio de levier entraînera une restriction de distributions et le calcul d'un montant maximal distribuable (L-MMD).

La publication du ratio de levier est obligatoire depuis le 1er janvier 2015 au moins une fois par an : les établissements peuvent choisir de publier un ratio non phasé ou un ratio phasé. Si l'établissement décide de modifier son choix de publication, il doit

effectuer, lors de la première publication, un rapprochement des données correspondant à l'ensemble des ratios publiés précédemment, avec les données correspondant au nouveau ratio choisi.

La caisse de crédit agricole mutuel régionale Toulouse 31 a retenu comme option de publier le ratio de levier en format phasé.

Situation au 31 décembre 2019

Le ratio de levier de la Caisse régionale Toulouse 31 s'élève à 8,00% sur une base de Tier 1 phasé.

	31/12/2019	31/12/2018
Expositions au bilan (excepté dérivés et SFT)	11 923	10 841
Expositions sur dérivés	11	14
Expositions sur opérations de financement sur titres (SFT)	1	10
Autres expositions de hors-bilan	901	856
Expositions intragroupe exemptées	-1 116	-774
Montant des actifs déduits	0	0
Exposition totale aux fins du ratio de levier	11 720	10 948
Fonds propres de catégorie 1 (Tier 1)	938	880
Ratio de levier	8,00%	8,04%

Le ratio de levier est en baisse de 4 pb sur l'année.

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

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

Les exigences prudentielles sur la participation de Crédit Agricole S.A. dans Crédit Agricole Assurances ont fait l'objet d'un transfert de risque aux Caisses régionales à travers la mise en place de garanties spécifiques (Switch), depuis le 2 janvier 2014. Le montant garanti s'élève à 9,2 milliards d'euros, dont 145,5 millions consentis par la Caisse régionale (cf. détail dans Comptes consolidés au 31 décembre 2019 page 13). Crédit Agricole S.A. a informé les Caisses régionales en Janvier 2020 son intention de rembourser 35% de la garantie en date du 2 mars 2020.

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

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

Composition et évolution des emplois pondérés

(en millions d'euros)		
	31/12/2019	31/12/2018
Risque de crédit	4 593	4 446
dont approche standard	909	728
dont approche fondation IRB	1 129	1 140
dont approche avancée IRB	1 005	1 094
dont actions en approche NI selon la méthode de pondération simple ou sur les modèles internes	1 548	1 483
dont risque d'ajustement de l'évaluation de crédit	2	1
Risque de marché	0	0
dont risque de change	0	0
Risque opérationnel	506	528
dont approche standard	6	0
dont approche par mesure avancée	500	527
TOTAL	5 099	4 973

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

5.2 Facteurs de risques

Les principaux types de risques propres à l'activité du Groupe et 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.

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. Au 31 décembre 2019, les encours de crédits EAD (Exposition en cas de défaut) s'élèvent à 10,64 milliards d'euros soit une évolution de +8,99% par rapport au 31 décembre 2018.

Le risque opérationnel : le risque opérationnel est le risque de perte résultant de processus internes défectueux ou inadéquats (notamment ceux impliquant le personnel et les systèmes informatiques) ou d'événements externes, qu'ils soient délibérés, accidentels ou naturels (inondations, incendies, tremblements de terre, attaques terroristes...). Le risque opérationnel recouvre la fraude, les risques en lien avec les ressources humaines, les risques juridiques et de réputation, les risques de non-conformité, les risques fiscaux, les risques liés aux systèmes d'information, la fourniture de services financiers inappropriés (conduct risk), les risques de défaillance des processus opérationnels y compris les processus de crédit, ou l'utilisation d'un modèle (risque de modèle), ainsi que les conséquences pécuniaires éventuelles liées à la gestion du risque de réputation.

Le risque de contrepartie : le risque de contrepartie est la manifestation du risque de crédit à l'occasion d'opérations de marché, d'investissements, et/ou de règlements. Le montant de ce risque varie au cours du temps avec l'évolution des paramètres de marché affectant la valeur potentielle future des transactions concernées.

Le risque de marché : le risque de marché est le risque de perte de valeur provoqué par une évolution défavorable des prix ou des paramètres de marché. Les paramètres de marché sont, sans que cette liste soit exhaustive, les taux de change, les cours des valeurs mobilières et des matières premières négociables (que le prix soit directement coté ou obtenu par référence à un actif similaire), le prix de dérivés sur un marché organisé ainsi que tous les paramètres qui peuvent être induits de cotations de marché comme les taux d'intérêt, les spreads de crédit, les volatilités ou les corrélations implicites ou d'autres paramètres similaires.

Le risque de 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, ils s'élèvent à 573,5 M€ issu de 4 titrisations de créances habitat au 31 décembre 2019.

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.

5.2.1 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 banque 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, il ne peut être certain que ces techniques permettront de compenser les pertes résultant des défauts des contreparties.

Au 31 décembre 2019, les encours crédits EAD (exposition en cas de défaut) s'élèvent à 10,64 milliards d'euros dont 69% sur le marché des particuliers, 11% sur les entreprises, 7,3% sur les professionnels, 6,6% sur les collectivités publiques, 3,6% sur les professionnels de l'immobilier et 2,5% sur l'agriculture.

Par ailleurs, les montants des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque de crédit des créances saines et sensibles s'élèvent à 2,26 milliards d'euros au 31 décembre 2019 dont 56 % sur les marchés corporate (entreprises, professionnels de l'immobilier et collectivités publiques) contre 2,3 milliards d'euros au 31 décembre 2018. Au 31 décembre 2019, les encours crédits EAD en défaut s'élèvent à 170,69 millions d'euros soit 1,6% des encours totaux, un pourcentage en baisse de - 3,71% depuis le 31/12/2018.

b/ 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 2019, l'exposition de la Caisse régionale sur les marchés entreprises et professionnels de l'immobilier s'élève à 1,55 milliards d'euros (dont 69,8 millions d'euros en défaut).

Au 31 décembre 2019, le taux global de provisionnement de la Caisse régionale est de 66,3%.

c/ La solidité et le comportement des autres institutions financières et acteurs du marché pourraient avoir un impact défavorable sur le Groupe Crédit Agricole

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 des 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 elle conclut de manière habituelle des transactions. 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 au titre des prêts ou produits dérivés en défaut.

d/ La Caisse régionale est peu exposée au risque-pays.

La Caisse régionale est essentiellement exposée au seul risque pays sur la France.

Risque pays : risque que les conditions économiques, financières, politiques ou sociales de la France, affectent les intérêts financiers de la Caisse régionale.

e/ 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 amenée 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 secteurs 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 2019, au titre du risque de crédit, l'évolution des provisions des créances saines et sensibles s'élève à + 0,2 millions euros et l'évolution des provisions des créances en défaut s'élève à +5,2 millions d'euros.

f) La Caisse régionale est soumise à un risque de contrepartie dans la conduite de ses activités de marché

Le Groupe Crédit Agricole est soumis au risque de contrepartie dans la conduite de ses activités de marché

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 traitant des Risques financiers.

5.2.2 Risques financiers

a) L'évolution des prix, la volatilité ainsi que de nombreux paramètres exposent la Caisse régionale à des risques de marché

Les activités de la Caisse régionale peuvent être impactées par les conditions des marchés financiers qui sont, à leur tour, affectées par la conjoncture économique, actuelle et à venir, en France notamment. Une évolution défavorable des conditions du marché, de la conjoncture économique ou du contexte géopolitique pourrait à l'avenir mettre les établissements financiers à l'épreuve en complexifiant l'environnement au sein duquel ils opèrent. La Caisse régionale est ainsi exposée aux risques suivants : les fluctuations des taux d'intérêt, des cours des titres, de la prime applicable aux émissions obligataires.

La Caisse régionale réalise des stress tests afin de quantifier son exposition potentielle dans des scénarios extrêmes. L'exposition aux risques de marché pour la Caisse régionale n'est pas significative.

b) Toute variation significative des taux d'intérêt pourrait avoir un impact défavorable sur les revenus consolidés ou la rentabilité de la Caisse régionale

Le montant des revenus nets d'intérêts encaissés par la Caisse régionale sur une période donnée impacte de manière significative ses revenus consolidés et sa rentabilité pour cette période. Les taux d'intérêt sont sensiblement affectés par de nombreux facteurs sur lesquels la Caisse régionale n'a aucune emprise. L'évolution des taux d'intérêt du marché pourrait affecter différemment les actifs porteurs d'intérêts et les taux d'intérêt payés sur la dette. Toute évolution défavorable de la courbe des taux pourrait diminuer les revenus nets d'intérêt des activités de prêts de la Caisse régionale.

A titre illustratif sur l'année 2019, en cas de hausse des taux d'intérêt de la zone euro de + 100 points de base, la Caisse régionale perdrait 3,3 millions d'euros sur le portefeuille bancaire au 31 décembre 2018, soit une baisse de 1,33 % du PNB 2018.

c) 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 pour couvrir différents types de risques (notamment le risque de taux) auxquels elle est exposée dans la conduite de ses activités s'avérait inopérant, la Caisse régionale pourrait subir des pertes. En outre, les couvertures mises en place pourraient n'être que partielles 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.

d/ Les revenus tirés par la Caisse régionale de ses activités d'assurance, pourraient être impactés par une dégradation des conditions de marché

Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2019, 19,6 % des revenus de la Caisse régionale ont été générés par ses activités d'assurance. Le Groupe Crédit Agricole est en France le 1er assureur via Crédit Agricole Assurances. De nouvelles détériorations des conditions de marché pourraient avoir dans le futur des impacts négatifs sur les résultats et la situation financière de la Caisse régionale.

Même en l'absence de repli du marché, toute sous-performance 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 revenus que la Caisse régionale tire de ses activités d'assurance.

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

La valeur comptable des portefeuilles de titres, d'instruments dérivés et de certains autres actifs de la Caisse régionale, est ajustée à chaque date d'établissement de ses états financiers. 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. 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.

A titre d'exemple, Au 31 décembre 2019, l'encours brut des titres détenus en portefeuille de placement par la Caisse régionale s'élevait à près de 431,6 Millions d'euros. Les dépréciations étaient de 1,02 millions d'euros.

f/ 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. La Caisse régionale supporte le risque d'une baisse de valeur des titres de capital qu'elle détient principalement dans le cadre de prises de participations stratégiques dans le capital de sociétés en vue d'exercer le contrôle et d'influencer la stratégie de l'émetteur.

Concernant la Caisse régionale de Toulouse³¹, ses principales participations stratégiques se situent dans les structures Groupe Crédit agricole que sont la SAS Rue La Boétie et Sacam Mutualisation et qui contribuent significativement par leurs dividendes aux revenus de la Caisse. Au travers de ces entités qui portent respectivement 55,9% du capital de Crédit agricole SA et environ 25% du capital de chaque Caisse régionale (*), la Caisse peut se trouver indirectement exposée, et en

fonction de sa quote-part détenue dans ces entités, à des risques affectant le Groupe Crédit Agricole.

(*) hors Corse

g/ La Caisse régionale doit assurer une gestion actif-passif adéquate afin de maîtriser son risque de pertes

La Caisse régionale est exposée au risque que la maturité, le taux d'intérêt 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 elle perçoit des revenus inférieurs aux prévisions à un moment donné, elle 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 du Groupe 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 2019, la Caisse affichait un ratio LCR (Liquidity Coverage Ratio - ratio prudentiel destiné à assurer la résilience à court terme du profil de risque de liquidité) de 111,7 % supérieur au plancher réglementaire de 100 %.

5.2.3 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 2019, les incidents de risque opérationnel pour la Caisse régionale se répartissent tel que suit : la catégorie « Exécution, livraison et gestion processus » représente 79,6% des pertes opérationnelles, la catégorie « Fraude externe » représente 16,4% des pertes opérationnelles et les dommages aux actifs corporels (1,8%). Les autres incidents de risque opérationnel se répartissent entre la pratique en matière d'emploi et sécurité (1,5%), la fraude interne (0,6%), le dysfonctionnement de l'activité et des systèmes (0,1%) et la catégorie « Clients, produits et pratiques commerciales » (0,1%).

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

Les techniques et stratégies de gestion des risques utilisées par la Caisse régionale pourraient ne pas garantir une diminution effective de son exposition au risque dans tous les environnements de marché ou de son exposition à tout type de risques, y compris aux risques qu'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, le Groupe Crédit Agricole 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 le Groupe Crédit Agricole 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 le Groupe Crédit Agricole 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 2019, la Caisse régionale a une exigence de fonds propres prudentiels de 39,99 millions d'euros au titre de la couverture de la perte extrême estimée relative à ses risques opérationnels.

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

Conformément aux normes et interprétations IFRS en vigueur, la Caisse régionale est tenue de prendre en compte certaines estimations dans la préparation de ses états financiers, y compris notamment des estimations comptables pour déterminer les provisions pour pertes sur prêts, les provisions pour litiges futurs et la juste valeur de certains actifs et passifs.

Si les estimations ainsi déterminées par la Caisse régionale s'avéraient substantiellement inexactes, ou si les méthodes permettant de déterminer ces estimations étaient modifiées dans les normes ou interprétations IFRS, la Caisse régionale pourrait enregistrer des pertes imprévues.

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

La Caisse régionale est confrontée au cyber risque, c'est-à-dire au risque causé par un acte malveillant et/ou frauduleux, commis virtuellement, avec pour intention de manipuler des informations (données personnelles, bancaires/assurantielles, techniques ou stratégiques), processus et utilisateurs dans le but de porter

significativement préjudice aux sociétés, leurs employés, partenaires et clients.

Le cyber risque est devenu une priorité en matière de risques opérationnels.

Le patrimoine informationnel des entreprises est exposé à de nouvelles menaces complexes et évolutives qui pourraient impacter de manière significative, en termes financiers comme de réputation, toutes les entreprises et plus spécifiquement les établissements du secteur bancaire. La professionnalisation des organisations criminelles à l'origine des cyber-attaques a conduit les autorités réglementaires et de supervision à investir le champ de la gestion des risques dans ce domaine.

Comme la plupart des banques, le Groupe Crédit Agricole 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 du Groupe Crédit Agricole 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 du Groupe Crédit Agricole, 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.

Le Groupe Crédit Agricole 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.

Le Groupe Crédit Agricole est aussi exposé 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 le Groupe Crédit Agricole a recours pour exécuter ou faciliter ses transactions sur instruments financiers. En raison de son interconnexion grandissante avec ses clients, la Caisse régionale pourrait également voir augmenter son exposition au risque de dysfonctionnement opérationnel des systèmes d'information de ses clients. Les systèmes de communication et d'information du Groupe Crédit Agricole, 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. Le Groupe Crédit Agricole 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.

d/ La nature des activités de la Caisse régionale l'expose à des risques juridiques et de conformité

Les activités la Caisse régionale l'exposent aux risques inhérents à l'exercice d'activités en France notamment à la nécessité de se conformer à de multiples lois et réglementations, souvent complexes, régissant les activités concernées, telles que les

lois et réglementations bancaires, les exigences en matière de contrôle interne et d'information, les règles en matière de confidentialité des données, les lois et réglementations sur le blanchiment de capitaux, la corruption et les sanctions internationales, ainsi que d'autres règles et exigences.

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

e/ Tout préjudice porté à la réputation de la Caisse régionale pourrait avoir un impact défavorable sur son activité

Les activités la Caisse régionale dépendent en grande partie du maintien d'une réputation solide en matière de conformité et d'éthique. Toute procédure judiciaire ou mauvaise publicité visant la Caisse régionale sur des sujets tels que la conformité ou d'autres questions similaires pourrait porter préjudice à sa réputation, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur ses activités. Ces questions englobent une gestion inadéquate de conflits d'intérêts potentiels ou d'exigences légales et réglementaires ou des problématiques en matière de concurrence, de déontologie, de blanchiment, de sécurité de l'information et de pratiques commerciales.

La Caisse régionale est exposée à tout manquement d'un salarié, ainsi qu'à toute fraude ou malversation commise par des intermédiaires financiers, ce qui pourrait également nuire à sa réputation. Tout préjudice porté à la réputation de la Caisse régionale pourrait entraîner une baisse d'activité, susceptible de peser sur ses résultats et sa situation financière. Une gestion inadéquate de ces problématiques pourrait également engendrer un risque juridique supplémentaire, ce qui pourrait accroître le nombre de litiges et exposer la Caisse régionale à des amendes ou des sanctions réglementaires.

Le risque de réputation est significatif pour le Groupe et la Caisse régionale. Il est géré par le Secteur Risques et Contrôle Permanent de la Caisse régionale (en lien avec la Direction de la conformité Groupe), qui assure notamment la prévention et le contrôle des risques de non-conformité avec dans ce cadre, la prévention du blanchiment de capitaux, la lutte contre le financement du terrorisme, la prévention de la fraude, le respect des embargos et des obligations de gel des avoirs.

5.2.4 Risques liés à l'environnement dans lequel la Caisse régionale évolue

a/ Des conditions économiques et financières défavorables ont eu par le passé, et pourraient avoir à l'avenir, un impact sur la Caisse régionale et les marchés sur lesquels il opère

Dans l'exercice de ses activités, la Caisse régionale est spécifiquement exposé de manière significative à l'évolution des marchés financiers et, plus généralement, à l'évolution de la conjoncture économique 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 , ce qui pourrait accroître le taux de défaut sur les emprunts et autres créances clients ;

- une baisse des cours des titres obligataires ou d'actions pourrait impacter une part importante des activités de gestion des placements.
- 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, lesquels pourraient à leur tour impacter les activités de la Caisse régionale les plus exposées au risque de marché ;
- la perception favorable de la conjoncture économique, globale ou sectorielle, pourrait favoriser la constitution de bulles spéculatives, ce qui pourrait, en conséquence, exacerber l'impact des corrections qui pourraient être opérées lorsque la conjoncture se détériorera ;
- une perturbation économique significative (à l'image de la crise financière de 2008 ou de la crise de la dette souveraine en Europe en 2011) pourrait avoir un impact significatif sur toutes les activités de la Caisse régionale, en particulier si la perturbation était caractérisée par une absence de liquidité sur les marchés, qui rendrait difficile la cession de certaines catégories d'actifs à leur valeur de marché estimée, voire empêcherait toute cession.

A ce titre, de nombreux facteurs, tels que l'incertitude résultant de la décision du Royaume-Uni de quitter l'Union européenne, l'activisme politique en France, le contexte politique et économique incertain en Italie, pourraient impacter les marchés européens. Les marchés américains pourraient être affectés par des facteurs tels que les mesures de politique commerciale ou les blocages politiques ayant engendré des paralysies gouvernementales et affecté les marchés monétaires et financiers globaux. Les marchés asiatiques pourraient être impactés par des facteurs tels que le ralentissement du taux de croissance en Chine ou les tensions géopolitiques sur la péninsule coréenne. Le prix des actions a récemment connu une forte volatilité et pourrait chuter si la conjoncture économique se détériorait ou si le marché anticipait une baisse des cours. Les marchés du crédit et la valeur des actifs à revenu fixe pourraient être impactés de manière défavorable si les taux d'intérêt venaient à augmenter, dans un contexte où la Banque centrale européenne, le prix du pétrole a connu une forte volatilité au cours de ces derniers mois et pourrait être impacté par des facteurs géopolitiques imprévisibles dans des régions telles que le Moyen-Orient ou la Russie.

Il est difficile d'anticiper le repli de la conjoncture économique ou des marchés financiers, et de déterminer quels marchés seront les plus touchés. Si la conjoncture économique ou les conditions de marché en France ou ailleurs en Europe, ou les marchés financiers dans leur globalité, venaient à se détériorer ou devenaient plus volatiles de manière significative, les opérations de la Caisse régionale pourraient être perturbées et ses activités, ses résultats et sa situation financière pourraient en conséquence subir un impact défavorable significatif.

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

Ces dernières années, les marchés mondiaux ont été caractérisés par des taux d'intérêt bas. Si cet environnement de taux bas devait perdurer, la rentabilité de la Caisse régionale pourrait être affectée. 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 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.. 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.

Inversement, la fin d'une période prolongée de taux d'intérêt bas comporte des risques. Une augmentation des taux d'intérêt sur le marché devrait entraîner une perte de valeur de tout portefeuille de créances rémunérées par des taux d'intérêts bas résultant d'une période prolongée de taux bas ou d'actifs à revenu fixe. Si les stratégies de couverture s'avéraient inefficaces ou ne fournissaient qu'une couverture partielle contre cette diminution de valeur, la Caisse régionale pourrait subir des pertes. En outre, toute augmentation des taux plus forte ou plus rapide que prévu pourrait menacer la croissance économique dans l'Union Européenne, aux États-Unis et ailleurs. Concernant les prêts octroyés par les banques, cela pourrait éprouver la résistance des portefeuilles de prêts et d'obligations, et conduire à une augmentation des créances douteuses et des cas de défaut. Plus généralement, la fin des politiques monétaires accommodantes pourrait entraîner des corrections importantes sur certains marchés ou catégories d'actifs (par exemple, les sociétés et emprunteurs souverains ne bénéficiant pas d'une notation investment grade, certains marchés actions et immobiliers) qui ont particulièrement bénéficié d'un environnement prolongé de taux d'intérêt bas et d'une importante liquidité. Ces corrections pourraient se propager à l'ensemble des marchés financiers, du fait notamment d'une hausse importante de la volatilité.

c/ 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.

Cette réglementation couvre notamment, à titre d'illustration :

- les exigences réglementaires et prudentielles applicables aux établissements de crédit, en ce compris les règles prudentielles en matière d'adéquation et d'exigences minimales de fonds propres et de liquidité, de diversification des risques, de gouvernance, de restriction en terme de prises de participations et de rémunérations ;
- les règles applicables au redressement et à la résolution bancaire ;
- les réglementations applicables aux instruments financiers (en ce compris les Obligations), ainsi que les règles relatives à l'information financière, à la divulgation d'informations et aux abus de marché ;
- les politiques monétaires, de liquidité et de taux d'intérêt et autres politiques des banques centrales et des autorités de régulation ;
- les réglementations encadrant certains types de transactions et d'investissements, tels que les instruments dérivés et opérations de financement sur titres et les fonds monétaires ;

- les réglementations des infrastructures de marché, telles que les plateformes de négociation, les contreparties centrales, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement-livraison de titres ;
- la législation fiscale et comptable, ainsi que les règles et procédures relatives au contrôle interne, à la gestion des risques et à la conformité.

En outre, le Groupe Crédit Agricole est placé sous la surveillance de la BCE à laquelle un plan de redressement Groupe est soumis chaque année conformément à la réglementation applicable.

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 internationales politiques, 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 du Groupe Crédit Agricole ou 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 le Groupe Crédit Agricole 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), 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, l'obligation de circonscrire certaines activités, des restrictions sur les types d'entités autorisées à réaliser des opérations de swap, certains types d'activités ou de produits financiers tels que les produits dérivés, la mise en place d'une procédure de dépréciation ou de conversion obligatoire de certains instruments de dette en titres de capital en cas de procédure de résolution, et plus généralement des dispositifs renforcés de redressement et de résolution, de nouvelles méthodologies de pondération des risques (notamment dans les activités d'assurance), des tests de résistance périodiques et le renforcement des pouvoirs des autorités de supervision. Certaines des nouvelles mesures adoptées après la crise financière devraient ainsi être prochainement modifiées, affectant la prévisibilité des régimes réglementaires auxquels le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale sont soumis.

Par ailleurs, l'environnement politique global a évolué de manière défavorable pour les banques et le secteur financier, ce qui s'est traduit par une forte pression politique pesant sur les organes législatifs et réglementaires favorisant l'adoption de mesures réglementaires renforcées, bien que celles-ci puissent également impacter le financement de l'économie et d'autres activités économiques. Étant donné l'incertitude persistante liée aux nouvelles mesures législatives et réglementaires, il est impossible de prévoir leur impact sur le Groupe Crédit Agricole et la Caisse régionale.

5.2.5 Risques liés à la stratégie et aux opérations de la Caisse régionale

a) Des événements défavorables pourraient affecter simultanément plusieurs activités la Caisse régionale

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 la Caisse régionale est d'autant plus important.

b) Les demandes d'indemnisation formulées à l'encontre des filiales du groupe Crédit Agricole dans l'exercice de leurs activités d'assurance pourraient ne pas correspondre aux hypothèses utilisées pour déterminer les tarifs de produits d'assurance ainsi que les charges au titre des obligations liées aux demandes d'indemnisation et aux provisions techniques

Les revenus des activités d'assurance des membres du Groupe Crédit Agricole spécialisés dans ce domaine dépendent de manière significative de l'adéquation des demandes d'indemnisation avec les hypothèses utilisées pour déterminer les tarifs des produits d'assurance et pour établir les provisions techniques. Crédit Agricole Assurances se fonde à la fois sur ses analyses empiriques et sur des données sectorielles pour développer des produits et élaborer des estimations des profits à venir au titre des polices d'assurance, y compris des informations utilisées afin de fixer les tarifs des produits d'assurance et d'établir les obligations actuarielles connexes. Cependant, rien ne garantit que les demandes réelles correspondent à ces estimations, et que des risques imprévus, telles que des pandémies ou catastrophes naturelles, se traduisent par des pertes cohérentes avec les hypothèses de fixation des tarifs et des provisions. Si les prestations d'assurance actuellement fournies par Crédit Agricole Assurances aux bénéficiaires des polices d'assurance étaient supérieures aux hypothèses sous-jacentes utilisées initialement pour établir les politiques futures de réserves, ou si les événements ou les tendances devaient conduire Crédit Agricole Assurances à modifier ses hypothèses, Crédit Agricole Assurances pourrait supporter des passifs plus élevés que ceux anticipés, ce qui pourrait affecter les activités d'assurance, les résultats et la situation financière du Groupe Crédit Agricole de manière significative.

Les Caisses Régionales, à travers leur système de commissionnement, peuvent enregistrer une baisse de leurs revenus en raison du risque technique des activités d'assurance.

c) La Caisse régionale est exposée aux risques liés au changement climatique

Bien que de manière générale les activités de la Caisse régionale ne soient pas exposées directement aux risques liés au changement climatique, elle est soumise à un certain nombre de risques indirects qui pourraient avoir un impact important. Dans une telle hypothèse, si la Caisse régionale était amené à prêter à des entreprises dont les activités génèrent des quantités importantes de gaz à effet de serre, il se

retrouverait exposé au risque qu'une réglementation ou des limitations plus strictes soient imposées à son emprunteur, ce qui pourrait avoir un impact défavorable important sur la qualité de crédit de ce dernier, et réduirait ainsi la valeur du portefeuille de créances. Avec l'accélération de la transition vers un environnement climatique plus contraignant, la Caisse régionale devra adapter ses activités de manière appropriée afin d'atteindre ses objectifs stratégiques et éviter de subir des pertes.

d/ la Caisse régionale est confrontée à une concurrence intense

La Caisse régionale est confrontée à une concurrence forte, sur tous les marchés des services financiers, pour tous les produits et services qu'elle offre, y compris dans le cadre de ses activités de banque de détail. Les marchés 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 du Groupe Crédit Agricole, 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 le Groupe Crédit Agricole 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 elle intervient, adapter ses systèmes et renforcer son empreinte technologique pour conserver ses parts de marché et son niveau de résultats.

5.2.6 Risques pour les porteurs de titres émis par les Caisses régionales

Si l'un des membres du Réseau rencontrait des difficultés financières, Crédit Agricole SA serait tenue de mobiliser les ressources du Réseau (en ce compris ses propres ressources) au soutien de l'entité concernée.

Crédit Agricole SA est l'organe central du Réseau Crédit Agricole composé de Crédit Agricole SA, des Caisses régionales et des Caisses locales, en application de l'article R.512-18 du Code monétaire et financier, ainsi que de CACIB et BforBank en tant que membres affiliés (le « Réseau »).

Dans le cadre du mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L.511-31 du Code monétaire et financier, Crédit Agricole SA, en sa qualité d'organe central, doit prendre toutes mesures nécessaires pour garantir la liquidité et la solvabilité de chacun des établissements membres du Réseau comme de l'ensemble. Ainsi, chaque membre du Réseau bénéficie de cette solidarité financière interne et y contribue.

Les dispositions générales du Code monétaire et financier ont été déclinées par des dispositifs internes qui prévoient les mesures opérationnelles à prendre dans le cadre de ce mécanisme légal de solidarité financière interne. En particulier, ceux-ci ont institué un Fonds pour Risques Bancaires de Liquidité et de Solvabilité (FRBLS) destiné à permettre à Crédit Agricole S.A. d'assurer son rôle d'organe central en intervenant en faveur des membres du Réseau qui viendraient à connaître des difficultés.

Bien que Crédit Agricole S.A. n'ait pas connaissance de circonstances susceptibles d'exiger à ce jour de recourir au FRBLS pour venir au soutien d'un membre du Réseau, rien ne garantit qu'il ne sera pas nécessaire d'y faire appel à l'avenir. Dans une telle hypothèse, si les ressources du FRBLS devaient être insuffisantes, Crédit Agricole S.A., en raison de ses missions d'organe central, aura l'obligation de combler le déficit en mobilisant ses propres ressources et le cas échéant celles des autres membres du Réseau.

En raison de cette obligation, si un membre du Réseau venait à rencontrer des difficultés financières majeures, l'événement sous-jacent à ces difficultés financières pourrait alors impacter la situation financière de Crédit Agricole S.A. et celle des autres membres du Réseau ainsi appelés en soutien au titre du mécanisme de solidarité financière. Dans le cas extrême où cette situation entraînerait l'ouverture d'une procédure de résolution du Groupe ou la liquidation judiciaire d'un membre du Réseau, la mobilisation des ressources de Crédit Agricole S.A. et le cas échéant des autres membres du Réseau au soutien de l'entité qui aurait initialement subi la difficulté financière pourrait impacter, dans un premier temps, les instruments de fonds propres de toute catégorie (CET1, AT1, Tier 2) et, dans un deuxième temps, si la perte s'avérait supérieure au montant des instruments de fonds propres, des éléments de passif constitutifs d'engagements éligibles au renflouement interne, y compris les titres senior non-préférés et senior préférés et autres dettes de rang similaire, selon les modalités prévues par la loi et les dispositions contractuelles applicables. Dans un tel cas, les porteurs et créanciers concernés pourraient perdre tout ou partie de leur investissement.

Les porteurs de titres émis par les Caisses régionales, comme tout porteur

d'instruments de fonds propres émis par une entité du Groupe, pourraient subir des pertes si une procédure de résolution devait être engagée ou si la situation financière du Groupe se détériorait de manière significative.

Le cadre européen de résolution des crises bancaires¹ a introduit un dispositif de prévention et de résolution des crises bancaires et doté les autorités de résolution européennes, dont le Conseil de résolution unique, de pouvoirs très étendus en vue de prendre toute mesure nécessaire dans le cadre de la résolution de tout ou partie d'un établissement de crédit ou du groupe auquel il appartient. De telles procédures sont ouvertes lorsque l'Autorité de résolution (selon les cas, l'ACPR ou le CRU) considère que :

- La défaillance de l'établissement ou du groupe auquel il appartient est avérée ou prévisible,
- Il n'existe aucune perspective raisonnable qu'une autre mesure empêche la défaillance dans des délais raisonnables,
- Une procédure de liquidation serait inadaptée pour préserver la stabilité financière.

L'Autorité de résolution considère² que la stratégie de point d'entrée unique est la plus appropriée s'agissant du Groupe Crédit Agricole. En application de cette stratégie, Crédit Agricole S.A., en sa qualité d'organe central et de société mère de ses filiales, serait ce point d'entrée unique dans l'hypothèse d'une mise en résolution du Groupe Crédit Agricole.

Dès lors que la défaillance du groupe est avérée ou prévisible et qu'il n'existe aucune perspective raisonnable qu'une autre mesure permette d'éviter une telle défaillance dans un délai raisonnable et/ou que la situation du groupe requiert un soutien financier exceptionnel des pouvoirs publics, l'Autorité de résolution doit, avant d'ouvrir une procédure de résolution ou si y recourir est nécessaire pour préserver la viabilité du Groupe, procéder, après épuisement des réserves, à la réduction de la valeur nominale des instruments de fonds propres (les titres de capital que sont les actions, parts sociales, CCI et CCA, ainsi que les fonds propres additionnels de catégorie 1 et les fonds propres de catégorie 2) émis par les établissements concernés ou à la conversion de ces instruments de fonds propres (à l'exclusion des titres de capital) en titres de capital ou autres instruments.

Si besoin, l'Autorité de résolution pourrait aller au-delà et décider de mettre en œuvre l'outil de renflouement interne (bail-in) sur le reste des instruments de fonds propres (ainsi, décider de la dépréciation totale ou partielle de leur valeur nominale ou de leur conversion en titres de capital ou autres instruments) ainsi que sur des engagements éligibles émis par les établissements concernés du plus junior au plus senior, à l'exclusion de certaines catégories limitées de passifs, selon les modalités prévues par la loi et les dispositions contractuelles applicables.

Au vu de ce qui précède, les porteurs d'instruments de fonds propres et de titres éligibles susvisés pourraient perdre tout ou partie de leur investissement en cas de mise en œuvre d'une procédure de résolution bancaire à l'échelle du Groupe Crédit Agricole, et en amont de la mise en œuvre d'une telle procédure pour les porteurs

d'instruments de fonds propres.

L'Autorité de résolution peut également mettre en œuvre d'autres mesures de résolution, notamment : la cession totale ou partielle des activités d'un établissement concerné à un tiers ou à un établissement relais, la séparation des actifs de cet établissement et la modification des termes et conditions des instruments financiers émis par cet établissement (y compris la modification de leur maturité, du montant des intérêts payables et/ou une suspension temporaire de toute obligation de paiement au titre de ces instruments).

Si la situation financière du groupe Crédit Agricole venait à se détériorer ou était perçue comme pouvant se détériorer, la mise en œuvre par les autorités de résolution des pouvoirs de renflouement interne et autres mesures de résolution présentées ci-avant pourrait en conséquence accélérer la perte de valeur des actions et autres instruments financiers émis par Crédit Agricole S.A. et les autres membres du Réseau.

1- Règlement européen 806/2014 sur le mécanisme de résolution unique (modifié par le règlement 2019/877), et Directive européenne 2014/59/UE établissant un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit (modifiée par la directive 2019/879).

2- Décision du Collège de Résolution Unique du 19 avril 2018.

5.3 Gestion des risques

La Caisse régionale Toulouse³¹ a actualisée en 2019 sa déclaration d'appétence au Risque qui a été discutée et validée par le Conseil d'Administration après examen et recommandation du Comité des Risques.

Cette démarche a été réalisée en cohérence avec la stratégie du Groupe et s'appuie sur les travaux de définition de l'appétence au risque menée par la Caisse régionale sur son propre périmètre dans un cadre coordonné au niveau Groupe par l'organe central.

La définition de l'appétence et la tolérance aux risques de la Caisse régionale s'appuie sur des axes stratégiques quantitatifs et qualitatifs. Un suivi trimestriel des indicateurs stratégiques est transmis à la Gouvernance.

Les principaux facteurs de risques auxquels la Caisse régionale est exposée ont été exposés au chapitre précédent.

Les principaux facteurs de risques auxquels la Caisse régionale est exposée font l'objet d'un suivi et de procédures d'alerte. Elle a défini de façon précise et revoit au minimum chaque année les limites et procédures lui permettant d'encadrer, de sélectionner a priori, de mesurer, surveiller et maîtriser les risques. Piloter l'ensemble des risques pour assurer la qualité et la fiabilité des services rendus à la clientèle est un des axes stratégiques majeurs de l'entreprise.

Le système de contrôle interne permet de prévenir et de réduire ces risques. Il s'articule autour de plusieurs niveaux de contrôles, hiérarchiques, complémentaires, indépendants les uns des autres et s'appliquant à l'ensemble des unités du Siège et des Agences.

L'indépendance des fonctions, notamment pour le Secteur Risques et Contrôles Permanents (SRCP), la surveillance des risques et la formalisation des procédures internes sont fondées sur des systèmes de délégation et figurent parmi les principes fondamentaux mis en œuvre. Le SRCP est composé du Service Risques et du Service Conformité/Sécurité Financière.

Cette organisation s'inscrit dans le cadre de l'arrêté du 3 novembre 2014.

Le pilotage de l'ensemble du dispositif de suivi des risques et des contrôles est assuré par le Comité de Contrôle Interne et Risques, présidé par le Directeur Général. Le Comité des Risques, le Comité d'Audit et le Conseil d'Administration sont informés régulièrement de l'évolution des risques (à minima trimestriellement), des résultats des contrôles effectués et des actions en cours.

5.3.1 Plan de continuité 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 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 désormais récurrente. Les Caisses régionales suivent sensiblement le même processus en termes de tests.

En ce qui concerne les plans de repli des utilisateurs, la Caisse régionale et le Groupe disposent de solutions qui offrent une sécurisation élevée en cas d'indisponibilité d'immeuble. Ces solutions sont opérationnelles et éprouvées avec des 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

Le Groupe Crédit Agricole 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 a été mise en œuvre avec un Comité sécurité Groupe (CSG), faïtier 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 déployées dans les entités du Groupe. Au sein de la Caisse régionale, le PRSI est rattaché au RCPR (Responsable Contrôle Permanent et Risques), et consolide les informations lui permettant d'exercer un second regard.

5.3.2 Dispositif de contrôle interne de l'information comptable et financière

Les principales caractéristiques des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place et relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière sont décrites au paragraphe 4.8.1.

Contrôle périodique

Cette entité, directement rattachée au Directeur général de la Caisse Régionale, a pour responsabilité exclusive d'assurer le contrôle périodique de la Caisse au travers des missions qu'elle mène. 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 à la fois dans la Caisse régionale et dans ses filiales.

Ces vérifications périodiques 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. Elles intègrent un examen critique du dispositif de contrôle interne mis en place. 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.

Le Contrôle périodique rend compte lors des Comités de contrôle interne et des risques de la Caisse Régionale – auxquels participent la Direction générale, le responsable de l'Audit Inspection, le responsable Risques et contrôle permanent et le responsable de la Conformité – du bon déroulement des plans d'audit, de la correcte maîtrise des risques et d'une façon générale, de l'adéquation des dispositifs de contrôle interne.

Les missions réalisées par le Contrôle périodique font l'objet d'un dispositif formalisé de suivi dans le cadre de missions à caractère réglementaire, inscrites au plan d'audit sur une base 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, et au Responsable d'Audit Inspection de la Caisse Régionale d'exercer, le cas échéant, le devoir d'alerte auprès de l'organe de surveillance et du Comité des risques en vertu de l'article 26 b) 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.

En application de l'article 23 de l'arrêté, le Responsable de l'Audit Inspection rend compte de l'exercice de ses missions au Conseil d'administration de la Caisse Régionale.

Au 31 décembre 2019, sur un plan d'audit annuel validé le 25 janvier 2019 par le Directeur Général comprenant 30 missions, le Contrôle périodique avait réalisé ou engagé 27 missions, reporté 2 missions en 2020 et annulé une mission.

5.3.3 Risque de crédit

Le risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celle-ci présente une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Caisse régionale. L'engagement peut être constitué de prêts, titres de créances, garanties données ou engagements confirmés non utilisés.

a) Objectifs et politique

La politique d'intervention de la Caisse régionale sur ses marchés en matière de crédit est soumise à l'avis du RCPR (Responsable Contrôle Permanent et Risques), validée par le Comité de Direction, le Comité des Risques et approuvée par le Conseil d'Administration. Cette politique, déclinée par marché, s'inscrit plus globalement dans le cadre de la stratégie de développement de la Caisse régionale. La Caisse régionale décline :

- Une stratégie de développement durable et rentable dans le cadre de la relation globale avec le client,
- Une stratégie de développement maîtrisé par la limitation des prises de risque au regard des fonds propres et des résultats.

Le dispositif global de maîtrise du risque crédit, appelé POLITIQUE RISQUES CREDIT, se base sur des principes généraux, communs à tous les marchés et des règles de gestion propres à chaque marché. La ligne hiérarchique de chaque métier est responsable du respect de cette politique dans le cadre de ses interventions et le SRCP assure la surveillance de 2ème degré-2ème niveau du dispositif.

b) Gestion du risque de crédit

1) Principes généraux de prise de risque

Les décisions relatives à la prise de risques s'appuient en premier lieu sur les résultats de l'évaluation du risque. Outre la solvabilité du client, sa note Bâle II, la décision repose aussi sur des facteurs comme les garanties disponibles, la conformité de la transaction aux politiques, normes et procédures, et l'objectif de rendement global tenant compte du risque de la Caisse régionale. Chaque décision d'octroi de crédit relève d'instances différentes et indépendantes, selon l'envergure et le degré de risque de l'opération de crédit envisagée.

Le schéma de prise de décision mis en œuvre, pour lequel les niveaux de prise de décision sont revus chaque année si nécessaire, est basé sur les principes suivants :

- Un niveau d'intervention est défini pour chaque métier, visant à valoriser et responsabiliser le décideur, sous contrôles hiérarchiques.
- Pour les prises de risque les plus importantes, un Comité des Prêts (composé d'Administrateurs), ou le Bureau du Conseil d'Administration prennent les décisions (avec avis préalable du Directeur Général). Le RCPR contrôle et émet un avis indépendant sur ces dossiers (principe du double regard).

2) Méthodologies et systèmes de mesure des risques

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

Depuis fin 2007, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 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 détail et d'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.

Le système de notation des particuliers et des professionnels

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. Ainsi, la Caisse régionale dispose de modèles Groupe d'évaluation du risque actualisés en 2019.

L'échelle de notation interne repose sur 15 positions :

Indicateurs\ notes	A	B	C	D	E	F	G	H	T	U	Y	I	J	K	V
Niveau de risque	Très faible				Faible		Moyen						Fort		Avéré
Bâle 2	SAINS											SENSIBLES		DEFAULT	

Le système de notation des entreprises

Sur le périmètre de la clientèle Entreprises, la Caisse régionale dispose de méthodologies de notation Groupe utilisant des critères tant quantitatifs que qualitatifs. Le dispositif de surveillance et les tableaux de bord mis en place par Crédit agricole S.A. et le SRCP permettent d'avoir une vision de la consolidation des risques de crédit notamment par type de clientèle, par filière identifiée comme plus sensible, par groupe de risque et par note.

L'échelle de notation interne est sur 15 positions.

Indicateurs\ notes	A+	A	B+	B	C+	C	C-	D+	D	D-	E+	E	E-	F	Z
Niveau de risque	Très faible						Faible			Moyen		Fort		Avéré	
Bâle 2	SAINS										SENSIBLES			DEFAULT	

Ces notes sont rapprochées de notes externes et les écarts significatifs sont analysés.

La Caisse régionale s'appuie sur les compétences du Centre d'Aide à la Notation. Le résultat des contrôles sur la qualité du double regard des notations de la banque ENTREPRISES permet de prioriser les mesures correctrices à mettre en œuvre.

Mesure du risque de crédit

La mesure des expositions au titre du risque de crédit intègre les engagements tirés et les engagements confirmés non utilisés.

3) Dispositif de surveillance

Le dispositif de surveillance est basé sur les règles définies dans la politique risque crédit qui fixe des limites en termes d'encours, d'opérations unitaires, fonction de la note Bale 2 par contrepartie. Au-delà de ces limites, la Caisse régionale recherche la diversification et le partage de ses prises de risques. Des limites existent également pour des filières ou secteurs d'activité considérés comme plus sensibles. Les limites sont fixées en pourcentage des fonds propres prudentiels de la Caisse régionale.

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

La Caisse régionale mesure ses risques en tenant compte de l'ensemble des catégories d'engagements (trésorerie, équipement et garanties données) et en les consolidant sur les contreparties et groupes de contreparties liées. Les méthodologies de mesure et de surveillance sont documentées et justifiées. Elles sont soumises à un réexamen périodique afin de vérifier leur pertinence et leur adaptation aux risques encourus.

Cette surveillance passe par un suivi de la consommation des limites, de leur régularisation en cas de dépassement. Ces éléments font l'objet d'une communication au Comité de Contrôle Interne et Risques. En matière de contre garantie, la Caisse régionale peut faire appel à FONCARIS si ses engagements vis à vis d'une contrepartie atteignent 20 M€.

Les 10 principales contreparties de la Caisse régionale représentent 4,93% des encours de créances en 2019 contre 6,19% en 2018.

Processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel

Des revues de portefeuille sont organisées par le SRCP, sur la base d'un programme annuel présenté au Comité de Contrôle Interne et Risques (COCIR). Elles permettent de faire un point des secteurs, des marchés ou des typologies de crédit sur les principaux groupes de contreparties liées.

Le Comité Recouvrement, présidé par le Directeur Général, se réunit chaque trimestre pour examiner des portefeuilles de créances en recouvrement amiable ou judiciaire sur tous les marchés.

Processus de suivi des contreparties défaillantes et sous surveillance

La Caisse régionale apporte une attention particulière à l'identification des risques potentiels et à leur couverture. Elle mène des actions permanentes de prévention et d'anticipation du risque de non remboursement et accorde une place prépondérante au recouvrement amiable.

Les Comités d'Entrée en Pré-Contentieux (CEPC) et les Comités Recouvrement permettent de faire le point sur les contreparties gérées en recouvrement amiable ou judiciaire et sur les clients débiteurs.

Depuis la fin de l'année 2013 le suivi des « Non Performing Loans », des crédits restructurés et la gestion de la « Forbearance » ont été mis en œuvre en lien avec l'« Asset Quality Review ».

Des présentations régulières de l'évolution des risques sont faites au Comité des Risques et au Conseil d'Administration.

Processus de suivi des risques sur base consolidée

Le Comité de Contrôle Interne et Risques, présidé par le Directeur Général et réuni chaque trimestre, suit les risques pour la banque de détail, des entreprises, les filières considérées comme sensibles, les usages Bâle 2 et les évolutions liées à la réforme Bâle 2.

Impacts des stress scenarii

Des stress scenarii sont effectués afin d'évaluer le risque de perte encouru et l'évolution de l'exigence de fonds propres en cas de forte dégradation de l'environnement économique et financier.

4) Mécanismes de réduction du risque de crédit

La prise en compte et la gestion des garanties et sûretés suit les principes mis en œuvre dans le cadre de Bale 2 en termes d'éligibilité, sont déclinées par le comité Normes et Méthodologies du Groupe. La prise de garantie de la Caisse régionale repose sur :

- la qualité du client appréciée notamment à travers la notation.
- la nature de l'opération financée.
- le type d'engagement.
- la durée de l'engagement.

Sur le marché de l'habitat, la CAMCA et Crédit Logement peuvent apporter leur contre garantie. Sur le marché des professionnels et des petites entreprises, SIAGI ou BPI peuvent intervenir en contre garantie.

Pour les grandes entreprises, la Caisse régionale peut faire appel à Foncaris pour contre garantir 50% des engagements donnés (pour 20 M€ minimum).

La politique de la Caisse régionale consiste à céder dès que possible les actifs obtenus par prise de possession de garanties.

c) Exposition

1) Exposition maximale

L'exposition est disponible dans la note 3.1.2 des annexes aux états financiers consolidés et présentée ci-dessous :

Actifs financiers non soumis aux exigences de dépréciation (comptabilisés à la juste valeur par résultat)

	31/12/2019					
	Exposition maximale au risque de crédit	Réduction du risque de crédit				
		Actifs détenus en garantie			Autres techniques de rehaussement de crédit	
		Instruments financiers reçus en garantie	Hypothèques	Nantissements	Cautionnements et autres garanties financières	Dérivés de crédit
<i>En milliers d'euros</i>						
Actifs financiers à la juste valeur par résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrats en unités de compte)	166 674	-	-	-	-	-
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	2 357	-	-	-	-	-
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	164 317	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-	-	-	-	-
Instruments dérivés de couverture	8 003	-	-	-	-	-
Total	174 677	-	-	-	-	-

Actifs financiers soumis aux exigences de dépréciation

	31/12/2019					
	Exposition maximale au risque de crédit	Réduction du risque de crédit				
		Actifs détenus en garantie			Autres techniques de rehaussement de crédit	
		Instruments financiers reçus en garantie	Hypothèques	Nantissements	Cautionnements et autres garanties financières	Dérivés de crédit
<i>En milliers d'euros</i>						
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables	265 786	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Titres de dettes	265 786	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Actifs financiers au coût amorti	10 209 480	-	3 862 038	281 299	3 252 637	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	53 045	-	16 617	3 528	15 452	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	16 437	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	9 679 198	-	3 862 038	281 299	3 252 637	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	53 045	-	16 617	3 528	15 452	-
Titres de dettes	513 845	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Total	10 475 266	-	3 862 038	281 299	3 252 637	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	53 045	-	16 617	3 528	15 452	-

Engagements hors bilan soumis aux exigences de dépréciation

	31/12/2019					
	Exposition maximale au risque de crédit	Réduction du risque de crédit				
		Actifs détenus en garantie			Autres techniques de rehaussement de crédit	
		Instruments financiers reçus en garantie	Hypothèques	Nantissements	Cautionnements et autres garanties financières	Dérivés de crédit
<i>En milliers d'euros</i>						
Engagements de garantie (hors opérations internes au Crédit Agricole)	519 909	-	-	-	-	-
dont : engagements dépréciés en date de clôture	776	-	-	-	-	-
Engagements de garantie (hors opérations internes au Crédit Agricole)	854 629	-	113 391	10 724	99 779	-
dont : engagements dépréciés en date de clôture	1 866	-	39	528	376	-
Total	1 374 538	-	113 391	10 724	99 779	-
dont : engagements dépréciés en date de clôture	2 642	-	39	528	376	-

2) Concentration

La ventilation du portefeuille dans les tableaux ci-après, correspond aux engagements commerciaux (Prêts et créances sur les établissements de crédit, hors intra groupe + Prêts et créances sur la clientèle).

Ventilation des encours de prêts et créances par agent économique :

Actifs financiers au coût amorti par agent économique (hors opérations internes au Crédit Agricole)

Actifs financiers au coût amorti	Au 31 décembre 2019			
	Valeur comptable			
	Actifs sains		Actifs dépréciés (Bucket 3)	Total
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1)	Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2)		
<i>En milliers d'euros</i>				
Administration générale	691 372	481	-	691 853
Etablissements de crédit	250 837	-	-	250 837
Grandes entreprises	1 584 742	112 543	60 783	1 758 068
Clientèle de détail	7 219 947	342 873	108 718	7 671 538
Dépréciations	- 13 499	- 32 861	- 116 456	- 162 816
Total	9 733 399	423 036	53 045	10 209 480

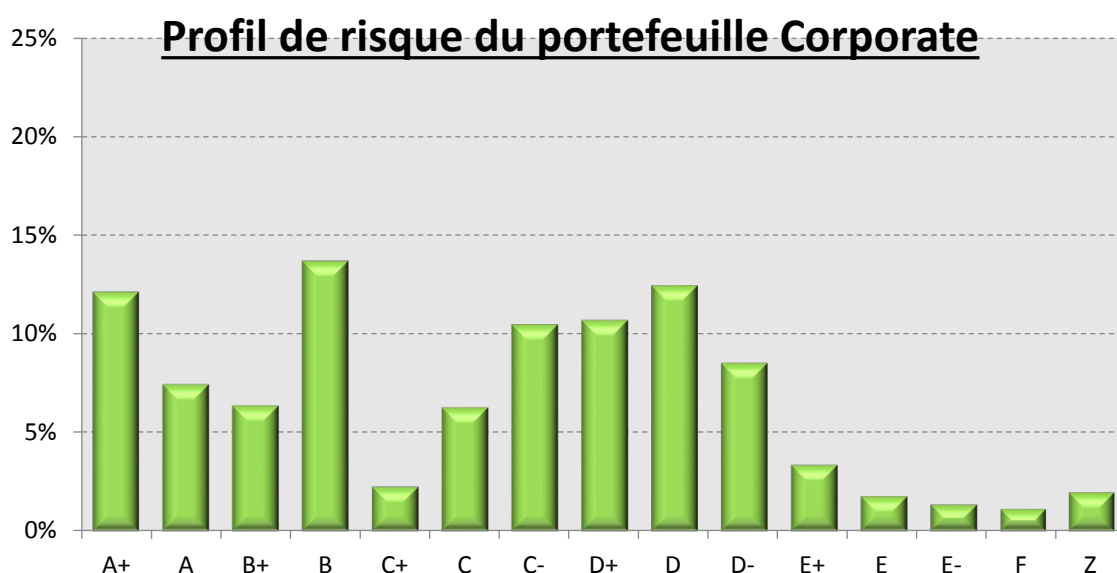
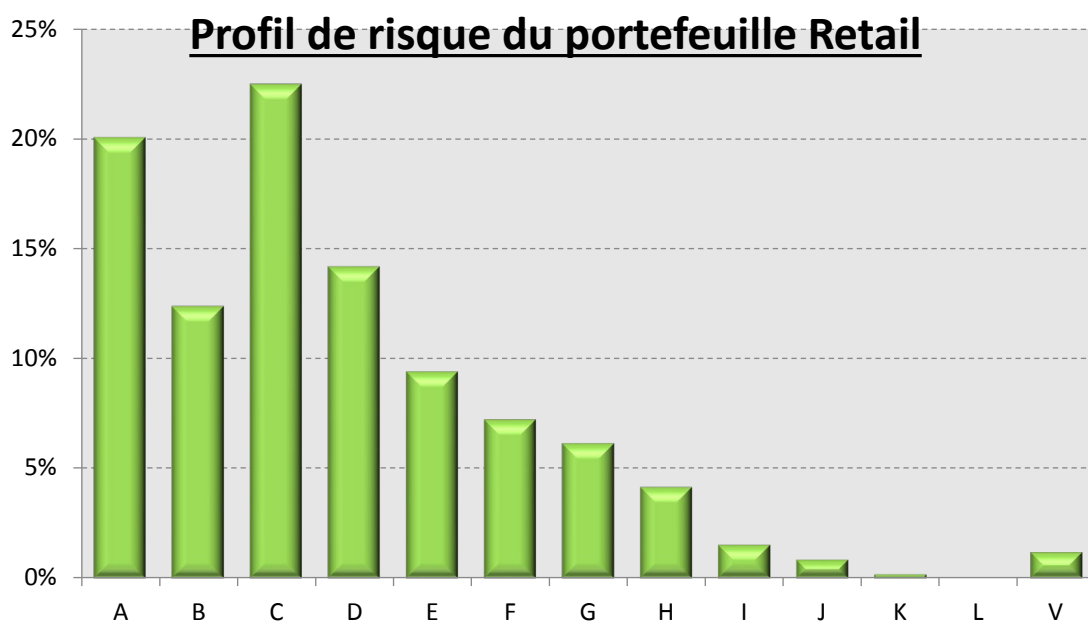
3) Qualité des encours

Analyse des encours par notation interne

Le modèle de notation interne couvre l'ensemble des clients de la Caisse régionale.

Concernant le portefeuille « Corporate » (entreprises, banques et institution financière, Administrations et Collectivités publiques), au 31 décembre 2019, ces

emprunteurs représentent 26,9% des encours portés par la Caisse régionale (25,9% en 2018).



Dépréciation et couverture du risque

→ Politique de dépréciation et couverture des risques

Les créances sont dépréciées lorsqu'elles présentent un risque de perte intervenu après la réalisation de ces créances. Les créances ainsi identifiées font l'objet d'une dépréciation sur base individuelle ou collective.

Les créances dépréciées sur base individuelle : il s'agit des créances douteuses assorties de dépréciations et des créances restructurées pour cause de défaillance du client.

Les créances dépréciées sur base collective : il s'agit des créances non dépréciées sur base individuelle, pour lesquelles la dépréciation est déterminée par ensemble homogène de créances dont les caractéristiques de risque de crédit sont similaires.

➔ Encours d'actifs financiers dépréciés

Actifs financiers en souffrance ou dépréciés individuellement par agent économique

	31/12/2019								
	Actifs sans augmentation significative du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale (Bucket 1)			Actifs avec augmentation significative du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale mais non dépréciés (Bucket 2)			Actifs dépréciés (Bucket 3)		
	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours
<i>(en milliers d'euros)</i>									
Titres de dettes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances	27 002	1 912	-	21 164	5 888	2 966	2 104	2 048	35 419
Administration générale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grandes entreprises	4 371	303	-	5 015	1 557	2 176	121	384	12 767
Clientèle de détail	22 631	1 609	-	16 149	4 331	790	1 983	1 664	22 652
Total	27 002	1 912	-	21 164	5 888	2 966	2 104	2 048	35 419

	31/12/2018								
	Actifs sans augmentation significative du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale (Bucket 1)			Actifs avec augmentation significative du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale mais non dépréciés (Bucket 2)			Actifs dépréciés (Bucket 3)		
	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours
<i>(en milliers d'euros)</i>									
Titres de dettes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administration générale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grandes entreprises	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clientèle de détail	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances	31 768	1 799	-	21 135	6 926	1 841	3 293	1 799	31 532
Administration générale	3 778	135	-	-	-	-	-	-	-
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grandes entreprises	5 656	600	-	1 954	277	944	1 206	197	6 726
Clientèle de détail	22 334	1 064	-	19 181	6 649	897	2 087	1 602	24 806
Total	31 768	1 799	-	21 135	6 926	1 841	3 293	1 799	31 532

4) Coût du risque

La ventilation du coût du risque est disponible dans la note 4.8 des annexes aux états financiers consolidés.

<i>En milliers d'euros</i>	31/12/2019	31/12/2018
Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan sains (Bucket 1 et Bucket 2)	569	- 5 542
Bucket 1: Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir	- 113	- 2 162
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	32	- 29
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	368	- 2 289
Engagements par signature	- 513	156
Bucket 2: Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie	682	- 3 380
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	622	- 2 025
Engagements par signature	60	- 1 355
Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan dépréciés (Bucket 3)	- 7 271	- 3 444
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	- 5 523	- 3 245
Engagements par signature	- 1 748	- 199
Autres actifs	- 10	-
Risques et charges	3 106	1 349
Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions	- 3 606	- 7 637
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	- 349	- 509
Récupérations sur prêts et créances	333	305
comptabilisés au coût amorti	333	305
comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-
Décotes sur crédits restructurés	- 20	- 13
Pertes sur engagements par signature	-	-
Autres pertes	- 50	- 14
Autres produits	-	-
Coût du risque	- 3 692	- 7 868

Voir commentaires sur le coût du risque page 17 du présent rapport.

d) Application de la norme IFRS9

1) Evaluation des pertes attendues

Les principes, utilisés pour le calcul des pertes de crédit attendues (Expected Credit loss - ECL) sont décrits dans les principes et méthodes comptables (§ risque de crédit) qui précise en particulier les données d'entrée, les hypothèses et techniques d'estimation utilisées.

Afin d'évaluer les pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir et pour la durée de vie et déterminer si le risque de crédit des instruments financiers a augmenté de façon importante depuis la comptabilisation initiale, le Groupe s'appuie donc essentiellement sur les données utilisées dans le cadre du dispositif mis en œuvre pour les calculs réglementaires (dispositif de notation interne, évaluation des garanties et des pertes en cas de défaut).

Les informations macro-économiques prospectives (Forward Looking) sont prises en compte lors de l'estimation de la perte attendue avec deux niveaux distincts : le forward looking central permettant d'assurer une homogénéité de la vision macro-économique pour l'ensemble des entités du Groupe et le forward looking local qui permet d'ajuster les paramètres du scénario central pour tenir compte des spécificités locales.

Pour la construction du « forward looking central », Le Groupe s'appuie sur des 4 scénarios macroéconomiques prospectifs établis par le département des études économiques (ECO) de Crédit Agricole SA qui sont pondérés en fonction de leur probabilité d'occurrence anticipée. Le scénario de base qui est fondé sur les hypothèses budgétaires est complété par trois autres scénarios (adverse, adverse modéré et favorable). Les modèles quantitatifs permettant de d'évaluer l'impact des données macro-économiques sur l'évolution des ECL sont également utilisés dans les stress tests internes et réglementaires.

Les variables économiques actualisées trimestriellement portent sur les facteurs ayant un effet sur les principaux portefeuilles du Groupe (exemple : évolution du PIB France et pays de la zone euro, taux de chômage France et Italie, investissement des ménages, prix du pétrole etc..).

Les perspectives économiques et les scénarios utilisés pour le calcul des ECL sont examinées trimestriellement par le Comité de coordination IFRS9 qui regroupe les principales entités du Groupe ainsi que les Directions de Crédit Agricole SA impliquées dans le process IFRS9.

Le scénario de base utilisé dans les modèles de prévision du « forward looking » central du Groupe et de ses entités peut être résumé de la manière suivante : La reprise forte et synchronisée prend fin en 2018. En 2019, les performances entre grandes zones économiques sont contrastées avec notamment une croissance toujours très soutenue aux Etats-Unis, satisfaisante (supérieure au rythme potentiel) en zone euro mais déjà en repli. La croissance américaine ralentira plus nettement en 2020 où l'effet du stimulus fiscal s'estompe et où la hausse passée des taux directeurs freine graduellement l'économie. Après un peu moins de 3% en 2018, elle passerait ainsi en dessous de 2% en 2020. Le resserrement monétaire américain prend fin en 2020. En zone euro, la croissance ralentit progressivement en 2020. Les tensions inflationnistes restant très limitées, la banque centrale européenne maintient une politique monétaire globalement accommodante. Malgré un contexte d'incertitudes multiples, en particulier politiques et géopolitiques, nous tablons sur un ralentissement du cycle sans heurts majeurs.

2) Evolution des ECL

Structure des encours

Une baisse de la part du bucket 2 (4,3% des expositions fin 2019 vs 4,49% fin 2018) est observée par rapport au bucket 1 sur l'ensemble créances saines et sensibles de la Caisse régionale. Cette évolution s'explique en grande partie par la dynamique 2019 sur l'activité crédit qui a fait progresser les encours en Bucket 1 et leur poids (95,7% des expositions totales fin 2019 vs 95,51% fin 2018) ainsi que par la bonne tenue du niveau de risque de l'ensemble des composantes du portefeuille crédit.

Une baisse des bucket 3 est observée sur l'ensemble des créances saines et sensibles entre fin 2019 et 2018. Le ratio s'établit à 1,81% à fin 2019 contre 1,98 % à fin 2018.

5.3.4 Risque de Marché

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de marché notamment :

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

a) Objectifs et politique

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

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

La Caisse régionale est exposée au risque de marché sur les éléments de ses portefeuilles de titres et de dérivés lorsque ces instruments sont comptabilisés en juste valeur (au prix de marché). Elle a réparti ses placements sur les marchés en trois portefeuilles :

- un portefeuille diversifié investi à Moyen & Long Terme,
- un portefeuille "LCR" (constitué de titres éligibles aux réserves du ratio LCR),
- un portefeuille dit « extinction », qui regroupe les titres en gestion extinctive qui ne répondent pas ou plus à la politique financière de la banque.

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 maîtrise des risques sur l'ensemble des portefeuilles est réalisée par la fixation de limites de risque et de seuils d'alertes.

b) Gestion du risque

Dispositif local et central

Le contrôle des risques de marché du groupe Crédit Agricole s.a. est structuré sur plusieurs niveaux distincts mais complémentaires :

Au niveau central, la Direction des Risques et Contrôles Permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et 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.

Au niveau de la Caisse régionale, un Responsable des Risques et Contrôles Permanents (RCPR) pilote et contrôle les risques de marché issus des activités. Ce Responsable est nommé par le Directeur Général de la Caisse régionale et lui est directement rattaché. Le RCPR participe aux comités de gestion financière et émet un avis risque sur les investissements et les portefeuilles, il est destinataire des reportings de l'activité financière (mensuels).

Un Middle-Office, indépendant des unités chargées de gérer les portefeuilles réalise le contrôle des opérations, mesure les risques, assure la valorisation des portefeuilles (réalisée par des prestataires indépendants), et produit les reportings.

Les comités de décision et de suivi des risques

Les décisions et le suivi des risques sont effectués au travers de deux comités :

Comité de Gestion Financière : il est chargé de proposer les limites et les seuils d'alertes au Conseil d'Administration. Ces limites sont révisables au moins une fois par an. Un suivi trimestriel est réalisé au travers du reporting de l'activité « marchés financiers » (document publié par le Middle Office). Un suivi détaillé est présenté trimestriellement au Comité de Gestion Financière, et une synthèse au Conseil d'Administration.

Comité de Contrôle Interne et Risques : il examine les risques de Contrepartie, Financiers, Opérationnels et de Conformité au regard de leur prévention, de leur situation (mesure, constats) et de leurs processus (fonctionnement). Il veille sur la cohérence et sur l'efficacité du contrôle interne, fait le point sur les résultats des

contrôles permanents et périodiques, examine et valide le rapport annuel sur le contrôle interne, examine les principales conclusions des missions d'audit interne et externe, puis décide et suit l'avancement des plans d'actions correctives issus de ces missions et du contrôle permanent.

c) Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marchés

La gestion du risque est déclinée en limites et en seuils d'alerte :

Les limites :

Au niveau global (et hors NEUMTN) :

- Une limite basée sur le stress Groupe sur le portefeuille titres comptabilisés en Juste valeur par résultat, Juste Valeur par option, Juste Valeur par capitaux propres recyclables et Juste valeur par capitaux propres non recyclables

Pour les NEUMTN :

- Une limite basée sur le stress scénario
- Une limite basée sur la Value at Risk

Par portefeuille

- Une limite opérationnelle sur la valeur de marché du portefeuille (Stock de plus-values)
- Une limite d'exposition maximale sur le risque de change

Les seuils d'alerte :

- Un seuil d'alerte sur la limite stress Groupe sur les titres comptabilisés en Juste valeur par résultat, Juste Valeur par option, Juste Valeur par capitaux propres recyclables et Juste valeur par capitaux propres non recyclables (90% de la limite)
- Un seuil d'alerte sur le stress Groupe sur les titres comptabilisés en coût amorti
- Un seuil d'alerte sur le stress Adverse 1 an sur les titres comptabilisés en Juste valeur par résultat, Juste Valeur par option, Juste Valeur par capitaux propres recyclables et Juste valeur par capitaux propres non recyclables
- Un seuil d'alerte sur la limite stress scénario appliqué aux NEUMTN
- Un seuil d'alerte sur la limite basée sur la Value at Risk appliquée aux NEUMTN
- Un seuil d'alerte sur la variation du marché action
- Un seuil d'alerte sur la variation des taux longs.

Le suivi de ce dispositif est réalisé quotidiennement, à l'exception des stress et la VaR qui sont calculés mensuellement.

Principales évolutions en termes d'exposition nette (portefeuille global) :

<i>Allocation</i>	<i>Exposition 31/12/18</i>	<i>Exposition 31/12/19</i>
<i>Monétaire</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Obligations</i>	<i>87%</i>	<i>85%</i>
<i>Diversifié</i>	<i>13%</i>	<i>15%</i>
<i>Total</i>	<i>928.4M€</i>	<i>939.9M€</i>
Stress Groupe JVR JCR (en M€) (Limite)	37.4M€ (50M€) Calculé au 31 12 2018	45M€ (70M€) Calculé au 31 12 2019

5.4 Les indicateurs

a. Stress Groupe

Stress hypothétique élaboré à partir d'une dégradation marquée sur le souverain France qui se propage sur les autres titres souverains, corporate et bancaires, et en particulier sur les titres périphériques.

Stress adverse 1 an (historique 1an)

Il reprend pour chaque facteur de risque (spread de crédit, taux d'intérêt et inflation) la plus grande variation sur 1 an observée sur un historique long (supérieur à 10 ans). Cette approche a l'avantage de la simplicité mais considère que l'ensemble des facteurs de risque du portefeuille est stressé de manière corrélée (soit la reconduction simultanée des crises de crédit sur les pays périphériques, de la crise de 2008, etc.). Ce stress est plus sévère que le « stress Groupe ».

La VaR (Value at risk)

La VaR peut être définie comme étant la perte potentielle maximale que peut subir un portefeuille en cas de mouvements défavorables des paramètres de marché, sur un horizon de temps et pour un intervalle de confiance donnés.

Pour le portefeuille de NEUMTN, le calcul est effectué en retenant un intervalle de confiance de 99% et un horizon de temps de 1 mois.

Le stress scénario

Pour le portefeuille NEUMTN, le deuxième élément quantitatif, « stress scénario », complète la mesure en VaR qui ne permet pas d'appréhender correctement l'impact de conditions extrêmes de marché. Ce calcul de scénario de stress simule des conditions extrêmes de marché. Il est le résultat d'une approche par un scénario adverse consistant à établir des hypothèses pour simuler une situation défavorable au portefeuille au moment où le scénario est calculé.

Indicateurs relatifs à la directive CRD 4 : Credit Value Adjustment (CVA)

L'ajustement de valeur relatif à la qualité de la contrepartie (Credit Value Adjustment – CVA) vise à intégrer dans la valorisation des instruments dérivés le risque de crédit associé à la contrepartie (risque de non-paiement des sommes dues en cas de défaut). Cet ajustement est calculé globalement par contrepartie en fonction du profil d'expositions futures des transactions déduction faite d'éventuels collatéraux. Cet ajustement est systématiquement négatif et vient en minoration de la juste valeur des instruments financiers à l'actif du bilan.

La directive CRD 4 a introduit une nouvelle charge en fonds propres au titre de la volatilité du Credit Value Adjustment (CVA). Selon cette directive, les établissements autorisés à calculer leurs exigences en fonds propres en modèle interne au titre du risque de contrepartie et au titre du risque spécifique de taux sont tenus de calculer leur charge en capital au titre du risque CVA en méthode avancée ("VaR CVA"). La méthodologie et le dispositif utilisés pour estimer le montant de ces exigences de fonds propres sont les mêmes que ceux utilisés pour le calcul de la VaR de marché au titre du risque spécifique de taux.

5.4.1.1 L'utilisation des dérivés de crédits

La Caisse régionale n'utilise pas de dérivés de crédits dans sa gestion.

5.4.1.2 Risque Action

Le risque action représente le risque de perte en capital qui se traduit par la baisse du cours des actions ou parts détenues en portefeuille.

L'exposition action de la Caisse régionale est limitée au portefeuille de placement.

La mesure et l'encadrement de ce risque s'inscrivent dans la description des processus dans la section III.

a) Risque sur actions provenant des activités de trading et d'arbitrage

La Caisse régionale n'a pas d'activité de trading et d'arbitrage.

b) Risque sur actions provenant des portefeuilles de placement

La Caisse régionale place une partie de ses excédents de fonds propres sous forme de titres de créances (qui bénéficient d'une protection du capital), dont la performance est indexée sur des indices actions, ainsi que des parts d'OPCVM actions. Ces supports peuvent être couverts en utilisant des contrats de couverture et/ou des options.

Dans le cadre de sa politique de placement à moyen long terme, la Caisse régionale maintient un niveau d'exposition faible sur le marché action. Le suivi du risque action est quotidien, et assorti de seuils d'alertes sur l'évolution des indices de marché.

La note 11.2 des états financiers présente la répartition des instruments de capitaux propres à la juste valeur par modèle de valorisation.

5.4.2 Gestion du bilan

5.4.2.1 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 du Groupe Crédit Agricole S.A. 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 du Groupe Crédit Agricole S.A. 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.

Les limites sont arrêtées par le Directeur général de Crédit Agricole S.A. au sein du Comité des risques Groupe, approuvées par le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. et portent sur le périmètre du Groupe Crédit Agricole S.A. :

- les filiales prenant des risques actif-passif observent les limites fixées par le Comité des risques Groupe de Crédit Agricole S.A. ;
- les méthodes de mesure, d'analyse et de gestion actif-passif du Groupe sont définies par Crédit Agricole S.A. En ce qui concerne en particulier les bilans de la Banque de proximité, un système cohérent de conventions et de modèles d'écoulement est adopté pour les Caisses régionales, LCL et les filiales étrangères ;
- Crédit Agricole S.A. consolide les mesures des risques actif-passif des filiales. Les résultats de ces mesures sont suivis par le Comité de trésorerie et de gestion actif-passif de Crédit Agricole S.A. ;
- la Direction de la gestion financière et la Direction des risques et contrôles permanents de Crédit Agricole S.A. participent aux Comités actif-passif des principales filiales.

Au sein de la Caisse Régionale Toulouse 31, le Conseil d'administration fixe les limites concernant le risque de taux d'intérêt global et le portefeuille de trading et détermine les seuils d'alertes pour la gestion de leurs portefeuilles de placement (titres disponibles à la vente). Il fixe également les limites et les seuils d'alertes concernant le risque de liquidité. Ces limites s'inscrivent dans les normes fixées par Crédit Agricole S.A. pour le Groupe Crédit Agricole.

Les risques financiers sont suivis et gérés par le Comité de Gestion Financière de la Caisse Régionale Toulouse 31, dans le cadre des limites qui sont fixées par son Conseil d'Administration.

Les risques du bilan font l'objet d'un suivi par Crédit Agricole S.A. sur la base des reportings normés transmis par les Caisses régionales. Ces limites font l'objet d'un suivi par Crédit Agricole S.A.

5.4.2.2 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.

L'axe principal de la politique de gestion du risque de taux de la Caisse Régionale Toulouse 31 consiste à maîtriser la sensibilité du Produit Net Bancaire aux variations de taux.

2019 comme 2018, reste une année particulière concernant les conditions de marché sur les taux d'intérêts, avec des taux à court terme négatifs et des taux à long terme excessivement bas. La politique de gestion du risque de taux est adaptée à cette situation, avec une bonne visibilité sur l'évolution des taux liée à la politique monétaire accommodante de la Banque Centrale Européenne.

b) Gouvernance

La Caisse Régionale gère son exposition au risque de taux d'intérêt global sous le contrôle de son Comité de Gestion Financière, dans le respect de ses limites et des normes Groupe. Les limites de la Caisse Régionale font l'objet d'une revue annuelle avec une validation par son Conseil d'Administration. Par ailleurs, un examen trimestriel de l'exposition de la Caisse Régionale au risque de taux d'intérêt global est réalisé au sein du Comité des Risques de la Caisse Régionale

Le Comité de Gestion Financière se réunit au moins deux fois par trimestre et décide des politiques de gestion de trésorerie et des politiques de gestion Actif-Passif de la Caisse régionale. Il est composé du Directeur Général, du Directeur Général Adjoint, du Directeur «du Développement et des Finances», du Responsable du Secteur «Risques et Contrôle Permanent», du Responsable du Secteur «Coopération Gestion Financière», et du responsable du service «Contrôle de gestion et Pilotage».

La Direction du Développement et des Finances est chargée de l'analyse du risque de taux, et de la mise en œuvre des décisions du Comité de Gestion Financière. Le Département des Risques et Contrôle Permanent est chargé de contrôler cette mise en œuvre et émet un avis sur les projets de modification de politique financière.

L'analyse du risque de taux est réalisée mensuellement par le Secteur Coopération Gestion Financière, chargé de la gestion Actif-Passif de la Caisse Régionale. Cette

analyse est présentée au moins chaque trimestre au Comité de Gestion Financière. Elle reprend les opérations mises en place suite aux précédentes décisions, la situation actuelle de la Caisse Régionale et enfin les préconisations en terme de gestion et de couverture. Le Comité décide des orientations de gestion dans le cadre des objectifs qu'il a défini en adéquation avec la politique financière de la Caisse Régionale et dans le respect des limites fixées par le Conseil d'Administration.

A l'instar de l'année précédente, la politique de gestion de la Caisse Régionale pour 2019 visait à maintenir des gaps (ou impasse de taux, voir partie 3.1 Mesure) de taux faibles sur les durées à moyen et long terme (jusqu'à 15 ans), et à ajuster l'exposition de la Caisse sur la première année. La Caisse Régionale est exposée principalement à la variation des taux d'intérêts et de l'inflation.

5.4.2.3 Dispositif de mesure et d'encadrement

a) Mesure

La mesure du risque de taux s'appuie principalement sur le calcul de gaps ou impasses de taux. Le gap est calculé par différence entre les passifs à taux fixe (ou inflation ou taux variable) et les actifs de même nature, pour chacune des périodes étudiées (chaque mois jusqu'à 2 ans, chaque année au-delà).

Cette méthodologie consiste à projeter dans le futur les encours à taux connu et les encours indexés sur l'inflation en fonction de leurs caractéristiques contractuelles (date de maturité, profil d'amortissement) ou d'une modélisation de l'écoulement des encours lorsque :

- le profil d'échéancement n'est pas connu (produits sans échéance contractuelle tels que les dépôts à vue, les livrets ou les fonds propres) ;
- des options implicites vendues à la clientèle sont incorporées (remboursements anticipés sur crédits, épargne-logement...).

La définition de ces modèles repose habituellement sur l'analyse statistique du comportement passé de la clientèle complétée d'une analyse qualitative (contexte économique et réglementaire, stratégie commerciale...).

La cohérence des modèles doit respecter les principes de modélisation validés par le Comité des normes et méthodologies. Leur validation est de la responsabilité du Comité de Gestion Financière de la Caisse Régionale et leur pertinence est contrôlée annuellement.

Les modèles sont pour l'essentiel élaborés par Crédit Agricole S.A. Toutefois la Caisse Régionale a développé des modèles spécifiques répondant mieux au comportement local du bilan comme, par exemple, les remboursements anticipés affectant les crédits ou bien ceux affectant les DAT à moyen et long terme. Les modèles sont contrôlés à posteriori et révisés à minima chaque année.

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 Caisse Régionale est également corrélée à la même moyenne semestrielle de l'inflation. La Caisse

Régionale 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.

b) Dispositif de limites

Les limites mises en place au niveau du Groupe, et 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. Outre les validations du Comité des risques du Groupe, ces limites sont approuvées par le Conseil d'Administration de la Caisse Régionale.

Les limites s'appliquent aux gaps synthétiques qui incorporent les Gaps optionnels. On distingue deux types de limites qui s'appliquent aux gaps synthétiques :

La limite VAN : exprimée comme un impact maximum en Valeur Actuelle Nette pour un choc normatif (200 bp) à la hausse et à la baisse des taux sur l'ensemble des gaps et un choc normatif (100bp) à la hausse sur l'inflation. La perte théorique en cas de « choc » sur les taux et l'inflation ne doit pas dépasser un certain pourcentage des Fonds Propres.

Les limites de gap : elles permettent d'éviter une trop forte concentration du risque sur certaines maturités. La perte en cas de choc sur un gap, ne doit pas dépasser un certain pourcentage du PNB d'activité (différent selon l'horizon retenu).

Le test Outlier vient compléter le dispositif de gestion du risque de taux. Le test consiste à calculer une VAN retraitée des fonds propres, avec une collecte non échéancée (livrets, PEL... qui s'écoule en moyenne sur 5 ans) et d'y ajouter les risques optionnel et comportemental. L'impact du choc normatif ne doit pas excéder pas le seuil de 20% des fonds propres réglementaires. En cas de dépassement du seuil, le régulateur peut demander des mesures correctives.

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. Elle utilise principalement les swaps de taux d'intérêts, mais également les Caps (essentiellement via les avances globales). Toutes les limites sont assorties de seuil d'alerte.

c) Evaluation 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 2019 sur le périmètre de la Caisse Régionale sont les suivants :

IMPASSES EN EUROS (AU 31 DECEMBRE 2019)

(en millions d'euros)	2020	2021-2025	2026-2030	> 2030
Impasses moyennes en euros	(17)	29	0	(122)

Sur l'année 2020, en cas de hausse des taux d'intérêt de la zone euro de + 100 points de base, la Caisse Régionale perdrait 0,17 millions d'euros sur le portefeuille bancaire au 31 décembre 2019, soit une baisse de 0,07 % du PNB 2019 (contre une hausse de 3.3 millions, soit une hausse de 0,013% du PNB sur l'arrêté du 31 décembre 2018).

L'impact cumulé sur les 30 prochaines années d'une hausse des taux de + 200 points de base correspond à un impact négatif de - 89 millions d'euros, soit 9,3 % des fonds propres prudentiels (Tier 1 + Tier 2) de la Caisse Régionale après déduction des participations.

Après l'euro, les devises sur lesquelles la Caisse Régionale ne sont pas significatives.

– RISQUE DE CHANGE

La Caisse Régionale s'interdit de prendre des positions en risque de change. Dans le cadre de ses placements financiers, elle n'investit que sur des instruments libellés en euros et n'est donc pas directement exposée au risque de change. Toutefois, elle peut être indirectement exposée à ce risque dans le cadre de ses investissements dans les OPCVM dont la devise de référence est l'euro, mais pouvant avoir, au sein de leur allocation d'actifs, une exposition au risque de change.

Cette exposition indirecte au risque de change reste marginale. Elle fait l'objet d'un suivi (reporting) et d'une limite. La position indirecte de la Caisse régionale était de 29 M€ au 31/12/2019.

5.4.2.4 Risque de liquidité et de financement

La Caisse Régionale est exposé, 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 ou bien la possibilité de subir une perte si la Caisse Régionale n'est pas en mesure de respecter ses engagements financiers en temps opportun et à des prix raisonnables lorsqu'ils arrivent à échéance. Ces engagements comprennent notamment les obligations envers les déposants et les fournisseurs, ainsi que les engagements au titre d'emprunts et de placements. 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 du Groupe Crédit Agricole 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, le Groupe 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, calculés et suivis sur l'ensemble des entités du Groupe, et qui font l'objet d'une consolidation 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 (Liquidity Coverage Ratio), ainsi que les éléments du suivi de la liquidité supplémentaires (ALMM) calculés sur base sociale pour la Caisse Régionale, et sur base consolidée pour le Groupe, font ainsi l'objet d'un reporting mensuel transmis à la BCE.

b) Méthodologie et gouvernance du système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité

Le système de gestion et d'encadrement de la liquidité de la Caisse Régionale est structuré autour d'indicateurs définis dans une norme et regroupés en quatre ensembles :

- les indicateurs de court terme, constitués notamment des simulations de scénarios de crise et dont l'objet est d'encadrer l'échéancement et le volume des refinancements court terme en fonction des réserves de liquidité, des flux de trésorerie engendrés par l'activité commerciale et de l'amortissement de la dette long terme. Ainsi une Limite Court Terme de liquidité (assortie de seuils d'alerte) permet de sécuriser la Caisse Régionale sur le risque à court terme, en assurant

qu'elle possède les réserves nécessaires pour faire face à un blocage de la liquidité sur les marchés. Des scénarii stress sont calculés afin de vérifier que la position de trésorerie dans les douze mois à venir soit positive (compte tenu de la mobilisation des réserves) à différents horizons de temps selon le scénario appliqué ;

- 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. Pour la Caisse Régionale, le pilotage de la liquidité à moyen long terme vise à assurer les refinancements nécessaires à moyen-long terme en répartissant les durées et les sources afin de réduire le risque à venir sur la liquidité de ces échéances ;
- 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.

Il revient au Comité normes et méthodologies, après examen de l'avis de la Direction risques et contrôles permanents Groupe, de valider la définition et les modifications de ces indicateurs tels que proposés par la Direction financière Groupe de Crédit Agricole S.A.

Le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A. approuve la politique générale de gestion du risque de liquidité du Groupe et fixe les limites encadrant les principaux indicateurs, traduisant ainsi les niveaux d'appétence au risque de liquidité du Groupe. Le Comité des risques Groupe, qui propose au Conseil d'administration le niveau de ces limites, en fixe la déclinaison sur les entités constituant le Groupe.

Ainsi, la Caisse Régionale se voit notifier des limites sur les indicateurs encadrés au niveau Groupe. En complément de cette déclinaison du système Groupe, au sein de la Caisse régionale, le Conseil d'Administration fixe un jeu de limites spécifique portant sur les risques propres de l'activité. Le Conseil d'Administration valide annuellement la politique financière en termes de refinancement et de gestion de la liquidité. Le Comité de Gestion Financière définit les orientations de la gestion de la liquidité et des refinancements, en adéquation avec la politique financière, dans le cadre des règles fixées par le Groupe Crédit Agricole. Un point trimestriel sur la situation de la Caisse Régionale en liquidité et sur le refinancement est présenté au Conseil d'Administration.

c) Gestion de la liquidité

Crédit Agricole S.A. assure le pilotage de la gestion du risque de liquidité. À ce titre, la Direction financière est en charge pour le refinancement à court terme de :

- la fixation des spreads de levées de ressources à court terme des différents programmes (principalement les Certificats de dépôts négociables - CDN) ;
- la centralisation des actifs éligibles aux refinancements par les Banques centrales des entités du Groupe et la définition de leurs conditions d'utilisation dans le cadre des appels d'offres ;

- la surveillance et la projection des positions de trésorerie.

Pour le refinancement à long terme :

- du recensement des besoins de ressources longues ;
- de la planification des programmes de refinancement en fonction de ces besoins ;
- de l'exécution et du suivi des programmes au cours de l'année ;
- de la réallocation des ressources levées aux entités du Groupe ;
- de la fixation des prix de la liquidité dans les flux intragroupe.

Les programmes de refinancement à long terme comprennent divers instruments (cf. infra). L'instance opérationnelle du Groupe sur le suivi de la liquidité est le Comité de trésorerie et de liquidité qui examine tous les sujets relatifs aux questions de liquidité, depuis la liquidité intraday jusqu'à la liquidité moyen long terme. Il prépare les orientations proposées au Comité actif-passif et liquidité fonds propres du Groupe. L'instance décisionnaire sur les points importants (pilotage du programme de refinancement, lancement de nouveaux programmes, validation des budgets de refinancement, pilotage de l'équilibre collecte/crédit...) est le Comité actif-passif et liquidité fonds propres, présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A., à qui il est également rendu compte de la situation en liquidité du Groupe.

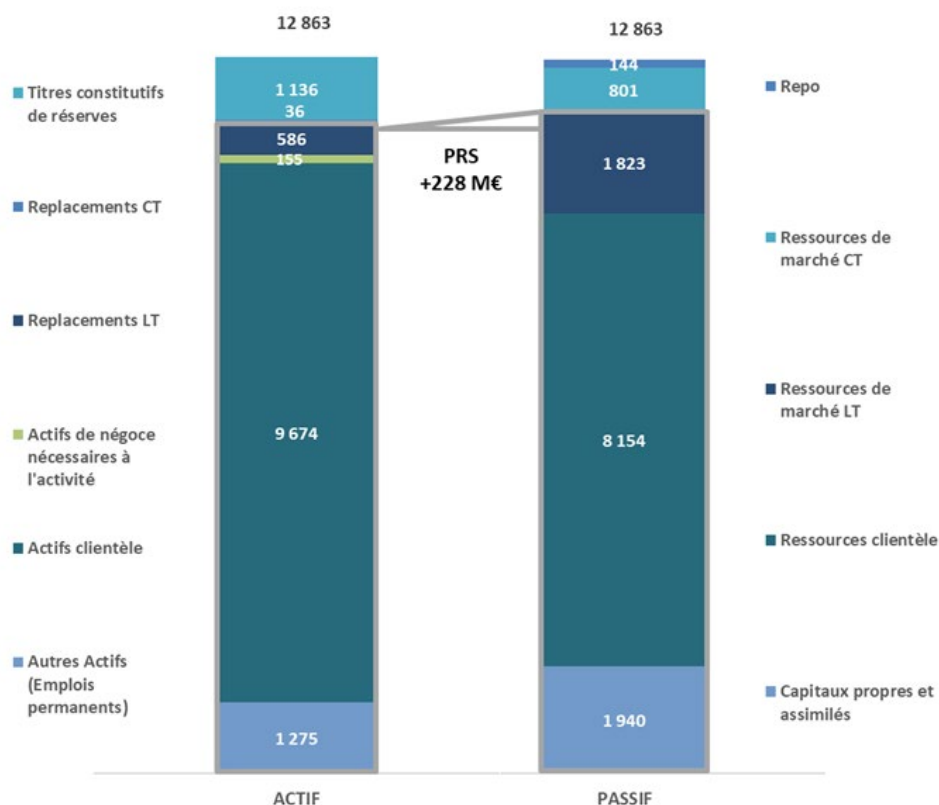
En cas de tensions avérées sur les marchés du refinancement, un Comité de suivi rapproché est instauré entre la Direction générale, la Direction risques et contrôles permanents Groupe et la Direction des finances Groupe, aux fins de suivre au plus près la situation en liquidité du Groupe.

Pour la Caisse Régionale la gestion de la liquidité et des refinancements est effectuée par la Direction Développement et Finances, chargée de la gestion globale des équilibres financiers. La gestion des positions de liquidité est pilotée quotidiennement par le secteur Coopération Gestion Financière. Un reporting mensuel est réalisé et les objectifs de gestion sont décidés trimestriellement par le Comité de Gestion Financière.

Pour la Caisse Régionale, les refinancements peuvent être réalisés soit :

- auprès du marché :
 - Émissions de TCN financiers court terme ou moyen-long terme ;
 - Opérations de Repo (mise en pension de titres) ;
 - DAT avec des corporate non-client de la Caisse régionale, listés au SBF ;
- auprès de Crédit Agricole S.A. sous forme :
 - D'emprunts en blanc (emprunts interbancaires aux conditions de marchés) de 1 semaine à 10 ans,
 - D'avances globales (à condition de marché) de 2 à 30 ans,
 - D'avances spécifiques (émissions spécifiques du groupe : SFH, BEI, CRH...),
 - Par des opérations de titrisation.
- Données quantitatives

1 Bilan cash au 31 décembre 2019



Afin de fournir une information, simple, pertinente et auditable de la situation de liquidité de la Caisse Régionale, l'excédent de ressources stables du bilan *cash* est calculé trimestriellement.

Le bilan *cash* est élaboré à partir des comptes en normes IFRS de la Caisse Régionale. Il repose d'abord sur l'application d'une table de passage entre les états financiers IFRS du Groupe et les compartiments du bilan *cash*, tels qu'ils apparaissent ci-dessous et dont la définition est communément admise sur la Place.

Il correspond au périmètre bancaire, les activités d'assurance étant gérées avec leur propre contrainte prudentielle.

À la suite de cette répartition des comptes IFRS dans les compartiments du bilan *cash*, des calculs de compensation (nettings) sont effectués. Ils concernent certains éléments de l'actif et du passif dont l'impact est symétrique en termes de risque de liquidité. Ainsi, 144 millions d'euros de repos/reverse repos sont éliminés, dans la mesure où ces encours sont la traduction de l'activité du desk titres effectuant des opérations de prêts/emprunts de titres qui se compensent.

Dans une dernière étape, d'autres retraitements permettent de corriger les encours que les normes comptables attribuent à un compartiment, alors qu'ils relèvent économiquement d'un autre compartiment. Ainsi, les émissions senior dans les réseaux, dont le classement comptable engendrerait une affectation au compartiment "Ressources de marché long terme", sont retraitées pour apparaître comme des "Ressources clientèle".

L'excédent de 228 millions d'euros appelé "position en ressources stables" permet à la Caisse Régionale de couvrir le déficit LCR engendré par les actifs durables et les passifs stables (clientèle, immobilisation, ressources LT et fonds propres). La PRS (Position en Ressources Stable) mesure le déséquilibre à Moyen Long Terme du bilan

d'une banque. Elle dépend des choix de refinancement réalisés par la banque (CT ou MLT), de ses besoins et de ses réserves de liquidité (portefeuille de réserve LCR par exemple). Une PRS négative, signifie que des actifs longs sont financés par des ressources plus courtes, et une PRS positive signifie que les actifs liquides ou courts sont refinancés par des ressources plus stables, ce qui confère une position sécurisée en termes de liquidité pour la banque. Le ratio des ressources stables sur emplois stables s'établit à 102.2% au 31 décembre 2019.

2 Évolution des réserves de liquidité de la caisse régionale

La déclinaison des limites du système de gestion et d'encadrement de la liquidité du Groupe Crédit Agricole au niveau de chaque filiale de Crédit Agricole S.A. et de chaque Caisse Régionale assure une adéquation au niveau local entre le risque de liquidité et sa couverture par les réserves.

Les réserves de liquidité disponibles à fin 2019 pour la Caisse Régionale, comprennent les créances éligibles au refinancement Banques centrales après décote BCE, les parts de titrisation auto-détenues éligibles au refinancement Banques centrales après décote, les dépôts auprès des Banques centrales (hors caisse et réserves obligatoires), le portefeuille de titres liquéfiables après décote.

Les réserves de liquidité sur 2019 couvrent largement la dette court terme nette non remplacée en Banques centrales.

3 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 1er octobre 2015 avec un seuil minimal à respecter qui était de 60 % fin 2015, de 70 % au 1er janvier 2016 et qui est passé à 80% au 1er janvier 2017. Ce seuil minimal est fixé à 100% à compter du 1er janvier 2018.

La Caisse Régionale, comme la plupart des groupes bancaires européens, pilote déjà son LCR avec une cible supérieure à 100 %.

En Millions €	Caisse Régionale
Moyenne sur 12 mois au 31/12/2019	
COUSSIN DE LIQUIDITE	848
TOTAL DES SORTIES NETTES DE TRESORERIE	759
RATIO DE COUVERTURE DES BESOINS DE LIQUIDITE	111,7 %

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. À ce jour certaines pondérations font encore l'objet de discussions et la réglementation européenne n'a pas encore totalement défini ce ratio, dont l'encadrement réglementaire initialement prévu en 2018, interviendra ultérieurement dans le cadre du processus législatif européen lancé à la suite de la proposition de la Commission Européenne du 23 novembre 2016.

En l'état actuel des textes et de notre compréhension, la Caisse Régionale respecterait d'ores et déjà les exigences du ratio NSFR.

d) Stratégie et conditions de refinancement en 2019

Une fois encore, les politiques des Banques Centrales ont été déterminantes sur les conditions de marché 2019. Dans un contexte d'inflation faible, les banques centrales ont réagi de manière agressive et largement préventive au repli de l'activité. Les principales banques centrales des pays avancés (dont la Réserve fédérale américaine et la Banque centrale européenne, BCE) mais aussi celles des grands marchés émergents ont baissé leurs taux d'intérêt directeurs.

- La Réserve Fédérale a procédé à trois baisses préventives du taux des Fed Funds de juillet à octobre (- 75 points de base – portant le taux à 1,75%).
- En septembre 2019, à la suite d'une révision à la baisse des prévisions de croissance assorties d'un aléa baissier en raison d'un degré élevé d'incertitude, d'une inflation « dangereusement » basse et d'un décrochage des anticipations de marchés, la BCE a de nouveau mobilisé tous ses outils d'assouplissement monétaire : Forward Guidance (les taux qui vont rester à leur niveau actuel voire à des niveaux inférieurs tant que l'inflation ne convergera pas « fermement » vers sa cible), baisse du taux de dépôt à -0,5%, introduction d'un système par palier (tiering) pour soulager les banques. La BCE a également réactivé son programme d'achats d'obligations (Quantitative Easing) au rythme mensuel de

20 milliards d'euros à partir du 1er novembre pour une durée indéterminée et assoupli les conditions des TLTRO III. L'action préventive de la BCE a été efficace : elle a permis de maintenir des conditions de financement favorables, de limiter l'appréciation de l'euro et, finalement, de soutenir la confiance.

Les spreads de crédit des banques françaises ont flirté avec leurs plus bas historiques de 2017. Cet effet, combiné à la baisse des taux longs sur le second semestre 2019, a abaissé les conditions de refinancement des banques européennes.

Le Caisse Régionale en a profité, elle continue de suivre une politique prudente en matière de refinancement à moyen long terme, en s'appuyant principalement sur le Groupe qui dispose d'un accès très diversifié aux marchés, en termes de base investisseur et de produits.

Les conditions d'émissions à long terme sont restées favorables tout au long de l'année 2019. La Caisse Régionale a aussi pu s'appuyer sur les refinancements issus de nouvelles opérations de TLTRO III de la BCE, ainsi que sur des émissions de covered bonds issues des systèmes de refinancements via des supports sécurisés pour lesquels les crédits viennent en garantie pour le prêteur (SFH et réactivation de la CRH). Ces refinancements garantis permettent d'obtenir un refinancement à des conditions favorables. Le montant des actifs grevés s'élevait à 3,2 milliards d'euros au 31/12/2019.

Les émissions à court terme sont restées très intéressantes en ce qui concerne les conditions de coût en 2019. La Caisse Régionale a renforcé le recours à sa limite court terme afin d'optimiser son coût de son refinancement. La limite Court Terme de 812 M€ au 31/12/2019 était consommée à hauteur de 89%.

5.4.2.5 Politique de couverture

Au sein de la Caisse Régionale, l'utilisation d'instruments dérivés répond à trois objectifs principaux :

- apporter une réponse aux besoins des clients du Groupe ;
- gérer les risques financiers du Groupe ;
- prendre des positions pour compte propre (dans le cadre d'activités spécifiques de trading).

Lorsque les dérivés ne sont pas détenus à des fins de couverture (au sens de la norme IAS 39 ¹), 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

¹ Conformément à la décision du Groupe, le groupe Crédit Agricole S.A. n'applique pas le volet "comptabilité de couverture" d'IFRS 9 suivant l'option offerte par la norme. L'ensemble des relations de couverture reste documenté selon les règles de la norme IAS 39, et ce au plus tard jusqu'à la date d'application du texte sur la macro couverture de juste valeur lorsqu'il sera adopté par l'Union européenne. Néanmoins, l'éligibilité des instruments financiers à la comptabilité de couverture selon IAS 39 prend en compte les principes de classement et d'évaluation des instruments financiers de la norme IFRS 9.

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, présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A.

Les états de la note 3.4 des états financiers consolidés du Groupe présentent les valeurs de marché et montants notionnels des instruments dérivés de couverture.

a) Couverture de juste valeur (*Fair Value Hedge*) et couverture de flux de trésorerie (*Cash Flow Hedge*)

La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à concilier deux approches :

- la protection de la valeur patrimoniale du Groupe, qui suppose d'adosser les postes du bilan/hors bilan sensibles à la variation des taux d'intérêt (i.e. de manière simplifiée, les postes à taux fixe) à des instruments à taux fixe également, afin de neutraliser les variations de juste valeur observées en cas de variation des taux d'intérêt. Lorsque cet adossement est fait au moyen d'instruments dérivés (principalement des swaps de taux fixe et inflation, caps de marché), ceux-ci sont considérés comme des dérivés de couverture de juste valeur (*Fair Value Hedge*) dès lors que les instruments identifiés (micro FVH) ou les groupes d'instruments identifiés (macro FVH) comme éléments couverts (actifs à taux fixe et inflation : crédits clientèle, passifs à taux fixe et inflation : dépôts à vue et épargne) sont éligibles au sens de la norme IAS 39 (à défaut, comme indiqué précédemment, ces dérivés, qui constituent pourtant une couverture économique du risque, sont classés en trading).

En vue de vérifier l'adéquation de la couverture, les instruments de couverture et les éléments couverts sont échéancés par bande de maturité en utilisant les caractéristiques des contrats ou, pour certains postes du bilan (collecte notamment) des hypothèses qui se basent notamment sur les caractéristiques financières des produits et sur des comportements historiques. La comparaison des deux échéanciers (couvertures et éléments couverts) permet de documenter la couverture de manière prospective, pour chaque maturité ;

- la protection de la marge d'intérêt, qui suppose de neutraliser la variation des futurs flux de trésorerie associés d'instruments ou de postes du bilan liée à la refixation dans le futur du taux d'intérêt de ces instruments, soit parce qu'ils sont indexés sur des indices de taux qui fluctuent, soit parce qu'ils seront refinancés à taux de marché à un certain horizon de temps. Lorsque cette neutralisation est effectuée au moyen d'instruments dérivés (swaps de taux d'intérêt principalement), ceux-ci sont considérés comme des dérivés de couverture des flux de trésorerie (*Cash Flow Hedge*). Dans ce cas également, cette neutralisation peut être effectuée pour des postes du bilan ou des instruments identifiés individuellement (micro CFH) ou des portefeuilles de postes ou instruments (macro CFH).

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

Une troisième catégorie de couverture concerne la protection de la valeur patrimoniale du Groupe aux fluctuations de taux de change, qui résulte de la détention d'actifs ou de passifs dans des devises différentes de la devise de référence du Groupe (l'euro). Les instruments utilisés pour la gestion de ce risque sont classés dans la catégorie des couvertures de l'investissement net en devise (Net Investment Hedge). Au 31 décembre 2019, la Caisse Régionale n'a pas documenté de relation de couverture d'investissement net en devise.

5.4.3 Risques opérationnels

Le risque opérationnel correspond au risque de perte résultant de l'inadéquation ou de la défaillance des processus internes, des personnes, des systèmes ou d'événements extérieurs, risque juridique inclus mais risque stratégique et de réputation exclus.

a) Objectifs et politique

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

- Gouvernance de la fonction gestion des risques opérationnels : supervision du dispositif par la Direction Générale (via le Comité de Contrôle Interne et Risques), rôles des Responsables des Contrôles Permanents et des Risques (Crédit Agricole S.A et entités) en matière d'animation du dispositif et de synthèse, responsabilités des entités dans la maîtrise de leurs risques (par l'intermédiaire du réseau des Managers des Risques Opérationnels).
- Identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies et scénarii majeurs, complétées par la mise en place d'indicateurs permettant la surveillance des processus les plus sensibles.
- Collecte des pertes opérationnelles et remontée des alertes pour les incidents significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque.
- Pilotage d'une politique d'externalisation et de gestion des PSEE (Prestation de Service Essentiel Externalisé) avec des contrôles dédiés et visant à s'assurer qu'un processus externalisé reste maîtrisé.
- Calcul et allocation des fonds propres réglementaires au titre des risques opérationnels au niveau consolidé et au niveau entité.
- Communication régulière de synthèses sur les risques opérationnels auprès de la gouvernance (yc tableaux de bord).

b) Gestion du risque : organisation, dispositif de surveillance

- L'organisation de la gestion des risques opérationnels s'intègre dans l'organisation globale de la ligne métier Risques et Contrôles Permanents du Groupe : le Responsable des Risques Opérationnels de la Caisse régionale est rattaché au RCPR (Responsable des Risques et Contrôles Permanents) de la Caisse régionale.

- Le Management du Risque Opérationnel rapporte régulièrement sur son activité et sur le niveau d'exposition au risque dans le cadre d'un Comité Contrôle Interne et Risques réuni trimestriellement, dont la Présidence est assurée par le Directeur Général de la Caisse régionale.
- Le Directeur Général est par ailleurs informé, à minima trimestriellement, par un tableau de bord, après intégration des dernières collectes des incidents et pertes avérés du risque opérationnel dans le cadre du dispositif de recensement de la Caisse régionale. Le contrôle périodique et les contrôleurs du deuxième degré de deuxième niveau sont destinataires de ces informations.
- L'organe délibérant est informé régulièrement sur l'évolution du coût du risque et les événements marquants du dispositif.
- Le dispositif de gestion du risque opérationnel couvre intégralement le périmètre opérationnel et fonctionnel de la Caisse régionale. En outre, la Caisse régionale a déployé le dispositif au sein des filiales entrant dans ses périmètres de surveillance consolidé.
- Une actualisation annuelle est réalisée sur la cartographie des risques et permet d'adapter le dispositif de contrôle permanent sur les nouveaux risques identifiés.
- Le dispositif de contrôle permanent est également adapté dans les cas d'incidents récurrents ou de montant significatif.

c) Méthodologie

Méthodologie utilisée pour le calcul des exigences de fonds propres

La Caisse régionale met en œuvre la méthode de mesure avancée (AMA) pour les risques opérationnels. Le calcul des fonds propres au titre du risque opérationnel s'inscrit dans un procédé industriel de calcul trimestriel pour le Groupe Crédit Agricole.

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

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

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

externes, d'analyses de scénarios et de facteurs reflétant l'environnement ; prise en compte des facteurs de risque influençant la distribution statistique, etc.).

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

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

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

S'agissant des facteurs externes, le Groupe utilise :

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

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

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

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

En méthode avancée, la Caisse régionale peut prendre en compte les effets de l'assurance pour diminuer l'exigence en fonds propres dans la limite de 20% du total des fonds propres alloués aux risques opérationnels. Cet effet réducteur peut être pris en compte par la Caisse régionale dans la mesure où son assureur répond aux exigences réglementaires. Dans la méthodologie Groupe appliquée à la Caisse régionale, l'effet assurance est pris en compte au niveau d'un scénario majeur de destruction du site névralgique. Pour déterminer le montant de l'Exigence en Fonds Propres prenant en compte l'effet réducteur de l'assurance il est nécessaire de déterminer un certain nombre de paramètres calculés par l'assureur à savoir le taux de couverture, le taux d'assurabilité, la franchise globale du sinistre. La détermination de ces paramètres se fait en étudiant conjointement le scénario majeur de la Caisse régionale et les polices d'assurance susceptibles d'intervenir.

La prise en compte de la part d'exigence en fonds propres mutualisée liée à l'historique de pertes, de la part d'exigence en fonds propres relative aux scénarios

majeurs et les caractéristiques de l'assurance permettent ensuite de déterminer le montant total de l'exigence en fonds propres AMA.

En complément et à la demande de la BCE, la prise en compte des risques émergents au niveau Groupe Crédit Agricole se traduit par une EFP RO AMA supplémentaire (addon).

Pour l'ensemble des Caisses régionales l'addon est réparti selon le poids AMA de chaque CR sur le total du périmètre AMA du Pôle CR.

d) Exposition

	1 - Fraude Interne		2 - Fraude Externe		3 - Pratiques en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail		4 - Clients, produits et pratiques commerciales		5 - Dommages occasionnés aux actifs physiques		6 - Interruptions de l'activité et dysfonctionnement des systèmes		7 - Exécution, livraison et gestion des processus	
	Nb	MB	Nb	MB	Nb	MB	Nb	MB	Nb	MB	Nb	MB	Nb	MB
Coût du risque opérationnel : tous domaines	2	13K€	1267	530K€	1	28K€	1	1K€	14	33K€	1	1K€	6863	1 486K€
Coût du risque opérationnel frontière : tous domaines	0	0K€	28	208K€	0	0K€	0	0K€	0	0K€	0	0K€	8	238K€

Synthèse (coût du risque opérationnel)				Synthèse (coût du risque frontière)			
Nb I	MB	MB définitif	MN définitif	Nb I	MB	MB définitif	MN définitif
8149	2 093K€	2 063K€	1 837K€				
				36	446K€	69K€	69K€

5.4.3.1 Risques de non-conformité

Ces risques sont présentés dans la partie sur les données sociales et environnementales du rapport de gestion.

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.

Le dispositif au sein de la Caisse régionale a été déployé en 2018, le Délégué à la Protection des Données (DPO) de la Caisse régionale est rattaché directement au Directeur Général.

La protection de la clientèle reste une priorité affirmée du Groupe Crédit Agricole et de la Caisse régionale, en pleine adhésion avec son projet Client. Plus largement, la Caisse régionale porte une attention spécifique à la qualité de l'information et du conseil délivrés et au bon respect des règles d'adéquation des produits proposés aux clients, mais également à l'ensemble de ses engagements en matière d'inclusion

bancaire et de protection de la clientèle fragile. Outre son rôle de normalisation et de contrôle du dispositif, la Filière Conformité s'inscrit en la matière dans une approche de « conformité native » visant à intégrer de manière fluide les exigences réglementaires dans les processus et outils commerciaux du Groupe et de la Caisse régionale.

5.4.3.2 Risques de contrepartie

Le Groupe Crédit Agricole est soumis au risque de contrepartie dans la conduite de ses activités de marché

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.

5.4.3.3 Le risque juridique

Les risques juridiques en cours au 31 décembre 2019 susceptibles d'avoir une influence négative sur le patrimoine de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 ont fait l'objet de provisions qui correspondent à la meilleure estimation par la Direction générale sur la base des informations dont elle dispose.

Elles sont mentionnées note 6.15 des états financiers.

À ce jour, à la connaissance de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31, il n'existe pas d'autre procédure gouvernementale, judiciaire ou d'arbitrage (y compris toute procédure dont la Société a connaissance, qui est en suspens ou dont elle est menacée), susceptible d'avoir ou ayant eu au cours des 12 derniers mois des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la Caisse régionale de Crédit agricole mutuel Toulouse 31.

Faits exceptionnels et litiges : comme indiqué dans son communiqué du 9 MAI 2017, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Toulouse 31 a été assignée par quelques porteurs de CCI en vue d'obtenir le rachat de leurs titres.

Cette action est initiée par l'Association de défense des actionnaires minoritaires (ADAM). La partie adverse a évalué sa demande à 72 M€. Les arguments qu'elle développe sont sans fondement et la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Toulouse 31 est donc très confiante sur l'issue de cette procédure.

Suite à un regroupement du dossier avec des assignations similaires de l'ADAM visant d'autres Caisses régionales de Crédit Agricole, l'action est actuellement instruite par le Tribunal de Grande Instance d'Aix en Provence.

6. Comptes consolidés

Cadre général

Etats Financiers consolidés

Notes annexes aux états financiers

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés au 31/12/2019

Cf documents spécifiques en ligne sur le site www.ca-toulouse31.fr

7. Etats financiers individuels

Comptes annuels

Notes annexes aux comptes annuels

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels au 31/12/2019

Cf documents spécifiques en ligne sur le site www.ca-toulouse31.fr

8. Informations générales

Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés

Texte des résolutions présentées à l'Assemblée générale

Cf documents spécifiques en ligne sur le site www.ca-toulouse31.fr

9. Attestation du responsable de l'information financière

Cf documents spécifiques en ligne sur le site www.ca-toulouse31.fr

