

# CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL

## TOULOUSE 31

Société coopérative à capital et personnel variables régie par les dispositions du Livre V du  
Code monétaire et financier au capital de 73 446 176,00 euros  
Siège social : 6-7, place Jeanne d'Arc 31000 TOULOUSE  
776 916 207 R.C.S TOULOUSE

### EXTRAIT RAPPORT FINANCIER ANNUEL 2020

- Rapport de Gestion
- Déclaration performance Extra-Financière
- Rapport d'un Organisme Tiers Indépendant (OTI) : avis motivé sur la conformité et la sincérité des informations de la DPEF



Le Directeur Général  
Nicolas LANGEVIN

## 4- Examen de la situation Financière et du résultat 2020

### 4.1 La situation économique

#### 4.1.1 Environnement Economique et financier global

##### Bilan de l'année 2020

L'année 2020, initialement marquée par un ralentissement ordonné de l'économie mondiale, des marchés financiers rendus optimistes par la réduction des incertitudes (dont un accord commercial sino-américain) et des politiques monétaires durablement accommodantes, aura évidemment été marquée du sceau de l'épidémie de Covid-19. La Covid-19 constitue un choc inédit par sa nature car bouleversant en premier lieu l'économie réelle : mondial, exogène, il affecte l'offre comme la demande, en contraignant des pans entiers d'activité à la mise en sommeil, tout en imposant une contraction de la consommation et, en corollaire, l'accumulation involontaire d'une épargne abondante. Le choc se distingue également par son ampleur, bien supérieure à celle de la crise de 2008-2009. Le FMI livrait ainsi, dès avril, une prévision de contraction du PIB mondial de 3% en 2020 (à rapprocher d'un repli de 0,1% en 2009). En juin, le FMI déclarait anticiper une récession de 4,9% en 2020 suivie d'une reprise de 5,4% en 2021. En octobre, les prévisions de récession puis de reprise mondiales étaient toutes deux légèrement révisées (-4,4% puis 5,2%) pour être finalement revues favorablement en janvier 2021 (-3,5% et 5,5%).

**Afin d'amortir la récession anticipée et d'éviter que la crise sanitaire et économique ne se double d'une crise financière, on a ainsi assisté à la mise en œuvre rapide et généralisée de politiques de soutien monétaires et budgétaires inédites par leur taille et leur capacité à s'affranchir des contraintes.** En matière monétaire, les banques centrales ont eu recours à des combinaisons diverses d'outils variés, tout en poursuivant des objectifs similaires : assouplissement des conditions de financement, transmission efficace de la politique monétaire, meilleur fonctionnement possible des marchés financiers et du crédit et, dans le cas de la BCE, apaisement des tensions sur les spreads obligataires des souverains les plus fragiles de la zone euro. Grâce à des plans de soutien massifs (chômage partiel, aides aux populations les plus fragiles, baisse temporaire des cotisations sociales, reports de charges fiscales et sociales, garanties publiques sur les prêts aux entreprises, prises de participations de l'État), les politiques budgétaires se sont employées à amortir le choc en limitant les destructions d'emplois et de capacités de production afin d'assurer que le redémarrage s'opère le mieux possible, une fois la pandémie passée. Si les politiques monétaires et budgétaires ont permis d'éviter une crise financière et atténué l'effet récessif de la pandémie, ce dernier est néanmoins considérable mais d'ampleur variée selon les pays en fonction, notamment, de leurs caractéristiques structurelles (structure du PIB, de l'emploi, poids des différents secteurs), de leur robustesse pré-crise, de leurs stratégies sanitaires et de leurs marges de manœuvre.

Aux États-Unis, dès la mi-mars, la banque centrale américaine a pris un ensemble de mesures d'assouplissement radicales<sup>(1)</sup> dont certaines ont ensuite été élargies et complétées afin d'assurer un approvisionnement en liquidités des banques et des marchés (achats d'actifs sans limitation, élargissement de l'univers des titres achetables). Cette position accommodante a également été renforcée par l'adoption d'un ciblage de l'inflation moyenne qui permet, explicitement, un dépassement de l'objectif d'inflation après des périodes au cours desquelles l'inflation aurait été constamment inférieure à 2%. À l'issue de sa réunion de décembre, la Réserve fédérale a clairement indiqué qu'elle maintiendrait une position accommodante et ses taux directeurs à zéro pendant une période prolongée comme en témoigne le « dot plot », dans lequel la projection médiane des membres du FOMC indique des taux inchangés jusqu'en 2023 au moins. Tout en restant à l'aise avec le dispositif actuel, la Fed s'est dite prête à agir davantage (plus d'achats d'obligations et/ou une extension de maturité) si nécessaire.

La réponse budgétaire américaine a également été rapide (mars) et massive, sous la forme d'un plan de soutien dit « CARES Act » (Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security) totalisant près de 2 200 milliards de dollars (soit 10% du PIB) visant à fournir une aide financière ou un allègement de charges aux ménages et aux entreprises mais aussi aux hôpitaux et aux États. Les mesures phares comprenaient le versement direct d'une allocation aux ménages à revenu faible ou intermédiaire, un plan d'aide au système d'assurance chômage (autorisant une extension des indemnités chômage qui normalement relèvent de la compétence des États), un soutien financier aux PME (350 milliards de dollars), des prêts aux grandes entreprises, aux États et aux collectivités locales (500 milliards de dollars), un déblocage de crédits en faveur des hôpitaux (150 milliards de dollars). Un plan budgétaire supplémentaire (484 milliards de dollars soit un peu plus de 2% du PIB), visant à renforcer le CARES Act de mars et à « rallonger » le programme de prêts aux PME, a été adopté en avril.

En 2020<sup>(2)</sup>, le déficit budgétaire américain s'est ainsi creusé de près de 10 points à 14,9% du PIB, alors que la dette croissait de 20 points de pourcentage pour atteindre 100% du PIB. L'activité a néanmoins fait le « yo-yo » durant toute l'année. Après un repli de 1,3% au premier trimestre (en variation trimestrielle non annualisée), le recul du PIB au deuxième trimestre a été violent (-9%) mais suivi d'un rebond plus soutenu qu'anticipé (+7,5% au troisième trimestre). À la faveur de la recrudescence de l'épidémie, l'amélioration du marché du travail s'est interrompue en décembre (après avoir culminé à 14,8% en mai, le taux de chômage atteint 6,7% contre 3,5% avant la crise). Au quatrième trimestre, l'activité n'a progressé que de 1%. En dépit de soutiens monétaires et budgétaires massifs, la récession s'élève finalement à -3,5% (-2,5% en

---

<sup>1</sup> Baisse de taux de 100 points de base (fourchette des Fed funds à [0 ; 0,25%]) du taux de la facilité de prêt marginal (discount window de 1,5% à 0,25%), baisse du taux de réserves obligatoires, programme d'achats d'actifs (500 milliards de dollars USD de Treasuries et 200 milliards de dollars de mortgage-backed securities, MBS, titres adossés à des créances hypothécaires), liquidité sur des segments spécifiques (Commercial Paper Funding Facility, Money Market Mutual Fund Liquidity Facility), forward guidance (pas de hausse de taux tant que la crise sanitaire n'est pas surmontée et que l'économie n'évolue pas conformément à ses objectifs d'inflation et d'emploi).

<sup>2</sup> Année fiscale 2020 se terminant en septembre.

2009) ; le PIB est inférieur de 2,5% à son niveau pré-crise (fin 2019) et l'inflation atteint 1,4% fin décembre.

En zone euro, dès le mois de mars, la BCE a déployé des mesures accommodantes offensives qu'elle a ensuite adaptées pour prévenir tout resserrement indésirable des conditions de financement : augmentation du Quantitative Easing (enveloppe supplémentaire de 120 milliards d'euros), lancement d'un nouveau programme d'achats temporaire (Pandemic Emergency Purchase Programme ou PEPP de 750 milliards d'euros, initialement jusqu'à la fin 2020, achats non contraints par la limite de 33% de détention maximale par souche ce qui autorise un respect plus facile de la clé de répartition du capital), introduction de Long Term Refinancing Operations (LTRO) transitoires jusqu'en juin 2020 (assorties de conditions plus favorables ainsi que de règles moins strictes pour le collatéral), assouplissement des conditions des TLTR III, nouvelles opérations de refinancement à long terme Pandemic Emergency Long Term Operations (PELTRO) et, enfin, allègement des contraintes de solvabilité et de liquidité du secteur bancaire. Fin décembre, face à l'impact plus prononcé de la deuxième vague de pandémie sur le scénario à court terme et aux incertitudes élevées sur la croissance (dont elle a revu la prévision 2021 à la baisse de 5% à 3,9%), la BCE a envoyé un signal très clair de présence substantielle et, surtout, durable ; elle a renouvelé son incitation à prêter à destination des banques et son engagement à limiter les tensions sur les primes de risque des souverains vulnérables : recalibrage de la troisième série d'opérations de refinancement à plus long terme ciblées (TLTR III, allongement jusqu'en juin 2022 de la période pendant laquelle des conditions très favorables en termes de taux d'intérêt<sup>(3)</sup> et d'assouplissement du collatéral adoptées s'appliquent), trois opérations supplémentaires prévues en 2021 (juin, septembre, décembre), augmentation du montant total que les contreparties seront autorisées à emprunter lors des TLTR III, quatre opérations supplémentaires de refinancement (PELTRO, de mars à décembre 2021 d'une durée d'un an), enveloppe additionnelle de 500 milliards d'euros consacrée au PEPP (total de 1 850 Mds d'euros), extension de l'horizon des achats nets jusqu'à fin mars 2022, réinvestissements des remboursements au titre du principal des titres arrivant à échéance prolongés au moins jusqu'à la fin de 2023.

**La politique budgétaire de la zone euro a également rapidement pris une tournure expansionniste avec des mesures nationales** (soutien au système de santé, aux entreprises et à l'emploi, garanties publiques sur les nouveaux prêts aux entreprises). En allégeant les entraves aux politiques nationales par la suspension des règles budgétaires, la Commission européenne a permis aux pays de répondre immédiatement à la crise. Face à des marges de manœuvre nationales si diverses que se posait le risque d'une fragmentation préjudiciable au marché et à la monnaie unique, la mise en commun des ressources s'est imposée. Les fonds existants ont d'abord été mobilisés. **À mesure que l'ampleur de la crise se dessinait, de nouvelles ressources communes financées par l'endettement ont vu le jour** : fonds SURE (fonds de réassurance contre le chômage, 100 milliards d'euros), garanties d'investissement

---

<sup>3</sup> 50 points de base (pb) en-dessous du taux de refinancement pour tous les encours et 50 pb en-dessous du taux de dépôt pour tout encours net égal au niveau des encours octroyés entre octobre 2020 et décembre 2021. La condition préalable pour bénéficier de cette forte incitation à prêter est donc claire : il ne faut pas diminuer le soutien existant.

par la BEI (200 milliards d'euros) puis **proposition de la Commission européenne en faveur d'un fonds de soutien à la reprise et à la reconstruction, opérant une redistribution en faveur des pays les plus touchés par la crise et les plus pauvres** : le Recovery Fund (soit 750 milliards d'euros levés par émission obligataire garantie par le budget de l'UE).

En 2020, l'impulsion à l'économie fournie par la politique budgétaire atteindrait un peu moins de 4 points de PIB en moyenne dans la zone euro. Couplée à la détérioration cyclique du solde budgétaire (4 points de PIB), le déficit public se creuserait de près de 9,3% en moyenne dans la zone euro et conduirait à une forte hausse des dettes publiques (presque 18 points en moyenne pour atteindre un peu plus de 104% du PIB). En dépit des dispositifs monétaires et budgétaires, l'économie a néanmoins évolué au gré de la pandémie et des mesures de restriction à la mobilité qu'elle imposait. Après un repli déjà substantiel au premier trimestre (-3,7% en variation trimestrielle), le PIB a chuté de 11,7% au deuxième trimestre avant d'enregistrer un rebond spectaculaire et plus robuste qu'anticipé (+12,5%). Au dernier trimestre, le repli a été moins sévère qu'anticipé (-0,7%). **Alors que l'inflation s'est repliée (-0,3%, glissement annuel en décembre ; 0,3% en moyenne), la récession a ainsi atteint 6,8% en 2020 (à rapprocher de -4,5% en 2009), laissant le PIB inférieur de 5,1% à son niveau de fin 2019 et faisant apparaître d'importantes divergences entre grands pays de la zone euro.** A titre d'illustration, en Allemagne, après une croissance quasiment nulle au quatrième trimestre, le PIB a enregistré une contraction moyenne de 5,3% sur 2020, ce qui reste « limité » notamment au regard de la crise financière de 2009 (recul de 5,7%).

En France, après un net rebond, le confinement du mois de novembre a entraîné une contraction du PIB (-1,3% au quatrième trimestre) moins forte qu'anticipé. Sur l'ensemble de l'année 2020, le PIB recule de -8,3%, un choc bien supérieur à celui de la crise de 2009 (-2,9%), mais finalement inférieur à ce qui avait été anticipé dans le scénario de décembre ou par le consensus des économistes qui prévoit une contraction d'environ 9%. D'une durée et d'une intensité moindre, le deuxième confinement a été moins négatif pour l'économie que celui du printemps. L'activité au T4 est ainsi 5% inférieure à celle du T4 2019, dernier trimestre d'activité « normale », contre 18,8% inférieure au T2 2020. Au T4, la contraction de l'activité est majoritairement due au recul de la consommation, entraîné par les fermetures administratives et les mesures de couvre-feu. L'investissement continue quant à lui son redressement grâce à la poursuite de l'activité dans des secteurs comme la construction ou la production de biens d'équipements.

**En enregistrant une croissance même modérée (autour de 2,3%), la Chine aura finalement été la seule économie du G20 à ne pas avoir subi de récession en 2020.** Après un premier trimestre historiquement bas, l'activité chinoise a été relancée grâce à une politique axée sur l'offre (soutien aux entreprises via des commandes publiques et des lignes de crédit). Une reprise à deux vitesses s'est ainsi enclenchée avec, d'une part, une trajectoire en V pour la production industrielle, les exportations et l'investissement public et, d'autre part, un rebond plus graduel de la consommation, de l'investissement privés et des importations. En dépit de la reprise, près d'un an après la crise sanitaire, certains stigmates sont encore visibles : les ventes au détail, tout comme certaines activités de service (nécessitant une présence physique) n'ont pas rattrapé leur niveau de 2019 et les créations d'emplois sont encore insuffisantes

pour compenser les destructions intervenues début 2020 et absorber les nouveaux entrants.

**En 2020, l'activisme monétaire a permis d'éviter que la crise économique ne se double d'une crise financière : un succès manifeste au regard, d'une part, du choc qu'a subi l'économie réelle et, d'autre part, des menaces qui planaient en début d'année, tout particulièrement au sein de la zone euro.** Dans le sillage d'une vague puissante d'aversion au risque, en mars, le taux d'intérêt à dix ans allemand se repliait en effet au point de plonger à -0,86%, un creux vite suivi d'un violent écartement des primes de risque acquittées par les autres pays. Les primes de risque offertes par la France, l'Espagne et l'Italie culminaient à, respectivement, 66 points de base (pb), 147 pb et 280 pb mi-mars. Complété par le Fonds de relance européen, le dispositif monétaire déployé par la BCE a permis, à défaut de faire remonter significativement les taux allemands, d'éviter une fragmentation de la zone euro et d'encourager l'appréciation de l'euro contre dollar (9% sur l'année). Fin décembre, si le Bund se situait à -0,57%, les spreads français, italiens et espagnols n'atteignaient plus que, respectivement, 23 pb, 62 pb et 111 pb. Quant aux taux américains (US Treasuries 10 ans), partis de 1,90% en début d'année, il se sont repliés jusqu'à 0,50% en mars pour ensuite évoluer à l'intérieur d'une bande relativement étroite (0,60%-0,90%). Lors de sa réunion des 15-16 décembre, la Fed a choisi le statu quo mais confirmé que restaient possibles, si nécessaire, une augmentation de ses achats d'obligations et un allongement de leur maturité. Les taux se sont donc légèrement tendus avant de rapidement s'assagir. Inscrits sur une tendance doucement haussière depuis l'été, ils ont ainsi terminé l'année à 0,91%. Enfin, l'abondance de liquidité et l'engagement de maintien de conditions monétaires accommodantes fournis par les banques centrales ont soutenu les marchés plus risqués. Ainsi, à titre d'illustration, alors que les actions américaines et européennes affichaient mi-mars des reculs respectifs allant jusqu'à 30% et 37% par rapport à leur niveau de début janvier, elles ont clos l'année sur une hausse honorable (de 14%) et un repli limité (de 6,5%).

## Perspectives 2021

Le panorama économique reste entaché d'incertitudes fortes, liées à la sortie difficile de la crise sanitaire (virulence persistante de la pandémie, mutations du virus sous une forme plus contagieuse, reprise des contaminations, développement de l'immunité grâce à la vaccination encore très incertain). Le profil et la vigueur de la croissance seront donc encore marqués par le sceau de la pandémie et de l'arbitrage délicat entre croissance et sécurité sanitaire. Après un premier semestre encore anémié, la reprise serait très modeste et très disparate en dépit des perfusions monétaire et budgétaire. Les grandes économies seront en effet encore aidées par des soutiens budgétaires massifs, des politiques monétaires particulièrement accommodantes, et des conditions financières favorables. Si certains totems peuvent encore tomber (comme l'hypothèse de taux négatifs au Royaume-Uni qui ne peut être exclue), il semble que l'exercice d'assouplissement ait atteint un terme (entendu au sens d'outils nouveaux) et qu'il faille plutôt compter sur des améliorations/extensions des dispositifs existants. La politique budgétaire constituera un outil décisif de soutien à court terme puis de relance une fois la situation « normalisée ». Le cas du Japon, où l'innovation monétaire semble aboutie, l'indique : la politique budgétaire joue un rôle

plus direct dans la réduction de l'écart de production et la Banque du Japon l'accompagne en agissant comme un « stabilisateur intégré » des taux longs via le contrôle de la courbe des taux.

Aux **États-Unis**, alors que la résurgence du virus fait planer un risque de forte décélération au premier semestre, l'élection de Joe Biden à la présidence et le contrôle par le Parti démocrate des deux chambres du Congrès devraient conduire à des mesures de relance supplémentaires en complément de l'accord de 900 milliards de dollars négocié fin 2020. Joe Biden a, en effet, proposé un nouveau plan de relance de 1 900 milliards de dollars ; en raison des contraintes politiques, un plan d'une telle envergure a néanmoins peu de chances d'être voté (un stimulus de l'ordre de 1 000 milliards de dollars est plus probable). En janvier, la Réserve fédérale, attentiste, a prolongé son *statu quo*<sup>4</sup> tout en notant que l'économie ralentissait, que son scénario de renforcement de la reprise au second semestre était conditionné par les progrès sur le plan de la vaccination et que les rumeurs de « tapering » étaient prématurées. Ainsi, alors que le soutien budgétaire pourrait apporter 1 point de pourcentage à la croissance américaine, celle-ci n'accélérerait qu'au cours du second semestre, à la faveur d'une distribution plus large du vaccin et de la levée des restrictions, pour atteindre près de 4% (en moyenne annuelle).

En **zone euro**, l'incertitude sur la maîtrise de la pandémie et l'absence de visibilité sur la situation économique continueront de peser sur les décisions de dépenses, tant de consommation (risque d'épargne de précaution) que d'investissement, tout au long de 2021. Le risque d'un retrait massif et précoce des mesures de soutien budgétaire semble écarté pour 2021 : la matérialisation du risque (dont des défaillances d'entreprises, et une hausse du taux de chômage) devrait donc intervenir plus tardivement, au début de la phase de normalisation de l'activité. Notre scénario retient une croissance proche de 3,8% (avec un biais désormais baissier) en 2021. Selon les caractéristiques structurelles (dont composition sectorielle de l'offre et de l'emploi, poids des services, capacité d'exportation et adéquation des produits exportés, etc.) et les stratégies nationales (arbitrage santé/économie, abondance et efficacité des mesures de soutien), tant l'ampleur du choc que la vitesse et la puissance de la récupération seront extrêmement diverses. Notre scénario retient des taux de croissance moyens proches de 2,5% en Allemagne, 5,9 % en France et 4% en Italie. Fin 2021, le PIB de la zone euro serait encore inférieur de 2,4% à son niveau pré-crise (i.e. fin 2019). Alors que cet écart serait limité à 2% en Allemagne, il resterait proche de 7,4% en Espagne pour se situer autour de 2,2% et 3,9%, respectivement, en France et en Italie.

Les annonces faites par la BCE en décembre ont éloigné toute perspective de normalisation de la politique monétaire. La BCE rassure contre toute remontée précoce des taux alors qu'un effort budgétaire additionnel est déployé et garantit sa présence sur le marché souverain jusqu'en 2023. Elle œuvre à maintenir l'offre de crédit fournie au cours des derniers mois, en assurant des conditions favorables aux banques. À moyen terme, les questions essentielles sont donc moins celles de la

soutenabilité des dettes publiques que celles de gouvernance et de la capacité à mobiliser les fonds publics pour organiser la réponse à la crise.

Le Royaume-Uni est sorti du marché unique et de l'union douanière le 1er janvier 2021, moyennant un accord de libre-échange de dernière minute. Celui-ci évite les droits de douane et les quotas (sous réserve du respect des règles de concurrence équitable et des règles d'origine) mais implique des barrières non tarifaires significatives. Le commerce sans frictions de biens et de services a donc pris fin, tout comme la libre circulation des personnes. Aux perturbations associées à la mise en œuvre de la nouvelle relation post-Brexit s'ajouteront les conséquences de la pandémie : succédant à une contraction majeure puisqu'estimée à -11,1% en 2020, la croissance approcherait 4,5% en 2021, laissant, fin 2021, le PIB inférieur de 3,8% à son niveau pré-crise 2019.

Dans les **pays émergents**, après une contraction un peu inférieure à 3% en 2020, une reprise proche de 5,5% se profile. Ce chiffre masque une grande diversité : une illusion d'optique qui dissimule à la fois les effets immédiats de la crise, dérivés notamment de contraintes monétaires et budgétaires plus sévères et diverses que dans l'univers développé, et ses conséquences durables sous la forme du creusement du fossé structurel entre les émergents asiatiques et les autres. L'Asie (notamment l'Asie du Nord) a moins souffert et s'apprête à mieux rebondir, Chine en tête. Lors du cinquième plénum, les autorités chinoises ont rendu publics les premiers objectifs liés au 14e plan quinquennal. Ce dernier vise un « développement sain et durable » promouvant une « croissance de qualité » sans cible formalisée de croissance économique, afin peut-être de laisser plus de flexibilité dans l'élaboration des politiques économiques. La Chine devrait rebondir fortement en 2021 (+8%) avant de retrouver sa trajectoire prévue en 2022 (+5,1%). Il semble cependant illusoire de compter sur le dynamisme chinois pour tonifier l'Asie et promouvoir le redressement du reste du monde à l'aune de l'expérience de 2009. À la faveur de l'épuisement de la majeure partie du rattrapage, la croissance chinoise a ralenti : la Chine n'a plus les moyens de tracter le reste du monde. De plus, elle n'en a plus envie : sa nouvelle stratégie dite de « circulation duale », visant à limiter sa dépendance vis-à-vis de l'extérieur, l'atteste.

**Reprise lente et incertaine, probablement chaotique, incertitudes multiples et assouplissements monétaires : un tel environnement est propice au maintien de taux d'intérêt extrêmement faibles.** Il faudra attendre qu'enfin se matérialisent les nouvelles favorables tant en termes sanitaires qu'économiques pour que se dessine une amorce de redressement, limitée par l'absence d'inflation et les excès de capacité. Par ailleurs, c'est notamment à l'aune de l'évolution passée des taux d'intérêt que peuvent être jugés les progrès accomplis par la zone euro : une solidarité manifeste qui se traduit par une fragmentation évitée, un resserrement des primes de risque acquittées par les pays dits « périphériques », une bonne tenue de l'euro. Notre scénario retient donc des taux souverains à dix ans américains et allemands proches fin 2021 de, respectivement, 1,50% et -0,40%, couplés à des spreads au-dessus du Bund de 20 points de base (pb), 50 pb et 100 pb pour la France, l'Espagne et l'Italie où l'on suppose que vont s'apaiser les tensions politiques.

**En ligne avec un scénario de reprise même lente, timide et peu synchrone, le dollar pourrait se déprécier très légèrement au profit de l'euro et de devises plus pro-cycliques ou portées par l'appétit pour le risque.** La dépréciation du dollar serait toutefois limitée par la résurgence des tensions sino-américaines pesant, en particulier, sur les devises asiatiques : la crise n'a que temporairement éclipsé les dissensions entre les États-Unis et la Chine. Si le calendrier est incertain (installation de la nouvelle administration américaine, gestion de ses problèmes domestiques, reconstruction de ses alliances internationales), et si la présidence de Joe Biden augure d'un changement de ton, les racines du conflit demeurent. La montée du protectionnisme et du risque politique étaient propices à l'essoufflement de l'hyper-globalisation : la crise devrait être favorable à une régionalisation accrue des pôles de croissance, comme l'atteste la signature du Regional Comprehensive Economic Partnership unissant la Chine, les pays membres de l'ASEAN et de grands alliés américains (Australie, Corée du Sud, Japon, Nouvelle-Zélande).

#### **4.1.2 Environnement local et positionnement de la CR sur son marché**

La pandémie a eu un impact économique plus fort en Haute-Garonne que dans d'autres départements français, notamment en raison d'un tropisme industriel plus marqué (Aéronautique, spatial) et de filières comme le tourisme, les cafés, hôtels restaurants, qui auront subi de plein fouet les restrictions de mouvement imposés par les mesures sanitaires.

Ainsi, selon la Banque de France, le secteur aéronautique mettrait entre 5 et 6 ans pour retrouver les niveaux pré-crise. Le chiffre d'affaire 2020 du secteur aura baissé de près de 34% et de 25% dans les entreprises liées aux services.

Les chiffres de l'INSEE indiquent qu'au 3ème trimestre 2020 en Haute-Garonne, l'emploi intérimaire a diminué de 21% et le taux de chômage s'élevait à près de 9% (+1pt vs 2019). Par ailleurs les défaillances d'entreprises avaient fortement baissé de 24%. Ces impacts sur l'emploi et les défaillances d'entreprises restent en trompe-l'œil, car les mesures de soutien extraordinaire mises en place (chômage partiel, moratoires, PGE...) ont permis jusqu'à présent d'atténuer ces effets qui se matérialiseront en 2021 et 2022 pour les entreprises les plus fragiles.

La vigueur de la consommation au T3 , permise par un desserrement des restrictions, augure d'un rebond de la croissance pour 2021. Cette reprise économique tant attendue dépendra fortement de la situation sanitaire et de la vitesse de déploiement de la campagne vaccinale.

La Caisse Régionale Toulouse 31, en tant qu'acteur de référence en Haute-Garonne, poursuivra ses missions d'accompagnement et d'investissement au service du développement durable de son territoire à moyen terme.

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

Face à l'épidémie de Covid 19 qui a affecté de façon brutale l'économie et ses acteurs, le Crédit Agricole Toulouse 31, a réagi rapidement en prenant des mesures fortes. Ses 1 400 coéquipiers et ses 500 administrateurs se sont mobilisés quotidiennement pour accompagner tous les clients. Des mesures exceptionnelles ont été proposées aux entreprises comme aux particuliers :

- 357M€ de Prêts Garantis par l'Etat (PGE) qui ont bénéficié à 3 200 clients.
- Plus de 6 900 reports de mensualités de crédits pour un montant global de 55M€.
- Un geste de solidarité mutualiste exceptionnel de 4,4M€ à destination de 744 professionnels et agriculteurs assurés pour compenser une partie de leur perte d'exploitation.
- Un accompagnement des commerces de proximité pour les aider à passer au click & collecte et leur donner de la visibilité sur le site internet du Crédit Agricole Toulouse 31 (2 millions de visites par mois).
- Un engagement fort pour protéger les personnes âgées, à travers un soutien de 330 000 € versés à des Ephads et Associations d'aide à domicile de la Haute-Garonne.

#### Le fonds de commerce

Plus de 22 000 nouveaux clients particuliers et professionnels ont accordé leur confiance, portant à l'issue de l'exercice 2020, la base clientèle de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 à 452 444 clients, dont 20% des clients ont moins de 25 ans.

Le nombre de sociétaires de la Caisse régionale progresse de 2% sur l'année 2020. Désormais 188 970 clients sociétaires peuvent participer à la vie mutualiste de la Caisse régionale.

En tant que banque coopérative 100% humaine et 100% digitale, le Crédit Agricole Toulouse 31 vise la satisfaction de ses clients à travers l'excellence relationnelle en proposant à l'ensemble de sa clientèle deux alternatives :

- Ses agences, pour accueillir ses clients pour les opérations qui ne peuvent pas être réalisées à distance, et ce dans le respect des règles sanitaires en vigueur,
- Ses services digitaux (Internet, applications « Ma Banque » et « Ma Carte ») pour les opérations pouvant être réalisées à distance, 24h/24 et 7 jours/7 (gestion de compte, virements, souscription, signature de contrat ...).

Le Crédit Agricole Toulouse 31 s'engage pour ses clients les plus fragilisés par la crise qui perdure et se mobilise, entre autre, pour permettre la continuité de l'activité pour tous et accélérer la digitalisation des PME. 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 %)

Chiffres clés en Mds€	31/12/2019	31/12/2020	Evolution 2020 / 2019
Encours Crédits	9,8	10,7	9,2%
<i>dont habitat</i>	6,7	7,3	9,0%
Encours Collecte	13,6	14,7	8,2%
<i>dont collecte bilan</i>	8,8	9,9	12,7%

### La collecte

La crise a provoqué un repli de la consommation et un afflux d'épargne vers des supports liquides et sans risque.

Au 31 décembre 2020, l'encours de collecte, en progression de 8,2%, s'établit à 14,7 milliards d'euros, soit une collecte supplémentaire sur l'année de 1,12 milliards d'euros, dont un accroissement de la collecte bilan de 1,1 milliards d'euros.

Les dépôts à vue affichent une croissance supérieure à 27%, soit 882 millions d'euros de collecte supplémentaire sur l'année 2020. Les livrets occupent la deuxième position avec une augmentation de 332 millions d'euros soit +11,8% sur un an. L'épargne logement progresse toujours de façon significative (+3,1%). Les encours en assurance vie évoluent timidement de 1,3% pénalisés par un effet marché défavorable.

### Le crédit

La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 a distribué, sur l'année 2020, un peu plus de 2 milliards d'euros de crédit sur l'ensemble de ses clients. Les réalisations de crédit progressent de 7,2% sur un an, portées par les PGE. La demande de financement de projets habitat est restée tonique sur le territoire avec 33 projets financés par jour équivalent à près de 1,4 milliards de nouveaux crédits. Le crédit à la consommation est en accélération de 2,7%.

Les encours ont progressé de près de 907 millions d'euros (+9,2%) pour s'établir à 10,7 milliards d'euros au 31 décembre 2020, dont +9% sur les encours de crédit habitat et +7,5% sur les encours de crédit à la consommation.

Hors PGE l'accompagnement des professionnels et des entreprises du département de la Haute-Garonne s'est traduit par 429 millions d'euros de financements attribués sur l'année. Avec près de 52 millions d'euros accordés en faveur du développement des agriculteurs, la Caisse régionale reste un partenaire privilégié de l'agriculture.

À noter également près de 13 millions d'euros de financement de crédit ont été distribués aux collectivités publiques sur 2020.

### L'assurance de biens et de personnes

Le portefeuille assurance comptabilise plus de 250 000 contrats, porté par une progression de notre portefeuille d'assurance des biens et des personnes de +7,7% sur un an.

### Les services

Avec plus de 508 000 contrats actifs fin 2020, 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 2 200 contrats et les cartes bancaires de 2% pour atteindre 291 700 unités.

Le Crédit Agricole Toulouse 31, banque coopérative, accompagne depuis toujours ses clients dans les bons comme les moins bons moments de leur vie. Il a mis en place des dispositifs spécifiques, notamment une équipe dédiée qui travaille en lien avec le « Point Passerelle » et des offres bancaires visant à aider ses clients les plus en difficulté à faire face à cette situation de fragilité financière. Depuis mars dernier, pour ceux qui subissent le plus les effets de la crise sanitaire (intérimaires, autoentrepreneurs...), le Crédit Agricole Toulouse 31 a mis en place :

- Une offre visant à réduire significativement les frais bancaires : le compte à composer (CAC) « budget protégé » pour 1€/mois permet une absence totale de tous les frais de dysfonctionnement alors que la recommandation des pouvoirs publics est un plafonnement des frais à 20€/mois.
- Un prêt rebond à 1% jusqu'à 72 mois sans frais de dossier et sans garantie pour aider les clients fragilisés à assainir leur situation financière.

### **Une position en liquidité solide et une situation financière robuste**

Les fonds propres prudentiels s'élèvent à 996M€. Les ratios Bâle III de solvabilité, et de levier respectivement à 20,32% et 7,74% sont largement supérieurs aux exigences réglementaires en vigueur. Le LCR calculé sur la moyenne des 12 mois de ses différentes composantes s'élève à 128,28%. Il est de 167,52% au 31/12/2020.

#### **Chiffres clés au 31/12/2020**

LCR (ratio de liquidité Bâle III)	167,52%
Ratio de Solvabilité (Bâle III)	20,32%
Ratio de levier (Bâle III)	7,74%
Différentiel Crédit - Collecte en M€	1508
Ratio Crédit - Collecte en %	116,6%
Taux de défaut	1,43%

Avec un ratio crédits/collecte bilan de 116,6%, la situation en liquidité est également confortable soutenue par la forte progression des dépôts clientèle sur la période et un large accès à de la ressource TLTRO auprès de la BCE.

En conclusion, les fondamentaux de la Caisse régionale reflètent sa solide situation financière lui permettant de s'engager plus que jamais pour soutenir concrètement ses clients et l'économie de son territoire.

#### **4.1.4 Les faits marquants**

Le périmètre de consolidation et ses évolutions au 31 décembre 2020 sont présentés de façon détaillée à la fin des notes annexes des comptes consolidés en note 12 "Périmètre de consolidation au 31 décembre 2020".

Au 31/12/2020, une nouvelle entité (FCT Crédit Agricole Habitat 2020) est consolidée au sein du groupe Crédit Agricole, née d'une opération de titrisation réalisée par les 39 Caisses régionales le 12 mars 2020. Cette transaction est un RMBS français placé sur le marché.

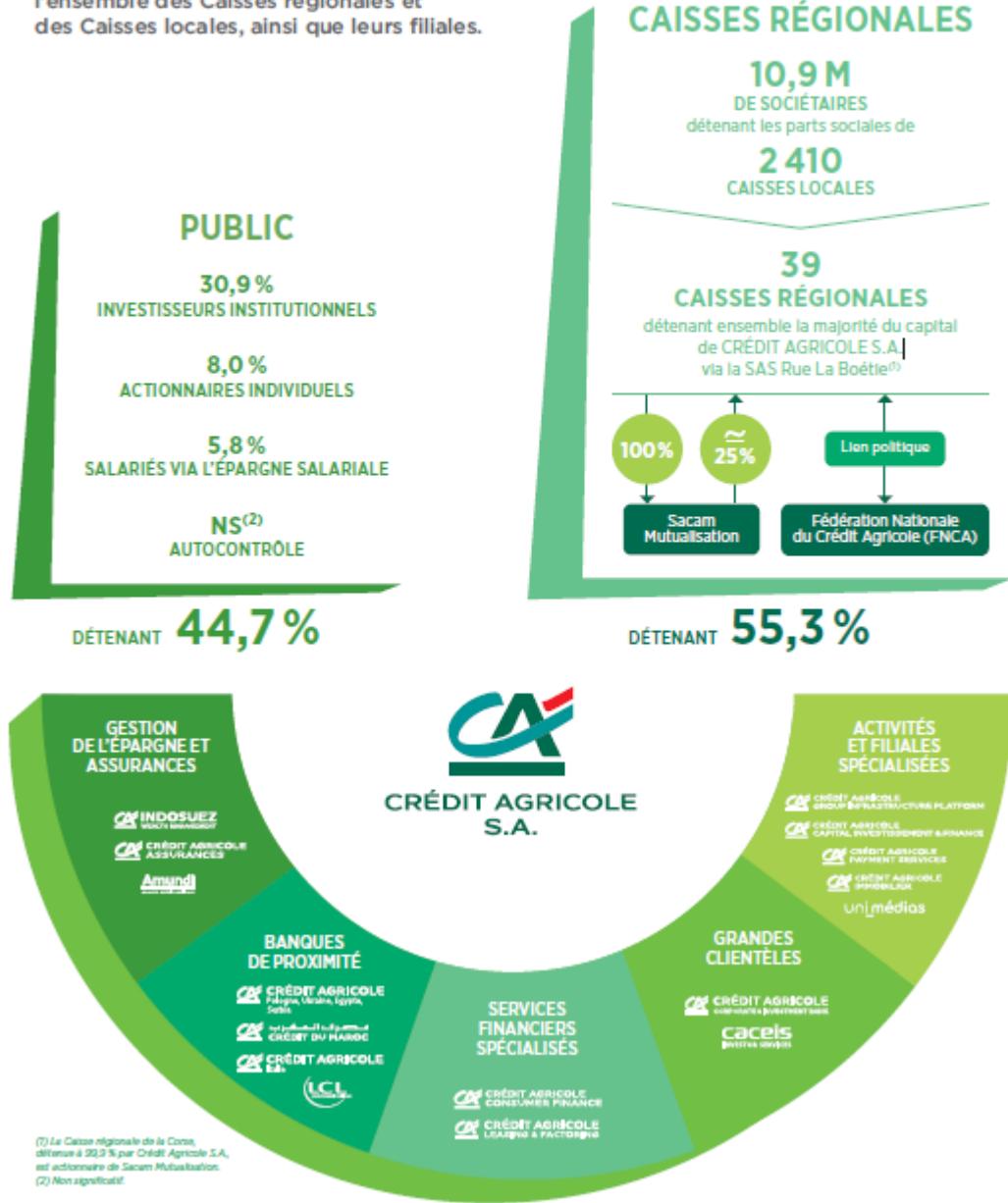
En 2020, la première opération de titrisation, réalisée en 2015, est arrivée à échéance.

### **4.2 Analyse des comptes consolidés**

#### **4.2.1 Présentation du groupe Crédit Agricole et de la Caisse régionale**

# Le Groupe Crédit Agricole

Le périmètre du Groupe Crédit Agricole rassemble Crédit Agricole S.A., l'ensemble des Caisses régionales et des Caisses locales, ainsi que leurs filiales.



Un Groupe bancaire d'essence mutualiste

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

Les Caisses locales forment le socle de l'organisation mutualiste du Groupe. Leur capital social est détenu par 10.9 millions de sociétaires qui élisent quelques 29 271

administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisse locales détiennent la majeure partie du capital des Caisse régionales, sociétés coopératives à capital variable et banques régionales de plein exercice.

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

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

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

***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 est constitué de :

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31

47 Caisse 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 2017, 2018, 2019, 2020 issus des opérations de titrisation de créances habitat des Caisse Régionales du groupe Crédit Agricole réalisées en Février 2017, Avril 2018, Mai 2019 et Mars 2020.

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 188970 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 sociaux 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 Titrification 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, 2019 et 2020.

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 (en milliers d'€)**

Entités	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	229 100	61 335	35 353
Caisse locales	1 404	1 275	1 101
Midi Toulousain Immobilier	36	-66	-66
Force Toulouse Diversifié	1 401	1 318	983
Ozenne Institutionnel	1 430	1 345	997
Toulouse 31 Court Terme	-1 388	-1 388	-1 034
Square Habitat Toulouse 31	7 021	80	-3 063
FCT Crédit Agricole Habitat 2015			
Compartiment CR 831 Toulouse 31	881	881	1 158

#### 4.2.3 Résultat consolidé (en milliers d'€)

Soldes Intermédiaires de Gestion	31/12/2019	31/12/2020	Variations	
			Montants	%
PNB	263 411	239 885	-23 526	-8,93%
Charges générales d'exploitation	-176 586	-175 105	1 481	-0,84%
<b>Résultat brut d'exploitation</b>	<b>86 825</b>	<b>64 780</b>	<b>-22 045</b>	<b>-25,39%</b>
Coût du risque	-3 692	-9 106	-5 414	146,64%
<b>Résultat d'Exploitation</b>	<b>83 133</b>	<b>55 674</b>	<b>-27 459</b>	<b>-33,03%</b>
Gains et Pertes sur autres actifs	-610	-553	57	-9,34%
Variation de Valeurs des écarts d'acquisition	0	-3 094	-3 094	0,00%
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>82 523</b>	<b>52 027</b>	<b>-30 496</b>	<b>-36,95%</b>
Impôt sur les bénéfices	-17 666	-16 598	1 068	-6,05%
<b>Résultat net</b>	<b>64 857</b>	<b>35 429</b>	<b>-29 428</b>	<b>-45,37%</b>
<b>Résultat net part du groupe</b>	<b>64 857</b>	<b>35 429</b>	<b>-29 428</b>	<b>-45,37%</b>

Le produit net bancaire consolidé s'élève à 239,9 M€, en baisse de 23,5 M€, expliquée principalement par la baisse du PNB en normes IFRS de la Caisse régionale (- 23,3 M€) impacté par le traitement de la quote part de prime d'émission reçue de la SAS Rue La Boétie (17 M€), qui ne constitue pas un dividende, contrairement à 2019, mais une baisse de la valeur du titre à l'actif. A cette différence de traitement s'ajoute la baisse de juste valeur des instruments financiers (-4,3 M€) qui comprend le retraitement de l'externalisation de la plus-value sur un fonds dédié pour -5M€.

Les Fonds dédiés affichent également un PNB en baisse (-1,8 M€), avec pour le fonds dynamique Ozenne Institutionnel, une baisse de valeur du portefeuille qui s'élève à - 2,5 M€. Le PNB du Fonds Commun de Titrisation vient atténuer cette baisse avec une progression de +1,9 M€ entre 2019 et 2020.

Les charges de fonctionnement restent stables avec un montant de 175,1 M€ à fin 2020. On constate une compensation entre la baisse des charges d'exploitation, (environ -4M€) et la hausse des amortissements (+2,9 M€) expliquée par la rénovation des agences et du siège social.

L'impact de la mise en application de la norme IFRIC 21 (IFRS16) n'a pas d'impact significatif sur le résultat consolidé.

En conséquence, le résultat brut d'exploitation s'établit à 64,8 M€, en baisse de 25%. Le coût du risque s'établit à -9,1 M€ contre -3,7 M€ en 2019, une hausse en lien avec le coût du risque non affecté de la Caisse régionale qui s'affiche à -10 M€ vs une dotation de -0,2 M€ en 2019. 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 +1 M€ et +0,8 M€.

Le test de dépréciation de l'écart d'acquisition lié à la consolidation des filiales immobilières a entraîné la comptabilisation d'une dépréciation de - 3 M€ en 2020.

Le Résultat Net Part du Groupe s'établit à 35,4 M€, en baisse de 29 M€ sur un an, impacté principalement par le retraitement IFRS de la prime d'émission encaissée et les variations de juste valeur de notre portefeuille OPCVM. A ces impacts s'ajoute la dégradation du coût du risque. Le niveau de l'impôt sur les sociétés pour sa part, reste stable sur les deux exercices.

#### **4.2.4 Bilan consolidé et variations des capitaux propres**

Bilan ACTIF (en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	Variation	
			Montants	%
Caisse, banques centrales	55 302	86 003	-30 701	-35,70%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	220 960	186 673	34 287	18,37%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	3 598	2 357	1 241	52,65%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	217 362	184 316	33 046	17,93%
Instruments dérivés de couverture	5 682	8 003	-2 321	-29,00%
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	1 080 570	1 097 886	-17 316	-1,58%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	308 506	265 786	42 720	16,07%
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	772 064	832 100	-60 036	-7,21%
Actifs financiers au coût amorti	12 067 604	10 628 485	1 439 119	13,54%
<i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i>	956 640	435 442	521 198	119,69%
<i>Prêts et créances sur la clientèle</i>	10 614 646	9 679 198	935 448	9,66%
<i>Titres de dettes</i>	496 318	513 845	-17 527	-3,41%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	151 741	111 797	39 944	35,73%
Actifs d'impôts courants et différés (1)	31 894	30 242	1 652	5,46%
Comptes de régularisation et actifs divers	323 251	316 090	7 161	2,27%
Actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées	0	0	0	
Participation dans les entreprises mises en équivalence	0	0	0	
Immeubles de placement	1 682	2 509	-827	-32,96%
Immobilisations corporelles	109 874	113 274	-3 400	-3,00%
Immobilisations incorporelles	1 719	1 745	-26	-1,49%
Ecart d'acquisition	7 884	10 978	-3 094	-28,18%
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>14 058 163</b>	<b>12 593 685</b>	<b>1 464 478</b>	<b>11,63%</b>

Le bilan consolidé du groupe Crédit Agricole Toulouse 31 s'élève à 14 058 M€, en hausse de 11,6% par rapport au 31 décembre 2019. 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.

Les actifs financiers à la juste valeur par résultat, dont les variations de valeur sont inscrites au compte de résultat, s'élèvent à 221 M€, en augmentation de 34 M€, en lien principalement avec l'achat de titres LCR (+20 M€) et de parts de Fonds (+12 M€). Les variations de juste valeur du portefeuille ont peu d'impact dans la variation.

Les instruments dérivés de couverture, à 6 M€, sont en baisse de 2 M€ en lien avec la baisse du mark-to-market des swaps (- 3 M€) et avec des acquisitions nettes sur l'exercice (+1 M€).

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 1 081 M€, en baisse de 17 M€. Cette baisse est liée aux variations de valeur des titres Rue La Boétie (- 32 M€) et SACAM Mutualisation (- 25 M€), en contrepartie de l'achat de titres obligataires dans un Fonds dédié (+ 30 M€), et dans la Caisse régionale (+10 M€).

Les actifs financiers au coût amorti s'élèvent à 12 068 M€, une hausse de 1 439 M€, expliquée par l'activité sur les crédits (+1 130 M€), et par la hausse des dépôts en réserves LCR utilisés dans le cadre de la gestion du ratio de liquidité (+ 274 M€).

En 2020, une dépréciation de l'écart d'acquisition a été comptabilisée pour un montant de - 3M€.

Bilan PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019	Variation	
			Montants	%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	5 837	4 277	1 560	36,47%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	<i>5 837</i>	<i>4 277</i>	<i>1 560</i>	<i>36,47%</i>
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>			0	
Instruments dérivés de couverture	199 010	156 612	42 398	27,07%
Passifs financiers au coût amorti	11 987 098	10 531 003	1 456 095	13,83%
<i>Dettes envers les établissements de crédit</i>	<i>7 058 459</i>	<i>6 317 402</i>	<i>741 057</i>	<i>11,73%</i>
<i>Dettes envers la clientèle</i>	<i>4 699 941</i>	<i>3 962 550</i>	<i>737 391</i>	<i>18,61%</i>
<i>Dettes représentées par un titre</i>	<i>228 698</i>	<i>251 051</i>	<i>-22 353</i>	<i>-8,90%</i>
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	3 909	5 512	-1 603	-29,08%
Passifs d'impôts courants et différés	190	170	20	11,76%
Comptes de régularisation et passifs divers	229 745	244 777	-15 032	-6,14%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées	0	0	0	
Provisions	39 924	41 780	-1 856	-4,44%
Dettes subordonnées	3	3	0	0,00%
<b>Total dettes</b>	<b>12 465 716</b>	<b>10 984 134</b>	<b>1 481 582</b>	<b>13,49%</b>
<b>Capitaux propres</b>	<b>1 592 447</b>	<b>1 609 551</b>	<b>-17 104</b>	<b>-1,06%</b>
Capitaux propres part du Groupe	1 592 428	1 609 532	-17 104	-1,06%
Capital et réserves liées	318 030	314 927	3 103	0,99%
Réserves consolidées	1 134 912	1 083 022	51 890	4,79%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	104 056	146 725	-42 669	-29,08%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur activités abandonnées	0	0	0	
Résultat de l'exercice	35 429	64 857	-29 428	-45,37%
Participations ne donnant pas le contrôle	19	19	0	0,16%
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>14 058 163</b>	<b>12 593 685</b>	<b>1 464 478</b>	<b>11,63%</b>

Les passifs financiers à la juste valeur par résultat, 6 M€ au 31/12/2020, évoluent de 36,47% 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 199 M€, augmente de +42 M€, expliquée essentiellement par la variation du mark-to-market des swaps.

Les instruments de dettes comptabilisés au coût amorti s'élèvent à 11 987 M€, en hausse de 1 456 M€, en lien avec la hausse des DAV clients (+881 M€), des emprunts et avances dans le cadre du refinancement de la Caisse régionale (+573 M€). En contrepartie de cette hausse, on constate une baisse des DAT (-142 M€).

Les provisions, à 40 M€, sont en légère baisse de -2 M€. La variation s'explique par une hausse de la provision épargne logement (+1,5M€) compensée par la baisse des provisions pour litiges et autres risques (-1,5M€), la baisse de la provision pour risque d'exécution des engagements par signature (-0,6M€) et la baisse de la provision retraite (IAS 19 -1,3M€).

Les capitaux propres s'élèvent à 1 592 M€. La baisse de 17M€ est liée aux variations de juste valeur des titres Rue La Boétie (-15M€) et Sacam Mutualisation (-25M€), à l'émission des parts sociales des Caisses locales pour 3M€ et à l'intégration du résultat consolidé.

#### 4.2.5 Activité et résultat des filiales

Le contexte de marché très mouvementé en 2020 a eu un impact limité sur nos placements gérés dans les fonds dédiés et le résultat des fonds, principalement composé des variations de juste valeur s'élève au 31/12/2020 à +0,9 M€ contre +2,2 M€ au 31/12/2019 affichant une baisse maîtrisée.

La filiale immobilière intégrée pour la première fois en 2019 affiche un résultat au 31/12/2020 d'environ -3 M€ expliqué par la comptabilisation d'une dépréciation au titre de l'écart d'acquisition.

#### Tableau de présentation de l'endettement des entités consolidées (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)
Caisse locales	254	39	156 561	0,16%
Midi Toulousain Immobilier	2 358	2 073	7 063	33,39%
Force Toulouse Diversifié	38	0	139 056	0,03%
Ozenne Institutionnel	57	0	107 461	0,05%
Toulouse 31 Court Terme	9	0	149 963	0,01%
Square Habitat Toulouse 31*	11 654	1738	3 022	385,64%

\*dettes Square Habitat : dont 5 822K€ de comptes créditeurs liés à des mandats et 2 023K€ liés à des cautions qui ont leur contrepartie à l'actif

#### 4.3-Analyse des comptes individuels

##### 4.3.1 Résultat financier sur base individuelle (en milliers d'€)

Soldes Intermédiaires de Gestion	31/12/2019	31/12/2020	Variations	
			Montants	%
PNB	253 588	252 004	-1 584	-0,62%
Charges générales d'exploitation	-170 031	-169 319	712	-0,42%
<b>Résultat brut d'exploitation</b>	<b>83 557</b>	<b>82 685</b>	<b>-872</b>	<b>-1,04%</b>
Coût du risque	-2 363	-8 076	-5 713	>100 %
<b>Résultat d'Exploitation</b>	<b>81 194</b>	<b>74 609</b>	<b>-6 585</b>	<b>-8,11%</b>
Résultat net sur actifs immobilisés	-4 618	-4 211	407	-8,81%
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>76 576</b>	<b>70 398</b>	<b>-6 178</b>	<b>-8,07%</b>
Impôt sur les bénéfices	-19 873	-20 032	-159	0,80%
FRBG et provisions réglementées	10 140	0	-10 140	0,00%
<b>Résultat net</b>	<b>66 843</b>	<b>50 366</b>	<b>-16 477</b>	<b>-24,65%</b>

Le Conseil d'Administration, en sa séance du 29 janvier 2021, a approuvé les comptes de l'année 2020, préalablement audités par les commissaires aux comptes. Le rapport d'audit relatif à la certification est en cours d'émission.

Le Produit Net Bancaire résiste avec une baisse limitée de -0,6% sur un an.

Le PNB d'activité clientèle est en évolution positive de +0,9% :

- La marge nette d'intérêts progresse de +6% soutenue par la dynamique de crédit et la baisse du coût de la ressource financière, dans le cadre des mesures de soutien à l'économie déployées par la BCE.
- Les commissions sont en baisse de -4% sur un an. Elles ont été surtout affectées par la moindre activité de paiements et de fonctionnement des comptes, pour près de 5M€ au total et par le geste mutualiste pris en charge directement par la Caisse régionale (2,2M€) au bénéfice de ses clients professionnels assurés et touchés par la crise.

Le PNB lié aux placements pour comptes propres est en retrait de -0,9% impacté par une diminution des dividendes perçus sur un an. Comme indiqué dans la communication du 11 décembre dernier, ce PNB intègre la distribution exceptionnelle de la SAS Rue La Boétie intervenue en décembre. Cette distribution d'un montant de 17,2M€ pour la Caisse régionale est équivalente à l'acompte sur dividende SAS Rue La Boétie qui aurait été perçu au 2<sup>ème</sup> trimestre 2020 si les recommandations de la BCE n'avaient pas conduit Crédit agricole SA à renoncer à distribuer un dividende.

Les charges de fonctionnement enregistrent une baisse de -0,4% sur un an. Elles intègrent :

- Une hausse des amortissements de 2,5M€ relative au programme d'investissement de rénovation du siège social et de 93 agences qui s'est achevé fin 2020.
- Les actions d'optimisation de coûts.

Le résultat brut d'exploitation (RBE) s'établit à 82,7M€ contre 83,6M€ en décembre 2019.

Le coût du risque total augmente de -5,7M€ et passe de -2,4M€ à -8,1M€, avec un risque sur les crédits qui s'élève à -8,9M€ au 31/12/2020 contre -5,4M€ au 31/12/2019.

Dans un contexte d'incertitude, les provisions collectives ont été augmentées de 10M€, notamment pour intégrer un scénario plus adverse d'évolution de certaines filières. Le taux de Créances Douteuses et Litigieuses (CDL) en capital sur encours est au plus bas à 1,43%.

Après prise en compte du résultat net sur immobilisations et de l'impôt sur les sociétés, le résultat net social s'établit à 50,4M€ contre 66,8M€ au 31 décembre 2019.

#### 4.3.2 Bilan et variations des capitaux propres sur base individuelle (en milliers d'euros)

BILAN ACTIF	31/12/2020	31/12/2019	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	229 461	241 372	-11 911	-4,93%
Opérations internes au Crédit Agricole	950 010	419 004	531 006	126,73%
Opérations avec la clientèle	10 333 115	9 195 815	1 137 300	12,37%
Opérations sur titres	1 110 794	1 298 825	-188 031	-14,48%
Valeurs immobilisées	809 733	788 619	21 114	2,68%
Capital souscrit non versé	0	0	0	0,00%
Actions propres	1 224	1 327	-103	-7,76%
Comptes de régularisation et actifs divers	323 384	324 345	-961	-0,30%
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>13 757 721</b>	<b>12 269 306</b>	<b>1 488 415</b>	<b>12,13%</b>

Les opérations interbancaires et assimilées, à 229 M€, sont en baisse sur un an de -12M€, expliquée par un transfert de compte (-41M€) dans les opérations internes au Crédit Agricole (réforme des réserves obligatoires) compensé par des achats de titres obligataires détenus en portefeuille d'investissement (+9M€), par la mise en place de prêt dans le cadre de la titrisation (+16M€).

Les opérations internes au Crédit Agricole s'élèvent à 950 M€, en hausse de 531 M€ sur un an, en lien, avec la hausse du compte de dépôt utilisé dans le cadre de la gestion du ratio de liquidité (+274 M€), la hausse des placements monétaires de la Caisse régionale (+91M€) et avec la mise en place d'une opération de repo de titres de 194M€.

Les créances sur la clientèle s'élèvent à 10 333 M€ en 2020. La hausse de 12,4 % par rapport à 2019 est associée à la dynamique de l'activité crédits habitat sur 2020 et par la réintégration en Caisse des crédits liés à l'échéance de la titrisation de 2015. Au total +1 137 M€ de nouveaux crédits, dont 811 M€ de nouveaux crédits à l'habitat.

Les opérations sur titres, à 1 111 M€, sont en baisse de 188 M€, en lien avec l'échéance de la première opération de titrisation 2015 et la restitution des titres (-230 M€). En contrepartie, des achats de titres pour 57 M€ dont 30M€ investis dans le fonds dédié Toulouse 31.

Les valeurs immobilisées, à 810 M€, sont en hausse de 21 M€, avec la comptabilisation en 2020 d'une avance en compte courant à la SAS Rue la Boétie pour un montant de 17M€ et des achats de titres de participation pour environ 6M€. En contrepartie la hausse des dotations aux amortissements a un impact de -2M€ 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 stables par rapport au 31/12/2019.

BILAN PASSIF	31/12/2020	31/12/2019	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	258 095	173 679	84 415	48,60%
Opérations internes au Crédit Agricole	6 852 822	6 181 847	670 975	10,85%
Comptes créditeurs de la clientèle	4 705 357	3 968 642	736 715	18,56%
Dettes représentées par un titre	185 838	224 402	-38 564	-17,19%
Comptes de régularisation et passifs divers	220 649	237 918	-17 269	-7,26%
Provisions et dettes subordonnées	217 111	203 277	13 834	6,81%
Fonds pour risques bancaires généraux (FRBG)	34 988	34 988	0	0,00%
Capitaux propres hors FRBG	1 282 861	1 244 553	38 308	3,08%
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>13 757 721</b>	<b>12 269 306</b>	<b>1 488 415</b>	<b>12,13%</b>

Les opérations interbancaires et assimilées, à 258 M€, sont en hausse sur un an de +84M€, expliquée par la mise en repo de titres obligataires pour +68M€ et par la mise en place d'emprunt dans le cadre de la titrisation (+16M€).

Les opérations internes au Crédit Agricole relatives aux opérations de refinancement de la Caisse régionale, s'élèvent à 6 853 M€, en hausse de 671 M€ par rapport à 2019, en lien avec la dynamique de l'activité crédits. On notera une hausse de +425M€ des emprunts en blanc classiques et de +194M€ liée à la mise en repo de titres reçus dans le cadre des titrisations groupe.

Les comptes créditeurs de la clientèle sont en hausse de 737 M€ sur un an et s'élèvent à 4 705 M€ en 2020. La hausse s'explique par une progression importante des comptes à vue des clients +881M€ en contrepartie d'une baisse des dépôts à terme de -142M€.

Les titres émis par la Caisse régionale sous forme de Titres de Créances Négociables s'élèvent à 186 M€, en baisse de -38 M€, en lien avec l'échéance de NeuMTN.

Les comptes de régularisation et passifs divers s'élèvent à 221M€ en 2020, en baisse de 17 M€ expliquée par divers comptes créditeurs divers, en lien avec l'activité.

Les provisions et dettes subordonnées atteignent 217 M€, en hausse de 14 M€. Les provisions crédits représentent 10M€ de la hausse avec principalement l'augmentation du risque sur les crédits classés en B1 et B2.

Les dettes subordonnées enregistrent une hausse de +4M€ sur le périmètre des comptes courants bloqués souscrits par les Caisses locales.

Le FRBG s'élève à 35 M€ au 31/12/2020 et n'enregistre pas de variation par rapport à 2019.

Les capitaux propres, à 1 282 M€, progressent de 3%, suite à l'affectation en réserves du résultat social 2019 non distribué

#### 4.3.3 Hors Bilan sur base individuelle (en milliers d'euros)

	Année 2020	Année 2019	Variations	
			K€	%
<b>Engagements donnés</b>	<b>1 488 140</b>	<b>1 542 502</b>	<b>-54 362</b>	<b>-3,52%</b>
Engagement de financement	894 658	860 254	34 404	4,00%
Engagement de garantie	592 610	681 029	-88 419	-12,98%
Engagements sur titres	872	1 219	-347	-28,47%

La hausse des engagements de financement s'explique notamment par l'augmentation en 2020 des accords sur prêts à réaliser.

La baisse des engagements de garantie s'explique pour -52M€ par la réduction de l'engagement donné au Groupe dans le cadre de l'opération switch.

	Année 2020	Année 2019	Variations	
			K€	%
<b>Engagements reçus</b>	<b>4 428 194</b>	<b>3 406 563</b>	<b>1 021 631</b>	<b>29,99%</b>
Engagement de financement	23 280	27 005	-3 725	-13,79%
Engagement de garantie	4 404 042	3 378 340	1 025 702	30,36%
Engagements sur titres	872	1 219	-347	-28,47%

La hausse des engagements reçus est en lien avec la hausse des engagements reçus de CAMCA (+665 M€) et par la garantie reçue pour les PGE octroyés (+317M€).

## 4.4 Capital social et sa rémunération

Le montant total du capital est de 73 446 milliers d'euros, identique au montant au 31/12/2019, la composition est détaillée en note 6.17 de l'annexe 2020 aux comptes consolidés.

### 4.4.1 Les parts sociales

	Intérêts aux parts %	Montant global (€)
Exercice 2020	2,30%	735 853,17
Exercice 2019	2,30%	735 853,17
Exercice 2018	2,92%	934 213,59
Exercice 2017	2,94%	940 612,31

### 4.4.2 Les Certificats coopératifs d'associé

	Dividende unitaire (€)	Montant global (€)
Exercice 2020	3,30	3 846 265,50
Exercice 2019	4,37	5 093 387,95
Exercice 2018	4,37	5 093 387,95
Exercice 2017	4,54	5 291 528,90

### 4.4.3- Les Certificats coopératifs d'investissement

	Dividende unitaire (€)	Montant global (€)
Exercice 2020	3,30	4 703 325,00
Exercice 2019	4,37	6 228 342,50
Exercice 2018	4,37	6 228 342,50
Exercice 2017	4,54	6 470 635,00

## 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 13.1.1 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 :

	Taux de détention avant l'acquisition	Acquisitions (en milliers d'euros)	Taux de détention après l'acquisition	Activités
CARD	0,51%	400	0,55%	GESTION DE PARTICIPATION
CA TRANSITIONS A		651	1,30%	GESTION DE PARTICIPATION
DD FACTORY		1	100,00%	PRESTATION DE CONSEIL
SA HLM LES CHALETS	0,05%	305	6,00%	GESTION DE L'HABITAT A LOYERS MODERE
CREDIT AGRICOLE ET DEVELOPPEMENT		0	2,56%	DEVELOPPEMENT DE LA BANQUE AU QUOTIDIEN
SACAM IMMOBILIER	2,01%	905	2,04%	GESTION DE PARTICIPATION
CA INNOVATIONS ET TERRITOIRES	1,50%	145	1,51%	GESTION DE PARTICIPATION
ACE AERO		6 000	6,00%	FONDS DE SOUTIEN AERO

La Caisse régionale Toulouse 31 n'a pas enregistré de cessions significatives sur l'année 2020.

#### 4.6 Tableau des cinq derniers exercices

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>1- Situation Financière (en milliers d'euros)</b>					
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
<b>2- Résultat global des opérations (en milliers d'euros)</b>					
Produit Net Bancaire	258 040	249 652	248 181	253 588	252 004
Résultat Brut d'exploitation avant amortissements	114 428	100 387	92 950	92 205	93 802
Impôt sur les bénéfices	30 641	18 983	14 381	19 873	20 032
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	70 784	69 452	66 731	66 843	50 366
Bénéfices distribués	12 955	12 703	12 256	12 058	9 285
<b>3- Résultat des opérations réduit à 1 titres (en €)</b>					
Résultat Brut d'exploitation après impôt avant amortissements	114,08	110,84	106,97	98,48	100,44
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	96,38	94,56	90,86	91,01	68,58
Intérêt net versé à chaque Part Sociale	3,00%	2,94%	2,92%	2,30%	2,30%
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'investissement	4,63	4,54	4,37	4,37	3,30
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'associé	4,63	4,54	4,37	4,37	3,30
<b>4- Personnel</b>					
Effectif moyen des salariés employés durant l'exercice	1 301	1 234	1 378	1 377	1 340
Montant de la masse salariale de l'exercice	53 809	55 492	58 245	59 294	59 849
Montant versé au titre des charges sociales et assimilées de l'exercice	22 611	27 830	28 094	29 377	29 551

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

Crédit Agricole S.A. a démantelé le 1<sup>er</sup> mars 2021, 15% du mécanisme de garantie « *Switch* » mis en place entre les Caisses régionales et Crédit Agricole S.A.

Pour la Caisse régionale Toulouse31, cette opération se traduira par une baisse des engagements donnés de 21,8 millions d'euros et une baisse du dépôt de garantie apporté à Crédit Agricole S.A. de 7,4 millions d'euros.

## 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.

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 2020, 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 « SELFI » 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° 2021-211 article D. 441-6.

Ces informations n'incluent pas les opérations bancaires et les opérations connexes, qui n'entrent pas dans le périmètre des informations à produire.

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

	Article D.441 I.-1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441 I.-1° : Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>												
Nombre de factures concernées	23						4					
Montant total des factures concernées h.t	380	318	91	5	642	1056	659	0	0	275	0	934
Pourcentage du montant total des achats h.t de l'exercice	0,51%	0,42%	0,12%	0,01%	0,86%	1,41%						
Pourcentage du chiffre d'affaires h.t de l'exercice							0,26%	0	0,00%	0,11%	0	0,37%
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441.-6 ou article L.443-1 du code de commerce)</b>												
Délais de paiement de utilisés pour le calcul des retards de paiement	<input type="checkbox"/>	Délais contractuels : [préciser]				<input type="checkbox"/>	Délais contractuels : [préciser]					
	<input type="checkbox"/>	Délais légaux : [préciser]				<input type="checkbox"/>	Délais légaux : [préciser]					

#### 4.8.3 Informations spécifiques sur les opérations réalisées dans le cadre de rachat de CCI autorisé par l'assemblée générale du 17/04/2020 et descriptif du programme de rachat

Le cours du Certificat Coopératif d'Investissement a baissé de 26% en 2020, pour atteindre un cours de bourse de 99€ le 31 décembre 2020 (pour 134,48 € le 31 décembre 2019).

Depuis 1999, la Caisse régionale a mis en place un programme de rachat de CCI. L'assemblée Générale Ordinaire du 17 avril 2020 a donné l'autorisation au Conseil d'Administration de mettre en œuvre un programme de rachat des titres dans la limite maximale de 10% des CCI émis. Un nouveau programme de rachat sera soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale Ordinaire du 30 mars 2021.

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 effectués 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 12 mai 2020 (site internet de la Caisse régionale de Toulouse31 : [www.ca-toulouse31.fr](http://www.ca-toulouse31.fr)) et sa mise en œuvre a débuté après l'Assemblée Générale du 17 avril 2020.

**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 C). 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 17 avril 2020).

En 2020, les opérations réalisées dans le cadre du programme de rachat sont résumées dans le tableau suivant :

<b>Nombre de CCI inscrits au nom de la Caisse régionale au 31/12/N-1</b>	<b>9 865</b>
<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>	<b>9 865</b>
<i>Dont objectif d'annulation</i>	
<b>Nombre de CCI achetés au cours de l'exercice N</b>	<b>8 069</b>
<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>	<b>8 069</b>
<i>Dont objectif d'annulation</i>	
<b>Volume des CCI effectivement utilisés à la réalisation de l'objectif poursuivi (1)</b>	<b>13 641</b>
<i>couverture des engagements pris envers les salariés</i>	
<i>Contrat de liquidité</i>	<b>13 641</b>
<i>Achats + cessions</i>	
<i>Annulation</i>	
Nombre de CCI éventuellement réalloués à d'autres objectifs	-
<b>Cours moyen d'achat des CCI acquis en (année N)</b>	<b>103</b>
<b>Valeur des CCI acquis en année N évalués aux cours d'achat</b>	<b>834 112</b>
Montant des frais de négociation	
<b>Nombre de titres cédés au cours de l'exercice N</b>	<b>5 572</b>
<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>	<b>5 572</b>
<b>Cours moyen des CCI cédés en année N</b>	<b>104</b>
Nombre de titres annulés au cours de l'exercice N	-
<b>Nombre de CCI inscrits au nom de la Caisse Régionale au 31/12/N</b>	<b>12 362</b>
<b>Valeur nette comptable unitaire de l'action (2)</b>	<b>16</b>
<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	
<b>Valeur nette comptable globale des CCI</b>	<b>197 792</b>
<b>Valeur nominale du CCI (31/12/2020)</b>	<b>99</b>

- (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 31/12/2020 : 1,99 % du nombre total de CCI, soit 28 304 titres au travers du Plan d'Epargne Groupe.

En application de l'article 241-2 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers, le présent document constitue le descriptif du programme de rachat soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale mixte du 30 mars 2021.

## **Répartition des objectifs par titres de capital détenus**

Au 31 janvier 2021, 12 432 CCI, représentant 0,87% de l'ensemble des Certificats Coopératifs d'Investissement composant le capital social de la Caisse régionale, et 0,27% du capital social sont détenus par la Caisse régionale.

Ces CCI sont détenus au travers d'un contrat de liquidité conforme à la charte de déontologie de l'AMAFI, et conclu avec Kepler Cheuvreux. Aucun CCI n'est détenu en vue d'une annulation.

## **Objectifs du programme de rachat**

L'autorisation qui sera conférée par l'assemblée générale mixte des actionnaires du 30/03/2021 est destinée à permettre à la Caisse Régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 d'opérer en bourse ou hors marché sur ses certificats coopératifs d'investissement en vue de toute affectation permise ou qui viendrait à être permise par la loi ou la réglementation en vigueur.

En particulier, la Caisse Régionale pourra utiliser cette autorisation en vue :

1/ de la mise en œuvre de plan d'options d'achat de CCI de la Caisse Régionale au profit des membres du personnel salarié et/ou mandataires sociaux éligibles, ou de certaines catégories d'entre eux, de la Caisse Régionale et des sociétés ou groupements d'intérêt économique qui lui sont liés ou lui seront liés dans les conditions définies par les dispositions de l'article L.225- 180 du Code de commerce ;

2/ d'attribuer ou de céder des CCI de la Caisse Régionale aux mandataires sociaux éligibles et aux salariés visés à l'alinéa ci-avant, ou à certaines catégories d'entre eux, au titre de leur participation aux fruits de l'expansion de l'entreprise ou d'un plan d'épargne d'entreprise, dans les conditions prévues par la loi ;

3/ d'attribuer gratuitement des CCI au titre du dispositif d'attribution gratuite prévu par les articles L.225-197-1 et suivants du Code de commerce aux salariés et/ou mandataires sociaux éligibles, ou à certaines catégories d'entre eux, de la Société et/ou des Sociétés et groupements d'intérêt économique qui lui sont liés dans les conditions définies à l'article L.225-197-2 du Code de commerce,

4/ d'assurer la couverture de valeurs mobilières donnant accès au capital social de la Caisse Régionale ;

5/ d'assurer l'animation du marché des CCI par un prestataire de services d'investissement dans le cadre d'un contrat de liquidité, dans le respect de la pratique de marché admise par l'Autorité des marchés Financiers ;

6/ de procéder à l'annulation totale ou partielle des CCI acquis.

## **Part maximale du capital, nombre maximal, et caractéristiques des titres susceptibles d'être rachetés, ainsi que prix maximum d'achat**

### **1 - Part maximale du capital à acquérir par la Caisse régionale**

La Caisse Régionale sera autorisée à acquérir un nombre de Certificats Coopératifs d'Investissement ne pouvant excéder 10% du nombre total de Certificats Coopératifs d'Investissement composant le capital social à la date de réalisation des achats, ce qui, au 31 décembre 2020, représente 142 525 certificats coopératifs d'investissement.

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.

### **2 - Caractéristiques des titres concernés**

Nature des titres rachetés : Certificats Coopératifs d'Investissement cotés sur l'Eurolist d'Euronext Paris (compartiment C)

Libellé : CCI du Crédit Agricole Toulouse 31

Code ISIN : FR0000045544

### **3 – Prix maximal d'achat**

L'acquisition de ses propres CCI par la Caisse régionale dans le cadre du programme de rachat ne peut excéder 170 € par titre.

### **Durée du programme**

Conformément à l'article L.225-209 du code de commerce et à la résolution qui a sera soumise à l'approbation de l'Assemblée Générale mixte du 30 mars 2021, ce programme de rachat peut être mis en œuvre jusqu'à son renouvellement par une prochaine Assemblée Générale, et dans tous les cas, pendant une période maximale de 18 mois à compter du jour de l'Assemblée Générale mixte du 30 mars 2021, soit au plus tard jusqu'au 30 septembre 2022.

#### **4.8.4 Informations relatives aux comptes inactifs**

Dans le cadre de la loi ECKERT les éléments suivants sont présentés au 31-12-2020 :

Nombre de comptes inactifs	Montant des encours inactifs (€)	Nombre de comptes remontés à la CDC	Montant des encours reversés à la CDC (€)
10 566	10 077 640	358	293 705

#### 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 29 772 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 (décris 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 règlements SRMR 2 et CRR 2 sont entrés en vigueur 20 jours après leur publication, soit le 27 juin 2019 (toutes les dispositions n'étant toutefois pas d'application immédiate). Les directives CRD 5 et BRRD 2 ont été respectivement transposées le 21 décembre 2020 en droit français par les ordonnances 2020-1635 et 2020-1636 et sont entrées en vigueur 7 jours après leur publication, soit le 28 décembre 2020.

Le règlement 2020/873 dit « Quick-Fix » a été publié le 26 juin 2020 et est entré en application le 27 juin 2020 venant amender les règlements 575/2013 (« CRR ») et 2019/876 (« CRR2 »).

Dans le régime CRR 2/CRD 5, quatre niveaux d'exigences de fonds propres sont calculés :

- le ratio de fonds propres de base de catégorie 1 ou ratio Common Equity Tier 1 (CET1) ;
- le ratio de fonds propres de catégorie 1 ou ratio Tier 1 ;
- le ratio de fonds propres globaux ;
- le ratio de levier (qui deviendra une exigence réglementaire de Pilier 1 à compter de juin 2021).

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

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

Les ratios sont également en vision non phasée comme si les nouvelles dispositions réglementaires étaient d'application immédiate.

Les exigences applicables à la Caisse régionale de 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 (*Total Liabilities and Own Funds*).

L'atteinte de ces deux objectifs permettra de confirmer la robustesse et la solidité financière du groupe Crédit Agricole, confortant ainsi la sécurisation des dépôts de ses clients et sa notation vis-à-vis des agences de notation.

## Groupe Crédit Agricole S.A.

Le groupe Crédit Agricole S.A. se fixe comme objectif un ratio CET1 de 11% sur la durée du plan. Il s'engage à distribuer 50% en numéraire (en 2020, cette politique de distribution a toutefois dû être adaptée pour tenir compte des circonstances exceptionnelles, avec un paiement du dividende au titre de 2020 à 80 centimes par action, avec option de paiement du dividende en action, soit 2,3 milliards d'euros dont 0,9 milliards d'euros en numéraire, respectant scrupuleusement la recommandation du 15 décembre 2020 de la Banque Centrale Européenne).

Dans un contexte économico-réglementaire incertain, ce modèle permet d'aboutir à un équilibre entre une politique de distribution attractive pour l'actionnaire et une allocation de capital agile.

## Caisses régionales

Grâce à leur structure financière, les Caisses régionales ont une forte capacité à générer du capital par la conservation de la majeure partie de leur résultat. Le capital est également renforcé par les émissions de parts sociales réalisées par les Caisses locales.

## Filiales

Les filiales de Crédit Agricole S.A. sous contrôle exclusif et assujetties au respect d'exigences en fonds propres sont dotées en capital à un niveau cohérent, prenant en compte les exigences réglementaires locales, les besoins en fonds propres nécessaires au financement de leur développement et un coussin de gestion adapté à la volatilité de leur ratio CET1.

## Gouvernance

Le pilotage du capital réglementaire est réalisé dans le cadre d'un processus de planification nommé capital planning. Les travaux sont présentés annuellement au Conseil d'administration de la Caisse régionale.

## 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 :
  - o les détentions d'instruments CET1, au titre des contrats de liquidité et des programmes de rachat ;
  - o les parts sociales en attente de remboursement ;
  - o les actifs incorporels, y compris les frais d'établissement et les écarts d'acquisition ;
  - o 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 ;
  - o les impôts différés actifs (IDA) dépendant des bénéfices futurs liés à des déficits reportables ;
  - o 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 ;
  - o 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) ;
  - o 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 %) ;
  - o 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 %) ;

- o 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 %) ;

### **Fonds propres additionnels de catégorie 1 ou Additional Tier 1 (AT1)**

Ils comprennent :

- les fonds propres additionnels de catégorie 1 (AT1) éligibles qui correspondent aux instruments de dette perpétuelle, dégagés de toute incitation ou obligation de remboursement (en particulier le saut dans la rémunération ou step up clause).
- les déductions d'instruments de fonds propres détenus dans les participations financières inférieures ou égales à 10 % (dits investissements non importants), pour le montant qui dépasse un plafond de 10 % des fonds propres CET1 de l'établissement souscripteur, à hauteur de la proportion d'instruments AT1 dans le total des instruments de fonds propres détenus ; les éléments non déduits sont pris en compte dans les emplois pondérés (pondération variable selon les natures d'instruments et la méthode bâloise) ;
- les autres éléments de fonds propres AT1 ou autres déductions (dont les intérêts minoritaires éligibles en AT1).

La Caisse régionale n'émet pas d'instruments de fonds propres AT1.

Le règlement CRR 2 ajoute des critères d'éligibilité. Par exemple, les instruments émis par un établissement installé dans l'Union européenne qui relèvent d'un droit de pays tiers doivent comporter une clause de bail-in (renflouement interne) pour être éligibles. Ces dispositions s'appliquent pour chacune des catégories d'instruments de fonds propres AT1 et Tier 2.

### **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 5, des assouplissements ont été consentis à titre transitoire, grâce à l'introduction progressive des nouveaux traitements prudentiels sur les fonds propres.

Toutes ces dispositions transitoires ont pris fin au 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.

CRR 2 est venu compléter ces dispositions en introduisant une nouvelle clause de maintien des acquis (ou clause de grand-père) : les instruments non éligibles émis avant le 27 juin 2019 restent éligibles en dispositions transitoires jusqu'au 28 juin 2025.

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 avant 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 20 % (seuil pour l'exercice 2020) des titres Tier 1 non éligibles ;
  - de 20 % (seuil pour 2020) du stock de Tier 2 non éligible CRR existant au 31 décembre 2012.

## Situation au 31 décembre 2020

Le tableau ci-après présente les fonds propres prudentiels au 31 décembre 2020 et au 31 décembre 2019.

Fonds propres prudentiels simplifiés (en millions d'euros)	31/12/2020		31/12/2019	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
Capitaux propres part du groupe	1 592	1 592	1 610	1 610
(-) Prévision de distribution	0	0	0	0
Intérêts minoritaires éligibles	0	0	0	0
(-) <i>Prudent valuation</i>	(19)	(19)	(18)	(18)
(-) Déductions des écarts d'acquisition et des autres immobilisations incorporelles	(10)	(10)	(13)	(13)
(-) 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	(16)	(7)	(18)	(8)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement ne détient pas d'investissement important	0	(559)	0	(616)
(-) Dépassement de franchise des instruments CET1 d'entités du secteur financier dans lesquels l'établissement détient un investissement important et des impôts différés actifs déductibles dépendant de bénéfices futurs et résultant de différences temporelles	0	0	0	0
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	(3)	(1)	(3)	(1)
Autres éléments du CET1	(10)	(11)	(15)	(16)
<b>FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)</b>	<b>1 534</b>	<b>985</b>	<b>1 543</b>	<b>938</b>
(-) Instruments AT1 d'entités du secteur financier dans lesquelles l'établissement ne détient pas d'investissement important	0	(1)	0	(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)	3	1	3	1
Autres éléments du Tier 1	(1)	0	0	0
<b>FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)</b>	<b>1 536</b>	<b>985</b>	<b>1 546</b>	<b>938</b>
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	12	12	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	(552)	(1)	(609)	(1)
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2</b>	<b>(540)</b>	<b>11</b>	<b>(596)</b>	<b>12</b>
<b>FONDS PROPRES GLOBAUX</b>	<b>996</b>	<b>996</b>	<b>950</b>	<b>950</b>

## Evolution des fonds propres prudentiels sur la période :

Les fonds propres de base de catégorie 1 (CET1) s'élèvent à 985 millions d'euros au 31 décembre 2020 et font ressortir une hausse de 47 millions d'euros par rapport à la fin de l'exercice 2019.

Les variations sont détaillées ci-dessous par rubrique du ratio :

Evolution des fonds propres prudentiels phasés (en millions d'euros)	31/12/2020 VS 31/12/2019
<b>Fonds propres de base de catégorie 1 au 31/12/2019</b>	<b>1 543</b>
Augmentation de capital	0
Résultat comptable attribuable de l'exercice avant distribution	35
Prévision de distribution	0
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	(43)
Intérêts minoritaires éligibles	0
Ecarts d'acquisition et autres immobilisations incorporelles	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	2
Dépassement de franchises	0
Excédent de déduction d'éléments AT1 sur les fonds propres AT1	0
Autres éléments du CET1	(6)
<b>FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020</b>	<b>1 534</b>
<b>Fonds propres additionnels de catégorie 1 au 31/12/2019</b>	<b>3</b>
Variation des autres éléments du Tier 1	(1)
<b>FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020</b>	<b>2</b>
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 au 31/12/2020</b>	<b>1 536</b>
<b>Fonds propres de catégorie 2 au 31/12/2019</b>	<b>(596)</b>
Emissions	0
Remboursements	0
Autres éléments du Tier 2	56
<b>FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2 au 31/12/2020</b>	<b>(540)</b>
<b>FONDS PROPRES GLOBAUX AU 31/12/2020</b>	<b>996</b>

## Adéquation du capital

L'adéquation du capital en vision réglementaire porte sur les ratios de solvabilité, sur le ratio de levier et sur les ratios de résolution. Chacun de ces ratios rapporte un montant de fonds propres prudentiels et d'instruments éligibles à une exposition en risque, en levier, ou en bilan. Les définitions et les calculs de ces expositions sont développés dans la partie 2 « Composition et évolution des emplois pondérés ».

## Ratios de solvabilité

Les ratios de solvabilité ont pour objet de vérifier l'adéquation des différents compartiments de fonds propres (CET1, Tier 1 et fonds propres globaux) aux emplois pondérés issus des risques de crédit, des risques de marché et des risques opérationnels. Ces risques sont calculés soit en approche standard soit en approche interne (cf. partie 2 « Composition et évolution des emplois pondérés)

### Au numérateur des ratios de solvabilité

Bâle 3 définit trois niveaux de fonds propres :

- Les fonds propres de base de catégorie 1 ou *Common Equity Tier 1* (CET1),
- Les fonds propres de catégorie 1 ou *Tier 1*, constitués du *Common Equity Tier 1* et des fonds propres additionnels de catégorie 1 ou *Additional Tier 1* (AT1),
- Les fonds propres globaux, qui sont constitués des fonds propres de catégorie 1 et des fonds propres de catégorie 2 (*Tier 2*).

### Au dénominateur des ratios de solvabilité

Bâle 3 définit plusieurs types de risque : les risques de crédit, les risques de marché et les risques opérationnels qui donnent lieu à des calculs d'emplois pondérés. Conformément au règlement (UE) 575/2013 du 26 juin 2013, les expositions au risque de crédit restent mesurées selon deux approches :

- L'approche "Standard" qui s'appuie sur des évaluations externes de crédit et des pondérations forfaitaires selon les catégories d'exposition bâloises ;
- L'approche "Notations internes" (IRB – *Internal Ratings Based*) qui s'appuie sur le système de notations internes de l'établissement. On distingue :
  - l'approche "Notations internes fondation" selon laquelle les établissements peuvent utiliser uniquement leurs estimations des probabilités de défaut ;
  - l'approche "Notations internes avancées" selon laquelle les établissements utilisent l'ensemble de leurs estimations internes des composantes du risque : expositions en cas de défaut, maturité, probabilités de défaut, pertes en cas de défaut.

## Exigences prudentielles

Les exigences en fonds propres au titre du Pilier 1 sont régies par le règlement CRR.

<b>Exigences minimales</b>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
<i>Common Equity Tier 1 (CET1)</i>	<b>4,5%</b>	<b>4,5%</b>
<i>Tier 1 (CET1 + AT1)</i>	<b>6,0%</b>	<b>6,0%</b>
<i>Fonds propres globaux (Tier 1 + Tier 2)</i>	<b>8,0%</b>	<b>8,0%</b>
Coussin de conservation	2,50%	2,50%
Coussin contracyclique	0,01%	0,24%
Coussin pour risque systémique	0,00%	0,00%
<b>Exigence globale de coussins de fonds propres</b>	<b>2,51%</b>	<b>2,74%</b>
<b>Exigences minimales y compris coussins de fonds propres</b>		
Ratio CET1	7,01%	7,24%
Ratio Tier 1	8,51%	8,74%
Ratio global	10,51%	10,74%

<b>Excédent de capital</b>	<b>31/12/2020</b>	<b>31/12/2019</b>
CET1	641	569
Tier 1	568	492
Fonds propres globaux	480	402

## 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 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 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. La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 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.

À ce jour, des coussins contracycliques ont été activés dans 6 pays par les autorités

nationales compétentes. De nombreux pays ont relâché leur exigence de coussin contracyclique suite à la crise du COVID-19. En ce qui concerne les expositions françaises, le Haut Conseil de stabilité financière (HCSF) a porté le taux de coussin contracyclique de 0,25% à 0% le 2 avril 2020.

Compte tenu des expositions dans ces pays, le taux de coussin contracyclique s'élève à 0,24% au 31 décembre 2020.

## Situation au 31 décembre 2020

Synthèse chiffres-clés (en millions d'euros)	31/12/2020		31/12/2019	
	Phasé	Non Phasé	Phasé	Non Phasé
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)	985	985	938	938
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	985	985	938	938
FONDS PROPRES GLOBAUX	996	996	950	950
TOTAL DES EMPLOIS PONDERES	4 903	4 903	5 099	5 099
<b>RATIO CET1</b>	<b>20,1%</b>	<b>20,1%</b>	<b>18,4%</b>	<b>18,4%</b>
<b>RATIO TIER 1</b>	<b>20,1%</b>	<b>20,1%</b>	<b>18,4%</b>	<b>18,4%</b>
<b>RATIO GLOBAL</b>	<b>20,3%</b>	<b>20,3%</b>	<b>18,6%</b>	<b>18,6%</b>

Les exigences minimales applicables sont respectées ; le ratio CET1 de Caisse régionale de Crédit Agricole Mutual Toulouse 31 est de 20,1%.

En date du 9 septembre 2020, le Tribunal de l'Union Européenne a rendu sa décision concernant la déduction des engagements de paiement irrévocables relatifs au Fonds de résolution unique (FRU) et au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR) qui était exigée par la BCE via sa lettre SREP. Cette décision permet de ne plus déduire les engagements de paiement au titre du FRU et du FGDR des ratios de solvabilité en vision pilier 2, supprimant ainsi l'écart de traitement entre les ratios de solvabilité en vision pilier 2 et en vision pilier 1.

## 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 2023, pour les établissements d'importance systémique mondiale (G-SII), donc pour le groupe Crédit Agricole, un coussin de ratio de levier, défini comme la moitié du coussin systémique de l'entité ;
- Enfin, le non-respect de l'exigence de coussin de ratio de levier entraînera une restriction de distributions et le calcul d'un montant maximal distribuable (L-MMD).

La publication du ratio de levier est obligatoire depuis le 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 2020

Le ratio de levier de la Caisse régionale Toulouse 31 s'élève à 7,7% sur une base de Tier 1 phasé.

(en millions d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
Éléments du bilan (excepté dérivés et SFT)	13 854	12 582
Montant des actifs déduits	-599	-659
Expositions au bilan (excepté dérivés et SFT)	13 255	11 923
Expositions sur dérivés	10	11
Expositions sur opérations de financement sur titres (SFT)	398	1
Autres expositions de hors-bilan	853	901
Expositions exemptées au titre de l'article 429, paragraphes 7 et 14, du règlement (UE) no 575/2013 (expositions au bilan et hors bilan)	-1 796	-1 116
<b>Exposition totale aux fins du ratio de levier</b>	<b>12 719</b>	<b>11 720</b>
Fonds propres de catégorie 1 (Tier 1)	985	938
<b>Ratio de levier</b>	<b>7,7%</b>	<b>8,0%</b>

Le ratio de levier est en baisse de 30 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'élevait, au 31 décembre 2019, à 9,2 milliards d'euros, dont 145,5 millions consentis par la Caisse régionale.

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

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

### Autres liens de capital entre les Caisses régionales et Crédit Agricole SA

Les relations en capital entre Crédit Agricole S.A. et les Caisses régionales sont régies selon les termes d'un protocole conclu entre ces dernières et Crédit Agricole S.A., préalablement à l'introduction en bourse de Crédit Agricole S.A. En application de ce protocole, le contrôle des Caisses régionales sur Crédit Agricole S.A. s'exerce à travers la société SAS Rue La Boétie, détenue en totalité par les Caisses régionales. SAS Rue La Boétie a pour objet la détention d'un nombre d'actions suffisant pour lui conférer à tout moment plus de 50 % du capital et des droits de vote de Crédit Agricole S.A.

### Composition et évolution des emplois pondérés

(en millions d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
<b>Risque de crédit</b>	<b>4 342</b>	<b>4 593</b>
dont approche standard	902	909
dont approche fondation IRB	1 087	1 129
dont approche avancée IRB	956	1 005
dont actions en approche NI selon la méthode de pondération simple ou sur les modèles internes	1 392	1 548
dont risque d'ajustement de l'évaluation de crédit	5	2
<b>Risque de marché</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
dont risque de change	0	0
<b>Risque opérationnel</b>	<b>561</b>	<b>506</b>
dont approche standard	9	6
dont approche par mesure avancée	552	500
<b>TOTAL</b>	<b>4 903</b>	<b>5 099</b>

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 2020, les encours de crédits EAD (Exposition en cas de défaut) s'élèvent à 11,54 milliards d'euros soit une évolution de +8,5% par rapport au 31 décembre 2019.

**Le risque opérationnel** : le risque opérationnel est le risque de perte résultant de processus internes défaillants ou inadéquats (notamment ceux impliquant le personnel et les systèmes informatiques) ou d'événements externes, qu'ils soient délibérés, accidentels ou naturels (inondations, incendies, tremblements de terre, attaques terroristes...). Le risque opérationnel recouvre la fraude, les risques en lien avec les ressources humaines, les risques juridiques et de réputation, les risques de non-conformité, les risques fiscaux, les risques liés aux systèmes d'information, la fourniture de services financiers inappropriés (conduct risk), les risques de défaillance des processus opérationnels y compris les processus de crédit, ou l'utilisation d'un modèle (risque de modèle), ainsi que les conséquences pécuniaires éventuelles liées à la gestion du risque de réputation.

**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.

**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, ou très marginalement la conclusion de contrats de dérivés de crédit et d'accords de compensation, il ne peut être certain que ces techniques permettront de compenser les pertes résultant des défauts des contreparties.

Au 31 décembre 2020, les encours crédits EAD (exposition en cas de défaut) s'élèvent à 11,54 milliards d'euros dont 70% sur le marché des particuliers, 11% sur les entreprises, 8% sur les professionnels, 6% sur les collectivités publiques, 3% sur les professionnels de l'immobilier et 2% 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 2,09 milliards d'euros au 31 décembre 2020 dont 55 % sur les marchés corporate (entreprises, professionnels de l'immobilier et collectivités publiques) contre 2,26 milliards d'euros au 31 décembre 2019. Au 31 décembre 2019, les encours crédits EAD en défaut s'élève à 165,04 millions d'euros soit 1,4% des encours totaux, un pourcentage en baisse de - 3,3% depuis le 31/12/2019.

**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 de la crise sanitaire et d'une augmentation de l'incertitude économique, mais également dans certains secteurs, en raison des 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 2020, l'exposition de la Caisse régionale sur les marchés entreprises et professionnels de l'immobilier s'élève à 1,68 milliards d'euros

(dont 69 millions d'euros en défaut).

Au 31 décembre 2020, le taux global de provisionnement de la Caisse régionale est de 55,8%.

**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 pays ou industries. L'augmentation significative des provisions pour créances douteuses, la modification substantielle du risque de perte, tel qu'estimé, inhérent à son portefeuille de prêts non douteux, ou la réalisation de pertes sur prêts supérieure aux montants provisionnés, pourraient avoir un effet défavorable sur les résultats et la situation financière de la Caisse régionale.

Au 31 décembre 2020, au titre du risque de crédit, l'évolution des provisions des créances saines et sensibles s'élève à + 9,0 millions euros ce sont des provisions dites « collectives » destinées à anticiper un risque éventuel futur, et l'évolution des provisions des créances en défaut s'élève à -1,0 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.

### 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 2020, 20 % 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 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 2020, l'encours brut des titres détenus en portefeuille de placement par la Caisse régionale s'élevait à près de 499,8 Millions d'euros. Les dépréciations étaient de 1,08 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 55,3% 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 2020, 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 167,5 % largement 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 2020, les incidents de risque opérationnel pour la Caisse régionale se répartissent tel que suit : la catégorie « Fraude externe » représente 46,4% des pertes opérationnelles, « Exécution, livraison et gestion processus » représente 30,1% et la « Pratique en matière d'emploi et sécurité » (14,3%). Les autres incidents de risque opérationnel se répartissent entre les catégories Dommages aux actifs corporels (4,9%), Clients, produits et pratiques commerciales » (4,6%), Dysfonctionnement de l'activité et des systèmes (0,1%) et la Fraude interne (0%)..

#### **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 2020, la Caisse régionale a une exigence de fonds propres prudentiels (AMA et TSA) de 44,90 millions d'euros au titre de la couverture de la perte extrême estimée relative à ses risques opérationnels

**b) Les événements futurs pourraient s'écartier 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 des 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 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 sur les conséquences de la décision du Royaume-Uni de quitter l'Union européenne, le contexte sanitaire lié à la pandémie du Covid19 et les incertitudes économiques qu'elle engendre (voir point suivant), pourraient impacter les marchés européens. Les marchés américains pourraient être affectés par des facteurs tels que la pandémie ici aussi, mais également les tensions sociales et politiques liées aux dernières élections. 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 ne redémarrait pas rapidement 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 pilote les taux, la liquidité et par là-même l'activité économique dans un environnement dégradé par une pandémie difficilement contrôlable.

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 pandémie de coronavirus (COVID-19) en cours pourrait affecter défavorablement l'activité, les opérations et les performances financières de Crédit Agricole S.A**

En décembre 2019, une nouvelle souche du coronavirus (COVID-19) est apparue en Chine. Le virus s'est propagé dans de nombreux pays à travers le monde, conduisant l'Organisation mondiale de la santé à qualifier la situation de pandémie en mars 2020. Cette pandémie a eu, et devrait continuer à avoir, des impacts défavorables significatifs sur l'économie et les marchés financiers à l'échelle mondiale.

La propagation du COVID-19 et les mesures gouvernementales de contrôle et de restriction des déplacements mises en œuvre pour y répondre dans le monde entier ont perturbé les chaînes d'approvisionnement à l'échelle internationale et l'activité économique mondiale. En conséquence de l'impact des mesures de confinement sur la consommation, des difficultés de production, de la perturbation des chaînes d'approvisionnement et du ralentissement des investissements, l'épidémie a engendré des chocs d'offre et de demande ayant entraîné un ralentissement marqué

de l'activité économique. Les marchés financiers ont été affectés de manière significative, comme en attestent leur volatilité accrue, la chute des indices boursiers et du cours des matières premières et l'accroissement des spreads de crédit affectant de nombreux emprunteurs et émetteurs. L'ampleur de l'impact défavorable, dans la durée, de la pandémie sur l'économie et les marchés à l'échelle mondiale dépendra, notamment, de sa durée et de son intensité, ainsi que de l'impact des mesures gouvernementales adoptées pour limiter la propagation du virus et les effets de ces dernières sur l'économie. A ce titre, en décembre 2020 le Ministère de l'Economie et des Finances de France a revu à la baisse ses prévisions de croissance du PIB pour 2021 à +5,0% versus +7,4% annoncé précédemment.

La pandémie et les effets qui en résultent sur l'économie et les marchés financiers à l'échelle internationale ont eu et sont susceptibles de continuer à avoir un impact défavorable significatif sur les résultats des métiers et la situation financière de Crédit Agricole S.A. Cet impact inclut et pourrait inclure à l'avenir une dégradation de la liquidité du la Caisse régionale et Groupe Crédit Agricole (affectant son Ratio de Liquidité à Court terme (LCR)) due à divers facteurs comprenant notamment une augmentation des tirages des clients corporate sur les lignes de crédit, ou bien une baisse des revenus notamment imputable à un ralentissement de la production dans des activités telles que le crédit immobilier et le crédit à la consommation, une baisse des revenus de commissions et de frais, une augmentation du coût du risque résultant d'une dégradation des perspectives macro-économiques, de l'octroi de moratoires et plus généralement de la détérioration des capacités de remboursement des entreprises et des consommateurs, un risque accru de dégradation des notations et des actifs pondérés par les risques (risk weighted assets ou RWAs) plus élevés en raison de la détérioration des paramètres de risque, qui pourraient à leur tour affecter la situation de capital de la banque (et notamment son ratio de solvabilité).

La crise sanitaire et son effet sur l'économie en France, en Europe et à l'international ont fortement impacté les niveaux d'activités des différents métiers du Groupe. Durant l'année 2020, plusieurs confinements ont été décrétés dans plusieurs pays dans le monde, et notamment en France.

Le coût du risque a été affecté par la détérioration des capacités de remboursement de certaines entreprises et des consommateurs, la dégradation des notations des contreparties dont les encours passent des « stage 1 » à « stage 2 », la sensibilité de certains secteurs, notamment (i) liés aux restrictions à la circulation ou aux rassemblements des personnes, pour ce qui concerne l'aéronautique, le tourisme, l'hôtellerie, la restauration, les croisières, ou (ii) dont le niveau de demande demeure en-dessous de la normale pour ce qui concerne les secteurs de l'automobile ou du transport de personnes, ou enfin (iii) qui demeurent fragiles en raison du poids de la récession mondiale sur la demande pour ce qui concerne les secteurs de la distribution de biens non alimentaires. En outre, le secteur de l'immobilier commercial est un secteur à surveiller, la crise sanitaire ayant accéléré les menaces préexistantes dans certains segments, tels que les centres commerciaux mis à mal par les achats en ligne et le segment des bureaux confronté à des changements structurels si les tendances de télétravail se confirment. Au 31 décembre 2020, les

secteurs considérés comme « sensibles » (16 secteurs au total) sont pour les encours les plus importants, les suivants : l'agroalimentaire, les CHR (Cafés Hotels Restaurants), l'immobilier ou encore l'aéronautique. Ces secteurs ont fait l'objet d'un provisionnement additionnel pour tenir compte de leur sensibilité accrue. Au quatrième trimestre 2020, les scénarios économiques, revus à la baisse par rapport au troisième trimestre 2020, ont en outre généré une charge additionnelle de coût du risque Stage 1 et Stage 2 en raison notamment des prévisions de croissance du PIB dégradées pour 2021.

Les incertitudes continuent à peser sur les évolutions de la situation sanitaire en Europe, avec la mise en place de nouvelles mesures restrictives en France ainsi que dans d'autres pays européens (couvre-feux, fermeture des frontières, reconfinement) et l'apparition de variants du virus. Des mesures complémentaires sont donc susceptibles d'être déployées en fonction de l'évolution de la pandémie. Bien que des vaccins aient été annoncés à la fin de l'année 2020, et que plusieurs pays aient commencé un déploiement par étapes, le calendrier de ce déploiement reste en outre très incertain, conduisant ainsi à des incertitudes sur le rythme de sortie de la crise. Enfin, les incertitudes concernant le rythme d'évolution et de sortie des mesures de soutien à l'économie par les Etats (notamment Etats français et italien) et les banques centrales (notamment Banque Centrale Européenne) sont importantes.

**c) 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 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, bien que peu probable, ne peut être totalement 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 politique de sur-liquidité des marchés initiée par la BCE pourrait engendrer à terme une hausse de l'inflation qui mettrait fin à une période prolongée de taux d'intérêt bas, cette situation comporte également 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.

**d) La Caisse régionale intervient dans un environnement très réglementé et les évolutions législatives et réglementaires en cours pourraient impacter de manière importante sa rentabilité ainsi que sa situation financière**

La Caisse régionale est soumise à une réglementation importante et à de nombreux régimes de surveillance.

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 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 confronté 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 Caisse 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 Caisse régionales et des Caisse 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 bancaires<sup>1</sup> 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 considère<sup>2</sup> 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 Toulouse<sup>31</sup> a actualisée en 2020 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 des Services Risques et 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 du Groupe un reporting périodique sur la situation des principales entités en matière de suivi des risques relatifs aux plans de continuité d'activité et à la sécurité des systèmes d'information.

#### **Plans de continuité d'activité**

En ce qui concerne les plans de secours informatique, les productions informatiques de la majorité des filiales de Crédit Agricole S.A. ainsi que celles des 39 Caisses régionales hébergées sur le bi-site sécurisé Greenfield bénéficient structurellement de solutions de secours d'un site sur l'autre.

Ces solutions sont testées, pour Crédit Agricole S.A. et ses filiales, de manière récurrente. Les Caisses régionales suivent le même processus en termes de tests.

Les filiales de Crédit Agricole S.A. dont l'informatique n'est pas gérée sur Greenfield ont des solutions de secours informatique testées régulièrement avec une assurance raisonnable de redémarrage en cas de sinistre.

En ce qui concerne les plans de repli des utilisateurs, le Groupe dispose de la solution Eversafe qui offre une sécurisation élevée en cas d'indisponibilité d'immeuble, de campus, voire de quartier en région parisienne. Cette solution est opérationnelle et éprouvée, avec deux sites dédiés au Groupe. Le Groupe est ainsi doté d'espaces de travail disponibles en cas de sinistre majeur en région parisienne.

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 est en place avec un Comité sécurité Groupe (CSG), faîtier décisionnaire et exécutoire, qui définit la stratégie sécurité Groupe par domaine en y intégrant les orientations des politiques sécurité, détermine les projets sécurité Groupe, supervise l'exécution de la stratégie sur la base d'indicateurs de pilotage des projets Groupe et d'application des politiques et enfin, apprécie le niveau de maîtrise du Groupe dans les quatre domaines relevant de sa compétence : plan de continuité des activités, protection des données, sécurité des personnes et des biens et sécurité des systèmes d'information.

Les fonctions Pilote des risques systèmes d'information (PRSI) et *Chief Information Security Officer* (CISO) sont désormais déployées dans la plupart des entités du Groupe : le PRSI, rattaché au RCPR (responsable Contrôle permanent et Risques), consolide les informations lui permettant d'exercer un second regard.

### 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 2020, sur un plan d'audit annuel validé le 28 janvier 2020 par le Directeur Général comprenant 25 missions, le Contrôle périodique avait réalisé ou engagé 20 missions, reporté 3 missions en 2021 et annulé 2 missions.

### 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.

#### Définition du défaut

La définition du défaut utilisée en gestion, identique à celle utilisée pour les calculs réglementaires, a évolué en 2020 en conformité avec les exigences prudentielles relatives au nouveau défaut dans les différentes entités du Groupe.

Ainsi, un débiteur est considéré en situation de défaut, lorsqu'au moins une des deux conditions suivantes est satisfaite :

- un arriéré de paiement de plus de 90 jours et supérieur aux seuils de matérialité réglementaires sauf si des circonstances particulières démontrent que l'arriéré est dû à des causes non liées à la situation du débiteur ;
- l'entité estime improbable que le débiteur s'acquitte intégralement de ses obligations de crédit sans qu'elle ait recours à d'éventuelles mesures telles que la réalisation d'une sûreté.

L'engagement peut être constitué de prêts, de titres de créances ou de propriété ou de contrats d'échange de performance, de garanties données ou d'engagements confirmés non utilisés. Ce risque englobe également le risque de règlement-livraison inhérent à toute transaction nécessitant un échange de flux (espèce ou matière) en dehors d'un système sécurisé de règlement.

#### Prêts restructurés

Les restructurations au sens de l'EBA (forbearance) correspondent à l'ensemble des modifications apportées à un ou plusieurs contrats de crédit, ainsi qu'aux refinancements, accordés en raison de difficultés financières rencontrées par le client.

Dès lors que l'opération de restructuration au sens de l'EBA a été réalisée, l'exposition conserve ce statut de « restructuré » pendant une période à minima de 2 ans si l'exposition était saine au moment de la restructuration, ou de 3 ans si l'exposition était en défaut au moment de la restructuration. Ces périodes sont prolongées en cas de survenance de certains événements prévus par les normes du Groupe (nouveaux incidents par exemple).

Dans ce contexte, les entités du Groupe ont mis en œuvre des solutions d'identification et de gestion de ces expositions, adaptées à leurs spécificités et à leurs métiers, selon les cas : à dire d'expert, algorithmique ou une combinaison de ces deux approches. Ces solutions ont été maintenues et adaptées autant que nécessaire au contexte de crise sanitaire, dans le respect des textes EBA. Ces dispositifs permettent également de répondre à l'exigence de production trimestrielle des états réglementaires sur cette thématique.

Les montants des expositions performantes en situation de forbearance au sens de l'ITS 2013-03 sont déclarés dans la note annexe 3.1. Les principes et méthodes comptables applicables aux créances sont précisés dans la note annexe 1.2 des états financiers du Groupe.

### **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		DEFAUT	

### 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			DEFAUT	

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 4,29% des encours de créances en 2020 contre 4,93% en 2019.

#### **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 quadrimestre pour examiner des portefeuilles de créances en recouvrement amiable ou judiciaire sur tous les marchés.

### **Processus d'anticipation des risques**

La Caisse régionale a mis en place en 2020 un comité permettant de piloter l'anticipation des risques. Celui-ci permet de mettre en œuvre des mesures préventives lorsque la banque détecte un risque potentiel à venir sur certaines catégories de clients ou de crédits. Les actions visent à accompagner les clients en amont des difficultés afin de trouver les meilleures solutions pour les éviter.

### **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)**

(en milliers d'euros)	Au 31 décembre 2020					
	Exposition maximale au risque de crédit	Réduction du risque de crédit				
		Actifs détenus en garantie			Autres techniques de rehaussement de crédit	
		Instruments financiers reçus en garantie	Hypothèques	Nantissements	Cautionnements et autres garanties financières	Dérivés de crédit
Actifs financiers à la juste valeur par résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrats en unités de compte)	180 529	-	-	-	-	-
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	3 598	-	-	-	-	-
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	176 931	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-	-	-	-	-
<b>Instruments dérivés de couverture</b>	<b>5 682</b>	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>186 211</b>	-	-	-	-	-

## Actifs financiers soumis aux exigences de dépréciation

(en milliers d'euros)	Au 31 décembre 2020					
	Exposition maximale au risque de crédit	Réduction du risque de crédit				
		Actifs détenus en garantie			Autres techniques de rehaussement de crédit	
		Instruments financiers reçus en garantie	Hypothèques	Nantissements	Cautionnements et autres garanties financières	Dérivés de crédit
<b>Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables</b>	308 506	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
<b>Prêts et créances sur les établissements de crédit</b>	-	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
<b>Prêts et créances sur la clientèle</b>	-	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
<b>Titres de dettes</b>	308 506	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
<b>Actifs financiers au coût amorti</b>	11 118 726	-	3 999 756	261 094	4 034 819	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	67 535	-	20 138	5 950	21 862	-
<b>Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes au Crédit Agricole)</b>	7 762	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
<b>Prêts et créances sur la clientèle</b>	10 614 646	-	3 999 756	261 094	4 034 819	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	67 535	-	20 138	5 950	21 862	-
<b>Titres de dettes</b>	496 318	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	11 427 232	-	3 999 756	261 094	4 034 819	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	67 535	-	20 138	5 950	21 862	-

## Engagements hors bilan soumis aux exigences de dépréciation

(en milliers d'euros)	Au 31 décembre 2020					
	Exposition maximale au risque de crédit	Réduction du risque de crédit				
		Actifs détenus en garantie			Autres techniques de rehaussement de crédit	
		Instruments financiers reçus en garantie	Hypothèques	Nantissements	Cautionnements et autres garanties financières	Dérivés de crédit
<b>Engagements de garantie (hors opérations internes au Crédit Agricole)</b>	478 916	-	-	-	-	-
dont : engagements dépréciés en date de clôture	1 644	-	-	-	-	-
<b>Engagements de financement (hors opérations internes au Crédit Agricole)</b>	888 399	-	87 407	11 540	114 384	-
dont : engagements dépréciés en date de clôture	3 216	-	278	1 126	556	-
<b>Total</b>	1 367 315	-	87 407	11 540	114 384	-
dont : engagements dépréciés en date de clôture	4 860	-	278	1 126	556	-

## 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)**

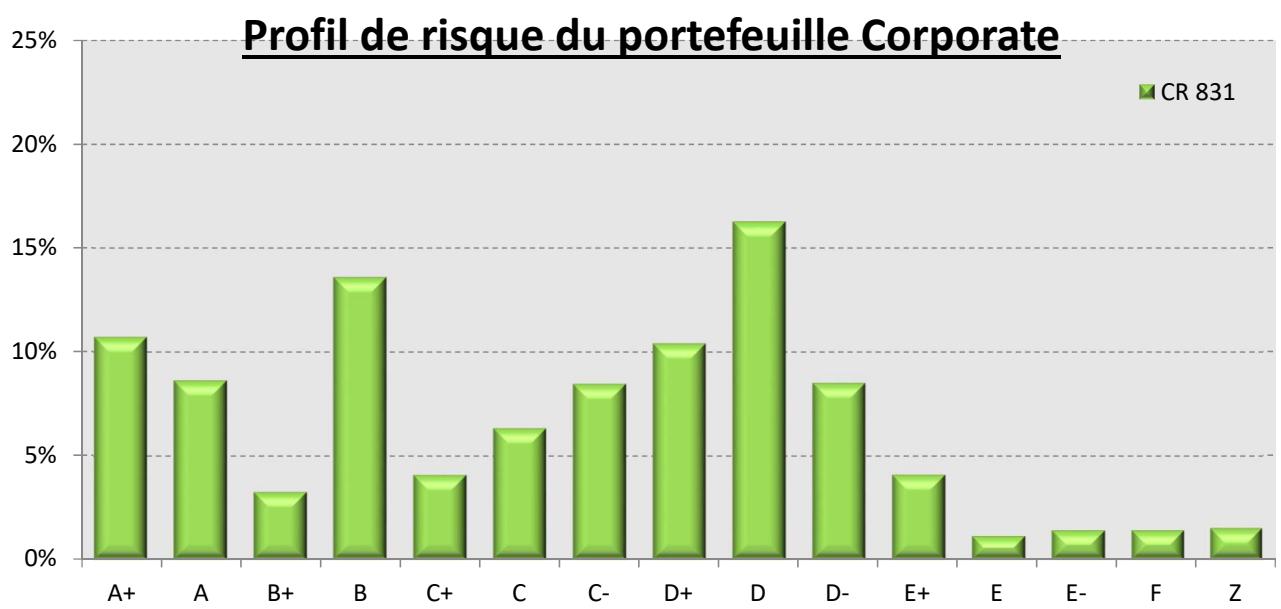
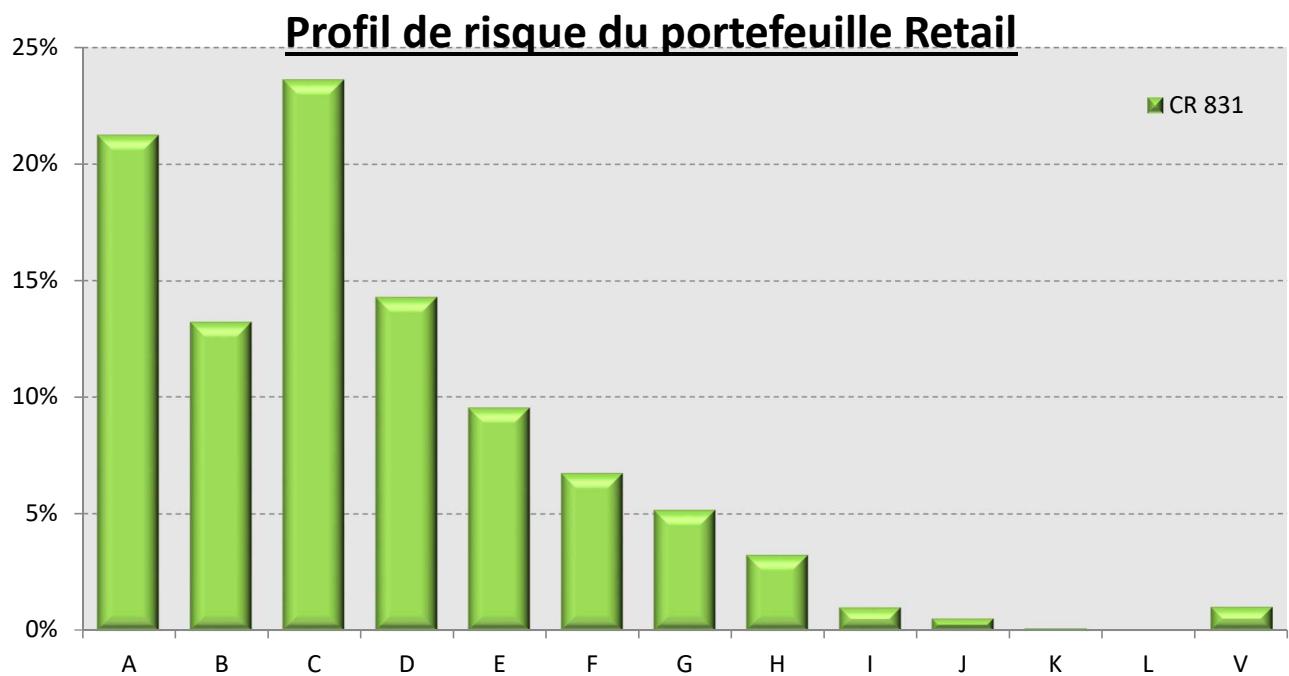
(en milliers d'euros)	Au 31 décembre 2020				Au 31 décembre 2019			
	Valeur comptable				Valeur comptable			
	Actifs sains		Actifs dépréciés (Bucket 3)	Total	Actifs sains		Actifs dépréciés (Bucket 3)	Total
	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1)	Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2)			Actifs soumis à une ECL 12 mois (Bucket 1)	Actifs soumis à une ECL à maturité (Bucket 2)		
Administration générale	604 222	42	260	604 524	691 372	481	-	691 853
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	217 646	-	-	217 646	250 837	-	-	250 837
Grandes entreprises	1 893 359	97 102	60 788	2 051 249	1 584 742	112 543	60 783	1 758 068
Clientèle de détail	7 992 047	303 766	100 699	8 396 512	7 219 947	342 873	108 718	7 671 538
Dépréciations	- 25 692	- 31 301	- 94 212	- 151 205	- 13 499	- 32 861	- 116 456	- 162 816
<b>Total</b>	<b>10 681 582</b>	<b>369 609</b>	<b>67 535</b>	<b>11 118 726</b>	<b>9 733 399</b>	<b>423 036</b>	<b>53 045</b>	<b>10 209 480</b>

## 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 2020, ces emprunteurs représentent 20,1% des encours portés par la Caisse régionale (26,9% en 2019).



### 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

(en milliers d'euros)	Valeur comptable au 31 décembre 2020								
	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
<b>Titres de dettes</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administration générale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grandes entreprises	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clientèle de détail	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Prêts et créances</b>	<b>27 659</b>	<b>1 023</b>	-	<b>13 469</b>	<b>3 317</b>	<b>451</b>	<b>2 183</b>	<b>1 446</b>	<b>30 882</b>
Administration générale	5 168	304	-	-	-	-	-	-	-
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grandes entreprises	8 400	256	-	2 907	97	3	506	-	11 634
Clientèle de détail	14 091	463	-	10 562	3 220	448	1 677	1 446	19 248
<b>Total</b>	<b>27 659</b>	<b>1 023</b>	-	<b>13 469</b>	<b>3 317</b>	<b>451</b>	<b>2 183</b>	<b>1 446</b>	<b>30 882</b>

(en milliers d'euros)	Valeur comptable au 31 décembre 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
<b>Titres de dettes</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administration générale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grandes entreprises	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clientèle de détail	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Prêts et créances</b>	<b>27 002</b>	<b>1 912</b>	-	<b>21 164</b>	<b>5 888</b>	<b>2 966</b>	<b>2 104</b>	<b>2 048</b>	<b>35 419</b>
Administration générale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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
<b>Total</b>	<b>27 002</b>	<b>1 912</b>	-	<b>21 164</b>	<b>5 888</b>	<b>2 966</b>	<b>2 104</b>	<b>2 048</b>	<b>35 419</b>

#### 4) Coût du risque

La ventilation du coût du risque est disponible dans la note 4.8 des annexes aux états financiers consolidés.

(en milliers d'euros)	31/12/2020	31/12/2019
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan sains (Bucket 1 et Bucket 2) (A)</b>	<b>- 9 990</b>	<b>569</b>
<b>Bucket 1 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir</b>	<b>- 12 378</b>	<b>- 113</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	32
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	- 12 194	368
Engagements par signature	- 184	- 513
<b>Bucket 2 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie</b>	<b>2 388</b>	<b>682</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	1 560	622
Engagements par signature	828	60
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan dépréciés (Bucket 3) (B)</b>	<b>104</b>	<b>- 7 271</b>
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	121	- 5 523
Engagements par signature	- 17	- 1 748
<b>Autres actifs (C)</b>	<b>- 11</b>	<b>- 10</b>
<b>Risques et charges (D)</b>	<b>753</b>	<b>3 106</b>
<b>Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions (E)= (A)+ (B)+ (C)+ (D)</b>	<b>- 9 144</b>	<b>- 3 606</b>
Plus ou moins-values de cessions réalisées sur instruments de dettes comptabilisés en capitaux propres recyclables dépréciés	-	-
Gains ou pertes réalisés sur instruments de dettes comptabilisés au coût amorti dépréciés	-	-
Pertes sur prêts et créances irrécouvrables non dépréciés	- 241	- 349
Récupérations sur prêts et créances	336	333
comptabilisés au coût amorti	336	333
comptabilisés en capitaux propres recyclables	-	-
Décotes sur crédits restructurés	- 23	- 20
Pertes sur engagements par signature	-	-
Autres pertes (1)	- 630	- 50
Autres produits (2)	596	-
<b>Coût du risque</b>	<b>- 9 106</b>	<b>- 3 692</b>

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 a été modifié 2 fois en 2020 et s'est adapté au contexte sanitaire et économique exceptionnel.

Sur l'arrêté de juin 2020 : actualisation des scénarios économiques en anticipant un fort rebond de l'économie à l'issue du confinement et en capitalisant sur les impacts positifs des mesures de soutien gouvernementales PGE).

Utilisation de quatre scénarii, avec pour chacun une probabilité estimée de réalisation : favorable – V – 84%, central – U – 10%, adverse – W – 5% et adverse budgétaire – L – 1%

Dans le contexte de crise sanitaire liée au Covid-19, le Groupe a revu ses prévisions macro-économiques prospectives (forward looking) pour la détermination de l'estimation du risque de crédit de fin d'année. Pour mémoire, une première prise en compte des effets de la crise sanitaire et de ses effets macro-économiques a été déjà intégrée dans l'arrêté du 2ème trimestre 2020.

## **1/ Informations sur les scénarios macroéconomiques retenus**

Le groupe a utilisé quatre scénarios pour le calcul des paramètres de provisionnement IFRS9 avec des projections à l'horizon 2022.

Ces scénarios intègrent des hypothèses différencierées quant aux impacts de la crise du Covid-19 sur l'économie, fonctions du caractère plus ou moins rapide et complet du retour à la normale de la mobilité, de l'activité et de la consommation, et dépendant en grande partie des évolutions sanitaires, aujourd'hui encore très incertaines (2ème re-confinement pris en compte, mais également les perspectives favorables liées à la découverte de vaccins sur la fin d'année). La solidité de la confiance des agents économiques est également décisive : selon les anticipations sur le plan sanitaire, économique et de l'emploi, elle conduit à des comportements d'attentisme et de précaution plus ou moins marqués qui déterminent en conséquence la propension des ménages à consommer l'épargne abondante accumulée durant le confinement et la capacité des entreprises à engager des investissements. L'ampleur, l'efficacité et le calendrier des mesures de soutien de relance gouvernementales ont également un impact important sur l'évolution de l'activité.

## **2/ Le premier scénario décrit une sortie de crise graduelle mais pas synchronisée, le profil de croissance dépend fortement des hypothèses sanitaires, pour lesquelles l'incertitude est forte. De plus, les évolutions sanitaires et les mesures décidées ne sont pas homogènes entre les pays européens.**

Le nouveau scénario central fait l'hypothèse d'une persistance de l'épidémie en 2021 avec un scénario de 'stop and go' au cours du T1 et T2 (alternance de relâchements, restrictions et courtes périodes de confinement), mais moins pénalisant qu'en 2020 (meilleurs maîtrise des flux épidémiques, restrictions moins fortes sur la mobilité). Même avec un vaccin mis sur le marché, il est supposé qu'un large déploiement n'interviendrait qu'à partir de mi-2021.

Le rebond du T3 2020, permis par le dé-confinement opéré dans la plupart des pays européens, a été plus fort que prévu. En France, le PIB a rebondi de 18.2% au T3 vs T2,

après une baisse de 13.7% au T2 vs T1. L'ampleur de la 2ème vague a conduit à des mesures de restrictions marquées en Europe au T4. En France, il semblait probable que le 2ème confinement soit étendu au-delà de début décembre, afin d'obtenir le retour de la circulation du virus à un niveau plus contrôlé (objectif de 5000 contaminations par jour maximum). Avec une hypothèse d'un confinement jusqu'à mi décembre, il était prévu une baisse du PIB France d'environ 8% au T4 vs T3. La croissance moyenne annuelle 2020 devait en être peu affectée (-10,1% vs -9,1% prévu en septembre), mais l'acquis de croissance (soit la croissance annuelle 2021 si les PIB trimestriels sont égaux au T4 2020 donc une croissance trimestrielle nulle) est négatif pour 2021 (-1,6%).

Pour 2021, une prévision de croissance du PIB de 4,6%, contre 7,1% prévu fin septembre, comprenant au T1 2021, un rebond assez net, mais plus modéré qu'au T3 2020, du fait d'un dé-confinement prudent avec maintien probable de mesures restrictives du type couvre-feu ; et au T2 2021, on suppose une troisième vague (liée notamment à l'état climatique et une efficacité insuffisante de la stratégie de tests) qui conduit à un nouvel épisode plus court de confinement et une baisse du PIB. Enfin, au second semestre 2021, un rebond (nouveau dé-confinement) et une amélioration de la conjoncture liée aux campagnes de vaccination. Mais une reprise prudente, malgré les mesures de soutien : certains secteurs resteront nettement fragilisés (aéronautique, automobile, commerce, tourisme, hôtellerie, restauration, culture...), des incertitudes sur le redémarrage de l'investissement malgré le plan de relance, faillites, maintien d'une épargne de précaution élevée des ménages confrontés à la hausse du chômage qui limite l'utilisation du surplus d'épargne accumulé pendant les confinements successifs.

En conséquence, la BCE irait vers plus d'assouplissement et plus d'achats de titres de dettes souveraines. En effet, avec les perspectives encore dégradées de croissance et d'inflation, les émissions de dettes souveraines à venir devraient conduire la BCE à en faire plus. Nous ne retenons pas de baisse de taux à horizon prévisible. Les achats nets d'actifs au titre du PEPP (750 milliards d'euros en mars portés à 1350 milliards d'euros en juin) doivent prendre fin en juin 2021. Notre scénario suppose que la BCE augmente ses programmes d'achats couvrant le second semestre 2021 ainsi que 2022 (via une extension et expansion du PEPP ou une simple augmentation de l'APP).

Depuis le pic d'aversion au risque de mars, le rendement du Bund dix ans a tenté de se redresser, mais il a systématiquement été ramené vers -0,50%/-0,60%. Absence de visibilité sur l'évolution de l'épidémie, sur le profil de la croissance 2021 et, plus généralement, degré très élevé d'incertitude. Egalelement, il y a un maintien du Bund à un niveau très faible.

### **3/ Le deuxième scénario implique une évolution sanitaire plus dégradée et des mesures restrictives plus sévères.**

Ce scénario plus adverse se distingue du 1er scénario, avec en 2021, une évolution sanitaire plus dégradée et des mesures restrictives plus sévères.

Les chiffrages macroéconomiques se rapprocheraient ainsi de ceux du scénario 3 plus stressé. En revanche, les évolutions financières seraient nettement moins dégradées que dans ce scénario 3 plus stressé.

Ce scénario plus adverse est donc relativement proche du scénario le plus stressé, mais sans comprendre un stress financier spécifique.

Au final, ce 2ème scenario donnerait des prévisions identiques à celles du 1er scénario en 2020. En 2021, il est supposé un profil assez comparable au T1-21 (dé-confinement prudent), mais en revanche, au T2-21, il est supposé une troisième vague plus forte et plus rapide, qui conduit à un re-confinement plus sévère, d'environ deux mois contre un mois dans le central. Ce scénario 2 conduirait à un recul du PIB nettement plus marqué au T2, mais suivi d'un rebond plus fort au T3.

En 2021 : il serait constaté une hausse du PIB en moyenne prévue à 3% vs +4.6% dans le scenario 1.

### **4/ Le troisième scénario est le plus stressé, caractérisé par un repli de l'activité un peu plus fort en 2021 avec un choc supplémentaire en France du type réactivation des tensions sociales, blocages, grèves.**

En France, dans ce scénario, la demande intérieure fléchit nettement au S1-21. Il y a une circulation persistante du virus. Les mesures de soutien de l'Etat ne sont pas renouvelées en 2021, et enfin une hausse du chômage et des faillites sont constatées. Avec une absence de visibilité et à des capacités excédentaires : il y a une nette révision en baisse de l'investissement.

Les ménages restent très prudents avec peu d'achats importants.

Il y a également une réactivation des tensions sociales, gel du programme de réformes. Enfin, au niveau état, il y a une dégradation du rating d'un cran.

Dans ce scénario, en France, le PIB se contracte de -10.2% en 2020 en moyenne annuelle. La reprise graduelle est différée courant 2021 (hausse moyenne de seulement +1.9%) avec un niveau tendanciel d'activité grevé par une hausse plus forte du chômage (12.5% en 2021 après 10% en 2020).

### **5/ Le quatrième scénario est légèrement plus favorable que le scénario central et suppose une reprise sensiblement plus forte en 2021 (croissance du PIB France de 7,1 % en raison d'une situation sanitaire plus rapidement sous contrôle).**

**Mesures de soutien :** à noter que le processus de projection des paramètres de risque a été révisé en 2020 afin de mieux refléter l'impact des dispositifs gouvernementaux dans les projections. Cette révision a pour conséquence d'atténuer la soudaineté de

l'intensité de la crise, ainsi que la force de la relance et de la diffuser sur une période plus longue (3 ans).

Les variables portant sur le niveau des taux d'intérêt et plus généralement toutes les variables liées aux marchés de capitaux, n'ont pas été modifiées car leurs prévisions intègrent déjà structurellement les effets des politiques de soutien.

**Scénarios filières et locaux** : Comme indiqué ci-dessus, des compléments sectoriels établis au niveau local (« forward looking local ») par la Caisse régionale sont venus compléter les scénarios macroéconomiques définis en central. Ces scénarios viennent compléter les chocs ci-dessus pour 16 filières considérées localement comme plus risquées que les autres (par exemple : Aéronautique, Tourisme / Hôtels / Restaurants, Culture / Evènementiel, Commerce de détail...).

A fin décembre 2020, en intégrant les forward looking locaux, la part des provisions Bucket 1 / Bucket 2 d'une part (provisionnement des encours sains) et des provisions Bucket 3 d'autre part (provisionnement pour risques avérés) ont représenté respectivement 41 % et 59 % du stock total de provisions de la Caisse régionale.

A fin décembre 2020, les dotations nettes de reprises de provisions Bucket 1 / Bucket 2 ont représenté 100% du coût du risque annuel de la Caisse régionale.

## 2) Evolution des ECL

### Structure des encours

Une baisse de la part du bucket 2 (3,54% des expositions fin 2020 vs 4,3% fin 2019) 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 2020 sur l'activité crédit qui a fait progresser les encours en Bucket 1 ainsi que par la bonne tenue du niveau de risque de l'ensemble des composantes du portefeuille crédit malgré le contexte économique dégradé.

### Evolution des ECL

La mise à jour des scénarios macro-économiques dans les paramètres de calcul, et également les renforcements locaux de couverture sur les secteurs les plus affectés par la crise ont fait progresser les taux de couverture du Bucket 1 et 2.

Le taux de couverture des créances dépréciées (bucket 3) s'inscrit en baisse, reflétant le démarrage des usages de la nouvelle définition du défaut au sein du groupe à partir du T3-2020, avec notamment l'introduction de la notion de créance dépréciée en période d'observation. Ce segment est provisionné à un taux sensiblement inférieur au reste du bucket 3 en raison de la nature de ses expositions qui ont en principe vocation, à terme, à être reclassées en bucket 2.

	taux de prov 2020	taux de prov 2019
Provisions B1	0,3%	0,1%
Provisions B2	7,8%	7,2%
Provisions B3	58,2%	68,7%
	0,53%	0,47%

### 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 terme de périmètre, ce dispositif couvre l'ensemble des risques de marché.

Dans un contexte de marché toujours marqué par la persistance de taux bas et d'incertitudes économiques, 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. Ce portefeuille est vide au 31/12/2020.

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.

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

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 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 qui sont calculés mensuellement.

Principales évolutions en termes d'exposition nette (portefeuille global) :

<i>Allocation</i>	<i>Exposition 31/12/19</i>	<i>Exposition 31/12/20</i>
<i>Monétaire</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Obligations</i>	<i>85%</i>	<i>83%</i>
<i>Diversifié</i>	<i>15%</i>	<i>17%</i>
<i>Total</i>	<i>939.9M€</i>	<i>989.3M€</i>
Stress Groupe JVR JCR (en M€) (Limite)	<i>45M€ (70M€)</i> <i>Calculé au 31 12 2019</i>	<i>49€ (70M€)</i> <i>Calculé au 31 12 2020</i>

## 5.4 Les indicateurs

### a. Stress Groupe

Stress hypothétique élaboré à partir d'une dégradation marquée sur le titre obligataire 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 1 an)

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 ».

#### Le stress scénario

Pour le portefeuille NEUMTN, le « stress scénario », 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 parts de fonds dont la performance peut être indexée sur des indices actions.

Dans le cadre de sa politique de placement à moyen long terme, la Caisse régionale maintient un niveau d'exposition maîtrisé 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 consolidés 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.

2020 comme 2019, 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 2020 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 postériori 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 2020 sur le périmètre de la Caisse Régionale sont les suivants :

##### **IMPASSES EN EUROS (AU 31 DECEMBRE 2020)**

<i>(en millions d'euros)</i>	2021	2022-2026	2027-2031	> 2031
Impasses moyennes en euros	(71)	55	111	153

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 0,71 millions d'euros sur le portefeuille bancaire au 31 décembre 2020, soit une baisse de 0,3 % du PNB 2020 (contre une baisse de 0,17 millions, soit une baisse de 0,07% du PNB sur l'arrêté du 31 décembre 2019).

L'impact cumulé sur les 30 prochaines années d'une hausse des taux de + 200 points de base correspond à un impact négatif de - 53 millions d'euros, soit 5,6 % des fonds propres prudentiels (Tier 1 + Tier 2) de la Caisse Régionale après déduction des participations.

Outre l'euro, les autres devises sur lesquelles la Caisse Régionale est exposée ne sont pas significatives.

#### **5.4.2.4 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 34 M€ au 31/12/2020.

#### **5.4.2.5 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.

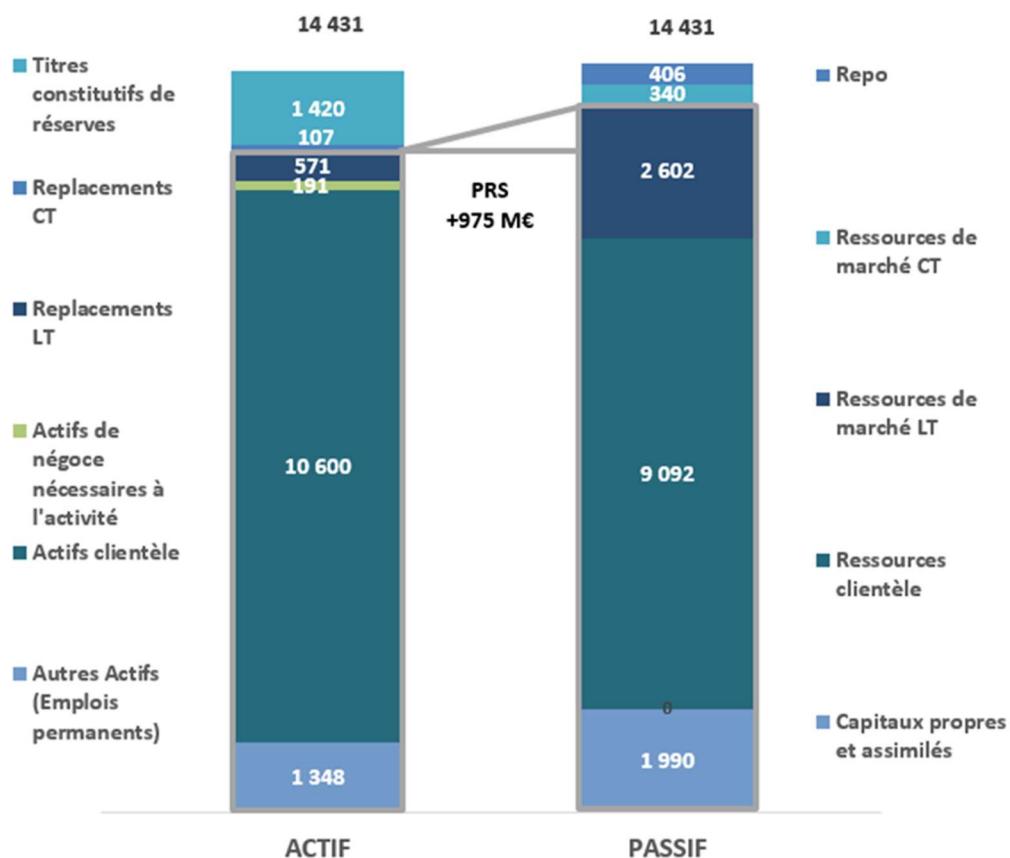
En cas de tensions avérées sur les marchés du refinancement, un Comité de suivi rapproché est instauré entre la Direction générale, la Direction risques et contrôles permanents Groupe et la Direction des finances Groupe, aux fins de suivre au plus près la situation en liquidité du Groupe.

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 2020



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, 406 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 975 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 108,6% au 31 décembre 2020.

## 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 2020 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 2020 couvrent largement la dette court terme nette non replacée 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. 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 31/12/2020	
COUSSIN DE LIQUIDITE	1 264
TOTAL DES SORTIES NETTES DE TRESORERIE	755
RATIO DE COUVERTURE DES BESOINS DE LIQUIDITE	167,5 %

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. L'encadrement réglementaire initialement prévu en 2018, interviendra en juin 2021.

En l'état, la Caisse Régionale respecte d'ores et déjà les exigences du ratio NSFR.

#### d) Stratégie et conditions de refinancement en 2020

Une fois encore, les politiques des Banques Centrales ont été déterminantes sur les conditions de marché 2020. Dans un contexte d'inflation faible et de pandémie, les banques centrales ont réagi de manière très rapide pour soutenir l'activité et éviter un blocage de l'économie. 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 à nouveau baissé leurs taux d'intérêt directeurs.

La Réserve Fédérale américaine, la Bank of England ont abaissé leurs taux directeurs à zéro rejoignant ainsi la Banque of Japan et la BCE. Outre l'augmentation des programmes de rachat d'actifs, la BCE a aussi mis en place un pont de liquidité supplémentaire pour les banques en renforçant le dispositif des TLTRO.

Les spreads de crédit des banques françaises ont atteint leurs plus bas historiques. Cet effet, combiné à la baisse des taux longs a abaissé les conditions de refinancement des banques européennes qui ont été principalement refinancées par la BCE.

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.

. 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 gérés s'élevait à 6 milliards d'euros au 31/12/2020.

Les émissions à court terme ont fortement été réduites en raison de l'afflux de liquidité lié aux TLTRO et à la collecte. Ainsi la Caisse Régionale a réduit le recours à sa limite court terme dont le niveau a fortement diminué à 314 M€ au 31/12/2020.

#### 5.4.2.6 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<sup>5</sup>), ils sont classés en instruments de dérivés détenus à des fins de transaction et font dès lors l'objet d'un suivi au titre des risques de marché, en plus du suivi du risque de contrepartie éventuellement porté. Il est à noter que certains instruments dérivés peuvent être détenus à des fins de couverture économique des risques financiers, sans toutefois respecter les critères posés par la norme IAS 39. Ils sont également classés en instruments dérivé 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

<sup>5</sup> Conformément à la décision du Crédit Agricole S.A., 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 macrocouverture 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.

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 et chaque génération.

Pour chaque relation de macrocouverture, l'efficacité prospective est mesurée, en fin de période, en s'assurant que pour chaque bande de maturité, le principal des éléments couverts est supérieur au notionnel des instruments financiers dérivés de couverture désignés. L'efficacité rétrospective est ainsi mesurée en s'assurant que l'évolution de l'encours couvert, en début de période, ne met pas en évidence de surcouverture *a posteriori*. D'autres sources d'inefficacité sont par ailleurs mesurées : l'écart BOR / OIS, la Credit Valuation Adjustment (CVA) / Debit Valuation Adjustment (DVA) et la Funding Valuation Adjustment (FVA).

- **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 2020, 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'évènements 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 et du risque de diversification au niveau Groupe Crédit Agricole se traduit par une EFP RO AMA supplémentaire (addon).

Pour l'ensemble des Caisses régionales ces 2 addon sont répartis 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	0	0K€	1730	1039K€	4	244K€	5	79K€	11	83K€	2	1K€	2551	513K€
Coût du risque opérationnel frontière : tous domaines	0	0K€	22	154K€	0	0K€	0	0K€	0	0K€	0	0K€	2	78K€
<b>Synthèse (coût du risque opérationnel)</b>							<b>Synthèse (coût du risque frontière)</b>							
Nb I	MB	MB définitif	MN définitif	Nb I	MB	MB définitif	MN définitif							
4303	1 959K€	1 543K€	1 286K€	24	232K€	17K€	17K€							

#### 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 2020 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 dont la décision est attendue en 2021.



# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020 DE LA CAISSE RÉGIONALE DE CREDIT AGRICOLE

## Sommaire

<b>1. Présentation du Crédit Agricole Toulouse 31</b>	
1.1. Introduction : notre raison d'être .....	p 5
1.2. Description de notre modèle coopératif et de notre système de gouvernance.....	p 7
1.3. La politique de diversité appliquée aux membres du conseil d'administration.....	p 8
1.4. Comprendre notre modèle d'affaires : Offrir en proximité toutes les expertises nécessaires à nos clients et à notre territoire dans une relation 100% humaine et digitale .....	p 10
<b>2. Rétrospectives 2020 .....</b>	<b>p 12</b>
<b>3. Les enjeux RSE.....</b>	<b>p 14</b>
3.1. Méthodologie de construction de la Déclaration de Performance Extra-Financière .....	p 14
3.2. Les risques extra-financiers identifiés et les indicateurs clés de performance.....	p 15
<b>4. Les 6 enjeux prioritaires et les politiques pour prévenir et atténuer ces risques</b>	
4.1. Offrir l'excellence relationnelle dans nos relations à tous nos clients.....	p 16
4.1.1. Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité	
4.1.1.1. Sensibiliser et former les co-équipiers.....	p 16
4.1.1.2. Garantir la conformité de nos opérations pour une meilleure qualité de service.....	p 17
4.1.1.3. Lutter contre la corruption.....	p 18
4.1.1.4. Lutter contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme (Lutte Anti Blanchiment LAB) et la fraude fiscale .....	p 18
4.1.1.5. Prévenir les conflits d'intérêts.....	p 19
4.1.1.6. Sécuriser les opérations clients.....	p 20
4.1.2. Ecouter nos clients et agir en recherchant en permanence leur satisfaction	
4.1.2.1. Une politique Qualité dans le traitement des réclamations.....	p 21
4.1.2.2. Ecouter nos clients et nos co-équipiers pour y trouver des sources d'améliorations.....	p 22
4.1.3. Proposer à tous nos clients une relation 100% humaine et 100% digitale	
4.1.3.1. Une banque 100% humaine.....	p 24
4.1.3.2. Une banque 100% digitale.....	p 25
4.2. Exercer notre responsabilité environnementale.....	p 26
4.2.1. Etre acteur et influenceur auprès de nos clients pour accompagner leurs projets de transition énergétique	
4.2.1.1. Nos offres .....	p 27

4.2.1.1.1.	L'offre « Prêts verts » pour les particuliers.....	p 27
4.2.1.1.2.	La gamme « Prêts verts » pour nos clients professionnels.....	p27
4.2.1.1.3.	Les moyens de paiement éco conçus.....	p 28
4.2.1.1.4.	L'offre de placement responsable.....	p 28
4.2.1.1.5.	Les Fonds d'Investissements Socialement Responsable (ISR)..	p29
<b>4.2.2.</b>	<b>Promouvoir les initiatives et l'innovation en matière de protection de l'environnement et accompagner la transition énergétique sur notre territoire .....</b>	<b>p 29</b>
<b>4.2.3.</b>	<b>Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales internes .....</b>	<b>p 30</b>
<b>4.3.</b>	<b>Agir pour l'inclusion de tous et pour la cohésion sociale.....</b>	<b>p 32</b>
<b>4.3.1.</b>	<b>Favoriser l'inclusion (financière et numérique) et la cohésion sociale</b>	
4.3.1.1.	Favoriser l'inclusion bancaire de tous.....	p 32
4.3.1.1.1.	L'offre Eko.....	p 32
4.3.1.1.2.	Une politique de prévention des risques : les rendez-vous budgétaires.....	p 33
4.3.1.1.3.	Un service dédié aux personnes fragilisées dans leur moment de vie .....	p 34
4.3.1.1.4.	Le dispositif Passerelle pour s'occuper à la fois de l'éducation budgétaire et d'accompagnement des personnes ou familles en difficulté.....	p 35
4.3.1.2.	Favoriser l'apprentissage du numérique et développer les usages pour tous.....	p 37
4.3.1.3.	Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes.....	p 38
4.3.1.3.1.	L'alternance .....	p 38
4.3.1.3.2.	Les stages de 3 <sup>ème</sup> .....	p 39
4.3.1.4.	Proposer des placements solidaires à nos clients	
<b>4.4.</b>	<b>Accompagner les transitions des territoires.....</b>	<b>p 40</b>
<b>4.4.1.</b>	<b>Etre un acteur moteur de l'innovation et de l'envie d'entreprendre et contribuer à la création et au maintien des emplois</b>	
4.4.1.1.	Le Village by CA31.....	p 40
4.4.1.2.	La Banque de l'Innovation.....	p 41
4.4.1.3.	Les Cafés de la création.....	p 42
<b>4.4.2.</b>	<b>Contribuer à la création des emplois et être un acteur majeur du développement économique.....</b>	<b>p 43</b>
<b>4.4.3.</b>	<b>Etre créateur de liens et de valeurs en s'appuyant sur notre ancrage territorial au service du développement et des transitions de nos territoires</b>	
4.4.3.1.	Le soutien aux projets locaux par les Caisses locales.....	p 45
4.4.3.2.	Les partenariats au Crédit Agricole Toulouse 31.....	p46

4.4.3.3. La Fondation d'entreprise Crédit Agricole Toulouse 31: Le Mécénat et les Trophées de la Vie Locale.....	p47
4.4.3.3.1. Le Mécénat.....	p 47
4.4.3.3.2. L'appel à projets des Trophées de la Vie Locale.....	p 48
4.4.3.3.3. Le fonds d'urgence « Tous Unis pour nos aînés ».....	p 49
<b>4.5. Etre un employeur responsable et apprenant .....</b>	<b>p 50</b>
4.5.1. Cultiver l'engagement des co-équipiers par un dispositif d'écoute et de dialogue social de qualité, la promotion de l'équité et la lutte contre les discriminations	
4.5.1.1. Un dialogue social constructif et apaisé.....	p 51
4.5.1.2. Promouvoir la diversité et l'égalité.....	p 51
4.5.1.3. Ecouter les coéquipiers.....	p 51
4.5.2. Développer les compétences et l'autonomie des co-équipiers.....	p 52
<b>4.6. Mettre les atouts de notre modèle coopératif au service du bien commun .....</b>	<b>p 53</b>
4.6.1. Développer un sociétariat engagé.....	p 53
4.6.2. Renforcer l'implication des administrateurs à l'utilité et au développement de notre territoire.....	p 55
<b>5. Annexes</b>	
5.1. Les sujets spécifiques à traiter.....	p 59
5.2. Les tableaux des principaux indicateurs.....	p 60

# 1. PRESENTATION DU CREDIT AGRICOLE TOULOUSE 31

## 1.1 Introduction : notre raison d'être

Le nouveau Projet de Groupe s'appuie sur sa raison d'être et porte la vision à long terme de l'ensemble du Groupe Crédit Agricole.



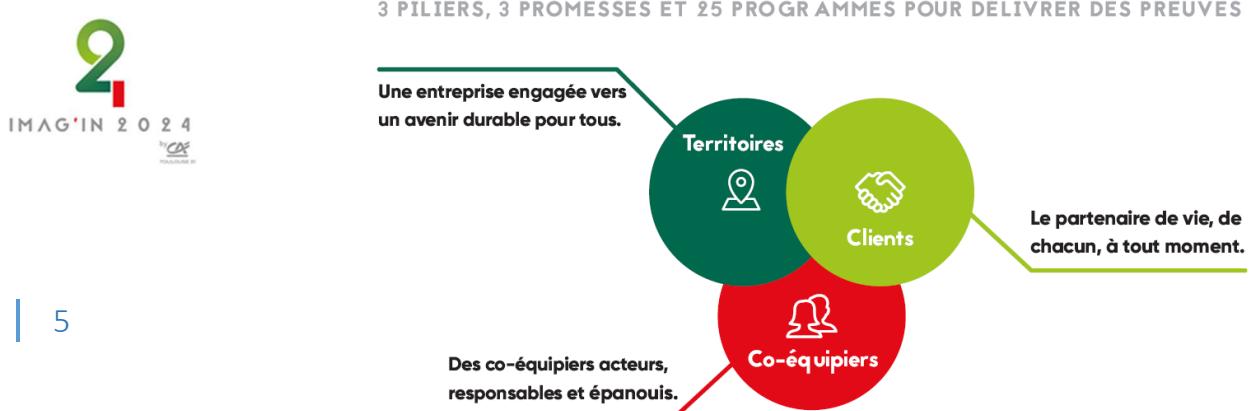
C'est la raison d'être du Crédit Agricole.

Pour déployer cette raison d'être, le Crédit Agricole a choisi d'amplifier son modèle relationnel au travers de 3 projets phares :

- Le projet client ou l'Excellence relationnelle qui porte l'ambition de devenir la banque préférée des particuliers, des entrepreneurs et des entreprises.
- Le projet humain, fondé sur la responsabilité individuelle en proximité, dans un cadre de confiance renforcé.
- Le projet sociétal, quant à lui, consiste à poursuivre l'engagement mutualiste en faveur d'un développement pour tous et à faire de la finance verte une des clés de la croissance du Groupe.

La politique RSE de la Caisse régionale du Crédit Agricole Toulouse31, formalisée en 2020, s'intègre pleinement dans ce Projet de Groupe et cette raison d'être. Elle est nourrie par le lancement début 2020 d'un nouveau projet stratégique Imag'in 2024 qui a défini :

- **Une nouvelle raison d'être** pour la Caisse régionale : « **Etre créateur de liens, acteur et facilitateur pour tous d'un avenir durable au service de nos territoires** »
- **3 piliers** :



Cette raison d'être et ces 3 axes ont permis de préciser la politique RSE qui s'articule autour de 6 orientations.

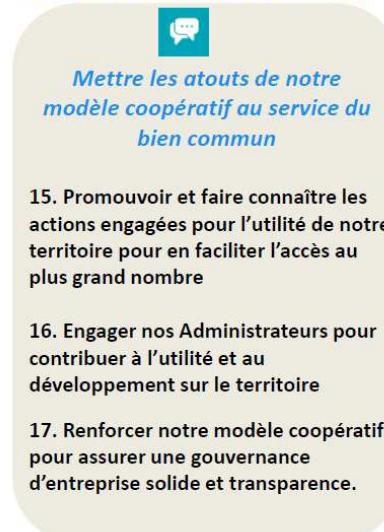
## MAINTENIR



## ACCELERER ET AMPLIFIER



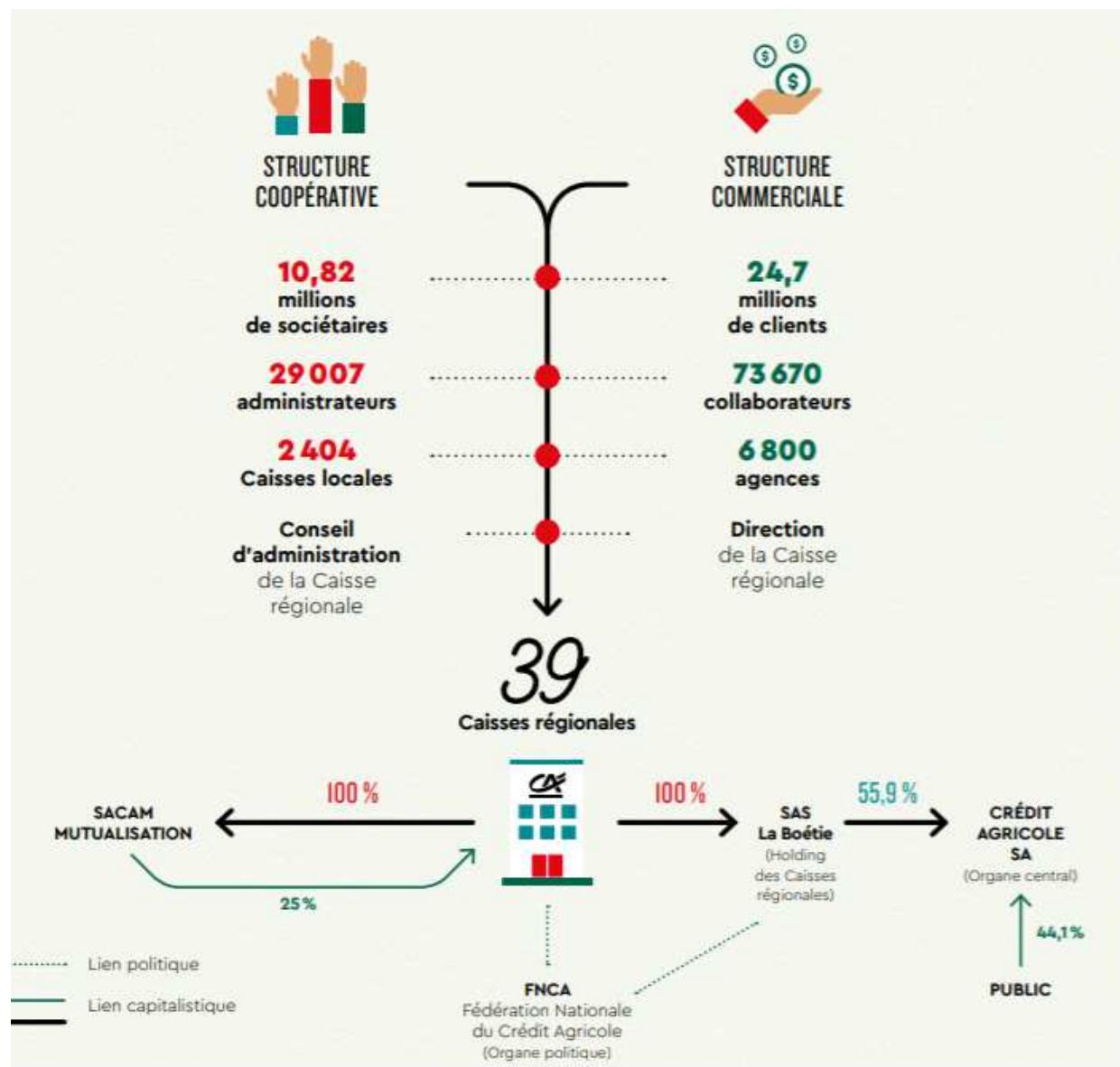
## S'APPUYER et ACTIVER



Pour mener à bien cette politique RSE, au mois de juin 2020 une nouvelle Direction a été créée au sein de la Caisse régionale : la Direction Gouvernance Environnement et Territoires avec un nouveau secteur, le secteur RSE-Transition Energétique.

## 1.2 Description de notre modèle coopératif et de notre système de gouvernance

### Le Groupe



Le Crédit Agricole Toulouse31 est une banque régionale coopérative de plein exercice par son statut, sa gouvernance et sa finalité. C'est une banque mutualiste par ses valeurs.

Le statut du Crédit Agricole Toulouse 31 : c'est une société de personnes, dont le capital est détenu par ses clients, dits « sociétaires », qui ont souscrit des « parts sociales » d'une Caisse locale. Ces sociétaires votent à l'Assemblée Générale de leur Caisse locale, c'est un vote démocratique :

« 1 personne = 1 voix

Les Caisses locales forment le socle de l'organisation mutualiste. Leur capital social est détenu par des sociétaires qui élisent des administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisses locales détiennent la majeure partie du capital de la Caisse régionale du Crédit Agricole Toulouse 31.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 est dirigé par un Comité de Direction (proposition de la stratégie, pilotage opérationnel de l'entreprise) et un Conseil d'Administration (validation et contrôle de la mise en œuvre de la stratégie).

Le Conseil d'Administration est composé de 15 présidents de Caisses locales, d'hommes et de femmes de terrain, représentants des acteurs économiques du territoire. La force de la gouvernance coopérative et mutualiste tient dans la qualité des femmes et des hommes élus dans un Conseil resserré pour décider.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 est attentif à sa gouvernance pour légitimer ce modèle conformément aux exigences des régulateurs européens.

Le Conseil d'Administration et le Comité de Direction forment un modèle équilibré de gouvernance d'entreprise.

L'identité coopérative et mutualiste se déploie autour de trois valeurs qui s'incarnent dans la façon d'exercer son métier de bancassureur : PROXIMITÉ, SOLIDARITÉ et RESPONSABILITÉ.

La Caisse régionale de Toulouse31 a complété ce socle de 3 valeurs de 3 autres dans son nouveau projet d'entreprise : CONFIANCE, ESPRIT d'ENTREPRENDRE et OUVERTURE.

### **1.3 La politique de diversité appliquée aux membres du conseil d'administration.**

Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, un Comité des nominations a été créé au sein du Crédit Agricole Toulouse31. Ce Comité est composé de 4 administrateurs membres du Conseil d'Administration. Il contribue à l'élaboration de la politique de diversité appliquée aux membres du Conseil d'Administration.

Le Comité des nominations recommande au Conseil d'Administration un plan de formation annuel pour ses membres. Un bilan des formations suivies par les administrateurs est réalisé chaque année.

Par ailleurs, bien que les textes actuels relatifs à la féminisation des conseils ne couvrent pas le monde des coopératives, dans un souci de représentativité de la société, d'équilibre des genres, le

Comité des nominations de la Caisse régionale du Crédit Agricole Toulouse31 a fixé dès 2019 des objectifs en la matière, souhaitant augmenter la part des femmes au sein du Conseil (soit un objectif de 40 %). Cet objectif a été atteint dès 2019 et en 2020 le taux de féminisation du Conseil d'Administration s'élève à 53%.

### [\*\*Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale au 31.12.2020\*\*](#)

#### **Bureau du Conseil :**

Président de la Caisse régionale : Nicolas Mauré

Vice Président : Patrice Garrigues

Secrétaire : Bernard Gélis

Agnès du Lac

Hedwig Gambazza

#### **Administrateurs :**

Jocelyne Abadie, Brigitte Campos, Bénédicte Coudert, Josette Fontas, Dominique Lenfant, Eliane de Min, Benoit de Sevin, Benjamin Trouillet, Tishia Vecchierelli et Dominique Vincent.

### [\*\*Le Comité de Direction du CA Toulouse 31au 31.12.2020\*\*](#)

**Directeur Général :** Nicolas Langevin

**Directrice Générale Adjointe :** Agnès Coulombe

#### **Directeurs**

Serge Azzaro

Stéphane Boullay

Philippe Crinière

Florence Durand

Christophe Le Beaudour

Elisabeth Sicre

#### **Direction**

Excellence Opérationnelle

Humain, Transformation et Immobilier

Réseaux Spécialisés et Engagements

Gouvernance, Environnements et Territoires

Data, Développement et Finance

Réseau de Proximité

## 1.4 Comprendre notre modèle d'affaires : Offrir en proximité toutes les expertises nécessaires à nos clients et à notre territoire dans une relation 100% humaine et digitale

### NOTRE RAISON D'ÊTRE



### NOS RESSOURCES EN 2020

#### LES FEMES ET LES HOMMES

1 321 coéquipiers

455 administrateurs

#### NOTRE ANCAGE TERRITORIAL

47 Caisses locales

105 agences dont :

- 87 agences de proximité
- 5 agences de professionnels
- 13 agences spécialisées :
  - Agence Entreprises,
  - Agence Grandes entreprises et Institutionnels,
  - Agence Développement Immobilier,
  - Assistance commerciale,
  - Agence Offres spécialisées.
  - Agence Banque d'Affaires de l'entreprise
  - Agence Habitat Conseil
  - Agence Banque Privée
  - Agence Banque Privée Spécialisée
  - Agence E.Cat 31
  - Agence Assurance en ligne
  - Agence Assurpro
  - Agence Télébanque

64 Relais Crédit Agricole (point d'accès aux opérations courantes chez un commerçant)

1 Point Passerelle aidé par 64 bénévoles

#### NOTRE CAPITAL FINANCIER

- 138,9 Millions d'euros de capital social

#### VILLAGE BY CRÉDIT AGRICOLE 31

- 16 start-up hébergées au Village by CA31

#### FILIALES CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31

- Square Habitat
- Grand Sud Ouest Capital SA

#### FONDATION CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31

Depuis sa création en 2006, la Fondation a soutenu 321 projets pour un montant total de 1,6 Millions d'euros

#### FILIALES DU GROUPE

CA Assurances, CA Technologies et Services, CA Payment Services, Amundi, CA Consumer Finance, CA Immobilier, CA Leasing & Factoring, CA-CIB, CA Titres, CAMCA, CA Next bank, Nexecur

### NOTRE CRÉATION DE VALEUR

#### ÊTRE LE PARTENAIRE DE NOS CLIENTS

Banque universelle de proximité, nous proposons à nos clients toutes les expertises d'un grand Groupe en coordination avec nos filiales, nous les accompagnons dans la réalisation de tous leurs projets : habitat, constitution d'un patrimoine, protection, banque au quotidien, entreprenariat.

- 452 444 clients, dont 189 922 sociétaires (12 219 nouveaux sociétaires)
- 403 813 clients particuliers
- 28 758 clients professionnels
- 4 769 clients agriculteurs
- 15 104 clients entreprises

#### NOS MÉTIERS

##### Banque

- Épargne
- Crédits
- Services bancaires et moyens de paiement

##### Assurance

- Des biens
- Des personnes
- Prévoyance

##### Immobilier

- Promotion immobilière
- Transaction / Vente de neuf
- Gestion
- Syndic
- Courtage

##### Accompagnement des entrepreneurs

- Financements spécialisés
- Solutions personnalisées et adaptées à la vie de l'entreprise (création, développement, transmission)
- Banque d'affaires

#### 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 tous moments 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 MISSIONS, NOS VALEURS

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est une banque de plein exercice au sein du Groupe Crédit Agricole.

Les décisions sont prises localement sur notre territoire.

Nous accompagnons nos clients dans la réussite de leurs projets de vie et contribuons au développement socio-économique de notre territoire.

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

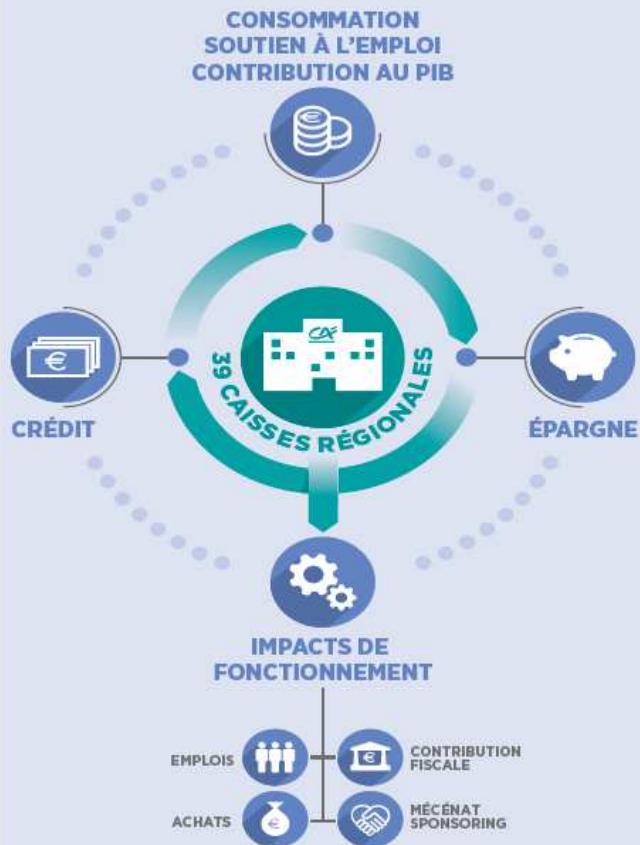
Nos actions vis-à-vis de nos clients, de la société et de l'environnement sont guidées au quotidien par nos valeurs de proximité, de responsabilité, et de solidarité.

## NOS AMBITIONS

Une banque engagée pendant la crise

Une banque mobilisée pour les projets et les filières à enjeu

Une banque citoyenne sur son territoire



## NOS RESULTATS

+12 219 nouveaux sociétaires en 2020

155 094 utilisateurs mensuels de l'appli Ma Banque, 1re application bancaire mobile en Europe

252 M€ de PNB

50,4 M€ de résultats

254 174 contrats en assurance des biens et des personnes

10 708 M€ d'encours de crédit

14 742 M€ d'encours d'épargne

103,7 M€ d'encours du livret sociétaire

**Des mesures exceptionnelles ont été proposées aux entreprises comme aux particuliers :**

357M€ de Prêts Garantis par l'Etat (PGE) qui ont bénéficié à 3 200 clients.

Plus de 6 900 reports de mensualités de crédits pour un montant global de 55M€.

Un geste de solidarité mutualiste exceptionnel de 4,4M€ à destination de 744 professionnels et agriculteurs assurés pour compenser une partie de leur perte d'exploitation.

Un accompagnement des commerces de proximité pour les aider à passer au click & collecte et leur donner de la visibilité sur le site internet du Crédit Agricole Toulouse 31 (2 millions de visites par mois).

Un engagement fort pour protéger les personnes âgées, à travers un soutien de 0,5M € versés à des Ephads et Associations d'aide à domicile de la Haute-Garonne, 140 structures soutenus et 15 940 bénéficiaires.

### NOS OBJECTIFS RSE :

- Atteindre l'excellence relationnelle dans nos relations avec tous nos clients.
- Etre un employeur responsable et apprenant.
- Exercer notre responsabilité environnementale.
- Agir pour l'inclusion de tous et pour la cohésion sociale.
- Accompagner les transitions des territoires.
- Mettre les atouts de notre modèle coopératif au service du bien commun.

## 2. RETROSPECTIVE 2020

### 17/03/2020 : 1<sup>er</sup> confinement

#### Janvier

- Le Crédit Agricole Toulouse 31 accueille 11 élèves de 3ème en stage

#### Février

- Organisation du Salon étudiant #Tousaucampus pour mieux s'orienter ou trouver un emploi, stage ou alternance
- Partenaire du #SocialSellingForum à Toulouse

#### Mars

- Assemblées Générales des Caisses locales : compte tenu du contexte sanitaire 9 Caisses locales ont tenu leurs AG à distance et à huis clos.
- Elargissement des conditions du prêt Coup de Main de la Caisse Régionale Toulouse 31

#### Avril

- AG de la Caisse régionale à distance.
- Nicolas Mauré, élu Président du Crédit Agricole Toulouse 31
- Intervention de Nicolas Langevin lors du webinar “les PME, TPE face à la crise du covid-19” organisé par la CPME 31
- Mobilisation des startups et alumnis du Village by Ca31 pour lutter contre le covid-19 et ses impacts
- Lancement du Fonds de solidarité pour nos ainés
- Lancement des plateformes J'Aime Mon Territoire et J'Aime mon Producteur (Loop)
- Plafonnement des frais de dysfonctionnement : 25€ par mois pour les clients fragilisés par la crise

#### Mai

- Elévation pérenne du plafond des paiements sans contact par carte (50 € pour un paiement unitaire, 150 € en paiements cumulés en France)
- Lancement du Prêt Étudiant à des conditions privilégiées à 0,80%
- Lancement de l'offre UP2PAY Mobilité (Offre pour les clients professionnels)
- Extourne des frais de location des TPE pour nos commerçants touchés par la crise sanitaire

## Juin

- Djalali Bedrani, ambassadeur du « Sport comme Ecole de la Vie » pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive
- Soutien des acteurs de la formation en Haute-Garonne
- Le Village by CA Toulouse 31 accueille de nouvelles start-up (Esport, mobilité aérienne)
- Disrupt Campus, l'équipe « App'Héros » de Nexio remporte le 1<sup>er</sup> Prix
- Geste de solidarité mutualiste exceptionnel de 4,4M€ à destination de 744 **professionnels et agriculteurs assurés** pour compenser une partie de leur perte d'exploitation

## Juillet/Août

- Participation au championnat interentreprises de foot « Tournoi Esport FIFA2020 »
- Consign'up et Voies Navigables De France soutenus par la Fondation d'entreprise du Crédit Agricole Toulouse 31
- Corrida Pédestre virtuelle de Toulouse au profit de 2 associations (Petit Cœur de Beurre et Dominique)

## Septembre

- Café de l'Innovation dans le cadre de la Mêlée Numérique
- Partenariat avec l'accélérateur franco-américain Inovexus
- E-Salon de l'immobilier « Acheter, Louer, Rénover »
- Appel à projets Trophées de la Vie locale 2021

## Octobre

- Partenaires des événements : Tubecon / Bambou Awards
- Organisation de 3 Youzful Cafés on line sur les métiers 2.0
- Soirée E-Job Dating « 1<sup>er</sup> stage 1<sup>er</sup> Job », recrutement de jeunes 18-30 ans par les entreprises locales
- Remise d'un chèque à l'Union des Sapeurs-Pompiers de Haute-Garonne pour son engagement
- Nomination des lauréats du concours « Devenez Influenceur »
- Café de la Création dédiée à l'Excellence Artisanale

## Novembre

- Partenariat avec le Groupe des Chalets et la start-up Twelv au service de la transformation digitale
- Semaines de la Prévention : Organisation de 6 Web conférences
- Loop Market devient J'Aime Mon Producteur Local

## Décembre

- Conférence de presse sur le dispositif d'accompagnement des clients dans le cadre du COVID-19 (2<sup>ème</sup> confinement)
- Lancement de la plateforme Youzful pour les jeunes

## 3. LES ENJEUX RSE

### 3.1. Méthodologie de construction de la Déclaration de Performance Extra-Financière

La méthodologie employée pour identifier les risques, enjeux prioritaires et indicateurs clés se base sur les travaux conduits par le Groupe Crédit Agricole : la consultation des parties prenantes, la politique RSE du Groupe et le référentiel d'actions RSE conduites dans les entités du Groupe.

Ces travaux ont permis de réaliser la matrice des enjeux prioritaires, d'identifier les risques et indicateurs clés de performance, adaptés à l'activité du Crédit Agricole Toulouse 31. Le Comité de Direction, les directions et collaborateurs ont été associés à cette Déclaration de Performance Extra-Financière, selon leurs missions et compétences, pour identifier et valider les enjeux prioritaires issus des travaux du Groupe et les indicateurs de suivi.

La Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) est composée de 4 piliers :

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

Cette année, une nouvelle analyse de risques a été effectuée. Pour ce faire, un référentiel Groupe fourni par Crédit Agricole S.A et par la Fédération Nationale du Crédit Agricole, a été utilisé, comportant 71 risques classés par thématiques.

Les risques identifiés pour la Caisse régionale ont été hiérarchisés selon une échelle de cotation des impacts : image, perte d'activité, sanction administrative ou judiciaire ; cotation croisée avec le niveau de gravité à l'égard des parties prenantes et la probabilité d'occurrence du risque.

A l'issue de cet exercice, 13 risques ont été identifiés et classés dans les 6 enjeux de la politique RSE de la Caisse régionale.

### 3.2. Les risques extra-financiers identifiés et les indicateurs clés de performance

#### Nos 6 enjeux et nos 13 engagements

- 1. Atteindre l'excellence relationnelle dans nos relations avec tous nos clients**
  - 1.1. Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité
  - 1.2. Ecouter nos clients et agir en recherchant en permanence leur satisfaction
  - 1.3. Proposer à tous nos clients une relation 100% humaine et 100% digitale
- 2. Exercer notre responsabilité environnementale**
  - 2.1. Etre acteur et influenceur auprès de nos clients avec les parties prenantes pour accompagner leurs projets de transition énergétique
  - 2.2. Promouvoir les initiatives et l'innovation en matière de protection de l'environnement et accompagner la transition énergétique sur notre territoire
  - 2.3. Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales internes
- 3. Agir pour l'inclusion de tous et pour la cohésion sociale**
  - 3.1. Favoriser l'inclusion (financière et numérique) et la cohésion sociale
- 4. Accompagner les transitions des territoires**
  - 4.1. Etre un acteur moteur de l'innovation et de l'envie d'entreprendre et contribuer à la création et au maintien des emplois
  - 4.2. Etre créateur de liens et de valeurs en s'appuyant sur notre ancrage territorial au service du développement et des transitions de nos territoires
- 5. Etre un employeur responsable et apprenant**
  - 5.1. Cultiver l'engagement des co-équipiers par un dispositif d'écoute et de dialogue social de qualité, la promotion de l'équité et la lutte contre les discriminations
  - 5.2. Développer les compétences et l'autonomie des co-équipiers
- 6. Mettre les atouts de notre modèle coopératif au service du bien commun**
  - 6.1. Développer un sociétariat engagé
  - 6.2. Renforcer l'implication de nos administrateurs à l'utilité et au développement de notre territoire

## 4. Les 6 enjeux prioritaires et les politiques pour prévenir et atténuer ces risques

### 4.1 Offrir l'excellence relationnelle dans nos relations à tous nos clients

#### Nos engagements et nos réponses :

- Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité
- Ecouter nos clients et agir en recherchant en permanence leur satisfaction
- Proposer à tous nos clients une relation 100% humaine et 100% digitale

#### 4.1.1 Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité

##### 4.1.1.1 Sensibiliser et former les coéquipiers

La sensibilisation et la formation des collaborateurs, permettent de renforcer de façon suivie et continue les compétences des collaborateurs de l'entreprise.

Différents dispositifs, au-delà de la réglementation, sont utilisés :

- La charte éthique formalisée par le Groupe Crédit Agricole en 2017, a été diffusée en octobre 2017 auprès de l'ensemble des collaborateurs, dirigeants, et administrateurs du Crédit Agricole Toulouse 31. Des travaux ont été conduits pour mettre en cohérence les différents documents, procédures, avec le contenu de cette charte.
- Le code de conduite général et le code de conduite anticorruption ont été diffusés à l'ensemble des collaborateurs sur la fin de l'année 2019.

La politique d'intégration et de montée en compétence des nouveaux embauchés inscrit dans ses principes, les règles en matière de conformité, déontologie et éthique. Les nouveaux collaborateurs sont formés dans ce sens pour apporter les meilleurs conseils aux clients.

Ils doivent acquérir les bonnes pratiques pour être des professionnels engagés et responsables.

3 certifications obligatoires sont programmées suite à l'embauche des nouveaux collaborateurs du réseau d'agences. Ces certifications permettent de vérifier que les collaborateurs sont suffisamment formés pour poser un diagnostic pertinent et apporter un conseil adapté au client. Si ces certifications professionnelles ne sont pas obtenues, le collaborateur ne dispose pas des habilitations pour accompagner le client dans son projet ou ses opérations :

**AMF** (Autorité des Marchés Financiers) : socle de connaissances nécessaires pour informer et conseiller les clients en matière de placements et services financiers.

**DIA** (Directive sur l'Intermédiation en Assurance) : conseil et vente des contrats d'Assurance des biens et des personnes.

**DCI** (Directive européenne des Crédits Immobiliers) : prise en charge totale ou partielle du projet habitat des clients particuliers.

En parallèle, plusieurs formations sont déployées dès l'embauche pour être réalisées dans les 30 ou 60 jours qui suivent la date de recrutement (CDI, CDD, Alternants).

En 2020, le taux de réalisations des formations obligatoires a été de 100%.

#### **4.1.1.2 Garantir la conformité de nos opérations pour une meilleure qualité de service**

**Les produits et services commercialisés** font l'objet de toutes nos attentions pour 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).

Le comité NAP valide la mise en marché ou la mise en production de nouveaux produits ou nouvelles activités sur la base des avis donnés par les différentes fonctions consultées (conformité, RGPD, juridique, sécurité financière, financier, risques, etc...).

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.

En matière de commercialisation d'instruments financiers, la Caisse régionale applique les réglementations en vigueur, 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.

#### **Le plan de remédiation OFAC (Office of Foreign Assets Control)**

Dans le cadre de l'accord passé par le Groupe Crédit Agricole avec cinq autorités américaines en octobre 2015, un plan de remédiation a été déployé au sein de la Caisse régionale depuis 2016 et mené à son terme au 31 décembre 2020 conformément aux engagements du groupe.

Le déploiement de ce plan a porté notamment sur :

- La mise en conformité des dossiers clients,
- La mise en place d'un outil de suivi des flux internationaux et de connaissance client,
- La formation des collaborateurs : formation pour tous les collaborateurs et des 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.

Par ailleurs, la Caisse régionale Toulouse 31 est un établissement côté en bourse.

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

- Une attention toute particulière est donc portée envers les Initiés Permanents et les Personnes Sensibles. Une information leur est faite chaque fois que nécessaire, 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.

#### **4.1.1.3 Lutter contre la corruption**

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

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.

Depuis 2017, le Groupe Crédit Agricole a obtenu cette certification et a été ainsi la première banque française à être certifiée. La certification ISO 37001 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...

En 2020, la Caisse Régionale a obtenu sa propre certification ISO 37001 concernant le système de management anticorruption pour ses activités bancaires, d'assurance, de leasing, d'affacturage et autres services financiers.

Dans le cadre la réglementation SAPIN 2, la Caisse régionale a mis en place plusieurs dispositifs complémentaires :

- 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.
- Un dispositif lanceur d'alerte.

#### **4.1.1.4 Lutter contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme (Lutte Anti Blanchiment LAB) et la fraude fiscale**

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 s'appuie sur 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).

Une formation Lutte Anti-blanchiment (LAB) dans laquelle est abordée la lutte contre la fraude fiscale est dispensée systématiquement à tous les nouveaux embauchés.

Une actualisation de cette formation est faite tous les deux ans à l'ensemble des collaborateurs.

**En 2020, c'est 100 % des nouveaux embauchés et collaborateurs éligibles qui ont suivi la formation.**

### **Lutter 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.

#### **4.1.1.5 Prévenir les conflits d'intérêts**

La prévention des conflits d'intérêts est aussi un enjeu majeur pour le Crédit Agricole Toulouse 31. Le Groupe Crédit Agricole applique et met en œuvre des dispositions organisationnelles et administratives destinées à prévenir les conflits d'intérêts et à gérer les cas avérés de conflits. Les mesures et les contrôles adoptés par le Groupe Crédit Agricole en matière de prévention et de gestion des conflits d'intérêts comprennent notamment des politiques, des procédures et des formations. Le Crédit Agricole TOULOUSE31applique ces dispositions et effectue une surveillance des activités exercées afin de s'assurer que les procédures de contrôle interne sont appropriées.

Un résumé de la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts appliquée par la Caisse régionale figure sur son site internet.

#### 4.1.1.6 Sécuriser les opérations clients

##### ESPACE CYBERSÉCURITÉ DU CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31



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.



Au regard de la recrudescence des tentatives de fraude observées sur 2020 au travers de la crise sanitaire et de la multiplication des opérations à distance, des alertes de 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

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 de déceler ainsi des opérations atypiques qui sont suspendues le temps de lever tout doute de fraude.

Des formations « fraude interne » et « fraude externe sensibilisation » 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 a dédié une personne « Data Protection Officer » en charge de garantir l'application et le respect des dispositions du RGPD.

Le Groupe Crédit Agricole s'est engagé sur un niveau de sécurité informatique global afin de protéger les intérêts de ses parties prenantes et de répondre aux exigences réglementaires.

Le programme de cyber sécurité, CARS (CA Renforcement de la Sécurité) conjugue un ensemble de mesures, tant sur le niveau technique que sur la formation ou la sensibilisation des collaborateurs. Ce sont ainsi 7 filières thématiques qui sont couvertes. A fin 2020, 100 % des 80 barrières de protection identifiées ont été traitées et sont opérationnelles.

Ce programme embarque l'ensemble des collaborateurs, et un dispositif de gouvernance a été établi pour garantir une sécurité maximale et la pérennité de ce programme.

#### **4.1.2 Ecouter nos clients et agir en recherchant en permanence leur satisfaction**

Depuis plusieurs années, le Crédit Agricole Toulouse 31 a placé la satisfaction de ses clients au cœur de sa stratégie. Ce sujet fait l'objet d'un pilotage resserré depuis 2015.

Ainsi, le service Qualité & Organisation (Q&O) a continué en 2020 ses actions de pilotage et d'animation de la culture de la « Satisfaction Clients » par :

- 18 interventions lors des réunions hebdomadaires en Agences et au Siège, et ce, malgré le contexte sanitaire.
- L'animation du réseau Correspondants Satisfaction Clients dans les Réseaux et dans les unités du Siège, « chevilles ouvrières » de la Satisfaction.

Ces démarches ont porté sur deux axes :

- L'optimisation du traitement des réclamations et la sensibilisation aux bonnes pratiques grâce au développement de nouveaux outils (Outil de pilotage « Mirabelle » déployé en février 2020 permettant d'accélérer le traitement des réclamations)
- L'utilisation des dispositifs d'Ecoute clients pour identifier les situations d'insatisfaction et élaborer les plans d'actions en proximité par agence.

##### **4.1.2.1 Une politique Qualité dans le traitement des réclamations**

On note une diminution de 22% des réclamations en 2020 (9 909 réclamations en 2020 Vs 12 769 en 2019) et une amélioration des délais de traitements de nos réclamations à 11 jours. (2020=10,6 avec changement de mode calcul)

#### 4.1.2.2 Ecouter nos clients et nos co-équipiers pour y trouver des sources d'améliorations

Pour ses clients et sociétaires, le Crédit Agricole Toulouse 31 s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue au service de la satisfaction des clients.

La politique rédigée chaque année par la Direction, formalise ses engagements dans la démarche Qualité et sa déclinaison opérationnelle par toutes les équipes au service des clients :

- Engagement à satisfaire ses clients, en tant qu'entreprise de relation et de conseil.
- Engagement dans une démarche d'amélioration continue au service de la satisfaction de ses clients (amélioration des pratiques commerciales) et de ses collaborateurs (optimisation des processus).

Ainsi, la Caisse régionale a, en 2020, continué sa démarche d'écoute clients.

Ces mesures de la satisfaction clients portent sur tous les marchés de la Caisse régionale et sur les événements majeurs de la vie bancaire de nos clients.

3 mesures de la satisfaction Clients sont effectuées à la Caisse régionale Toulouse 31. Ces différents types de mesures permettent d'identifier les sujets sur lesquels la Caisse régionale doit porter ses efforts mais également d'identifier les clients détracteurs qui sont systématiquement appelés pour identifier les causes de mécontentement.

- L'Indice de Recommandation Client \* global de la Caisse Régionale :

En 2020, un seul IRC stratégique a été mené : l'**IRC Stratégique Professionnels** dont la note évolue positivement en passant **de -9 à +1** ; notre IRC Professionnel est au plus haut niveau depuis les premières mesures . Il est le résultat de nos plans d'actions spécifiques engagés dans notre projet d'entreprise « 2020 by CA31 ».

L'IRC stratégique des Particuliers et Patrimoniaux, bien que prévu, n'a pas pu être mis en œuvre en 2020 compte tenu du contexte sanitaire en lien avec la COVID 19.

Toutefois on peut souligner une forte progression de notre IRC stratégique particulier de 2013 à 2019 :



### ➤ L'Indice de Recommandation Client \* Agences :

Il permet de mesurer la satisfaction de nos clients agence par agence et d'identifier de façon plus ciblée les pistes d'améliorations.

3 constats à ce jour :

- Une progression pour 2 marchés Patrimoniaux (39 Vs. 36 en 2019) et Centre d'Affaires (31 Vs. 19 en 2019).
- Une stabilisation pour le marché des Particuliers (44 Vs. 45 en 2019)
- Une baisse pour le marché des Professionnels (40 Vs. 55 en 2019), marché ayant fait l'objet d'un changement de fréquence d'interrogation en 2020. En effet, depuis le mois d'avril, les clients sont interrogés mensuellement au lieu d'une mesure annuelle.

**Nos IRC sont de bons niveaux et sont la traduction directe de la mise en place de notre politique « satisfaction Client » basée notamment sur la joignabilité, la réactivité et la proactivité.**

### ➤ L'Indice de Recommandation Client \* Evénements :

Il permet de mesurer le degré de satisfaction des clients lors de l'accompagnement de nos clients dans un moment clé de leur relation bancaire. Ils permettent également d'identifier les pistes d'améliorations de certains processus.

### ➤ La mesure de la Satisfaction Interne :

Comme en 2015 et 2018, nos Coéquipiers Réseaux ont été sollicités, en fin d'année 2020 pour répondre à notre enquête « RC 2.0 » visant à recueillir la perception de la « qualité de service » des activités exercées au Siège au service des Coéquipiers Réseaux.

45 « Entités » ont fait l'objet d'une mesure de satisfaction (contre 33 en 2018), les Middle-Offices ayant, notamment, été intégrés dans le panel d'études.

En synthèse, il ressort de cette édition 2020 des éléments très positifs :

- **La satisfaction globale s'est améliorée** avec une note moyenne de 8,17 en 2020, en progression de + 0,61 point sur 2 ans.
- **La note maximale a continué à progresser** (8,95 en 2020 vs 8,63 en 2018) tout comme la note minimale, et ce dans des proportions plus importantes (+1,19 points).

#### 4.1.3 Proposer à tous nos clients une relation 100% humaine et 100% digitale

Pour répondre aux nouveaux modes de consommation et attentes des clients, le Crédit Agricole Toulouse 31 a adapté son modèle de distribution. Il permet ainsi à ses clients, à tout moment, de choisir le mode d'interaction qui leur convient le mieux : accès aux services bancaires 100 % à distance et/ou à un accès physique, dans une agence.

L'écoute, le respect et la confidentialité des données contribuent à établir des relations responsables avec les parties prenantes du Crédit Agricole TOULOUSE31.

#### 4.1.3.1 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 2020 a terminé la rénovation de ses agences.



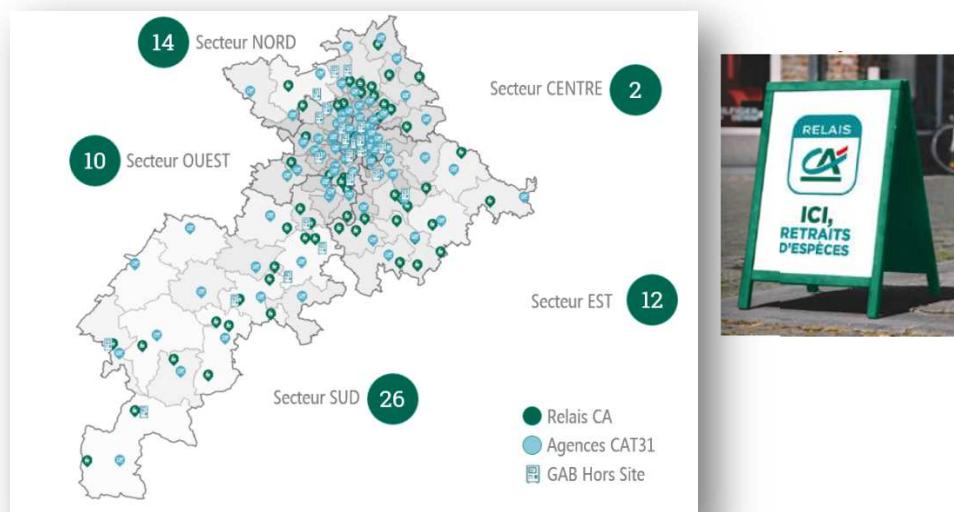
Dans le cadre d'un grand programme d'investissement, de 50 millions d'euros, initié en 2017, l'agence de Luchon est la 86ème agence rénovée de la Caisse régionale. Cette rénovation vient clore un programme de rénovation ambitieux, preuve d'une présence réaffirmée sur notre territoire et d'un service en proximité de nos clients.

Pour compléter la couverture de son territoire, là où ne sont pas les 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 sont un bon exemple de cette ambition.

Sur le département de la Haute Garonne il y en 64 en 2020 (idem 2019), qui permettent aux clients titulaires d'une carte bancaire de retirer des espèces chez les commerçants affiliés.

Notre objectif en 2024 est d'avoir 100 relais CA sur le territoire de la Haute Garonne.





Dans le contexte de crise sanitaire en 2020, nos conseillers ont accompagné nos clients dans cette période. Ce sont quasiment 2 clients sur 3 soit 65% des clients particuliers et professionnels qui ont pu bénéficier d'un entretien physique ou à distance avec l'un de nos conseillers sur cette année.

Equipement des Conseillers pendant le confinement pour le télétravail.

11 700 appels de courtoisie aux clients ont été effectués par les Conseillers durant le confinement pour s'assurer que tout allait bien

#### 4.1.3.2 Une banque 100% digitale

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

Dans le droit fil de l'ambition du Groupe « Etre une banque digitale de référence » le Crédit Agricole Toulouse 31 a ouvert à ses clients début 2020, un site web totalement repensé. Adapté à tous les appareils (ordinateur, tablette ou smartphone), ce nouveau site, qui fusionne espace sécurisé et espace d'informations, offre de nouveaux parcours personnalisés aux clients et une navigation plus fluide.

Près de la moitié des clients (42% en 2020, 46% en 2019) consultent chaque mois leurs comptes sur internet.

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

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 la possibilité de choisir entre une relation humaine ou digitale selon ses besoins. C'est aussi pour cette raison que nous conservons un réseau d'agence aussi dense sur le département.

En 2020, 155 094 clients ont utilisé l'application Ma Banque soit une augmentation de +35% par rapport à 2019.



Du 21 au 25 septembre 2020 a eu lieu le e-Salon Acheter, Louer, Rénover, tout au long de la semaine se sont tenues 5 web-conférences thématiques et une vente privée de biens immobiliers neufs, assurés par Square Habitat.

## 4.2 Exercer notre responsabilité environnementale

### Nos engagements et nos réponses :

- **Etre acteur et influenceur auprès de nos clients pour accompagner leurs projets de transition énergétique**
- **Promouvoir les initiatives et l'innovation en matière de protection de l'environnement et accompagner la transition énergétique sur notre territoire**
- **Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales internes**

Un des engagements du projet d'entreprise Imag'in 2024 est d'accompagner la transition énergétique pour une consommation, un habitat et un avenir plus durable grâce à des offres plus « vertes ».



**Transition énergétique**

Devenir une entreprise à impact positif

Soyons une entreprise qui impulse la transition énergétique sur son territoire et auprès de ses citoyens. Soyons nous-même exemplaires avec nos co-équipiers, organisons la réduction de notre empreinte carbone en s'assurant de donner du sens à nos actions. Pour nos clients, développons des offres vertes, soyons un facilitateur et un accélérateur de la transition.



En 2020, la Caisse régionale a décidé d'inscrire cet engagement en dédiant un poste spécifique à ce sujet. En 2021, la Caisse régionale va amplifier ses actions.

Les 3 engagements majeurs à retenir de notre politique RSE sur notre responsabilité environnementale sont :

- Etre le premier partenaire dans la réalisation des projets de transition énergétique de nos clients (Particuliers, entreprises et agriculteurs).
- Promouvoir les initiatives et l'innovation en matière de protection de l'environnement et accompagner la transition énergétique sur notre territoire.
- Etre exemplaire dans nos pratiques pour réduire notre empreinte environnementale.

#### 4.2.1 Etre acteur et influenceur auprès de nos clients pour accompagner leurs projets de transition énergétique

##### 4.2.1.1 Nos offres

###### 4.2.1.1.1 L'offre « Prêts verts » pour les particuliers

Des offres spécifiques sont proposées aux clients particuliers comme les prêts Conso vert, l'éco Ptz et les prêts verts véhicules.

L'offre « Prêt Vert » permet de financer des projets tout en contribuant à la protection de l'environnement avec une **nette accélération** de leur distribution en 2020.

- **Prêts verts véhicule** (formalisme simplifié en 2019) : pour financer des véhicules « vert » : véhicules hybrides ou électriques, vélos ou 2-Roues électriques ...En 2020, la Caisse régionale a octroyé 455 prêts verts conso auto soit 242% de plus qu'en 2019. Le montant total accordé pour l'année 2020 s'élève à 6 079 000 €.
- **Prêts verts à la consommation** (offre lancée en juin 2019) : pour financer des travaux de rénovation énergétique dans les résidences principales, secondaires et locatives ou l'investissement dans des équipements plus économes en énergie. En 2020, la Caisse régionale a octroyé 107 prêts verts conso auto soit 57% de plus qu'en 2019. Le montant total accordé pour l'année 2020 s'élève à 1 332 000 €.
- **Prêts Eco Ptz** : l'Éco-prêt à taux zéro finance des travaux d'amélioration de la performance énergétique d'une résidence principale. Il est accordé sans conditions de ressources, mais ne peut financer que des travaux figurant dans des catégories définies par les pouvoirs publics. En 2020, la Caisse régionale a octroyé 193 prêts éco Ptz soit 16% de plus qu'en 2019. Le montant total accordé pour l'année 2020 s'élève à 2 508 000 €.

Au 31 décembre 2020, ce sont 769 prêts verts (vs 373 en 2019) qui ont été consentis aux clients particuliers et professionnels pour un encours total de 10,8 millions d'euros (vs 5,22 millions en 2019), une **nette accélération sur un an**.

###### 4.2.1.1.2 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 2020, 122 clients bénéficiaient d'un financement prêt vert représentant un encours total de 17,3 millions d'euros.

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) comme dans les zones de grandes cultures (2 projets CIVE (Cultures Intermédiaire à Valorisation Energétique) bien avancés).

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 avait 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 était 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 parcs éolien, 1 cogénération bois, 21 photovoltaïques et 2 centrales hydroélectriques).**

#### 4.2.1.1.3 Les 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 2020, ce sont 211 kg de cartes bancaires soit 12% de plus qu'en 2019 qui ont ainsi été ramenés par nos clients pour être recyclés (185 kg en 2019).

#### 4.2.1.1.4 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.

En 2020, le nombre de détenteurs de LDDS est en léger recul (-81 sur 1 an), les encours ayant à contrario progressé (+47 millions d'euros sur 1 an, soit +7,1%).

#### 4.2.1.1.5 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 2020, nous constatons une progression de 13 millions d'euros au niveau des encours (soit +32,5%) et de +5 259 contrats (soit +32,8%).

#### 4.2.2 Promouvoir les initiatives et l'innovation en matière de protection de l'environnement et accompagner la transition énergétique sur notre territoire

Chaque année des projets utiles à la collectivité voient le jour avec le soutien des Caisses locales et de la Caisse régionale.

Ainsi les Caisses locales ont plusieurs dispositifs à leur main comme le concours des Trophées de la Vie Locale mais elles peuvent aussi identifier des projets pour des actions de mécénat portés par la Fondation d'entreprise CA Toulouse 31.

- En 2020, afin de renforcer ses actions sur le territoire en matière de transition énergétique et d'environnement, la Caisse régionale a souhaité porter des modifications sur les règlements du concours des Trophées de la Vie locale et de la Fondation d'entreprise CA Toulouse 31 en plaçant comme une des priorités d'accompagnement les sujets de Transition énergétique / Environnement / économie « verte ».

Lors de la 4<sup>ème</sup> édition des Trophées de la Vie Locale, **un projet sur 10** reçus portait sur des actions environnementales.

A titre d'exemple la Caisse locale de Saint Gaudens a récompensé l'Association Natur Miel pour son projet « Phacélitez nous la vie ».

**Le projet est une action simple pour favoriser la biodiversité : planter des fleurs pour nourrir les Abeilles, changer de plantes tous les ans afin d'orienter les butineurs vers les bonnes plantes.**



Pour la 5<sup>ème</sup> édition, l'ambition de la Caisse régionale est que 1 projet sur 3 porte sur la transition énergétique.

En 2020, la Fondation d'entreprise CA Toulouse 31, un tiers des projets soutenus sont des actions en faveur de la transition énergétique et de l'environnement.

Citons : l'Association Consign'up qui agit sur le développement de la consigne des bouteilles en verre. En remettant au goût du jour la consigne des bouteilles en verre, l'association souhaite développer cette pratique et ainsi contribuer à réduire l'impact du verre sur l'environnement et par la même occasion favoriser l'économie locale !...



#### 4.2.3 Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales internes

Il est primordial pour la Caisse Régionale d'adopter une attitude environnementale responsable et de réduire son empreinte carbone.

Une des preuves en sont les rénovations de son siège social et de ses agences qui ont été faites dans le respect de l'environnement : le bâtiment du siège social 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 soutenir aussi les professionnels de son territoire.

La consommation totale d'électricité du Siège social (Jeanne d'Arc et Astoria) en 2020 est de 1 549 147 Kw/h avant rénovation du site ; lors du Bilan Carbone de 2015 fait sur les données de 2014, la consommation était de 1 910 302 Kw/h.

Celle des agences en 2020 est de 3 717 160 KW/h v/s : 4 086 917 kw/h en 2019.

## Démarche écoresponsable des coéquipiers

### ✓ Crédit à l'Eco Team

L'année 2020 a vu la création de l'ECO TEAM dans le cadre du dispositif innovation de la Caisse régionale. Celle-ci est portée par des co-équipiers volontaires qui souhaitent contribuer à la réduction de l'impact carbone de la Caisse Régionale.

Une équipe cœur projet a été constituée par une quinzaine de co-équipiers mais également des ambassadeurs ont été désignés parmi les 80 co-équipiers de la Caisse régionale ayant manifesté un intérêt pour rejoindre l'ECO TEAM.

L'ECO TEAM s'est fixée trois axes stratégiques :

- La mobilité des salariés.
- La sobriété numérique.
- La gestion des déchets au sein de la Caisse régionale.

Pour chaque axe, l'ECO TEAM s'est fixée un plan d'action qui vise en premier lieu la sensibilisation des co-équipiers aux impacts environnementaux induit par nos déplacements, notre gestion des déchets et par nos activités numériques.

Pour l'année 2020, une action a été menée sur la sobriété numérique visant à réduire le stockage des fichiers par les entités. De plus, l'ECO TEAM a participé à la semaine de la mobilité et a mené des actions à l'occasion du Clean up Day et de la semaine du développement durable, au travers notamment des ateliers animés par des co-équipiers sur différentes thématiques comme le compostage ou encore le DIY pour les produits d'entretien.

**Quelques exemples d'actions en interne autour des enjeux écologiques :**

- ✓ Suppression des verres en plastique dans toute la Caisse régionale avec mise à disposition de gourdes en verre et de mugs pour tous les coéquipiers.
- ✓ Mise en place de gobelets en matière compostables : en 2020, on estime à 100 000 gobelets le nombre utilisé contre 300 000 en 2019.
- ✓ 25 000 mégots de cigarettes ont été récupérés au siège social en 2020 dont la matière est transformée en combustible pour une cimenterie française

## 4.3 Agir pour l'inclusion de tous et pour la cohésion sociale

**Notre engagement et notre réponse :**

- **Favoriser l'inclusion (financière et numérique) et la cohésion sociale**

### 4.3.1 Favoriser l'inclusion (financière et numérique) et la cohésion sociale

#### 4.3.1.1 Favoriser l'inclusion bancaire de tous

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

La loi sur l'inclusion bancaire (Droit au compte et clientèle fragile) a prévu une offre bancaire spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière afin de les aider à mieux gérer et maîtriser leur budget ainsi qu'à limiter les frais prélevés par la banque en cas d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement de compte.

La Caisse Régionale dispose de plusieurs dispositifs d'accompagnements des clients en situation de fragilité spécifiques en fonction de la situation du client.

##### 4.3.1.1.1 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.

Cette offre a été pensée pour aider les clients à maîtriser leur budget, avec une carte internationale à contrôle de solde, des alertes SMS envoyées au client lorsque le solde du compte est débiteur ou inférieur à 20€.

Avec EKO, les clients peuvent gérer leur compte au quotidien via l'application « Ma Banque » ou leur espace personnel sur internet. Ils ont accès à un conseiller en agence, sans frais supplémentaires, et à toute la gamme de services du Crédit Agricole (épargne, assurances, crédits).

EKO propose toutes de nombreuses fonctionnalités digitales qui facilitent le quotidien : une appli bancaire, un parcours de souscription en ligne ou en agence en moins de 10 minutes, le paiement sans contact, l'activation/désactivation des paiements en ligne, l'augmentation des plafonds carte.

En 2020, nous avons mis en place 1 609 (vs 2 178 en 2019) comptes EKO.

Depuis l'ouverture des compte EKO en novembre 2017, 6 408 comptes EKO ont été ouverts.

#### 4.3.1.1.2 Une politique de prévention des risques : les rendez-vous budgétaires

La Caisse Régionale a une démarche proactive d'anticipation de la dégradation de la situation financière de ses clients avec le dispositif « Rendez-vous budgétaire », dont l'objectif est la détection du risque en amont pour permettre aux clients ciblés de surmonter leurs difficultés financières.

Lors de ce « rendez-vous budgétaire », l'analyse de la situation détaillée du client est réalisée permettant d'identifier les faits générateurs de la fragilité. Les services et produits détenus sont alors adaptés à la nouvelle situation financière du client.

Des solutions, concernant : la trésorerie avec le Compte à Composer et éventuellement l'offre prêt rebond, les alertes, les cartes et l'équipement du client, sont proposées.

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 en 2018 mené des réflexions internes sur l'évolution de notre offre.

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.

L'offre du crédit Agricole Toulouse 31 élargit par rapport aux engagements nationaux, l'exonération des frais, aux frais de saisie en plus des frais sur incidents de paiement.

Nous allons ainsi au-delà des mesures prises par la profession bancaire.

**Nos coéquipiers sont régulièrement formés, ils ont proposé un « rendez-vous budgétaire » à 7 418 clients (qui présentent notamment des frais de dysfonctionnement lors des 2 derniers mois), le taux de traitement atteint est de 66,2% (vs 65,1% en 2019).**

#### 4.3.1.1.3 Un service dédié aux personnes fragilisées dans leur moment de vie

Dans cette logique d'accompagnement de nos clients, le middle office Moments de Vie a vu le jour fin 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.

Pour les clients en situation de fragilité financière une offre spécifique, liée au compte bancaire, est prévue par la loi.

Au Crédit Agricole il s'agit de l'offre **Compte à Composer « budget protégé »**, cette offre est un ensemble de services réservé aux clients en situation de fragilité financière (1).

Les critères réglementaires de fragilité financière sont les suivants :

- Des irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés pendant 3 mois consécutifs ;
- Une inscription pendant 3 mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèque pour un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire (**étant précisé que le Crédit Agricole a retenu une durée d'inscription de 15 jours consécutifs au lieu de 3 mois**) ;
- Une situation de surendettement déclarée recevable par la Commission de la Banque de France.

A partir du 1er novembre 2020 (suite à un décret du 20 juillet 2020), deux nouveaux critères sont à prendre en compte par les banques pour apprécier la situation de fragilité de leurs clients :

- Le nombre d'incidents bancaires dans un même mois : Il suffira de cinq irrégularités de fonctionnement du compte bancaire ou d'incidents de paiement au cours d'un même mois pour devenir un « client fragile » sur une durée minimale de trois mois.
- Le montant des ressources portées au crédit du compte : si elles sont inférieures à 1535 € sur la même période.

*Article L.312-1-3 alinéa 2 du code monétaire et financier.*

Dès janvier 2019, au Crédit Agricole Toulouse 31 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.

Depuis 2019, cette clientèle est accompagnée aussi bien par les conseillers que par le Middle.

L'élargissement réglementaire des critères de détection (cf.ci dessus) a généré pour la Caisse Régionale environ 5.000 clients supplémentaires éligibles « clientèle fragile ». Soucieuse d'accompagner au plus vite ces clients, la Caisse Régionale a décidé de renforcer le nombre de conseillers en charge de ces clients.

3 coéquipiers sont donc mobilisés sur l'accompagnement de la Clientèle Fragile.

**Au 31/12/2020, le stock de Compte à Composer « budget protégé » de la CR atteignait 3 586 dont 1 040 souscrits en 2020 ; pour un tiers par le Middle office.**

Pour rappel, le stock au 31/12/2019 était de 3.129 Compte à Composer « budget protégé ».

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.

En 2020 ce sont 1946 clients qui ont été contactés.

**Une analyse mensuelle est réalisée pour identifier les clients en situation de fragilité à la Caisse Régionale, un reporting trimestriel est effectué auprès du Comité Conformité.**

En septembre 2020, la Caisse régionale avait équipé 55,9% des clients fragiles.

#### **4.3.1.1.4 Le dispositif Passerelle pour s'occuper à la fois de l'éducation budgétaire et d'accompagnement des personnes ou familles en difficulté**

Point Passerelle est un service proposé aux clients du Crédit Agricole Toulouse 31 en situation financière difficile à la suite d'un événement de vie (chômage, maladie, handicap, perte d'un proche...).

L'objectif est d'accompagner ses clients / familles pour stabiliser une situation financière difficile et les accompagner jusqu'au rétablissement de celle-ci.

Le Point Passerelle reçoit 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 (maximum deux ans) peut également être proposé dans certains cas grâce au réseau d'Administrateurs bénévoles, appelés « référents Passerelle ». Ce réseau couvre l'ensemble du département avec à ce jour 64 bénévoles déclarés sur nos 47 Caisses locales.

En 2020, le Point Passerelle avait prévu d'animer son réseau d'Administrateurs bénévoles en les associant régulièrement à des formations à la Gestion budgétaire dans des écoles et des associations sociales du département. Sur les 26 formations prévues sur le premier semestre, seules 10 d'entre elles ont pu être dispensées en raison des conditions sanitaires COVID-19. Sur le second semestre, il n'a pas été possible d'en dispenser.

Depuis décembre 2020, le point Passerelle travaille à la réalisation de formations digitales à distance pour préserver cette animation importante des territoires.

Le réseau d'Administrateurs « Référents Passerelle » de Caisses locales couvre depuis septembre 2020 la totalité du département et permet maintenant de répondre et de solliciter de nouveaux partenaires pour former et informer les personnes et familles défavorisées.



**80 clients ont ainsi bénéficié d'un soutien complémentaire par des référents Passerelle pour maintenir le lien et être au plus près de leurs besoins durant la première période de confinement.**

Tout au long du confinement, les bénévoles du Point Passerelle ont répondu présent et ont pris le temps pour accompagner des personnes fragiles qui connaissent des difficultés économiques et sociales.

“Confinée mais utile... telle fut ma principale motivation en répondant présente au suivi des bénéficiaires Point Passerelle dans le cadre du contexte Covid.” – Diane

Prise de contact direct par téléphone : l'objectif était de prendre des nouvelles et échanger pour garder le lien avec ces personnes dans le besoin pendant cette période exceptionnelle.



Depuis 2008, 1 267 clients ont été adressés à Point Passerelle et 141 ont été accompagnés au cours de l'année 2020 (vs 172 en 2019) avec un taux de « remise en selle » de 78% (vs 75% en 2019).

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

Depuis 2012, 46 dossiers de micro crédits ont été accordés à nos clients.

#### Promouvoir l'éducation budgétaire et bancaire

Point Passerelle assure des actions de prévention par la formation à la gestion budgétaire. En 2020, il a continué à développer ces animations d'ateliers budget auprès des jeunes avant d'être stoppé par la crise sanitaire.

Les référents Passerelle sont intervenus à l'Ecole Régionale de la 2ème Chance, l'Ecole Pigier de Toulouse, les apprentis d'Auteuil, le CFA du Comminges, le lycée Ste Thérèse de St

GAUDENS, le CRIJ (Centre Régional d'Information de la Jeunesse) et le collège de Caraman. Au total 10 sessions de formation (12 en 2019) ont ainsi été assurées sur le 1<sup>er</sup> trimestre sur 26 programmées au 30 juin en co-animation avec les animatrices Point Passerelle et les Administrateurs Référents Passerelle.

Ces formations sont orientées sur 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 2019, 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.

#### **4.1.1.1 Favoriser l'apprentissage du numérique et développer les usages pour tous**

L'inclusion numérique est un des 7 programmes du pilier territoires du projet d'entreprise Imag'in 2024.

Nos clients, comme la population de notre territoire et au-delà, sont inégalement acculturés et équipés face au monde numérique, pourtant de plus en plus incontournable. Ceci engendre des fractures numériques ayant des impacts sociaux.

Les crises (quelles qu'elles soient) accélèrent l'usage du digital avec une croissance notable d'Internet (+44min/jour en 2020/2019) et du mobile (+25% d'augmentation de téléchargement d'application).

Nos modes de communication ont également évolué avec une forte hausse des de l'utilisation des Réseaux Sociaux, des Dark Social (groupes privés) et Visio.

La crise sanitaire que nous vivons et le Plan de Relance du gouvernement (déploiement du pass numérique) renforcent la nécessité et l'indispensable utilisation des outils digitaux dans un délai relativement court.

La Caisse Régionale fait partie des Caisses de Crédit Agricole ayant initié le virage du numérique pour le territoire : des illustrations concrètes ont été réalisées en 2018 et 2019 : 60 animations et 1800 participants, avec des conférences « cybersécurité » ayant pour thèmes « protéger ses données personnelles » et « repérer les mails frauduleux », des ateliers « Applis mobiles » ayant pour objectif l'initiation à l'utilisation d'une tablette et d'un smartphone, des ateliers d'initiation à l'informatique mais aussi des ateliers « coding gouter » dédié aux enfants de 7 à 14 ans pour les former au principe du codage et langages de programmation dans un cadre ludique.

En 2020, compte tenu du contexte sanitaire, ces ateliers numériques n'ont pu avoir lieu.

L'objectif de la Caisse Régionale est de faire en sorte de réussir l'inclusion numérique de nos clients et non clients comme nous avons réussi la transformation digitale de nos co-équipiers, être tiers de confiance et apporter des réponses aux problématiques suivantes :

- Le défaut d'équipement en matériel ou outils digitaux
- L'illettrisme numérique et/ou administratif
- L'accès aux dispositifs d'aides et formations digitales

- Les peurs en devenant LE tiers de confiance de référence

Un programme spécifique y est dédié dans son projet Imag'in 2024.

#### 4.1.1.2 Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes

##### 4.1.1.2.1 L'alternance

Employeur responsable impliqué dans l'insertion professionnelle des jeunes, la 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 2020, nous accueillons 37 alternants au Siège et dans les Réseaux (vs 43 en 2019).

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.

Recruter des salariés ayant déjà la culture d'entreprise.

Nous avons pour ambition de recruter 50% des alternants accueillis dans nos agences, en sortie de cycle.



Ce samedi 29 février, Wizbii, en partenariat avec le Crédit Agricole Toulouse 31, organise un job dating d'exception.

Ce job dating regroupe plus de 10 entreprises locales qui recrutent. Elles proposeront plus de 30 offres de stage, d'alternance et d'emploi et de nombreuses autres surprises (à découvrir le jour de l'événement)

#### 4.1.1.2.2 Les stages de 3ème

Le Groupe Crédit Agricole s'est engagé auprès des pouvoirs publics à accueillir 450 élèves de 3ème issus des réseaux d'éducation prioritaires en 2019 et en 2020.

Il était important pour la Caisse régionale de Toulouse de participer à ce programme qui fait écho à ses valeurs et à son ADN. Avec un fort attachement au développement de son territoire dans le cadre de ses responsabilités sociétales et environnementales (RSE), le Crédit Agricole Toulouse 31 est investi en faveur de la jeunesse et de l'inclusion sous toutes ses formes. Agir pour la diversité, c'est promouvoir le principe d'égalité et ainsi favoriser l'insertion des jeunes dans le monde du travail. Et en tant que 1er employeur bancaire de Haute-Garonne, la Caisse a la responsabilité de les accompagner dès leur stage de 3ème.

**Dès lors, ce sont 11 stagiaires qui ont été accueillis en janvier 2020 au sein de la Caisse régionales.**

Ils ont été immersés dans les services du siège social et rattachés à des tuteurs volontaires. Tout au long de la semaine, ils ont pu participer à des ateliers ludiques pour mieux comprendre l'univers bancaire, les métiers de l'entreprise et les clés pour réussir leur vie professionnelle.



## 4.4 ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS DES TERRITOIRES

### Nos engagements et nos réponses :

- Etre un acteur moteur de l'innovation et de l'envie d'entreprendre et contribuer à la création et au maintien des emplois
- Contribuer à la création des emplois et maintenir les emplois
- Etre créateur de liens et de valeurs en s'appuyant sur notre ancrage territorial au service du développement et des transitions de nos territoires

#### 4.4.1 Etre un acteur moteur de l'innovation et de l'envie d'entreprendre et contribuer à la création et au maintien des emplois

L'innovation et l'emploi : accompagner les entrepreneurs innovants dans leur développement économique et la création d'emplois sur le territoire est un des 7 programmes du pilier Territoires du projet d'entreprise.

L'ambition de la Caisse régionale est d'être aux côtés de tous les entrepreneurs. Elle propose des solutions, des conseils et une assistance adaptée à tous les cycles de vie de l'entreprise.

Innover au service du territoire est pour la Caisse régionale un enjeu majeur, au travers du Village By Ca, de la Banque de l'innovation et des Cafés de la Création, elle prouve son engagement.

##### 4.4.1.1 Le Village by CA31

Le Village by CA 31 à Toulouse situé sur les Allées Jules Guesde, accueille depuis janvier 2017 des Start-ups 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.

En 2020, ce sont 16 Start'up qui sont hébergées dans plusieurs domaines :

- Agri – Agro :
  - Abélio
- Bâtiment Immobilier :
  - Eldo Travo.fr
  - IBAT

- Lokalok
- E sport
  - The SEED Crew
  - Bigger Inside
  - Moodoow
- Intelligence artificielle
  - Elter
  - Geotrend
  - 3dTrust
- Logiciel / Application
  - Qui dit Miam
  - Bloomup
- Mobilité aérienne
  - Ascendance Flight Technologies
- Ressources Humaines / Formations
  - Alter Ego Sports
- Santé
  - France Surgery
  - Semeia

L'équipe du Village by CA 31 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 31 est une initiative du Crédit Agricole Toulouse 31, fidèle à ses racines coopératives et mutualistes, à laquelle s'associent 24 grands partenaires qui soutiennent l'innovation.

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

#### 4.4.1.2 La Banque de l'Innovation

Depuis janvier 2017, la Banque de l'Innovation (BI) by CA 31 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 et d'un Directeur d'agence, la BI conseille ses clients et prospects en s'appuyant sur les experts de la Caisse Régionale (International, Flux, Epargne Salariale, Mutuelle, Banque Privée, Investissement Haut de Bilan).

Désormais totalement intégrée dans « l'Ecosystème local », la Banque de l'Innovation 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.

En quelques chiffres, la Banque de l’Innovation en 2020 c'est 155 clients soit 15 clients de plus qu'en 2019, 55 dossiers de prêts octroyés pour un encours de crédit de l'ordre de 21,5 M€ au 31/10/2020 dont **5,4 M€ de Prêts Garantis par l'Etat octroyés dans l'année.**



En septembre 2020, a eu lieu le **1er Café de l’Innovation**, déclinaison “Innovation” des Cafés de la Création ci-dessous, et qui a notamment présenté l’accompagnement Haut de Bilan du Crédit Agricole Toulouse 31 au travers de sa filiale Grand Sud-Ouest Innovation.

Enfin, la Banque de l’Innovation peut s’appuyer dans sa dynamique de développement sur la Caisse locale Innov’31, orientée Innovation, ainsi que des administrateurs relais sur l’ensemble du territoire.

En 2020, la Caisse locale Innov 31 a souhaité mettre l’accent sur la formation des jeunes et pour ce faire a mis en place diverses actions comme le coaching, le mentorat mais aussi en accompagnant des projets de mini entreprises étudiantes innovantes avec l’association Entreprendre Pour Apprendre.

#### 4.4.1.3 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 2020, 42 (vs 286 en 2019) porteurs de projets ont rencontré des experts de la création d'entreprise aux 4 Cafés de la Création organisés, 3 cafés classiques à Toulouse + 1 café classique à Saint Gaudens. La crise sanitaire ne nous a pas permis de réaliser l'ensemble des cafés initialement prévus à savoir : 7 cafés classiques sur Toulouse, 3 cafés sur Saint Gaudens et les 3 cafés thématiques. (Femme Entrepreneuse, Encourager la reprise d'entreprise, Etudiants futurs entrepreneurs).

#### 4.4.2 Contribuer à la création des emplois et être un acteur majeur du développement économique

La Caisse régionale accompagne 48 631 clients professionnels, agriculteurs et entreprises.

Cette année le montant de réalisation des crédits professionnels et entreprises s'élèvent à 428,8 M€ (vs 531,4 M€ en 2019) et pour les agriculteurs à 51,7 M€ (vs 51,2 M€ en 2019).



**La crise sanitaire et les deux confinements successifs, ont lourdement impacté l'économie de la Haute-Garonne. De nombreuses activités se sont retrouvées à l'arrêt : les cafés, bars et restaurants, les commerces de proximité, les salles de sport... De nombreux secteurs ont été touchés parmi lesquels, la filière événementielle, le secteur de l'aéronautique, fleuron de l'industrie sur notre territoire, l'agroalimentaire ou encore le tourisme.**

Le Crédit Agricole s'est mobilisé et a pris des mesures pour accompagner :

Les clients Entreprises et Professionnels :

Mesures d'accompagnement sur la Tarification :

- Extourne de frais de rejets de prélèvements : Mars et avril : 1 600 Clients / 65 K€
- Prêt Garanti par l'Etat : 3 190 PGE réalisés pour un montant total de 357 M€.
- Mise en place de Pauses Crédit : 2 200 prêts mis en pause pour 23M€.
- Remboursement des frais monétiques pour ses clients dont les commerces ont été dans l'obligation de fermer :
  - Avril : 1 260 Clients / 50 K€
  - Mai : 1 020 Clients / 40 K€
  - Novembre : 437 Clients / 15 K€

Geste mutualiste assurances : Crédit Agricole Assurances au mois d'avril a pris la décision de mettre en œuvre un dispositif inédit de soutien pour tous les assurés ayant souscrit une assurance multirisque professionnelle avec perte d'exploitation. Ce dispositif mutualiste de soutien a conduit à verser une somme correspondant à une estimation forfaitaire de la perte de revenus du secteur économique concerné pendant la période. Au CA Toulouse 31, 744 professionnels et agriculteurs ont été concernés pour un montant total de 4,4 M€.

## Les commerces de proximité :

Le Crédit Agricole Toulouse 31 s'est engagé aussi pour permettre la continuité de l'activité des commerçants, en leur donnant une visibilité digitale, en les aidant à se doter de sites marchands, à passer au Click & Collect et en les équipant de solutions d'encaissement à distance.

Il accompagne les PME en accélérant leur digitalisation, en leur permettant d'accéder à l'enveloppe de 100 M€ mise en place dans le cadre du plan de relance, pour financer leur transition numérique jusqu'à 50 K€ par entreprise.

Pour les aider à être visibles sur Internet et générer des commandes (Click & Collect, la livraison à domicile), le Crédit Agricole Toulouse 31 met gratuitement à leur disposition son audience digitale. Les commerçants peuvent ainsi assurer la promotion de leurs services en référençant leurs enseignes sur le site internet du Crédit Agricole qui génère 2 millions de visites mensuelles, mais aussi sur sa plateforme solidaire J'aime mon territoire et sur ses réseaux sociaux dont les publications génèrent chaque mois plusieurs centaines de milliers de vues.

## Les agriculteurs

Le Crédit Agricole Toulouse 31 accompagne les agriculteurs de façon personnalisée en leur proposant des solutions sur mesure.



Le Crédit Agricole Toulouse 31 soutient les agriculteurs de son territoire et les artisans locaux au travers de la plateforme « [www.jaimemonproducteurlocal.fr](http://www.jaimemonproducteurlocal.fr) » une solution pour favoriser les circuits courts et le consommer local et utile, grâce à une place de marché en ligne.

Il invite les consommateurs à privilégier les circuits courts en se connectant au site. Les producteurs peuvent ainsi continuer à vendre leurs produits sans commission sur ce marché en ligne qui met en relation producteurs, artisans et commerçants avec les consommateurs près de chez eux.

L'objectif est simple : permettre aux producteurs de ne pas perdre leurs récoltes et leurs produits transformés, en les vendant en direct sur une place de marché digitale dédiée.

En 2020 la Caisse Régionale a accompagné 31 projets d'installation de jeunes agriculteurs soit 72% des candidats.

Cet accompagnement se fait depuis plus de 20 ans dans le cadre de la Charte à l'installation des Jeunes Agriculteurs régulièrement revue et qui, outre une offre dédiée de financement comprend une enveloppe à prix coutant ainsi qu'un accompagnement local.



## Les Administrateurs de la Caisse régionale « Référents EPA »

38 Administrateurs de la Caisse régionale sont impliqués dans le dispositif de l'Association Entreprendre Pour Apprendre Occitanie, cette association a pour objet de développer l'esprit d'entreprendre de jeunes (8 à 25 ans), essentiellement en milieu scolaire avec des professionnels de l'entreprise.

Les objectifs d'EPA sont :

- Aider les jeunes à prendre confiance en eux et à se révéler,
- Faire découvrir concrètement les différents métiers et ainsi permettre une meilleure orientation,
- Leur donner l'envie de poursuivre leurs études pour accéder au métier qu'ils exercent,
- Stimuler leur curiosité par rapport au monde du travail et développer leur persévérance scolaire
- Leur faire prendre conscience de leurs capacités à prendre des décisions, des responsabilités et à s'organiser
- Éveiller, stimuler et valoriser leurs qualités personnelles (créativité, solidarité, autonomie, esprit d'initiative).
- Favoriser l'acquisition des codes de l'entreprise et la compréhension du monde économique
- Favoriser l'esprit d'équipe

Les Administrateurs se mobilisent eux aussi et deviennent parrains de ces mini entreprises.

#### **4.4.3 Etre créateur de liens et de valeurs en s'appuyant sur notre ancrage territorial au service du développement et des transitions de nos territoires**

Tous les ans, le Crédit Agricole Toulouse 31 finance des actions économiques, sociales et solidaires de son territoire.

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.

##### **4.4.3.1 Le soutien aux projets locaux par les Caisses locales**

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

En 2020, compte tenu du contexte sanitaire, le soutien direct des Caisses locales à l'animation du territoire de la Haute-Garonne a baissé, toutefois il faut noter que les Caisses locales ont participé à l'opération « Tous Unis pour nos aînés » (Cf. p42) en identifiant les EHPAD et les Associations d'Aide à Domicile sur leur territoire.

Cette année ce sont donc :

- 77 projets associatifs accompagnés financièrement pour un montant de 13 610 €.
- 84 projets d'associations accompagnés par des travaux d'éditique pour valoriser leurs actions pour un budget global de 4 889 €.

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.

#### 4.4.3.2 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 2020 consacré aux partenariats culturel, sportif, économique, humanitaire et social s'élève à 520 000 € (vs 573 159 € en 2019).

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

### SALON #TOUSAUCAMPUS : UNE 2ÈME ÉDITION RÉUSSIE



Le Crédit Agricole Toulouse 31, en partenariat avec le Toulouse Université Club (T.U.C) organisait, samedi 29 février un événement dédié à l'emploi, aux études, au logement et au financement des jeunes de Haute-Garonne. C'est dans le gymnase du stade Daniel Faucher, que s'est déroulé cette journée qui réunissait 80 partenaires et 480 participants.

## DISRUPT'CAMPUS : L'ÉQUIPE "APP'HÉROS" DE NEXIO REMPORTE LE 1ER PRIX

*Disrupt' Campus Toulouse est un programme de coopération entre étudiants et entreprises pour l'innovation par le numérique. Lancé en 2018, la deuxième édition vient de s'achever en pleine crise sanitaire, au lendemain du déconfinement. L'équipe "App'héros" de Nexo remporte le 1er prix.*



### 4.4.3.3 La Fondation d'entreprise Crédit Agricole Toulouse 31 : Le Mécénat et les Trophées de la Vie Locale



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.

La Fondation s'inscrit pleinement dans la démarche de responsabilité sociétale de la Caisse Régionale.

Elle intervient principalement sur des projets de :

- Transition énergétique / Environnement : préservation de l'environnement, développement durable, économie verte, transition écologique, sensibilisation des citoyens.
- Transition numérique : réduction de la fracture numérique, éducation au numérique, accès pour tous au numérique, formation aux outils du numérique.

Elle peut intervenir également sur d'autres domaines, tels que :

- Projet économique : soutien aux réseaux d'aide à la création d'entreprise, insertion économique.
- Projet de l'humanitaire et du social : œuvres et fonds caritatifs, insertion sociale, opérations d'urgence, santé et bien-vieillir.
- Projet du patrimoine et de la culture : sauvegarde et mise en valeur du patrimoine, environnement.
- Projet éducatif.
- Projet porté par des jeunes (16 à 30 ans) qui permet d'affirmer et de développer un talent, une vocation, une volonté d'implication dans le domaine économique, social, humanitaire, culturel ou sportif.

La Fondation, depuis 2006, a accompagné plus de 321 projets pour un montant total de plus 1 600 000 €.

En 2020, la Fondation d'entreprise Crédit Agricole Toulouse 31 a soutenu 6 projets pour un montant total de 145 320 € :

- 4 projets de Mécénat
- L'appel à projet des trophées de la Vie Locale
- Le Fonds d'urgence « Tous Unis pour nos aînés ».

#### 4.4.3.3.1 Le Mécénat

Compte tenu du contexte sanitaire, cette année seulement 2 Comités d'attribution de la Fondation d'entreprise ont eu lieu, parmi les 4 projets, 2 projets portent sur les jeunes et l'emploi et 2 projets comme vu précédemment portent sur la transition énergétique et l'environnement.



Ainsi, le Comité d'attribution de la Fondation a souhaité lors de son Comité du mois de novembre soutenir financièrement l'Association Article 1 et son projet « Jobready ».

De l'orientation à l'insertion professionnelle, l'accompagnement d'Article 1 vise à accompagner des jeunes issus de milieux populaires vers leur réussite.

Le projet « Jobready » a pour objectif de permettre à tous les jeunes, en particulier ceux issus de milieux populaires, mais aussi stagiaires et apprentis, de comprendre, d'identifier et de développer leurs compétences transversales, clés de leur insertion professionnelle.

#### 4.4.3.3.2 L'appel à projet des Trophées de la Vie Locale

Lors de cette 4ème 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 200 projets reçus, 117 ont été récompensés par les Caisses locales pour un total de 56 000 € dont 46 ont été sélectionnés pour participer à l'échelon départemental.

Parmi ces 46 projets, 8 d'entre eux ont été primés à l'issue d'un processus de sélection mené par un Jury départemental.

Les 8 projets primés par le Jury départemental :

Caisse locale	Nom de l'association lauréate	Domaine soutenu
PLAISANCE	MAGIC FOCUS	Culture, Patrimoine
CAZERES	ART MOD NID	Culture, Patrimoine
SAINT GAUDENS	NATUR MIEL ASSOCIATION	Economie, Environnement, Logement, Tourisme
REVEL	MUSEE DU BOIS / SYLVEA	Economie, Environnement, Logement, Tourisme
TLSE NORD	ASSOCIATION LES OUTSIDERS, MR DUGRAND THIPHAINNE	Education, Action sociale, Santé Solidarité
L'UNION	Cinéma le lumière	Education, Action sociale, Santé Solidarité
AUCAMVILLE	CLUB SANITAS DE FENOUILLET	Education, Action sociale, Santé Solidarité
RIVE GAUCHE	ENFANCE, ADOLESCENCE ET DIABETE -	Education, Action sociale, Santé Solidarité

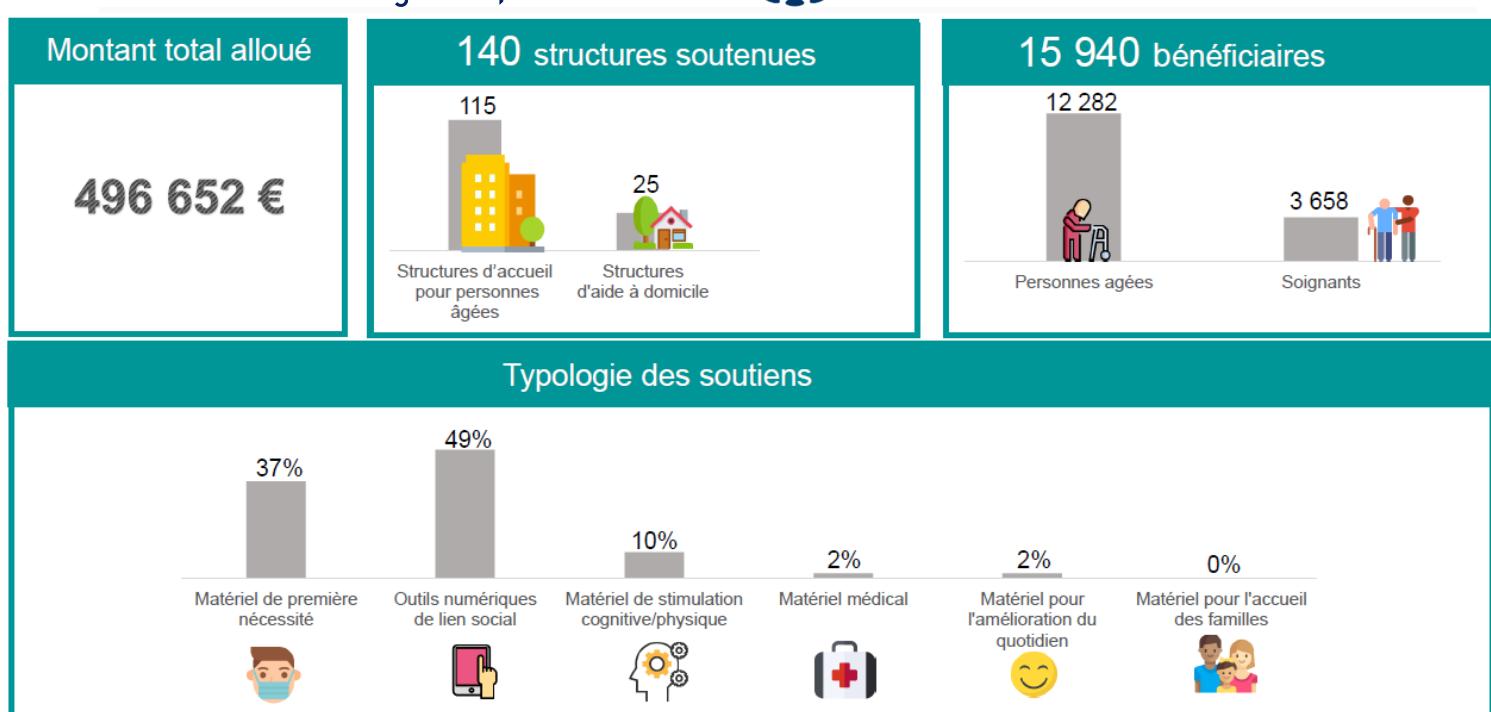
#### 4.4.3.3.3 Le fonds d'urgence « Tous Unis pour nos aînés »

Face à l'ampleur du coronavirus, le Groupe Crédit Agricole a pris un engagement fort pour protéger les personnes âgées, à travers un financement de 20 M€ porté entre autres par la Fondation Crédit Agricole Solidarité mais aussi par les Caisse régionales.

Ce fonds « Tous unis pour nos aînés » a servi à financer : des équipements de première nécessité (masques, gel, lingettes, tests de dépistage...), des tablettes numériques pour maintenir le lien entre les personnes âgées en Ehpad et leurs proches, ainsi que des projets à l'initiative des acteurs locaux.



Au niveau de la Caisse Régionale, c'est :



## 4.5 Etre un employeur responsable et apprenant

### Nos engagements et nos réponses :

- **Cultiver l'engagement des co-équipiers par un dispositif d'écoute et de dialogue social de qualité, la promotion de l'équité et la lutte contre les discriminations.**
- **Développer les compétences et l'autonomie de coéquipiers.**

L'année 2020 a été fortement perturbée par la crise sanitaire du COVID-19, dès le début du mois de mars 2020. Tout en cherchant à mettre en place les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé des collaborateurs, en lien étroit avec les instances représentatives du personnel, et conformément aux préconisations du gouvernement, la Caisse Régionale a poursuivi ses actions de développement des Hommes et des Femmes de l'entreprise.

#### 4.5.1 Cultiver l'engagement des co-équipiers par un dispositif d'écoute et de dialogue social de qualité, la promotion de l'équité et la lutte contre les discriminations

##### 4.5.1.1 Un dialogue social constructif et apaisé

Il est important pour la Caisse Régionale de poursuivre les actions en matière de politique sociale, qualité de vie au travail, diversité ...et de renouveler les accords à venir en poursuivant un dialogue transparent et responsable.

Les accords les plus importants de l'année 2020 sont les suivants :

- GPEC : Cet accord a pour finalité de mettre en place des dispositifs relatifs à la gestion des emplois et des parcours professionnels et sur la mixité des métiers en construisant des dispositifs de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, visant à assurer l'intégration de nos co-équipiers dans les meilleures conditions, leur fidélisation, ainsi que leur accompagnement dans leurs évolutions de carrière et projets de mobilité, à travers notamment des actions de formation. Il met aussi en place des mesures permettant d'assurer la transition entre la fin de l'activité professionnelle et la retraite.

- Accord sur les dispositifs de solidarité : Dans le cadre des négociations relatives à la qualité de vie au travail et de l'accord de branche du 22 novembre 2019 sur l'emploi des travailleurs handicapés et la solidarité dans les Caisses régionales, cet accord réunit un ensemble de dispositifs d'accompagnement des co-équipiers qui seraient eux-mêmes confrontés à un accident de vie ou qui se retrouveraient en situation d'aider d'un proche. Cet accord reprend donc l'ensemble des dispositifs déjà existants, légaux et conventionnels, et prévoit la mise en œuvre de nouvelles mesures d'accompagnement, ayant notamment pour objectif de faciliter la conciliation entre la vie professionnelle et vie personnelle.

En 2020 ont eu lieu 88 réunions des instances représentatives du personnel dont 11 CSE ordinaires, 13 CSE extraordinaires et 36 réunions extraordinaires de la CSSCT.

6 accords ont été signés dont 5 à l'unanimité. Seul l'accord NAO n'a pas été signé à la majorité et a donné lieu à l'application de mesures unilatérales.

#### 4.5.1.2 Promouvoir la diversité et l'égalité

##### ➤ Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap :

L'insertion des travailleurs en situation de handicap est une priorité pour la Caisse Régionale, en 2019, le taux d'emploi des travailleurs handicapés au sein de l'entreprise continue sa progression et dépasse le seuil des 6%.

	2017	2018	2019
Nombre de salariés en situation de Handicap	59,51	58,37	62,21
Taux d'emploi des travailleurs en situation de Handicap	5,83%	5,50%	6,07%

##### ➤ Mixité hommes et femmes

Les actions engagées du CA Toulouse 31 lors du précédent projet d'entreprise se poursuivent pour installer durablement la démarche de la Mixité Femmes/Hommes au sein de la Caisse Régionale. Le Club Wo&Men propose de nombreuses formations de développement personnel, tant aux femmes qu'aux hommes de l'entreprise, pour leur donner les clés de la réussite et chercher à faire naître des envies et des vocations.

En 2019, l'index égalité hommes femmes atteint pour la Caisse Régionale 94/100.

#### 4.5.1.3 Ecouter les co-équipiers

Le projet d'Entreprise Imag'in 2024 donne une place prépondérante à l'humain.

Depuis 2015, la Caisse régionale a mis en place un dispositif d'écoute auprès des salariés : l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER).

En 2019, l'IER avait progressé d'un point supplémentaire pour atteindre 79 ; en progression de 9 points depuis 2015.

La prochaine mesure aura lieu en 2021.

#### 4.5.2 Développer les compétences et l'autonomie des coéquipiers

Malgré cette année très atypique, nous avons poursuivi nos recrutements externes. Près de 60 coéquipiers ont rejoint la Caisse Régionale en 2020 dont plus de 90% sur les métiers en relation avec la clientèle.

Plus de 6 000 jours de formation ont été dispensés pour accompagner les 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. Ce niveau de formation a été atteint grâce à des efforts importants de transformation des formations en distanciel, seul moyen permettant de maintenir la plupart de nos formations dans le contexte sanitaire de 2020.

C'est ainsi près de 6% de la masse salariale qui ont été alloués à la formation. Bien qu'en baisse par rapport à l'année précédente (8%), il reste d'un bon niveau illustrant notre volonté de poursuivre le développement des compétences des Hommes et des Femmes de l'entreprise.

Nous avons toujours 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.



Après avoir déployé le travail à distance, en test, auprès de 60 collaborateurs du Siège en 2019 ; ce nouveau mode de travail a été largement déployé pour répondre à l'urgence de la crise sanitaire et au protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise face à l'épidémie de COVID-19. Bien que réalisé dans un contexte particulier et sur durées anormalement longues, ce dispositif, que nous avons encadré par une charte spécifique, nous a permis d'assurer la sécurité des coéquipiers tout en continuant à offrir un haut niveau de service à l'ensemble de nos clients, particulièrement impactés par la crise actuelle.

## 4.6 Mettre les atouts de notre modèle coopératif au service du bien commun

### Nos engagements et nos réponses :

- Développer un sociétariat engagé
- Renforcer l'implication de nos administrateurs à l'utilité et au développement de notre territoire

#### 4.6.1 Développer un sociétariat engagé

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 et promouvoir un sociétariat engagé est primordial, la Caisse régionale poursuit ses objectifs en matière de sociétariat à savoir :

- Avoir un client sociétaire\* sur deux.
- En parler à tous nos clients lors des Entrées En relation.

\*personne physique majeure ou morale (uniquement associations loi 1901 et coopératives).

Au 31 décembre 2020, le taux de sociétariat est de 50,33 % (vs 48,93% en 2019).

Ce résultat est le fruit de nombreuses animations mises en place depuis 2016, pour promouvoir le sociétariat.



#### J'aime mon territoire by CA

Créer et maintenir du lien utile sur le territoire, c'est le concept de la plateforme dématérialisée et de partage 'J'aime mon territoire' CA.

Ouverte à tous et tous, cette plateforme collaborative gratuite permet à tout un chacun :

• De trouver de l'aide (je suis agriculteur et je cherche de la main-d'œuvre)

• De proposer de l'aide ou un service (apporter des cours à une personne âgée, faire un jardin, etc.)

• De poster et recevoir de l'information utile.

Retrouvez plus d'informations et la procédure d'inscription sur [www.jaimemonterritoire-ca.fr](http://www.jaimemonterritoire-ca.fr).

#### Fond de solidarité pour nos aînés

Pour faire face à une crise sanitaire sans précédent, le Crédit Agricole s'engage pour protéger les personnes âgées à travers une aide de 20 millions d'euros versée autre par la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement.

Les fonds servent à financer des aides de première urgence telles que des équipements de première nécessité pour les personnes âgées en Ehpad ou au domicile. Ce soutien permet également d'offrir des tablettes numériques ou électroniques pour maintenir le lien entre les personnes âgées en Ehpad et leurs proches afin de leur assurer un soutien psychologique et de soulager quelques peuvent rester en période de confinement. Pour plus d'informations, cliquez ici.

La Caisse régionale du Crédit Agricole Toulouse 31 contribue à ce fond d'urgence afin d'aider financièrement plusieurs structures et réseaux associatifs (d'âge à domicile non lucratif (ADMR...) en Haute-Garonne).

#### Nicolas Mauré, nouveau Président !

Nicolas Mauré a été élu Président de la Caisse régionale du Crédit Agricole Toulouse 31 à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire du 17 avril 2020. Vice-Président du Crédit Agricole Régional, il a été élu à la succession de Robert Contet, arrivé au terme de son mandat.

« Un grand honneur et une grande fierté »

Nicolas Mauré est associé gérant au sein d'une exploitation familiale et a été élu administrateur au sein de la Caisse régionale en 2016. Doté d'une forte motivation, il encourage la dématérialisation de l'usage des innovations technologiques au sein du territoire.

Pour retrouver l'interview de Nicolas Mauré, cliquez ici.

Trois nouveaux administrateurs ont également été élus : Thibaut Videllet, Benjamin Tisselot et Dominique Vincent. Président du Conseil d'Administration du Crédit Agricole Toulouse 31.

En juillet 2017, la Caisse régionale a mis en place « La Newsletter du Sociétaire ».

Cette Newsletter est envoyée à 100 000 Clients sociétaires par email.

Cette Newsletter a pour objectif d'informer sur les actions mutualistes soutenues, les évènements d'animation du territoire et les associations accompagnées par la Caisse Régionale.

Il est capital d'apporter des preuves de notre utilité sociétale à l'ensemble de nos 189 922 sociétaires.

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 des ambitions du Projet d'entreprise Imag'in 2024 vis-à-vis des sociétaires est de repenser, réinventer le rôle des sociétaires.

## 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, jeunesse ...

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

## 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.

#### 4.6.2 Renforcer l'implication des administrateurs à l'utilité et au développement de notre territoire

Dans le projet d'entreprise à 2024 un des 7 programmes du pilier territoire est le programme : « Nos Administrateurs : engager les administrateurs pour une contribution à l'utilité et au développement des activités et renforcer la synergie entre collaborateurs et administrateurs. »

Les Administrateurs occupent une place centrale au Crédit Agricole. Ce sont les porte-paroles des sociétaires auprès de la gouvernance de leur Caisse locale.

Ils participent à l'animation de la vie coopérative et de leur communauté de 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 se réunit chaque mois autour de son Président Nicolas Mauré 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 2020, le taux de présence des Administrateurs au Conseil d'Administration est de 97 % (vs 90 % en 2019) ce qui témoigne de l'implication de ses membres dans le fonctionnement de la gouvernance de l'entreprise

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 66 %\* en 2020 vs 67% en 2019 et celui des Comités de Vie Locale est de 60 % vs 62% en 2019.

Cette légère baisse de participation s'explique par le contexte sanitaire de 2020 qui nous a contraint à organiser des Conseils et Comité de Vie Locale en « distanciel » et pour certains administrateurs cela a constitué un frein pour participer aux réunions.

Toutefois le Crédit Agricole Toulouse 31 a pour ambition le développement de la relation digitale pour et au service des élus en s'appuyant sur l'accélération de la crise sanitaire.

Au Crédit Agricole Toulouse 31, 456 administrateurs dont 150 femmes (soit un taux de 33 % de

femmes) sont ainsi sur le territoire, à la fois promoteurs, défenseurs du modèle et à l'écoute des sociétaires.

Ils représentent les catégories Socio Professionnelles suivantes :

AGRICULTEUR	36%
SALARIE	29%
ARTISANS COMMERCANTS	18%
PROFESSION LIBERALE	7%
SS ACT.-60A-SF RETRA	4%
RETRAITE	4%
CHEF ENTR.10SAL.OU +	3%

\*taux de participation calculé sur les 3 Conseils d'Administration de 2020 :(Conseil Préparatoire aux AG et Conseil d'Automne et Conseil de Printemps.

Pour renforcer leur rôle et leurs missions, la Caisse régionale a déployé en 2020 « Le guide du mutualiste 2.024 ».

Ce guide reprend les fondamentaux et les moyens d'actions d'une Caisse locale, le rôle, les missions et les outils de l'Administrateur.

De plus, les 416 administrateurs de la Caisse régionale soit 91% des Administrateurs ont choisi une mission de « Référents » sur des sujets qui leur tiennent à cœur.

Missions	Nb Administrateurs
Appui organisation	82
Référent Communication	54
Référent Entreprendre Pour Apprendre	37
Référent Passerelle	36
Référent Pro	96
Relais Animation du territoire	52
Relais Innovation	29
Relais Mécénat	30

**MES OUTILS**

**Relais Innovation**  
Je m'interesse à l'INNOVATION, quelle qu'elle soit... (Greentech, Objets connectés, Retail, Edtech, Foodtech, ou tout autre...)

**Relais Communication**  
Je souhaite contribuer au développement d'un esprit entrepreneurial sur mon territoire.

**Relais Animation du territoire**  
Je connais le tissu associatif de mon territoire et souhaite développer les relations avec ses acteurs.

**Relais Mécénat**  
Je souhaite soutenir et promouvoir, une cause, un art, notre patrimoine local ou une institution dans le but d'œuvrer pour l'intérêt général.

**Référent Passerelle**  
Je souhaite aider des personnes se trouvant en situation de fragilité financière et/ou sociale suite à un accident de la vie.

**Référent Pro**  
Je souhaite contribuer au développement et à l'accompagnement des projets Agricole et Professionnels de la Caisse régionale.

**Appui Organisation**  
Je souhaite participer activement à la vie de ma Caisse locale.

## ➤ Les formations

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.

Les 15 Administrateurs du Conseil d'Administration de la Caisse régionale se sont vus proposés des formations adaptées à leurs besoins.

Le taux de participation des Administrateurs CR est de 94%.

## ➤ Les outils à leur disposition

### ○ L'Extranet

Afin de permettre aux élus d'assurer pleinement leurs missions, la Caisse Régionale a depuis quelques années déployées l'extranet élus, outil permettant aux Administrateurs de s'informer et d'échanger.

En 2020 dans le contexte sanitaire, cet outil a permis à la Caisse Régionale de garder le lien avec ses Administrateurs et il est à noter une augmentation de connexion de 233% (22 627 Connexions en 2020 vs 9 570 en 2019).

### ○ La plateforme J'Aime Mon territoire



Lancé au mois d'avril 2020 par les Caisses régionales, la plateforme J'aime mon territoire by CA a pour ambition de favoriser la création de lien social de proximité et l'entraide entre voisins tout en respectant les mesures de confinement. Les Caisses régionales poursuivent ainsi leur action fondée sur la raison d'être du Crédit Agricole : « Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société ».

J'aime mon territoire by CA permet de demander une aide, de proposer une aide, ou/et de publier une information importante pour son réseau local. La plateforme diffuse aussi des informations générales sur le coronavirus et la crise sanitaire.

Un onglet « Ma communauté » regroupe les utilisateurs qui se trouvent autour de moi. Enfin, des pages dédiées aux associations, aux commerçants, aux producteurs locaux ou groupes d'intérêts leur permettent de partager les services et actions mis en place pendant la période de confinement.

Notre ambition est de faire de cette plateforme un véritable trait d'union entre les acteurs du territoire, les sociétaires, les Administrateurs et la Caisse régionale, elle répond à la nécessité de bâtir des liens de proximité par des moyens digitaux.

Nos ambitions en 2021 :

- **Inscription des Administrateurs par la création de leurs comptes,**
- **Création pour toutes les caisses locales de leur page dans l'espace « Acteur by CA » & une animation de celles-ci,**
- **Promotion par les administrateurs de la plateforme auprès des Commerçants, Producteurs locaux et Associations sur le territoire des Caisses locales**

- **L'IER Administrateurs**

A cela s'ajoute un dispositif d'écoute. Il prend la forme d'une enquête en ligne réalisée auprès des Administrateurs de Caisses locales. Les réponses collectées servent à calculer l'Indice d'engagement et de Recommandation (IER), utilisé pour nourrir une démarche d'amélioration continue.

Fin 2020 cet IER Administrateurs a été lancé et la restitution de cette enquête sera faite début 2021.

## ANNEXES

Sujets spécifiques à traiter		
Conséquences environnementales	Changement climatique (contribution et adaptation)	Traité pages 27 à 30
	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 28
	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	Traité page 50
	Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité	Traité page 51
	Engagements sociétaux	Traité p 23 à 58
	Lutte contre l'évasion fiscale (loi sur la lutte contre les fraudes du 23/10/2018)	Traité page 18 et 19 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

## Tableaux des principaux indicateurs

### Atteindre l'excellence relationnelle dans nos relations avec tous nos clients

Risques / Opportunités	Indicateurs	2018	2019	2020
Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité	Taux de réalisation par les co-équipiers des 5 formations réglementaires généralistes sur le nombre total de co équipiers			
	Conformité au quotidien	98,71%	97,34%	100%
	Lutte contre le blanchiment et Financement du Terrorisme	97,30%	99,64%	100%
	Sanctions internationales	NC	NC	100%
	Fraude externe	NC	NC	100%
	Lutte contre la corruption	NC	NC	100%
Ecouter nos clients et agir en recherchant en permanence leur satisfaction	IRC agences Clientèles des Particuliers	35	45	44
	IRC agences Clientèles Professionnelles	35	55	40
	IRC agences Clientèles Patrimoniales	16	36	39
	IRC agences Centre d'Affaires	9	19	31
	Mesure de satisfaction interne : réseaux / Siège Satisfaction globale	7,56		8,17
	Nombre de réclamations reçus sur l'année	14 989	12 769	9 909
	Délai traitement des réclamations hors demandes et recherches	7	11	11
	Nombre de médiations sur l'année	8	26	19
Proposer à tous nos clients une relation 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%	42%
	Nb d'agences bancaires	104	106	105
	Nb de Relais CA	60	64	64

## Exercer notre responsabilité environnementale

Risques / Opportunités	Indicateurs	2018	2019	2020
Accompagner la transition énergétique	Nb de prêts verts conso travaux	NC	68	107
	Montants prêts verts conso travaux réalisés en K€	NC	742	1 332
	Nb de prêts verts conso AUTO	NC	133	455
	Montants prêts verts conso AUTO réalisés en K€	NC	1 737	6 079
	Gamme Prêts verts pour les clients Pro Nb de clients bénéficiant de Prêts verts accordés	85	82	122
	Gamme Prêts verts pour les clients Pro Encours Prêts verts en millions d'euros	29,4	18,78	17.3
	Nb de projets actifs d'énergies renouvelables accompagnés par l'AREC	23	28	NC
	Nombre de contrats Fonds ISR	14 021	16 053	21 312
	Encours Fonds ISR	34	39	51
Promouvoir les initiatives et l'innovation en matière de protection de l'environnement et accompagner la transition énergétique sur notre territoire	Taux des projets reçus : Nombre de projets accompagnés dans le domaine transition énergétique/environnement par les dispositifs de l'appel à projets des Trophées de la Vie Locale (TVL) sur le nombre totaux de projets reçus TVL	NC	NC	10%
	Taux des projets reçus : Nombre de projets accompagnés dans le domaine transition énergétique/environnement par la Fondation d'entreprise CA Toulouse 31 des Caisses locales sur le nombre totaux de projets reçus Fondation	NC	NC	33%
Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales internes	Nombre d'actions de l'Eco Team	NC	NC	4
	Nombre de kilomètres parcourus par les coéquipiers siège et réseaux dans le cadre professionnel			500 375 Km
	Consommation d'énergie Siège	NX	NC	1 549 147 KWh
	Consommation d'énergie Agence		4 086 917	3 717 160 kWh

## Agir pour l'inclusion de tous et pour la cohésion sociale

Risques / Opportunités	Indicateurs	2018	2019	2020
Favoriser l'inclusion (financière et numérique) et la cohésion sociales	Nombre de souscriptions de Compte à Composer Budget protégé	601	1 641	1 040
	Taux de traitement des RDV budgétaires atteint (Clientèle fragile)	72%	65%	66%
	Nombre de souscriptions de comptes EKO		2 178	1 609
	Nombre de clients accompagnés par le point Passerelle		172	141
	Taux de sorties du dispositif Passerelle avec succès	83 %	75 %	78%
	Nombre d'ateliers budgétaires Passerelle par an	12	19	10
	Nombre d'ateliers numériques	27	29	*
	Nombre de stagiaires de 3 <sup>ème</sup> accueillis par an	NC	NC	11
	Nombre d'alternants accueillis par an		43	37

\*Compte tenu du contexte sanitaire nous n'avons pas pu organiser en 2020 des ateliers budgétaires

## Accompagner les transitions des territoires

Risques / Opportunités	Indicateurs	2018	2019	2020
Etre un acteur moteur de l'innovation et de l'envie d'entreprendre et contribuer à la création et au maintien des emplois	Encours de crédits Banque de l'innovation	>10 M€	13 M€	21,5 M€
	Nb de startups hébergées au Village	27	32	16
	Nombre de Cafés de la Création	13	16	4
Etre créateur de liens et de valeurs en s'appuyant sur notre ancrage territorial au service du développement et des transitions de nos territoires	Montant du soutien accordé par la Fondation	117 820 €	134 230 €	145 320 €
	Montant Partenariats en €	570 000	573 159	520 000 €
	Nombre d'administrateurs engagés dans le dispositif « Entreprendre Pour Apprendre »			38

## Etre un employeur responsable et apprenant

Risques / Opportunités	Indicateurs	2018	2019	2020
Cultiver l'engagement des co-équipiers par un dispositif d'écoute et de dialogue social de qualité, la promotion de l'équité et la lutte contre les discriminations	Taux d'absentéisme de moins de 3 mois des salariés	NC	NC	3%
	Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap : nombre de travailleurs en situation de handicap employés dans l'entreprise sur le nombre total de salariés	5,50 %	6,07%	
	Indice Mixité	NC	94/100	
	Nombre d'accords signés	NC	7	6
Développer les compétences et l'autonomie des co-équipiers	Part de la masse salariale consacrée à la formation	8,1 % (estimation)	8,1 % (estimation*)	8,1 % (estimation*)
	Nombre d'utilisateurs CAESAR		1 153	1 322

## Mettre les atouts de notre modèle coopératif au service du bien commun

Risques / Opportunités	Indicateurs	2018	2019	2020
Développer un sociétariat engagé	Taux de consultation sur l'année(d'ouverture) de la Newsletter « Sociétaires » par nos clients sociétaires* : Nombre de clients ayant consulté la newsletter sociétaires sur le nombre de clients sociétaire à qui elle a été envoyée			39%
	Taux de sociétariat		48,93%	50,33%
Renforcer l'implication de nos administrateurs à l'utilité et au développement de notre territoire	Taux de participation en Conseil d'Administration CR par an	91%	90%	97%
	Taux de participation en Conseil d'Administration Caisses locales par an	65%	67%	66%
	Taux de participation aux Comités de Vie Locale par an	59%	62%	60%
	Pourcentage d'administrateurs formés par an	13%	10%	94% Admin CR 6% Admin C locales

\*personne physique majeure ou morale (uniquement associations loi 1901 et coopératives).

## Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Toulouse

Exercice clos le 31 décembre 2020

### 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](http://www.cofrac.fr)) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (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.

#### 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 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 3000<sup>1</sup> :

- 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 du Code du commerce en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2<sup>eme</sup> alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière 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 du Code du commerce 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<sup>eme</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code du commerce ;
- 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 ;
- 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 du Code du commerce ;

---

<sup>1</sup> ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- 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 de Crédit Agricole Mutuel de Toulouse 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 2020 et février 2021 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons mené neuf entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, marchés, gouvernance mutualiste, ressources humaines et écoute client.

### **Conclusion**

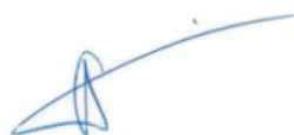
Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées,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

Paris-La Défense, le 1<sup>er</sup> mars 2021

L'Organisme Tiers Indépendant  
EY & Associés



Hassan Baaj  
Associé



Caroline Delerable  
Associée, Développement Durable

## Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

<b>Informations sociales</b>	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Le taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap	<p>Les actions en matière de relations sociales (dialogue social, accords collectifs)</p> <p>Les actions en matière d'égalité de traitement (égalité hommes / femmes, la lutte contre les discriminations, l'insertion des personnes handicapées)</p>
<b>Informations environnementales</b>	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Le nombre de contrats fonds ISR Les encours Fonds ISR en millions d'Euros Le nombre de prêts verts conso travaux Le nombre de prêts verts conso AUTO	<p>Les actions relatives à l'accompagnement de la clientèle dans la prise en compte du changement climatique et le déploiement des offres à valeur ajoutée environnementale</p> <p>Les actions en matière d'accompagnement des projets de transition énergétique</p> <p>Les actions en matière d'accompagnement de la transition agricole</p>
<b>Informations sociétales</b>	
<i>Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)</i>	<i>Informations qualitatives (actions ou résultats)</i>
Le taux de clients éligibles sociétaires Le nombre d'alternants Le nombre de stagiaires de 3ème accueillis de quartiers défavorisés Le nombre de projets accompagnés par la Fondation	<p>Les actions en matière de représentativité des administrateurs et de leur formation</p> <p>Les actions liées au maintien d'une culture mutualiste</p> <p>Les actions en faveur de l'inclusion des jeunes</p> <p>Les actions en faveur de l'inclusion numérique</p> <p>Les actions d'engagement territorial en faveur de l'environnement, l'emploi et la santé</p>