

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 2021

- 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 2021

4.1. La situation économique

4.1.1. Environnement Economique et financier global

RETROSPECTIVE 2021

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

Par ailleurs, longtemps oubliée, l'inflation est revenue au centre des préoccupations. Son accélération très vive a résulté de la combinaison de plusieurs facteurs : pressions subies en amont avec de fortes hausses des prix des matières premières et des goulets d'étranglement, tensions en aval issues du fort rebond de la consommation des ménages soutenue par des aides financières substantielles et une épargne élevée héritée de la crise de 2020, effets de base après une inflation très faible en 2020.

Aux États-Unis, grâce aux mesures de soutien et à la reprise vigoureuse de la consommation, en outre dopée par la baisse rapide du chômage, la croissance s'est établie à 5,7% en 2021. En décembre, l'inflation totale aux USA sur douze mois a atteint 7% (une première depuis le début des années 1980). Outre l'impact des prix de l'énergie et des intrants industriels, certains postes spécifiques (véhicules neufs mais surtout d'occasion, par exemple) stimulés par une demande forte ont contribué à l'accélération de l'inflation.

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

Après avoir subi une récession de 8% en 2020, la France s'est dès le deuxième semestre 2020 engagée sur la voie d'une reprise vive qu'elle a poursuivie en 2021. La nouvelle vague épidémique et la diffusion du variant Omicron ont fait peser de nouvelles craintes sur la vigueur de la reprise à court terme mais l'absence de mesures très restrictives a permis d'en limiter l'impact. Après un rebond mécanique marqué au troisième trimestre, la croissance a ainsi ralenti au quatrième trimestre, tout en restant soutenue, permettant au PIB de progresser de 7% en 2021. Portée par la hausse du prix des matières premières (en particulier de l'énergie, responsable de plus de la moitié de la hausse des prix), l'inflation a accéléré pour atteindre 2,8% sur 12 mois en décembre (1,6% en moyenne).

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

C'est lors de la réunion du Comité de politique monétaire de la *Fed* (FOMC) de juin qu'est intervenue la première inflexion. Mi-décembre, avec un doublement de la vitesse du *tapering* prenant ainsi fin en mars 2022, la réunion du FOMC a confirmé l'accélération de sa normalisation monétaire. Une accélération justifiée par le caractère plus généralisé de l'inflation et les progrès rapides vers l'emploi maximum.

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

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

En termes de stratégie, la BCE a indiqué que le retrait du soutien d'urgence s'accompagnerait d'une présence significative et flexible sur le marché souverain. La BCE a rappelé que préalablement à une hausse de son taux directeur, trois conditions doivent être remplies : l'inflation doit atteindre l'objectif de 2% bien avant la fin de l'horizon de projection de la BCE ; cet objectif doit être atteint de manière durable jusqu'à la fin de l'horizon de projection ; les progrès réalisés en termes d'inflation sous-jacente doivent être suffisamment avancés pour être compatibles avec la stabilisation de l'inflation au niveau de son objectif à moyen terme.

Aux Etats-Unis, le taux américain à 10 ans (proche de 0,90% en début d'année) s'est redressé jusqu'à culminer fin mars vers 1,75%. Les mauvaises nouvelles du front sanitaire sont ensuite venues tempérer l'enthousiasme et les marchés obligataires ont adopté une position plus conservatrice. Puis, à partir de septembre, le thème de l'accélération de l'inflation motivant un resserrement monétaire américain plus vif qu'anticipé a de nouveau poussé les taux d'intérêt à la hausse. Le taux américain à 10 ans a fini l'année à 1,50% (soit une hausse de 60 points de base sur un an).

En zone euro, en sympathie avec la première phase de redressement des taux américains, le taux allemand à 10 ans (Bund) a augmenté, passant de près de -0,60% en début d'année à -0,10% en mai. Le Bund a clos l'année à -0,30% (soit une hausse de 40 points de base sur un an). A la faveur des déclarations de la BCE relatives aux modalités de ses achats de titres souverains, les primes de risque offertes par la France et l'Italie contre Bund se sont légèrement écartées (écartement des *spreads* de respectivement 13 et 24 points de base sur l'année) tout en restant serrées (*spreads* de respectivement 35 et 135 points de base). La perspective des élections en France ne semble pas affecter le *spread* français à ce stade.

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

PERSPECTIVES 2022

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

Aux États-Unis, la croissance resterait donc vigoureuse (3,8% en 2022) avant de converger graduellement vers sa tendance de long terme (2,3% en 2023). Elle profiterait d'une consommation solide portée par l'amélioration du marché du travail, la progression élevée des salaires et le réservoir non encore entamé d'épargne, filet de sécurité permettant d'amortir l'accélération vive de l'inflation. Un scénario favorable sur la consommation mais aussi sur l'investissement avec des entreprises qui restent optimistes.

Les moteurs qui ont le plus vigoureusement contribué à l'accélération de l'inflation en 2021 continueront à tourner, tant aux Etats-Unis qu'ailleurs, au moins durant le premier semestre de 2022 : inflation énergétique élevée avec notamment la poursuite de la crise du gaz naturel, répercussions sur les prix de détail des hausses de coûts subies sur les intrants, problèmes d'approvisionnement (dont semi-conducteurs et conteneurs) et de goulets d'étranglement susceptibles de se prolonger sur la majeure partie de 2022. Au second semestre 2022, sous réserve d'une stabilisation des prix de l'énergie, les effets de base deviendraient alors très favorables (forte baisse sur un an des prix de l'énergie puis des biens) et les perturbations sur les chaînes de valeur seraient en voie de résolution graduelle.

Aux Etats-Unis, l'inflation resterait très élevée au premier trimestre avec un pic prévu vers 7,5% en glissement annuel pour une inflation sous-jacente approchant près de 6,5%. L'inflation totale se replierait ensuite (vers 3% sur 12 mois fin 2022) portant la moyenne annuelle à 5,4% contre 4,7% en 2021.

En zone euro, la vigueur de la reprise n'a pas encore permis de combler l'écart de production négatif et le choc inflationniste exogène ne semble pas à même d'altérer le scénario d'une croissance décélérant tout en restant robuste : elle s'établirait à 4,3% en 2022 puis à 2,5% en 2023. Outre les facteurs de hausse déjà évoqués, les inflations totale et sous-jacente s'établiraient en moyenne, respectivement, à 4,1% (2,4% en décembre sur un an) et 2,4% (1,9% en décembre).

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

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

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

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

La montée de l'inflation et de sa volatilité devrait se traduire par une hausse de la prime de terme au cours du premier semestre 2022. En sympathie avec le reflux de la croissance et des tensions sur les prix, les taux s'inscriraient sur une tendance baissière au second semestre. Le taux à dix ans allemand redeviendrait nul (voire très légèrement positif) pour se replier vers -0,25% fin 2022. Alors que les perspectives de nouvelles mesures de relance de la BCE s'estompent, la communication de la BCE devra être aussi subtile que convaincante pour prévenir un écartement des spreads périphériques : ceux-ci pourraient néanmoins s'élargir légèrement et temporairement. Les primes de risque offertes par la France et l'Italie se situeraient, respectivement, à 35 et 130 points de base au-dessus du Bund fin 2022.

4.1.2. Environnement local et positionnement de la CR sur son marché

Sur le plan sanitaire, la vaccination contre l'épidémie de COVID 19 a fortement progressé en Haute-Garonne, avec 74% de la population ayant reçu un schéma vaccinal complet à fin 2021, soit près de 1 035 486 personnes.

Sur le plan économique, selon la Banque de France Occitanie, la croissance du PIB de la région a retrouvé son niveau pré-crise sanitaire au T3 2021, mais n'a pas encore comblé la croissance perdue en 2020. La consommation des ménages, principal moteur de la croissance, est venue au soutien de l'économie haut-garonnaise, grâce notamment aux mesures de maintien de l'activité et au chômage partiel. Il en sera de même en 2022 et 2023, où une partie de l'excès d'épargne des ménages viendra irriguer l'économie ; 25% selon la Banque de France.

En léger repli sur la fin d'année, la production industrielle devrait repartir, notamment dans l'aéronautique avec des carnets de commandes bien orientés. L'utilisation des capacités de production à 67% fin 2021 n'a pas encore retrouvé les niveaux de 2019 entre 80 et 90%. La construction poursuit sa progression malgré des tensions persistantes de recrutement et d'approvisionnement. Enfin la branche café - hôtellerie - restauration retrouve des couleurs depuis huit mois. Les entreprises de Haute-Garonne disposent dans l'ensemble d'une trésorerie satisfaisante pour aborder 2022.

La hausse des prix des matières premières et des produits manufacturés se poursuit et impacte les prix clients. Le pic d'inflation est attendu pour début 2022 et devrait se résorber progressivement dans l'année pour retrouver des niveaux proches de 2%.

Outre le rebond d'activité en Haute-Garonne, l'autre bonne nouvelle vient du marché de l'emploi. Selon l'INSEE le nombre de demandeurs d'emploi a diminué de -5,9% en 2021, baisse légèrement supérieure à la moyenne nationale. Le taux de chômage s'établissait à 8,1% au T3 2021, retrouvant le niveau de la France métropolitaine. L'emploi intérimaire quant à lui augmente de +14,9% (vs +10,5% en France) illustrant la bonne dynamique économique du département. Sur une année le nombre d'offres d'emplois en Occitanie progresse de +53%.

2022 est abordée avec sérénité par les entreprises de Haute-Garonne, dont 63% des dirigeants ont confiance en l'avenir (Sondage CCI Haute-Garonne décembre 2021).

Optimisme partagé par la Caisse régionale Toulouse 31, qui en tant qu'acteur de référence en Haute-Garonne, poursuivra ses missions d'accompagnement et d'investissement, au service de la satisfaction de ses clients, des citoyens et du développement durable de son territoire.

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

L'année 2021 a été marquée par le rebond de l'activité économique soutenue par le déploiement de la vaccination et le maintien des mesures de soutien. Dans ce contexte, le Crédit Agricole Toulouse 31 a renforcé sa présence pour servir en proximité les besoins de ses 461 000 clients.

Plus de 26 000 nouveaux clients particuliers et professionnels nous ont accordé leur confiance et la progression de 3% du nombre de sociétaires témoigne de l'engagement croissant de nos clients pour soutenir le dynamisme exceptionnel de notre territoire.

Avec un portefeuille Assurance de plus de 207 000 contrats (évolution de 5,7% de contrats sur 12 mois), la Caisse régionale confirme son ancrage en tant que banque-assureur de premier plan sur le marché Haut-Garonnais. Elle répond aux besoins de protection de ses clients avec la distribution de plus de 11 700 contrats d'assurance automobiles et 12 600 contrats de multi risques habitation.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 est facilitateur des projets de transition énergétique de ses clients. Il encourage les travaux de rénovation et les nouvelles mobilités durables, par la distribution de prêts verts et l'offre de location automobile « Agilauto », plébiscités par les clients qui souhaitent réduire leur empreinte carbone.

La Caisse régionale a facilité la concrétisation des 11 883 projets immobiliers des haut-garonnais en distribuant 1,5 milliards de crédits habitat cette année.

De plus, en 2021, Le Crédit Agricole a structuré l'ensemble de sa filière immobilière sur le territoire de la Haute-Garonne pour répondre à tous les besoins en services immobiliers de ses clients et prospects (gestion locative, syndic, achat et vente d'ancien, vente de neuf)

L'accompagnement des acteurs économiques s'est poursuivi avec plus de 570 M€ de financements réalisés auprès des professionnels et des entreprises de Haute-Garonne.

L'afflux d'épargne vers des supports liquides sans risque s'est poursuivi. Sur un an, l'encours d'épargne confié progresse de 6.3% avec 15,7 milliards d'euros d'encours : dépôts à vue (+9,9%) et des livrets (+8,7%). L'assurance vie évolue de +4,8% favorisée par le développement de la démarche conseil autour du Patrimoine.

ACTIVITE (chiffres en Mds € et évolution en %)

Chiffres clés en Mds€	31/12/2020	31/12/2021	Evolution 2020 / 2019
Encours Crédits	10,7	11,2	4.9%
<i>dont habitat</i>	7,3	7,9	8.3%
Encours Collecte	14,8	15,7	6,3%
<i>dont collecte bilan</i>	10,1	10.8	6,9%

Les fonds propres prudentiels s'élèvent à 1 064M€. Les ratios Bâle III de solvabilité et de levier estimés respectivement à 22,69% et 8,07% sont largement supérieurs aux exigences réglementaires en vigueur.

Le LCR calculé sur la moyenne des 12 mois des différentes composantes s'élève à 159.4%.

Chiffres clés au 31/12/2021

LCR (ratio de liquidité Bâle III)	159,4%
Ratio de Solvabilité (Bâle III) estimé	22,7%
Ratio de levier (Bâle III)	8,1%
Différentiel Crédit - Collecte en M€	1 513
Ratio Crédit - Collecte en %	116%
Taux de défaut	1,21%
NSFR	114,30%

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. Perspectives 2022 de la Caisse régionale

Les activités de la Caisse régionale Toulouse 31 poursuivront leur dynamique de développement au service de la satisfaction client en 2022. Le projet d'entreprise IMAG'IN 2024, dont le déploiement arrivera à mi-parcours, accélèrera les nombreuses transformations engagées depuis son lancement. Dans ce cadre, les priorités 2022 renforceront l'engagement de la Caisse régionale auprès de ses clients, du territoire et des citoyens de Haute-Garonne.

En s'appuyant tout d'abord, sur l'exigence continue de la satisfaction de nos clients, en augmentation depuis 5 ans, la Caisse régionale enrichira l'approche globale de leurs besoins en amplifiant l'intensité relationnelle et en améliorant la qualité de ses services, quel que soit le canal de communication.

La Caisse régionale poursuivra sa transformation, vers plus de proximité, d'expertise et de solutions digitales, rehaussée par la responsabilité humaine dans son réseau d'agences ou via ses centres de relation à distance. Elle renforcera l'accompagnement des projets immobiliers de ses clients, tant dans l'acquisition, la vente ou la gestion, grâce à la mise en place de sa filière banque-immo en 2021. Enfin, elle investira de nouveaux territoires d'utilité, notamment en termes de mobilité et de modes de consommation.

La Caisse régionale se veut exemplaire dans ses pratiques, influenceur et facilitateur sur le territoire auprès de ses citoyens et notamment dans l'accompagnement des projets de transition énergétique. Elle enrichira ses offres de services et accélèrera le nombre de partenariats avec les acteurs de la transition, locaux et nationaux. Elle proposera de nouvelles solutions d'investissement responsable pour ses clients et orientera une part toujours plus grande de ses propres investissements vers des thématiques utiles à la société.

En synergie avec la montée en puissance du Projet sociétal du Groupe Crédit Agricole, le projet IMAG'IN 2024 de la Caisse régionale poursuivra ses actions concrètes dans le soutien aux populations les plus touchées par la crise, en particulier les jeunes, mais aussi dans l'accompagnement du bien vieillir, dans une logique de renforcement de la cohésion et de l'inclusion sociale.

4.1.5. Les faits marquants

Crise sanitaire liée à la COVID-19

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

Prêts Garantis par l'Etat (PGE)

Dans le cadre de la crise sanitaire liée à la COVID-19, le groupe Crédit Agricole a proposé à compter du 25 mars 2020 à tous ses clients entrepreneurs, quelle que soit leur taille et leur statut (exploitants agricoles, professionnels, commerçants, artisans, entreprises, ...), en complément des mesures déjà annoncées (report d'échéances, procédures accélérées d'examen des dossiers, etc.), de recourir au dispositif de Prêts Garantis par l'État.

Ces prêts appartiennent à un modèle de gestion « Collecte » et satisfont au test des caractéristiques contractuelles. Ils sont donc enregistrés au coût amorti.

Au 31 décembre 2021, l'encours des prêts garantis par l'Etat octroyés à la clientèle par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 s'élève à 306 millions d'euros.

Risque de crédit

Conformément à la communication de l'IASB du 27 mars 2020 relative à la comptabilisation des pertes de crédit attendues en application de la norme IFRS 9 sur les instruments financiers dans les circonstances exceptionnelles actuelles, il a été rappelé l'importance de l'exercice du jugement dans l'application des principes d'IFRS 9 du risque de crédit et le classement des instruments financiers qui en résulte.

Le calcul du montant des pertes attendues doit s'effectuer en prenant en considération les circonstances spécifiques et les mesures de soutien mises en œuvre par les pouvoirs publics. Dans le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19, le Groupe a aussi revu ses prévisions macro-économiques prospectives (*forward looking*) pour la détermination de l'estimation du risque de crédit.

La mise à jour du scénario central (*forward looking central*) en juin et décembre 2021 a conduit à une baisse du stock de provision du fait de la prise en compte d'un contexte économique plus favorable. Malgré une hausse des encours de 5,6% (hors filière), la baisse est estimée à - 1,3 millions d'euros.

En parallèle, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 a décidé d'élargir le périmètre des filières sous surveillance avec le rajout de codes NAF pour les filières Commerce de détail et Tourisme Hôtel Restauration. Elle a également augmenté des chocs locaux sur les filières Agroalimentaire, Tourisme Hôtel Restauration, Commerce de Détail, Culture / Evènementiel / Transport de Voyageurs, Automobile, Immobilier et BTP afin de tenir compte d'un contexte économique toujours très incertain. Ces ajustements sur les filières locales ont engendré une hausse des provisions filières de 2,8 millions d'euros.

Le stock global de nos provisions collectives a donc progressé de 1,5 millions d'euros sur un an.

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

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

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

Litige image chèque

LCL et Crédit Agricole S.A., ainsi que 10 autres banques, ont reçu en mars 2008 une notification de griefs du Conseil de la concurrence (devenu l'Autorité de la concurrence).

Il leur est reproché d'avoir, de façon concertée, mis en place et appliqué des commissions interbancaires dans le cadre de l'encaissement des chèques, depuis le passage à l'échange

image chèques, soit depuis 2002 jusqu'en 2007. Selon l'Autorité de la concurrence, ces commissions seraient constitutives d'ententes anticoncurrentielles sur les prix au sens des articles 81, paragraphe 1, du traité instituant la Communauté européenne et de l'article L. 420-1 du Code de commerce, et auraient causé un dommage à l'économie. En défense, les banques ont réfuté catégoriquement le caractère anticoncurrentiel des commissions et contesté la régularité de la procédure suivie.

Par décision du 20 septembre 2010, l'Autorité de la concurrence a jugé que la Commission d'Échange Image Chèques (CEIC) était anticoncurrentielle par son objet et qu'elle a eu pour conséquence d'augmenter artificiellement les coûts supportés par les banques remettantes, ce qui a eu un impact défavorable sur le prix des services bancaires. Pour ce qui concerne l'une des commissions pour services connexes dite AOCT (Annulation d'Opérations Compensées à Tort), l'Autorité de la concurrence a enjoint les banques de procéder à la révision de leur montant dans les six mois de la notification de la décision. Les banques mises en cause ont été sanctionnées pour un montant global de 384,92 millions d'euros. LCL et le Crédit Agricole ont été condamnés à payer respectivement 20,7 millions d'euros et 82,1 millions d'euros pour la CEIC et 0,2 million d'euros et 0,8 million d'euros pour l'AOCT. L'ensemble des banques a fait appel de la décision devant la Cour d'appel de Paris. Cette dernière a, par un arrêt du 23 février 2012, annulé la décision estimant que l'Autorité de la concurrence n'avait pas démontré l'existence de restrictions de concurrence constitutives d'une entente par objet. L'Autorité de la concurrence s'est pourvue en cassation le 23 mars 2012. La Cour de cassation a cassé, le 14 avril 2015, la décision de la Cour d'appel de Paris du 23 février 2012 et renvoyé l'affaire devant cette même Cour, autrement composée, au seul motif que les interventions volontaires des associations UFC – Que Choisir et l'ADUMPE devant la Cour d'appel ont été déclarées sans objet, sans que les moyens de ces parties ne soient examinés par la Cour.

La Cour de cassation n'a pas tranché l'affaire sur le fond et le Crédit Agricole a saisi la juridiction de renvoi. La Cour d'Appel de Paris a rendu sa décision le 21 décembre 2017. Elle a confirmé la décision de l'Autorité de la concurrence du 20 septembre 2010 tout en réduisant de 82 940 000 euros à 76 560 000 euros les sanctions pécuniaires infligées au Crédit Agricole. La sanction pour LCL est demeurée inchangée à 20 930 000 euros. Comme les autres banques parties à cette procédure, LCL et le Crédit Agricole se sont pourvus en cassation. Par une décision du 29 janvier 2020, la Cour de cassation a cassé l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 21 décembre 2017 au motif que la Cour d'appel n'avait pas caractérisé l'existence de restrictions de concurrence par objet et renvoyé l'affaire devant la Cour d'appel de Paris autrement composée.

La Cour d'appel de Paris a rendu un arrêt le 2 décembre 2021 reformant la quasi-intégralité de la décision de l'Autorité de la Concurrence de 2010, condamnant cette dernière aux dépens et ouvrant droit au remboursement des sommes versées par les banques en application de la décision reformée assorties, des intérêts au taux légal à compter du 2 décembre 2021.

Le 31 décembre 2021, l'Autorité de la concurrence s'est pourvue en cassation contre l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 2 décembre 2021.

Du fait du caractère exécutoire de l'arrêt de la Cour d'appel de Paris, un produit de 761 milliers d'euros a été constaté. Néanmoins, compte tenu du pourvoi formé en cassation, une provision

de celui-ci a été constatée dans les comptes de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 au 31 décembre 2021.

Impacts des changements de méthode sur le régime des retraites

Dans le cadre de la norme IAS 19, l'IFRS IC s'est positionnée en décembre 2020 sur la méthodologie d'estimation des engagements sociaux des régimes à prestations définies ; et plus particulièrement sur la période des droits à retenir pour les régimes dont les droits sont plafonnés à un nombre d'années d'ancienneté dans le cadre des avantages postérieurs à l'emploi des salariés. Le Groupe Crédit Agricole a décidé de s'aligner sur cette position pour l'arrêté des comptes au 31 décembre 2021 en revoyant les modalités d'étalement du coût de l'avantage sur la période de service et les modalités de constitution de l'engagement des Indemnités Fin de Carrière des Dirigeants.

Ce changement de méthode a conduit la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 à constater un excédent de régime par crédit du report à nouveau à hauteur 240 milliers d'euros.

Restructuration de l'activité immobilière du Groupe

Dans le cadre de son projet Groupe, le Crédit Agricole ambitionne de proposer à ses clients une gamme complète de solutions répondant à leurs divers besoins en matière d'immobilier. A ce titre, le Groupe a engagé une restructuration complète de la filière immobilière et a constitué la structure Crédit Agricole Services Immobiliers (CA-SIM) pour porter et encadrer l'activité d'administration de biens portée par Crédit Agricole Immobilier et les Caisses régionales au travers notamment du réseau Square Habitat. CA-SIM devient ainsi la filiale commune de Crédit Agricole Immobilier et des caisses régionales.

A cet effet la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 a cédé à CA-SIM l'activité d'administration de biens de sa structure Square Habitat en contrepartie de 1 390 998 titres CA-SIM pour un montant de 9 890 milliers d'euros.

4.2. Analyse des comptes consolidés

4.2.1. Organigramme du groupe crédit agricole

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 leur filiales.

PUBLIC

INVESTISSEURS INSTITUTIONNELS

ACTIONNAIRES INDIVIDUELS

SALARIÉS VIA L'ÉPARGNE SALARIALE

AUTOCONTRÔLE

DÉTENANT
44,5%

CAISSES RÉGIONALES

11,2m

DE SOCIÉTAIRES
détenant les parts sociétales des

2 406

CAISSES LOCALES

39

CAISSES RÉGIONALES
détenant ensemble la majorité
du capital de CRÉDIT AGRICOLE S.A.
via la SAS Rue la Boétie⁽¹⁾



DÉTENANT
55,5%



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 11.2 millions de sociétaires qui élisent quelques 28 536 administrateurs. Elles assurent un rôle essentiel dans l'ancrage local et la relation de proximité avec les clients. Les Caisses locales détiennent la majeure partie du capital des Caisses régionales, sociétés coopératives à capital variable et banques régionales de plein exercice.

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

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

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

4.2.2. Présentation du groupe de la Caisse régionale

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 présente des comptes consolidés avec les normes de consolidation prévues dans le référentiel international. Le périmètre de consolidation du Groupe Crédit Agricole Toulouse 31 est constitué de :

- La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31
- 47 Caisses Locales de Crédit Agricole affiliées à la Caisse régionale
- 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 Caisses 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 193 865 sociétaires du Crédit Agricole Toulouse 31 avec deux fonctions essentielles :

- Les Caisses locales représentent les sociétaires et sont à leur écoute, notamment au travers des Assemblées générales annuelles. Ayant pour ressource le capital confié par leurs propres sociétaires, elles détiennent 43,56% du capital de la Caisse régionale Toulouse 31 et exercent la quasi-totalité des droits de vote lors des Assemblées générales de la Caisse régionale ;

- Les Caisses locales ont la responsabilité de l'action mutualiste du Crédit Agricole en Haute Garonne au travers des valeurs de responsabilité, de proximité et de solidarité. Elles apportent notamment aux acteurs de leur territoire un soutien aux porteurs de projets locaux sur des besoins sociétaux comme, l'acculturation au digital, l'accès aux loisirs, la culture, la préservation du patrimoine. Des administrateurs co-animent des ateliers de formation à la gestion budgétaire dans le cadre de l'activité du point passerelle.

Créé en octobre 2015, le Fonds Commun de Titrisation du Crédit Agricole Habitat a pour objet la titrisation d'un portefeuille de créances cédées par les Caisses régionales. Plusieurs opérations de titrisation ont été réalisées dans ce FCT en 2015, 2017, 2018, 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 SARL MTI est la société holding qui détient les titres de la SAS Square Habitat. Au cours du 2^{ème} trimestre 2021 une transmission universelle de patrimoine a été effectuée de l'entité MTI au profit de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31. L'entité MTI ne fait donc plus parti du périmètre de consolidation.

La SAS Square Habitat Toulouse 31 est issue de la fusion en 2014 des réseaux immobiliers Avantim, Conseil Invest, API, Saint Lys Immobilier. Celle-ci est sortie du périmètre de consolidation au 31 décembre 2021 suite à la réorganisation au sein du groupe C.A.s.a de son activité immobilière.

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

4.2.3. 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	253 479	84 766	64 596
Caisses locales	1 471	1 461	1 236
Midi Toulousain Immobilier	193	173	173
Force Toulouse Diversifié	-1 119	-1 119	-848
Ozenne Institutionnel	3 587	3 587	2 660
Toulouse 31 Court Terme	1 412	1 412	1 019
Square Habitat Toulouse 31	4 816	658	522
FCT Crédit Agricole Habitat 2015			
Compartiment CR 831 Toulouse 31	1 029	1 029	582

4.2.4. Résultat consolidé (en milliers d'€)

Soldes Intermédiaires de Gestion	31/12/2020	31/12/2021	Variations	
			Montants	%
PNB	239 885	264 868	24 983	10,41%
Charges générales d'exploitation	-175 105	-172 901	2 204	-1,26%
Résultat brut d'exploitation	64 780	91 967	27 187	41,97%
Coût du risque	-9 106	-1 819	7 287	-80,02%
Résultat d'Exploitation	55 674	90 148	34 474	61,92%
Gains et Pertes sur autres actifs	-553	1 176	1 729	-312,66%
Variation de Valeurs des écarts d'acquisition	-3 094	0	3 094	-100,00%
Résultat avant impôt	52 027	91 324	39 297	75,53%
Impôt sur les bénéfices	-16 598	-21 384	-4 786	28,83%
Résultat net	35 429	69 940	34 511	97,41%
Résultat net part du groupe	35 429	69 940	34 511	97,41%

Le produit net bancaire consolidé s'élève à 264,9 M€, en hausse de 24,9 M€, expliquée principalement par la hausse du PNB en normes IFRS de la Caisse régionale (+ 24,3 M€) expliqué notamment par le retraitement de la quote-part de prime d'émission reçue de la SAS Rue La Boétie (-17 M€) sur le PNB de 2020. Les fonds dédiés affichent un PNB en hausse de +2,4 M€ alors que pour la filière immobilière son PNB est en baisse de -2,1 M€ lié à la cession de son activité transaction et administration de bien.

Les charges de fonctionnement restent stables avec un montant de 172,9 M€ à fin 2021, avec une augmentation des charges du personnel de 2,2 M€ et une baisse des autres charges -2,6 M€ (impôts et taxes, services extérieurs)

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 91,96 M€, en augmentation de 41,97%.

Le coût du risque s'établit à -1,8 M€ contre -9,1 M€ en 2020, une baisse en lien avec le coût du risque collectif de la Caisse régionale qui s'affiche à -1,5 M€ contre -9,9 M€ en 2020. 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 -0,2 M€.

Un résultat consolidé de 69,9 M€ au 31 décembre 2021, en hausse de 97,4% par rapport au 31 décembre 2020.

Cette forte hausse s'explique par l'augmentation de 22% du résultat social de la Caisse régionale qui s'affiche à +61 560 K€ contre +50 366 K€. (En 2020 le résultat consolidé avait fait l'objet d'un retraitement du dividende de la SAS rue La BOETIE de 17 M€). A cela s'ajoute les retraitements IFRS de 1,6 M€.

Les autres entités consolidées affichent une variation de résultat de +6 M€ qui s'explique par une variation de +1,8 M€ sur les fonds dédiés et +5, 2 M€ sur l'activité immobilière (dont +1,8 M€ de résultat de cession de l'ADB).

4.2.5. Bilan consolidé et variations des capitaux propres

Bilan ACTIF (en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020	Variation	
			Montants	%
Caisse, banques centrales	44 469	55 302	-10 833	-19,59%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	259 967	220 960	39 007	17,65%
<i>Actifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	3 883	3 598	285	7,92%
<i>Autres actifs financiers à la juste valeur par résultat</i>	256 084	217 362	38 722	17,81%
Instruments dérivés de couverture	11 303	5 682	5 621	98,93%
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres	1 282 287	1 080 570	201 717	18,67%
<i>Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables</i>	316 399	308 506	7 893	2,56%
<i>Instruments de capitaux propres comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres non recyclables</i>	965 888	772 064	193 824	25,10%
Actifs financiers au coût amorti	12 765 238	12 067 604	697 634	5,78%
<i>Prêts et créances sur les établissements de crédit</i>	1 164 461	956 640	207 821	21,72%
<i>Prêts et créances sur la clientèle</i>	11 129 737	10 614 646	515 091	4,85%
<i>Titres de dettes</i>	471 040	496 318	-25 278	-5,09%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	68 343	151 741	-83 398	-54,96%
Actifs d'impôts courants et différés (1)	28 048	31 894	-3 846	-12,06%
Comptes de régularisation et actifs divers	226 600	323 251	-96 651	-29,90%
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	1 966	1 682	284	16,88%
Immobilisations corporelles	99 104	109 874	-10 770	-9,80%
Immobilisations incorporelles	186	1 719	-1 533	-89,18%
Ecarts d'acquisition	0	7 884	-7 884	-100,00%
TOTAL DE L'ACTIF	14 787 511	14 058 163	729 348	5,19%

Le bilan consolidé du groupe Crédit Agricole Toulouse 31 s'élève à 14 788 M€, en hausse de 5,19% par rapport au 31 décembre 2020. 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 260 M€, en augmentation de 39 M€, en lien principalement avec l'achat de titres LCR (+20 M€) et de parts de Fonds (+11 M€). Les variations de juste valeur du portefeuille ont peu d'impact dans la variation.

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 1 282 M€, en augmentation de 202 M€. Cette hausse est liée aux variations de valeur des titres Rue La Boétie (+87 M€) et SACAM Mutualisation (+50 M€), à la hausse des titres de participations dont +19,7 M€ dans la SAS RLB, ainsi qu'à l'achat/vente de titres obligataires dans un Fonds dédié (+ 11 M€) en lien avec l'abondement de la CR avec une variation de juste valeur des actifs dans le fonds compensé en partie au passif par celle des swaps de microcouverture au total environ (-4,7 M€) de variation.

Les actifs financiers au coût amorti s'élèvent à 12 765 M€, une hausse de 698 M€, expliquée par l'activité sur les crédits (+515 M€), et par la hausse des dépôts en réserves LCR en lien avec le TLTRO III (+ 346 M€).

En 2021, une reprise de la dépréciation de l'écart d'acquisition a été comptabilisée pour un montant de 3 M€ suite à la sortie du périmètre de la filiale Square Habitat.

Bilan PASSIF (en milliers d'euros)	31/12/2021	31/12/2020	Variation	
			Montants	%
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	4 582	5 837	-1 255	-21,50%
<i>Passifs financiers détenus à des fins de transaction</i>	4 582	5 837	-1 255	-21,50%
<i>Passifs financiers à la juste valeur par résultat sur option</i>			0	
Instruments dérivés de couverture	106 975	199 010	-92 035	-46,25%
Passifs financiers au coût amorti	12 600 811	11 987 098	613 713	5,12%
<i>Dettes envers les établissements de crédit</i>	7 278 945	7 058 459	220 486	3,12%
<i>Dettes envers la clientèle</i>	5 074 128	4 699 941	374 187	7,96%
<i>Dettes représentées par un titre</i>	247 738	228 698	19 040	8,33%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	1 990	3 909	-1 919	-49,09%
Passifs d'impôts courants et différés	225	190	35	18,42%
Comptes de régularisation et passifs divers	228 000	229 745	-1 745	-0,76%
Dettes liées aux actifs non courants destinés à être cédés et activités abandonnées	0	0	0	
Provisions	37 351	39 924	-2 573	-6,44%
Dettes subordonnées	0	3	-3	-100,00%
Total dettes	12 979 934	12 465 716	514 218	4,13%
Capitaux propres	1 807 577	1 592 447	215 130	13,51%
Capitaux propres part du Groupe	1 807 558	1 592 428	215 130	13,51%
Capital et réserves liées	326 059	318 030	8 029	2,52%
Réserves consolidées	1 154 989	1 134 912	20 076	1,77%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	256 570	104 056	152 514	146,57%
Gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres sur activités abandonnées	0	0	0	
Résultat de l'exercice	69 940	35 429	34 511	97,41%
Participations ne donnant pas le contrôle	19	19	0	-0,20%
TOTAL DU PASSIF	14 787 511	14 058 163	729 348	5,19%

Les passifs financiers à la juste valeur par résultat, 5,8 M€ au 31/12/2021, en baisse de 21,5% 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 107 M€, diminue de -92 M€, expliquée essentiellement par la hausse des taux d'intérêts.

Les instruments de dettes comptabilisés au coût amorti s'élèvent à 12 601 M€, en hausse de 614 M€, en lien avec la hausse des DAV clients (+409,5 M€), des emprunts et avances dans le cadre du refinancement de la Caisse régionale (+443 M€). En contrepartie de cette hausse, on constate une baisse des DAT (-47,6 M€).

Les provisions, à 37 M€, sont en légère baisse de -3 M€. La variation s'explique par une baisse de la provision épargne logement (-1,4 M€) et la baisse de la provision retraite (IAS 19 -2,2 M€) compensées par l'évolution de +1 M€ de la provision pour risque opérationnel et l'évolution de +0,3 M€ de la provision pour engagement de garantie (B2 et B3).

Les capitaux propres s'élèvent à 1 808 M€. L'augmentation de 215 M€ est liée aux variations de juste valeur des titres Rue La Boétie (+87,2 M€) et Sacam Mutualisation (+49,9 M€), à l'émission des parts sociales des Caisses locales pour 8 M€ et à l'intégration du résultat consolidé de 69,9 M€.

4.2.6. Activité et résultat des filiales

Le contexte favorable des marchés en 2021 se reflète dans la variation de juste valeur de nos fonds dédiés dont le résultat s'élève au 31/12/2021 à + 2,8 M€ contre + 0,9 M€ au 31/12/2020. La filière immobilière fait ressortir un résultat consolidé de 2,3 M€ justifié principalement par le résultat de cession de 1,8 M€ de l'entité Square Habitat dont la valeur nette comptable était de 8.9M€.

Tableau de présentation de l'endettement des entités consolidées (hors Caisse régionale et STT - Données consolidées en K€)

Filiales	Total des dettes (A)	Dont dettes contractualisées avec une entité consolidée (groupe Caisse régionale)	Capitaux Propres (B)	Taux d'endettement (A) / (B)
Caisses locales	66	39	166 891	0,04%
Force Toulouse Diversifié	45	0	148 219	0,03%
Ozenne Institutionnel	8	0	108 075	0,01%
Toulouse 31 Court Terme	9	0	149 137	0,01%

4.3. Analyse des comptes individuels

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

Soldes Intermédiaires de Gestion	31/12/2021	31/12/2020	Variations	
			Montants	%
PNB	255 243	252 005	3 238	1,28%
Charges générales d'exploitation	-169 198	-169 320	122	-0,07%
Résultat brut d'exploitation	86 044	82 685	3 359	4,06%
Coût du risque	-689	-8 076	7 387	<100 %
Résultat d'Exploitation	85 356	74 609	10 747	14,40%
Résultat net sur actifs immobilisés	1 508	-4 211	5 719	-135,81%
Résultat avant impôt	86 864	70 398	16 466	23,39%
Impôt sur les bénéfices	-21 304	-20 032	-1 272	6,35%
FRBG et provisions réglementées	-4 000	0	-4 000	0,00%
Résultat net	61 560	50 366	11 194	22,23%

Le Conseil d'Administration, en sa séance du 28 janvier 2022, a approuvé les comptes de l'année 2021, préalablement audités par les commissaires aux comptes. Le rapport d'audit relatif à la certification est en cours d'émission.

Le Produit Net Bancaire évolue de 1,28% sur un an.

Le PNB d'activité clientèle est en évolution positive de +1,3% :

- La marge nette d'intérêts progresse de +6,6% grâce à la MIG crédit et une économie sur la MIG trésorerie (intérêts bonifiés du TLTRO III)
- Les commissions sont en hausse de 2,8% sur un an. La progression des commissions sur les moyens de paiement et sur le fonctionnement de compte (reprise de l'activité économique) est atténuée par l'évolution défavorable des commissions de dysfonctionnement.
- Le PNB lié aux placements pour comptes propres est en retrait de -20,3% impacté par une diminution des dividendes perçus sur un an de -4,5 M€ pour SAS RLB et SACAM Mutualisation et d'une baisse de résultat sur nos titres d'investissement de -1,5 M€.

Les charges de fonctionnement sont stables de -0,1% sur un an. Elles intègrent :

- Une hausse des charges du personnel de +2,2 M€, liée à l'augmentation d'éléments exceptionnels ainsi qu'à l'évolution de l'enveloppe de l'intéressement.
- Une baisse de -2,6 M€ sur les autres charges (impôts, services extérieurs et charges informatiques)

Le résultat brut d'exploitation (RBE) s'établit à 86 M€ contre 82,7 M€ en décembre 2020.

Le coût du risque reste maîtrisé en 2021 et moins important qu'en 2020 (passage de -8,1 M€ à -0,7 M€). Comme en 2020, les mesures d'accompagnement de l'Etat et des banques ont permis de limiter fortement le risque de défaillance des particuliers et des professionnels en 2021 ; le coût du risque individuel ne s'est ainsi pas dégradé et le taux de défaut continue à baisser avec un niveau historiquement bas (1,211%).

Toutefois, le contexte économique incertain et les spécificités locales (aéronautique, café/restaurant, commerce de détail) ont amené la Caisse régionale à faire augmenter son stock de provisions collectives de 1,5 M€ en 2021 (contre 10 M€ en 2020) afin d'anticiper les difficultés à venir pour une partie de nos clients.

Après prise en compte du résultat net sur immobilisations et de l'impôt sur les sociétés, le résultat net social s'établit à 61,6 M€ contre 50,4 M€ au 31 décembre 2020.

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

BILAN ACTIF	31/12/2021	31/12/2020	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	261 407	229 461	31 946	13,92%
Opérations internes au Crédit Agricole	1 108 372	950 010	158 362	16,67%
Opérations avec la clientèle	10 867 983	10 333 115	534 868	5,18%
Opérations sur titres	1 126 898	1 110 794	16 104	1,45%
Valeurs immobilisées	834 726	809 733	24 993	3,09%
Capital souscrit non versé	0	0	0	0,00%
Actions propres	1 061	1 224	-163	-13,32%
Comptes de régularisation et actifs divers	237 867	323 384	-85 517	-26,44%
TOTAL DE L'ACTIF	14 438 314	13 757 721	680 593	4,95%

Les opérations interbancaires et assimilées, à 261 M€, sont en augmentation sur un an de 13,9%, expliquée par une diminution des placements de trésorerie de -8 M€ et de la mise en pension des titres SAREB +43 M€.

Les opérations internes au Crédit Agricole s'élèvent à 1 108 M€, en hausse de 158 M€ sur un an, en lien, avec la hausse du compte de dépôt utilisé dans le cadre de la gestion du ratio de liquidité (+346 M€), le démantèlement du SWITCH -32 M€ et la reprise d'une opération de repo de titres de 194 M€.

Les créances sur la clientèle s'élèvent à 10 868 M€ en 2021. La hausse de 5,18 % par rapport à 2020 est associée à la dynamique de l'activité crédits habitat sur 2021, avec notamment une variation de +610 M€ d'encours de crédits habitat par rapport à 2020.

Les opérations sur titres, à 1 127 M€, sont stables par rapport au 31/12/2020.

Les valeurs immobilisées, à 835 M€, sont en hausse de 25 M€, avec la comptabilisation en 2021 de titres de participation pour environ 33 M€ dont 19,6 M€ d'augmentation dans le capital de la SAS rue la BOETIE. En contrepartie la hausse des dotations aux amortissements a un impact de -2,8 M€ en lien principalement avec les immobilisations corporelles liées aux travaux de rénovation de notre siège social et de notre réseau d'agences.

Les comptes de régularisation et actifs divers, à 238 M€, ont diminué de -26,44% par rapport au 31/12/2020.

BILAN PASSIF	31/12/2021	31/12/2020	Variations	
			K€	%
Opérations interbancaires et assimilées	227 131	258 095	-30 964	-12,00%
Opérations internes au Crédit Agricole	7 100 473	6 852 822	247 651	3,61%
Comptes créditeurs de la clientèle	5 073 996	4 705 357	368 639	7,83%
Dettes représentées par un titre	206 600	185 838	20 762	11,17%
Comptes de régularisation et passifs divers	229 351	220 649	8 702	3,94%
Provisions et dettes subordonnées	226 400	217 112	9 288	4,28%
Fonds pour risques bancaires généraux (FRBG)	38 988	34 988	4 000	11,43%
Capitaux propres hors FRBG	1 335 375	1 282 860	52 515	4,09%
TOTAL DU PASSIF	14 438 314	13 757 721	680 593	4,95%

Les opérations interbancaires et assimilées, à 227 M€, sont en baisse sur un an de -31 M€, titre mis en REPO suite au tiering -28,5 M€.

Les opérations internes au Crédit Agricole relatives aux opérations de refinancement de la Caisse régionale, s'élèvent à 7 100 M€, en hausse de 248 M€ par rapport à 2020. On notera une hausse de +449 M€ des encours de refinancement dont les encours de TLTRO III et de -194 M€ de REPO liée à la reprise de titres reçus dans le cadre des titrisations groupe.

Les comptes créditeurs de la clientèle sont en hausse de 369 M€ sur un an et s'élèvent à 5 074 M€ en 2021. La hausse s'explique par une progression importante des comptes à vue des clients +410 M€ en contrepartie d'une baisse des dépôts à terme de -48 M€.

Les titres émis par la Caisse régionale sous forme de Titres de Créances Négociables s'élèvent à 207 M€, en hausse de 21 M€, CDN +29 M€ et BMTN -8 M€.

Les comptes de régularisation et passifs divers s'élèvent à 229 M€ en 2021, en hausse de 9 M€ expliquée par différents comptes créditeurs en lien avec l'activité.

Les provisions et dettes subordonnées atteignent 226 M€, en hausse de 9 M€. Les dettes subordonnées enregistrent une hausse de +8,3 M€ sur le périmètre des comptes courants bloqués souscrits par les Caisses locales.

Le FRBG s'élève à 39 M€ au 31/12/2021 et enregistre une hausse de 4 M€ par rapport à 2020.

Les capitaux propres, à 1 335 M€, progressent de 4%, suite à l'affectation en réserves du résultat social 2020 non distribué.

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

	Année 2021	Année 2020	Variations	
			K€	%
Engagements donnés	1 549 852	1 488 140	61 712	4,15%
Engagement de financement	931 775	894 658	37 117	4,15%
Engagement de garantie	617 253	592 610	24 643	4,16%
Engagements sur titres	824	872	-48	-5,50%

La hausse des engagements de financement s'explique notamment par l'augmentation en 2021 des accords sur prêts à réaliser.

La hausse des engagements de garantie s'explique par 118 M€ d'engagement d'ordre de la clientèle et une baisse de -94 M€ par le démantèlement de l'engagement donné au Groupe dans le cadre de l'opération switch.

	Année 2021	Année 2020	Variations	
			K€	%
Engagements reçus	5 032 726	4 428 194	604 532	13,65%
Engagement de financement	16 136	23 280	-7 144	-30,69%
Engagement de garantie	5 015 766	4 404 042	611 724	13,89%
Engagements sur titres	824	872	-48	-5,50%

L'augmentation des engagements reçus est en lien avec la hausse des engagements reçus de CAMCA (+621 M€) et par la baisse des garanties reçues pour les PGE octroyés (-52 M€).

4.4. Capital social et sa rémunération

Le montant total du capital est de 73 446 milliers d'euros, identique au montant au 31/12/2020, la composition est détaillée en note 6.17 de l'annexe 2021 aux comptes consolidés.

4.4.1. Les parts sociales

	Intérêts aux parts %	Montant global (€)
Exercice 2021	2,23%	713 457,64
Exercice 2020	2,30%	735 853,17
Exercice 2019	2,30%	735 853,17
Exercice 2018	2,92%	934 213,59

4.4.2. Les Certificats coopératifs d'associé

	Dividende unitaire (€)	Montant global (€)
Exercice 2021	4,03	4 697 106,05
Exercice 2020	3,30	3 846 265,50
Exercice 2019	4,37	5 093 387,95
Exercice 2018	4,37	5 093 387,95

4.4.3. Les Certificats coopératifs d'investissement

	Dividende unitaire (€)	Montant global (€)
Exercice 2021	4,03	5 743 757,50
Exercice 2020	3,30	4 703 325,00
Exercice 2019	4,37	6 228 342,50
Exercice 2018	4,37	6 228 342,50

4.5. Autres filiales et participations

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

4.5.1. Filiales non consolidées

La note 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
SACAM AVENIR	1,25%	3 218	1,64%	HOLDING
SCI JULES GUESDE	99,90%		100,00%	SCI DETENANT L IMMEUBLE 31 ALLEES JULES GUESDE
SAS RUE LA BOETIE	1,52%	19 665	1,52%	HOLDING
CREDIT AGRICOLE ET DEVELOPPEMENT	0,55%	400	0,58%	DEVELOPPEMENT DE LA BANQUE AU QUOTIDIEN
GRAND SUD OUEST CAPITAL	34,63%	1 346	34,63%	SOCIETE DE CAPITAL RISQUE
SOTEL	15,34%	246	15,53%	TELESURVEILLANCE
FPCI SUPERNOVA AMBITION INDUSTRIE		2 000	1,40%	FONDS DE CROISSANCE
AREC INNOVATION	0,61%	18	0,49%	ACTIVITES INNOVANTES ENERGIES RENOUVELABLES
AREC EFFICACITE ENERGETIQUE		50	0,99%	ACTIVITES OPERATIONNELLES ET DEVELOPPEMENT ENERGIES RENOUVELABLES
SASU TOULOUSE 31 INVEST ET PATRIMOINE		2 500	100,00%	FONCIERE
GSO INNOVATION	34,63%	693	34,63%	SOCIETE DE CAPITAL RISQUE
CREDIT AGRICOLE TOULOUSE 31 IMMOBILIER		1653	100,00%	TRANSACTIONS IMMOBILIERES
CA TOULOUSE 31 INITIATIVES	99,99%	3000	99,99%	SOCIETE DE CAPITAL RISQUE
IRDI IMPULSION		1500	3,37%	FONDS DE CROISSANCE
CASIM		9890	7,49%	ADMINISTRATION DE BIENS
C2MS	1,17%	298	1,43%	MONETIQUE
CA TRANSITIONS A	1,30%	651	1,25%	FONDS DE CAPITAL INVESTISSEMENT
EDOKIAL		866	0,97%	GESTION DE DOCUMENT
COFILMO		140	1,65%	TITRES DE PAIEMENT

Au 31 décembre 2021, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 a sorti de son bilan le titre Square Habitat pour un montant de 11 129 K€ suite à la réorganisation de la filière immobilière au sein du groupe C.A.s.a.

4.6. Tableau des cinq derniers exercices

	2017	2018	2019	2020	2021
1- Situation Financière (en milliers d'euros)					
Capital social	73 446	73 446	73 446	73 446	73 446
Nbre de parts sociales	1 999 601	1 999 601	1 999 601	1 999 601	1 999 601
Nbre de CCI	1 425 250	1 425 250	1 425 250	1 425 250	1 425 250
Nbre de CCA	1 165 535	1 165 535	1 165 535	1 165 535	1 165 535
2- Résultat global des opérations (en milliers d'euros)					
Produit Net Bancaire	249 652	248 181	253 588	252 005	255 244
Résultat Brut d'exploitation avant amortissements	100 387	92 950	92 205	93 802	97 269
Impôt sur les bénéfices	18 983	14 381	19 873	20 032	21 304
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	69 452	66 731	66 843	50 366	61 560
Bénéfices distribués	12 703	12 256	12 058	9 285	11 147
3- Résultat des opérations réduit à 1 titres (en €)					
Résultat Brut d'exploitation après impôt avant amortissements	110,84	106,97	98,48	100,44	103,43
Bénéfice après impôt, amortissement et provisions	94,56	90,86	91,01	68,58	83,82
Intérêt net versé à chaque Part Sociale	2,94%	2,92%	2,30%	2,30%	2,21%
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'investissement	4,54	4,37	4,37	3,30	4,03
Dividende Net versé à chaque Certificat Coopératif d'associé	4,54	4,37	4,37	3,30	4,03
4- Personnel					
Effectif moyen des salariés employés durant l'exercice	1 234	1 378	1 377	1 340	1 330
Montant de la masse salariale de l'exercice	55 492	58 245	59 294	59 849	60 061
Montant versé au titre des charges sociales et assimilées de l'exercice	27 830	28 094	29 377	29 551	30 442

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

Aucun événement postérieur à la clôture n'a donné lieu à un ajustement.

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 Information Comptable et Réglementaire 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 2021, le contrôle permanent de 2ème degré-1er niveau a poursuivi la mise en place du dispositif de contrôle en s'appuyant sur l'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 décentralisées, 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 D.441-4 du Code de Commerce stipule :

I. – Pour l'application de l'article L. 441-6-1, les sociétés présentent dans le rapport de gestion :

1° Pour les fournisseurs, le nombre et le montant total des factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu ; ce montant est ventilé par tranches de retard et rapporté en pourcentage au montant total des achats de l'exercice ;

2° Pour les clients, le nombre et le montant total des factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu ; ce montant est ventilé par tranches de retard et rapporté en pourcentage au chiffre d'affaires de l'exercice.

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

II. – Par dérogation, les sociétés peuvent présenter en lieu et place des informations mentionnées au I le nombre et le montant cumulés des factures reçues et émises ayant connu un retard de paiement au cours de l'exercice et la ventilation de ce montant par tranche de retard. Elles les rapportent aux nombre et montant total des factures, respectivement reçues et émises dans l'année.

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

	Article D.441 I.-1° : Factures <u>reçues</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441 I.-1° : Factures <u>émises</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées	32											
Montant total des factures concernées h.t	1417	11	14	4	298	327		422	16	148	0	586
Pourcentage du montant total des achats h.t de l'exercice	1,78%	0,01%	0,02%	0,01%	0,37%	0,41%						
Pourcentage du chiffre d'affaires h.t de l'exercice							0,00%	0,17%	0,01%	0,06%	0	0,24%
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441.-6 ou article L.443-1 du code de commerce)												
Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	<input type="checkbox"/> Délais contractuels : (préciser)						<input type="checkbox"/> Délais contractuels : (préciser)					
	<input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser)						<input type="checkbox"/> Délais légaux : (préciser)					

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 18% en 2021, pour atteindre un cours de bourse de 81€ le 31 décembre 2021 (pour 99€ le 31 décembre 2020).

Depuis 1999, la Caisse régionale a mis en place un programme de rachat de CCI. L'assemblée Générale Ordinaire du 30 Mars 2021 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 29 Mars 2022.

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 approuvé par l'Assemblée Générale du 30 Mars 2021 :

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 09 Avril 2021 (site internet de la Caisse régionale de Toulouse31 : www.ca-toulouse31.fr) et sa mise en œuvre a débuté après l'Assemblée Générale du 30 Mars 2021.

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 30 Mars 2021).

En 2021, les opérations réalisées dans le cadre du programme de rachat sont résumées dans le tableau suivant :

Nombre de CCI inscrits au nom de la Caisse régionale au 31/12/2020	12362
Dont objectif de couverture des engagements pris envers les salariés	
Dont objectif d'animation du marché dans le cadre du contrat de liquidité	12362
Dont objectif d'annulation	
Nombre de CCI achetés au cours de l'exercice 2021	5896
Dont objectif de couverture des engagements pris envers les salariés	
Dont objectif d'animation du marché dans le cadre du contrat de liquidité	5896
Dont objectif d'annulation	

Volume des CCI effectivement utilisés à la réalisation de l'objectif poursuivi (1)	11054
couverture des engagements pris envers les salariés	
Contrat de liquidité	11054
Achats + cessions	
Annulation	
Nombre de CCI éventuellement réalloués à d'autres objectifs	
Cours moyen d'achat des CCI acquis en (année 2021)	91,20 €
Valeur des CCI acquis en année 2021 évalués aux cours d'achat	537 704,68 €
Montant des frais de négociation	
Nombre de titres cédés au cours de l'exercice 2021	5158
Dont objectif de couverture des engagements pris envers les salariés	
Dont objectif d'animation du marché dans le cadre du contrat de liquidité	5158
Cours moyen des CCI cédés en année 2021	91,48 €
Nombre de titres annulés au cours de l'exercice 2021	
Nombre de CCI inscrits au nom de la Caisse régionale au 31/12/2021	13100
Valeur nette comptable unitaire de l'action (2)	16
CCI acquis en couverture des engagements pris envers les salariés	
CCI acquis dans le cadre du contrat de liquidité	
CCI acquis en vue de leur annulation	
Valeur nette comptable globale des CCI	209 600,00€
Valeur nominale du CCI (31/12/2021)	81,00 €
Pourcentage du capital social détenu par la Caisse régionale au 31/12/2021	0,29%

(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 31/12/2021 : 1,99 % du nombre total de CCI, soit 28 404 titres au travers du Plan d'Épargne 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 Décembre 2021, 13 100 CCI, représentant 0.92% de l'ensemble des Certificats Coopératifs d'Investissement composant le capital social de la Caisse régionale, et 0,29% 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.

Descriptif du programme de rachat soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 29 Mars 2022 :

Objectifs du programme de rachat

L'autorisation qui sera conférée par l'assemblée générale mixte des actionnaires du 29/03/2022 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'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 ;

3/ 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 2021, 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 150 € par titre.

Durée du programme

Conformément à l'article L. 22-10-62 du code de commerce et à la résolution qui sera soumise à l'approbation de l'assemblée générale mixte du 29 Mars 2022, 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 de la date de l'assemblée générale mixte, soit au plus tard jusqu'au 29 Septembre 2023.

4.8.4. Informations relatives aux comptes inactifs

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

Nombre de comptes inactifs	Montant des encours de comptes inactifs	Nombre de comptes reversés à la CDC	Montant des encours reversés à la CDC
11 213	12 068 935	264	259 543

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 (<https://www.credit-agricole.fr/ca-toulouse31/particulier/informations/informations-financieres/informations-financieres-2022.html>).

Informations financières 2022

Calendrier prévisionnel des publications financières 2022

- **Document : Communiqué des résultats financiers**
 - Date d'arrêté : 31 décembre 2021
 - Date de publication : 2 février 2022
- **Document : Rapport financier annuel**
 - Date d'arrêté : 31 décembre 2021
 - Date de publication : 25 mars 2022
- **Document : Communiqué des résultats financiers**
 - Date d'arrêté : 31 mars 2022
 - Date de publication : 3 mai 2022
- **Document : Communiqué des résultats financiers**
 - Date d'arrêté : 30 juin 2022
 - Date de publication prévisionnelle : 26 juillet 2022
- **Document : Rapport financier semestriel**
 - Date d'arrêté : 30 juin 2022
 - Date de publication prévisionnelle : 12 septembre 2022
- **Document : Communiqué des résultats financiers**
 - Date d'arrêté : 30 septembre 2022
 - Date de publication : 2 novembre 2022

5. Facteurs de risques et Gestion des risques

5.1. Informations prudentielles

Composition et pilotage du capital

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

<https://www.credit-agricole.fr/ca-toulouse31/particulier/informations/informations-financieres/informations-financieres-2022.html>

Situation au 31 décembre 2021

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

Fonds propres prudentiels phasés simplifiés (en millions d'euros) et ratios de solvabilité (en %)	31/12/2021	31/12/2020
FONDS PROPRES DE BASE DE CATEGORIE 1 (CET1)	1 053	985
dont Instruments de capital et réserves	1 795	1 581
dont Filtres prudentiels et autres ajustements réglementaires	(742)	(596)
FONDS PROPRES ADDITIONNELS DE CATEGORIE 1	-	-
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 1 (TIER 1)	1 053	985
FONDS PROPRES DE CATEGORIE 2	11	11
FONDS PROPRES TOTAUX	1 064	996
TOTAL DES EMPLOIS PONDÉRÉS (RWA)	4 690	4 903
RATIO CET1	22,46%	20,09%
RATIO TIER 1	22,46%	20,09%
RATIO TOTAL CAPITAL	22,69%	20,32%
TOTAL DE L'EXPOSITION EN LEVIER	13 058	12 719
RATIO DE LEVIER	8,07%	7,74%

Au 31 décembre 2021, les ratios de solvabilité de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 sont au-dessus des exigences minimales qui s'imposent.

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 2021, les encours de crédits EAD (Exposition en cas de défaut) s'élèvent à 12,2 milliards d'euros soit une évolution de +6% par rapport au 31 décembre 2020.

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

Le risque de contrepartie : le risque de contrepartie est la manifestation du risque de crédit à l'occasion d'opérations de marché, d'investissements, et/ou de règlements. Le montant de ce risque varie au cours du temps avec l'évolution des paramètres de marché affectant la valeur potentielle future des transactions concernées.

Le risque de marché : le risque de marché est le risque de perte de valeur provoqué par une évolution défavorable des prix ou des paramètres de marché. Les paramètres de marché sont, sans que cette liste soit exhaustive, les taux de change, les cours des valeurs mobilières et des matières premières négociables (que le prix soit directement coté ou obtenu par référence à un actif similaire), le prix de dérivés sur un marché organisé ainsi que tous les paramètres qui peuvent être induits de cotations de marché comme les taux d'intérêt, les spreads de crédit, les volatilités ou les corrélations implicites ou d'autres paramètres similaires.

Le risque de titrisation du portefeuille bancaire : la titrisation est une opération ou un montage par lequel le risque de crédit associé à une exposition ou à un ensemble d'expositions est subdivisé en tranches. Tout engagement pris dans le cadre d'une structure de titrisation (y compris les dérivés et les lignes de liquidité) est considéré comme une exposition de titrisation. L'essentiel de ces engagements est en portefeuille bancaire prudentiel.

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 de Crédit Agricole Toulouse 31 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 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 2021, les encours crédits EAD (exposition en cas de défaut) s'élèvent à 12,2 milliards d'euros dont 72% sur le marché des particuliers, 10% sur les entreprises, 8% sur les professionnels, 5% 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 1,99 milliards d'euros au 31 décembre 2021 dont 49 % sur les marchés corporate (entreprises, professionnels de l'immobilier et collectivités publiques) contre 2,09 milliards d'euros au 31 décembre 2020. Au 31 décembre 2021, les encours crédits EAD en défaut s'élève à 149 millions d'euros (-16 M€ par rapport au 31/12/2020) soit 1,2% des encours totaux.

b) 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 2021, le montant brut des prêts à la clientèle, avances et titres de créance la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 s'élevait à 12,2 milliards d'euros. Au titre du risque de crédit, les montants de provisions, dépréciations cumulées, et des ajustements s'y rapportant s'élevaient à 149 millions d'euros.

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

La qualité du crédit des emprunteurs corporate pourrait être amenée à se détériorer de façon significative, principalement en raison 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 2021, l'exposition de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 sur les marchés entreprises et professionnels de l'immobilier s'élève à 1,61 milliards d'euros (dont 61 millions d'euros en défaut). Le taux de provisionnement du marché des Entreprises ressort à 66,4% au 31 décembre 2021.

d) La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait être impactée de manière défavorable par des événements affectant les secteurs auxquels elle est fortement exposée

Les expositions de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 sont diversifiées du fait de son positionnement de banque de proximité sur l'ensemble de ses activités.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 reste majoritairement exposée sur le marché des Particuliers (72% du portefeuille Crédits), marché qui reste très peu risqué à ce jour. Pour autant, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31, est également exposée sur quelques secteurs d'activité sensibles tels que l'immobilier hors Particuliers (515 M€), le

tourisme/hôtel/restauration (94 M€), le Commerce de Détail (83 M€), la Culture et l'Événementiel (32 M€) ou encore des entreprises qui ont un lien avec l'aéronautique (141 M€). Pour ces filières, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 a décidé d'augmenter sensiblement les dotations aux provisions collectives depuis 2020.

e) 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 à effectuer des opérations de financement ou d'investissement 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 est exposée à de nombreuses contreparties financières, y compris des courtiers, des banques commerciales, des banques d'investissement, des fonds communs de placement et de couverture ainsi que d'autres clients institutionnels, avec lesquels il conclut des transactions. Ces opérations peuvent exposer la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 à un risque de crédit en cas de défaillance ou de difficultés financières. En outre, le risque de crédit de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 serait exacerbé si les actifs détenus en garantie par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 ne pouvaient pas être cédés ou si leur prix ne leur permettait pas de couvrir l'intégralité de l'exposition de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 au titre des prêts.

f) La Caisse régionale est peu exposée au risque-pays.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est exposée au risque-pays, c'est-à-dire au risque que les conditions économiques, financières, politiques ou sociales d'un pays dans lequel il exerce ses activités, affectent ses intérêts financiers. Toutefois, un changement significatif de l'environnement politique ou macroéconomique pourrait la contraindre à enregistrer des charges additionnelles ou à subir des pertes plus importantes que les montants déjà inscrits dans ses états financiers. La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est particulièrement exposée, en valeur absolue, au risque pays sur la France, plus particulièrement au territoire de la Haute-Garonne. Le montant des engagements commerciaux de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est au 31 décembre 2021 de 12,2 milliards d'euros en France ce qui représente 100% au 31 décembre 2021. Une dégradation des conditions économiques de la Haute-Garonne aurait des répercussions sur la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31.

g) 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 n'exerce en son nom propre aucune activité de marché et ne détient pas en conséquence de portefeuille de négociation.

5.2.2 Risques financiers

a) La prolongation ou la fin de l'environnement actuel de taux d'intérêt bas pourrait impacter la rentabilité et la situation financière de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31

Ces dernières années, les marchés mondiaux ont été caractérisés par des taux d'intérêt bas. Si cet environnement de taux bas devait perdurer, la rentabilité de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait continuer à être affectée de manière significative. Durant des périodes de taux d'intérêt bas, les différentiels des taux d'intérêt tendent à se resserrer, et la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait alors ne pas être en mesure d'abaisser suffisamment son coût de financement pour compenser la baisse de revenus liée à l'octroi de prêts à des taux de marché plus bas. Les efforts déployés pour réduire le coût des dépôts pourraient être contrecarrés par la prédominance, notamment en France, des produits d'épargne réglementés (tels que le plan d'épargne logement (PEL) rémunérés par des taux d'intérêt fixés au-dessus des taux de marché actuels.

A fin décembre 2021, la part des activités d'assurance dans le produit net bancaire de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 représentait 20,3%. Des taux bas pourraient également affecter les commissions facturées sur les produits de gestion d'actifs sur le marché monétaire et d'autres produits à revenu fixe. Sur l'année 2021, les commissions tirées des produits de gestion d'actifs dans le produit net bancaire de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 s'élevait à 15,7%. En outre, en raison de la baisse des taux, il a pu se matérialiser une hausse des remboursements anticipés et des refinancements de prêts hypothécaires et autres prêts à taux fixe consentis aux particuliers et aux entreprises, les clients cherchant à tirer parti de la baisse des coûts d'emprunt. Au 31 décembre 2021, les encours de crédit à l'habitat en France de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 s'établissent à 7 919 millions d'euros. La survenance d'une nouvelle vague de remboursements anticipés bien que peu probable, ne peut être exclue. Ceci, conjugué avec l'octroi de nouveaux prêts aux faibles taux d'intérêt en vigueur sur le marché, pourrait entraîner une diminution globale du taux d'intérêt moyen des portefeuilles de prêts. Une réduction des spreads de crédit et une diminution des revenus résultant de la baisse des taux d'intérêt des portefeuilles de créances pourraient affecter de manière significative la rentabilité des activités de banque de détail et la situation financière globale de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31.

Un environnement persistant de taux d'intérêt bas pourrait également avoir pour effet d'aplanir la courbe des taux sur le marché en général, ce qui pourrait réduire significativement les revenus générés par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 dans le cadre des activités de financement et affecter défavorablement leur rentabilité et leur situation financière. Un tel aplanissement de la courbe des taux pourrait également inciter les institutions financières à s'engager dans des activités plus risquées en vue d'obtenir le niveau de taux escompté, ce qui pourrait être de nature à accroître le risque et la volatilité du marché de manière globale. En conséquence, les opérations de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourraient être perturbées de manière significative, et ses activités, ses résultats et sa situation financière pourraient de ce fait subir un impact défavorable significatif.

b) Toute variation significative des taux d'intérêt pourrait avoir un impact défavorable sur les revenus consolidés ou la rentabilité de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 par son activité de banque de détail est exposée aux variations de taux d'intérêts. Le montant de marge nette d'intérêts encaissés par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 sur une période donnée impacte de manière significative ses revenus consolidés et sa rentabilité pour cette période. Sur l'année 2021, les revenus de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 sont constitués à 45,8% par la marge nette d'intérêts. Les taux d'intérêt sont sensiblement affectés par de nombreux facteurs sur lesquels la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 n'a pas d'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 la marge nette d'intérêt des activités de prêts de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 ainsi que sa valeur économique.

A fin décembre 2021, en cas de baisse des taux d'intérêt dans les principales zones où la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est exposée, la valeur économique de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 serait positivement affectée à hauteur de 27,4 millions d'euros ; à l'inverse, à fin décembre 2021, elle serait négativement affectée à hauteur de 12,7 millions d'euros sur sa valeur économique en cas de hausse des taux d'intérêt dans les principales zones où la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est exposée. Ces impacts sont calculés sur la base d'un bilan en extinction sur les 30 prochaines années, c'est-à-dire sans tenir compte de la production future, et n'intègrent donc pas l'impact dynamique éventuel d'une variation des positions au bilan. Dans le cadre du test Outlier, le bilan retenu exclut les fonds propres et les participations conformément aux dispositions réglementaires relatives au risque de taux (Supervisory Outlier Test ou test des valeurs extrêmes).

En prenant en considération un renouvellement des opérations arrivant à maturité à l'identique en volume et aux conditions de marché en vigueur en termes de marge sur un horizon de 12 mois : à fin décembre 2021, en cas de baisse des taux d'intérêt dans les principales zones où la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est exposée, la marge nette d'intérêts de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 baisserait de 1,5 millions d'euros ; à l'inverse, à fin décembre 2021, en cas de hausse des taux d'intérêt dans les principales zones où la Caisse régionale est exposée, la marge nette d'intérêts de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 serait en hausse de 1,5 millions d'euros.

Les résultats de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourraient être également affectés par une variation des taux aussi bien à la hausse qu'à la baisse en cas d'inefficacité comptable des couvertures. De façon plus générale, la fin des politiques monétaires accommodantes pourrait conduire à des corrections importantes sur certains marchés ou catégories d'actifs, et à une hausse de la volatilité sur les marchés.

c) Des ajustements apportés à la valeur comptable des portefeuilles de titres et d'instruments dérivés de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 ainsi que de la dette de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31, 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 de Crédit Agricole Toulouse 31, ainsi que de sa dette propre inscrite dans son bilan, est ajustée à chaque date d'établissement de ses états financiers. Les ajustements de valeur effectués reflètent notamment le risque de crédit inhérent à la dette

propre de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 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 de Crédit Agricole Toulouse 31. Tout ajustement à la juste valeur affecte les capitaux propres et, par conséquent, le ratio d'adéquation des fonds propres de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. Le fait que les ajustements à la juste valeur soient comptabilisés pour un exercice comptable donné ne signifie pas que des ajustements complémentaires ne seront pas nécessaires pour des périodes ultérieures.

Au 31 décembre 2021, l'encours brut des titres de créances détenus en direct et au travers des fonds dédiés par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 s'élevait à 322 millions d'euros. Les dépréciations et provisions cumulées et ajustements négatifs de la juste valeur dus au risque de crédit étaient de 0,01 millions euros.

d) La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 peut subir des pertes liées à la détention de titres de capital

La valeur des titres de capital détenus par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait décliner, occasionnant ainsi des pertes pour la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 supporte le risque d'une baisse de valeur des titres de capital qu'il détient dans l'exercice de ses activités, dans l'exercice d'investissement en *private equity* et dans le cadre de prises de participations stratégiques dans le capital de sociétés en vue d'exercer le contrôle et d'influencer la stratégie de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. Dans l'hypothèse de participations stratégiques, le degré de contrôle de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 peut être limité et tout désaccord avec d'autres actionnaires ou avec la Direction de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait avoir un impact défavorable sur la capacité de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 à influencer les politiques de cette entité. Si la valeur des titres de capital détenus par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 venait à diminuer de manière significative, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait être contrainte de réévaluer ces titres à leur juste valeur ou de comptabiliser des charges de dépréciation dans ses états financiers consolidés, ce qui pourrait avoir un impact défavorable sur ses résultats et sa situation financière.

e) Les commissions tirées par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 des produits d'assurance, de gestion d'actifs, de courtage et autres pourraient être impactés par une dégradation des conditions de marché

Par le passé, les replis des marchés ont entraîné une diminution de la valeur des portefeuilles de clients ayant souscrit des produits de gestion d'actifs, d'assurance et de fortune et augmenté le montant des retraits, réduisant ainsi les commissions tirées par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 de ces activités. Sur l'année 2021, 15,7% et 20,3% des revenus de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 ont été générés respectivement par les commissions liées aux activités de gestion d'actifs et de fortune et celles d'assurance. De nouveaux ralentissements pourraient avoir dans le futur des effets similaires sur les résultats et la situation financière de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31.

En outre, la conjoncture économique et les conditions financières influent sur le nombre et la taille des opérations dans lesquelles la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 intervient comme garant, conseil financier ou au titre d'autres services de financement et d'investissement. Les revenus de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 qui comprennent les commissions rémunérant ces services, sont directement liés au nombre et à la taille des opérations dans le cadre desquelles la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 intervient, et peuvent donc être significativement affectés par un ralentissement du marché. En outre, les commissions de gestion facturées à leurs clients pour la gestion de leurs portefeuilles étant généralement calculées sur la valeur ou la performance de ces portefeuilles, tout ralentissement du marché qui aurait pour conséquence de réduire la valeur des portefeuilles des clients de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 réduirait les revenus qui rémunèrent la fourniture de ces services.

Même en l'absence de repli du marché, toute sous-performance des organismes de placement collectif de Crédit Agricole S.A. ou de ses produits d'assurance-vie pourrait entraîner une accélération des rachats et une diminution des souscriptions, ce qui aurait pour conséquence une contraction des commissions que la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 perçoit sur les activités de gestion d'actifs et d'assurance.

f) La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 doit assurer une gestion actif-passif adéquate afin de maîtriser le risque de perte. Des replis prolongés du marché pourraient réduire la liquidité, rendant plus difficile la cession d'actifs et pouvant engendrer des pertes significatives

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est exposée au risque que la maturité, le taux d'intérêt ou la devise de ses actifs ne correspondent pas à ceux de ses passifs. L'échéancier de paiement d'un certain nombre d'actifs de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est incertain, et si la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 s'impose des limites strictes concernant les écarts entre ses actifs et ses passifs dans le cadre de ses procédures de gestion des risques, il ne peut être garanti que ces limites seront pleinement efficaces pour éliminer toute perte potentielle qui résulterait de l'inadéquation entre ces actifs et passifs.

L'objectif de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 en matière de gestion de sa liquidité est d'être en situation de pouvoir faire face à tout type de situation de crise de liquidité sur des périodes de temps prolongées. Au 31 décembre 2021, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 affichait un ratio LCR fin de période (*Liquidity Coverage Ratio* – ratio prudentiel destiné à assurer la résilience à court terme du profil de risque de liquidité) de 159% supérieur au plancher réglementaire de 100 %.

g) L'évolution des prix, la volatilité ainsi que de nombreux paramètres exposent la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 à des risques de marché

Les activités de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 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, en Europe et dans les autres régions du monde au sein desquelles la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 opère. 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 est ainsi fortement exposée aux risques suivants : les fluctuations des taux d'intérêt, des cours des titres.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est sensible à la potentielle volatilité des marchés qui serait engendrée par l'action concertée d'investisseurs, par le biais de plateforme de réseaux sociaux pour gonfler le prix de l'action de certains émetteurs ou de certaines matières premières. De telles activités, que l'action de la Caisse régionale de Crédit Agricole de Toulouse 31 soit la cible ou non, peuvent créer une incertitude sur les valorisations et engendrer des conditions de marché imprévisibles, et pourraient avoir des effets défavorables sur la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 et ses contreparties. Si les conditions financières de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 ou de ses contreparties devaient se détériorer, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait subir des pertes sur ses financements et les transactions avec ses contreparties, en plus d'autres effets négatifs indépendants.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 réalise également des *stress tests* afin de quantifier son exposition potentielle dans des scénarios extrêmes, tels que décrits et quantifiés au paragraphe 5.3.2 2 de la gestion de risques. Toutefois, ces techniques reposent sur des méthodologies statistiques basées sur des observations historiques qui peuvent s'avérer peu représentatives des conditions de marché futures. En conséquence, l'exposition de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 aux risques de marché dans des scénarios extrêmes pourrait être plus importante que les expositions anticipées par ces techniques de quantification.

h) Les événements futurs pourraient s'écarter des hypothèses et estimations retenues par l'équipe de direction de la Caisse régionale Crédit Agricole Toulouse 31 dans le cadre de la préparation des états financiers, ce qui pourrait engendrer des pertes imprévues

Conformément aux normes et interprétations IFRS en vigueur à la date du 30 juin 2021, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 s'avéraient substantiellement inexactes, ou si les méthodes permettant de déterminer ces estimations étaient modifiées dans les normes ou interprétations IFRS, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait enregistrer des pertes imprévues.

i) Les stratégies de couverture mises en place par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourraient ne pas écarter tout risque de pertes

Si des instruments ou stratégies de couverture utilisés par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pour couvrir différents types de risques dans la conduite de ses activités s'avéraient inopérants, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait subir des pertes. Nombre de ses stratégies sont fondées sur l'observation du comportement passé du marché et l'analyse des corrélations historiques. Par exemple, si la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 détient une position longue sur un actif, elle pourra couvrir le risque en prenant une position courte sur un autre actif dont le comportement permet généralement de neutraliser toute évolution de la position longue. Toutefois, la couverture mise en place

par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait n'être que partielle ou les stratégies pourraient ne pas permettre une diminution effective du risque dans toutes les configurations de marché ou ne pas couvrir tous les types de risques futurs. Toute évolution inattendue du marché pourrait également diminuer l'efficacité des stratégies de couverture de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. En outre, la manière dont les gains et les pertes résultant des couvertures inefficaces sont comptabilisés peut accroître la volatilité des résultats publiés par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31.

Au 31 décembre 2021, dans le cadre de la stratégie de la couverture des risques de taux, l'encours des swaps de macro couverture net s'élève à 1,62 milliards d'euros.

5.2.3 Risques opérationnels et risques connexes

Le risque opérationnel de la Caisse régionale inclut le risque de non-conformité, le risque juridique et également les risques générés par le recours à des prestations externalisées.

Sur la période allant de 2019 à 2021, les incidents de risque opérationnel pour la Caisse régionale se répartissent tel que suit (nets et en date de détection) : la catégorie "Exécution, livraison et gestion processus" représente 45,89 % des pertes opérationnelles, la catégorie "Clients, produits et pratiques commerciales" représente 1,3 % des pertes opérationnelles et la catégorie "Fraude externe" représente 39,1 % des pertes opérationnelles. Les autres incidents de risque opérationnel se répartissent entre la pratique en matière d'emploi et sécurité (8,69 %), la fraude interne (0,15 %), le dysfonctionnement de l'activité et des systèmes (1,91 %).

Par ailleurs, le montant des actifs pondérés par les risques (RWAs) relatifs au risque opérationnel auquel est exposé la Caisse régionale s'élevait à 537,13 M€ au 31 décembre 2021.

a) La Caisse régionale est exposée aux risques de fraude externe et interne

La fraude se définit comme un acte intentionnel effectué dans l'objectif d'obtenir un avantage matériel ou immatériel au détriment d'une personne ou d'une organisation perpétrée en contrevenant aux lois, règlements ou règles internes ou en portant atteinte aux droits d'autrui ou encore en dissimulant tout ou partie d'une opération ou d'un ensemble d'opérations ou de leurs caractéristiques.

À fin décembre 2021, le montant de la fraude avérée (net et en date de détection) pour le périmètre de la Caisse régionale s'élève à 1,05 millions d'euros, en diminution de 12.6% comparé à l'année 2020.

L'essentiel des dossiers (hors exceptionnel) concerne la fraude aux moyens de paiement

Dans un contexte d'augmentation des tentatives de fraude externe et de complexification de leurs modes opératoires (via notamment la cybercriminalité), les principaux enjeux résident désormais dans la proactivité des acteurs bancaires. La prévention de la fraude vise ainsi à préserver les intérêts de la Banque et à protéger les clients. Les conséquences de ces risques de fraude pourraient s'avérer significatives.

b) La Caisse régionale est exposée aux risques liés à la sécurité et à la fiabilité de ses systèmes informatiques et de ceux des tiers

La technologie est au cœur de l'activité des banques en France, et la Caisse régionale continue

à déployer son modèle multicanal dans le cadre d'une relation durable avec ses clients. Dans ce contexte, la Caisse régionale est confrontée au cyber risque, c'est-à-dire au risque causé par un acte malveillant et/ou frauduleux, commis virtuellement, avec pour intention de manipuler des informations (données personnelles, bancaires/ assurantielles, techniques ou stratégiques), processus et utilisateurs dans le but de porter significativement préjudice aux sociétés, leurs employés, partenaires et clients. Le cyber risque est devenu une priorité en matière de risques opérationnels. Le patrimoine informationnel des entreprises est exposé à de nouvelles menaces complexes et évolutives qui pourraient impacter de manière significative, en termes financiers comme de réputation, toutes les entreprises et plus spécifiquement les établissements du secteur bancaire. La professionnalisation des organisations criminelles à l'origine des cyber-attaques a conduit les autorités réglementaires et de supervision à investir le champ de la gestion des risques dans ce domaine.

Comme la plupart des banques, la Caisse régionale dépend étroitement de ses systèmes de communication et d'information dans la conduite de l'ensemble de ses métiers. Toute panne, interruption ou défaillance dans la sécurité dans ces systèmes pourrait engendrer des pannes ou des interruptions au niveau des systèmes de gestion des fichiers clients, de comptabilité générale, des dépôts, de service et/ou de traitement des prêts. Si, par exemple, les systèmes d'information de la Caisse régionale devenaient défaillants, même sur une courte période, la Caisse régionale se trouverait dans l'incapacité de répondre aux besoins de certains de ses clients dans les délais impartis et pourrait ainsi perdre des opportunités commerciales. De même, une panne temporaire des systèmes d'information de la Caisse régionale, en dépit des systèmes de sauvegarde et des plans d'urgence qui pourraient être déployés, pourrait engendrer des coûts significatifs en termes de récupération et de vérification d'information. La Caisse régionale ne peut assurer que de telles défaillances ou interruptions ne se produiront pas ou, si elles se produisaient, qu'elles seraient traitées d'une manière adéquate. La survenance de toute défaillance ou interruption pourrait en conséquence impacter sa situation financière et ses résultats.

La Caisse régionale est aussi exposée au risque d'interruption ou de dysfonctionnement opérationnel d'un agent compensateur, de marchés des changes, de chambres de compensation, de banques dépositaires ou de tout autre intermédiaire financier ou prestataire externe de services auxquels la Caisse régionale a recours pour exécuter ou faciliter ses transactions sur instruments financiers. La Caisse régionale est également exposée au risque de défaillance des fournisseurs de service informatique externes, telles que les entreprises offrant des espaces de stockage de données "cloud". En raison de son interconnexion grandissante avec ses clients, la Caisse régionale pourrait également voir augmenter son exposition au risque de dysfonctionnement opérationnel des systèmes d'information de ses clients. Les systèmes de communication et d'information de la Caisse régionale, et ceux de ses clients, de ses prestataires de services et de ses contreparties, pourraient également être sujets à des dysfonctionnements ou interruptions en conséquence d'un cyber-crime ou d'un acte de cyber-terrorisme. La Caisse régionale ne peut garantir que de tels dysfonctionnements ou interruptions dans ses propres systèmes ou dans ceux de tiers ne se produiront pas ou, s'ils se produisent, qu'ils seront résolus de manière adéquate. Sur la période allant de 2019 à 2021, les pertes opérationnelles au titre du risque de dysfonctionnement de l'activité et des systèmes ont représenté (nettes et en date de détection) 1,91% des pertes opérationnelles.

c) Les politiques, procédures et méthodes de gestion des risques mises en œuvre par la Caisse régionale pourraient l'exposer à des risques non identifiés ou non anticipés, susceptibles d'engendrer des pertes significatives

Les techniques et stratégies de gestion des risques utilisées par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourraient ne pas garantir une diminution effective de son exposition au risque dans tous les environnements de marché ou de son exposition à tout type de risques, y compris aux risques qu'il ne saurait pas identifier ou anticiper. Par ailleurs, les procédures et politiques de gestion des risques utilisées par la Caisse régionale ne permettent pas non plus de garantir une diminution effective de son exposition dans toutes les configurations de marché. Ces procédures pourraient également s'avérer inopérantes face à certains risques, en particulier ceux que la Caisse régionale n'a pas préalablement identifiés ou anticipés. Certains des indicateurs et outils qualitatifs que la Caisse régionale utilise dans le cadre de la gestion des risques s'appuient sur des observations du comportement passé du marché. Pour évaluer son exposition, la Caisse régionale applique des outils statistiques et autres à ces observations. Ces outils et indicateurs pourraient toutefois ne pas prédire efficacement l'exposition au risque de la Caisse régionale. Cette exposition pourrait, par exemple, naître de facteurs qu'ils n'auraient pas anticipés ou correctement évalués dans ses modèles statistiques ou de mouvements de marché sans précédent. Ceci diminuerait sa capacité à gérer ses risques et pourrait impacter son résultat. Les pertes subies par la Caisse régionale pourraient alors s'avérer être nettement supérieures aux pertes anticipées sur la base des mesures historiques. Par ailleurs, certains des processus que la Caisse régionale utilise pour évaluer son exposition au risque sont le résultat d'analyses et de facteurs complexes qui pourraient se révéler incertains. Les modèles tant qualitatifs que quantitatifs utilisés par la Caisse régionale pourraient ne pas s'avérer exhaustifs et pourraient exposer la Caisse régionale à des pertes significatives ou imprévues. En outre, bien qu'aucun fait significatif n'ait à ce jour été identifié à ce titre, les systèmes de gestion du risque sont également soumis à un risque de défaut opérationnel, y compris la fraude.

Au 31 décembre 2021, la Caisse régionale a une exigence de fonds propres prudentiels brute avec assurance de 50,7 M€ au titre de la couverture de la perte extrême estimée relative à ses risques opérationnels.

d) Tout préjudice porté à la réputation de la Caisse régionale pourrait avoir un impact défavorable sur son activité

Les activités de la Caisse régionale dépendent en grande partie du maintien d'une réputation solide en matière de conformité et d'éthique. Toute procédure judiciaire ou mauvaise publicité visant la Caisse régionale sur des sujets tels que la conformité ou d'autres questions similaires pourrait porter préjudice à sa réputation, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur ses activités. Ces questions englobent une gestion inadéquate de conflits d'intérêts potentiels ou d'exigences légales et réglementaires ou des problématiques en matière de concurrence, de déontologie, de blanchiment, de sécurité de l'information et de pratiques commerciales. La Caisse régionale est exposée à tout manquement d'un salarié, ainsi qu'à toute fraude ou malversation commise par des intermédiaires financiers, ce qui pourrait également nuire à sa réputation. Tout préjudice porté à la réputation de la Caisse régionale pourrait entraîner une baisse d'activité, susceptible de peser sur ses résultats et sa situation financière. Une gestion inadéquate de ces problématiques pourrait également engendrer un risque juridique supplémentaire, ce qui pourrait accroître le nombre de litiges et exposer la Caisse régionale à des amendes ou des sanctions réglementaires.

Le risque de réputation est significatif pour la Caisse régionale et géré par la Caisse régionale 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 et de la corruption, le respect des embargos et des obligations de gel des avoirs.

e) La Caisse régionale est exposée au risque de payer des dommages-intérêts ou des amendes élevés résultant de procédures judiciaires, arbitrales ou administratives qui pourraient être engagées à son encontre

La Caisse régionale a fait par le passé, et pourrait encore faire à l'avenir, l'objet de procédures judiciaires, arbitrales ou administratives. Lorsqu'elles ont une issue défavorable pour la Caisse régionale, ces procédures sont susceptibles de donner lieu au paiement de dommages et intérêts, d'amendes ou de pénalités élevés. Bien que, dans de nombreux cas, la Caisse régionale dispose de moyens de défense importants, la Caisse régionale pourrait, même lorsque l'issue de la procédure engagée à son encontre lui est finalement favorable, devoir supporter des coûts importants et mobiliser des ressources importantes pour la défense de ses intérêts.

La Caisse régionale a deux objectifs principaux : la maîtrise du risque juridique, potentiellement générateur de litiges et de responsabilités, tant civiles que disciplinaires ou pénales, et l'appui juridique nécessaire afin de permettre d'exercer ses activités. Les provisions pour litiges représentent 3 791 K€ au 31 décembre 2021, versus 3 947 K€ au 31 décembre 2020.

5.2.4 Risques liés à l'environnement dans lequel la Caisse régionale évolue

a) Les résultats d'exploitation et la situation financière de Crédit Agricole Toulouse 31 peuvent être affectés par les perturbations de la situation économique mondiale et des marchés financiers résultant du conflit entre la Russie et l'Ukraine.

Le conflit entre la Russie et l'Ukraine, ainsi que les mesures de sanctions économiques contre la Russie adoptées en réponse par un certain nombre de pays peuvent avoir des répercussions économiques et financières importantes, dont une hausse des prix des matières premières. Celles-ci pourraient avoir des effets négatifs sur la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 et ses clients. Ces conditions peuvent évoluer au fur et à mesure de l'évolution du conflit.

b) La pandémie de coronavirus (COVID-19) en cours pourrait affecter défavorablement l'activité, les opérations et les performances financières de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31

Les incertitudes perdurent sur les évolutions de la situation sanitaire en Europe, du fait d'une certaine difficulté à continuer à faire augmenter le niveau de vaccination et de rappel de la vaccination de la population, ainsi que du fait du développement de variants plus contagieux. De nouvelles mesures restrictives ont été mises en place dans certains pays européens (« jauges », couvre-feux, fermeture des frontières, re confinements, etc.), qui pourraient freiner l'activité économique et peser sur la confiance des agents économiques, et il ne peut être exclu que d'autres mesures soient mises en œuvre par la suite, même dans des pays où

le taux de vaccination est élevé. Par ailleurs, des incertitudes fortes subsistent quant aux dommages effectifs causés par la crise sur l'appareil productif (défaillances d'entreprises, goulots d'étranglement sur les chaînes d'approvisionnement mondiales) et le marché du travail (chômage), aujourd'hui limités par les mesures de soutien budgétaires et monétaires à l'économie. Le pilotage et le ciblage de la sortie de ces mesures par les États (notamment États français et italien) et les banques centrales (notamment Banque centrale européenne) sont des étapes clés.

De plus, les évolutions très inégales de l'épidémie et de la vaccination à travers le monde, en particulier dans certains pays émergents qui peinent à contrôler le virus, conduisent au maintien de mesures gouvernementales restrictives et continuent à perturber le commerce mondial et les chaînes d'approvisionnement ainsi que la mobilité internationale. Cela pourrait fragiliser certains pays et peser plus particulièrement sur certains secteurs (tourisme, transport aérien), freinant ainsi l'activité économique mondiale.

Dans ce contexte, la Commission européenne a revu en octobre ses prévisions de croissance pour l'année 2022 à 4,3% pour la zone euro et 3,8% pour la France.

En dépit de l'effet des mesures de soutien mises en œuvre dans de nombreux pays, les effets de la pandémie sur l'économie et les marchés financiers à l'échelle internationale ont eu et sont susceptibles de continuer à avoir un impact défavorable significatif sur les résultats des métiers et la situation financière de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. Cet impact incluait et pourrait inclure à l'avenir :

- (1) une baisse des revenus notamment (a) imputable à un ralentissement de la production dans certaines activités, (b) liée à une baisse des revenus de commissions et de frais, conséquence notamment de la moindre collecte en gestion d'actifs dans un contexte d'aversion au risque et d'une baisse des commissions bancaires et d'assurance, et (c) liée à une baisse des revenus dans la gestion d'actifs et l'assurance,
- (2) une augmentation du coût du risque résultant d'une dégradation des perspectives macroéconomiques et de la détérioration des capacités de remboursement des entreprises et des consommateurs, notamment dans la perspective de la levée de mesures de soutien dans certains pays,
- (3) un risque accru de dégradation des notations suite aux revues sectorielles de certaines agences de notation et suite aux revues internes des modèles de Crédit Agricole S.A.,
- (4) des actifs pondérés par les risques (risk weighted assets ou RWAs) plus élevés en raison de la détérioration des paramètres de risque, qui pourraient à leur tour affecter la situation de capital de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 (et notamment son ratio de solvabilité) et
- (5) une dégradation de la liquidité du Groupe Crédit Agricole (affectant son ratio de liquidité à court terme (LCR)) due à divers facteurs comprenant notamment une augmentation des tirages des clients corporate sur les lignes de crédit.

Ainsi, le coût du risque pourrait continuer à être affecté en 2022 par l'évolution de la situation sanitaire et macroéconomique mondiale, ainsi que par la détérioration des capacités de remboursement des entreprises (entreprises fragiles, fraudes révélées par la crise) et des consommateurs, par la dégradation des notations des contreparties dont les encours passent des "Stage 1" à "Stage 2", et par la sensibilité de certains secteurs, notamment :

- liés au maintien de restrictions à la circulation ou aux rassemblements des personnes, pour ce qui concerne le transport aérien, la croisière, la restauration, le tourisme

international, l'événementiel ;

- touchés par les ralentissements voire par les ruptures des chaînes d'approvisionnement mondiales (automobile) ;
- dont le niveau de demande demeurerait durablement en dessous de la normale ou enfin ;
- qui demeurent fragilisés par des changements structurels des habitudes de consommateurs induites par la crise sanitaire, par exemple dans les secteurs de la distribution de biens non alimentaires. En outre, le secteur de l'immobilier commercial est un secteur à surveiller, la crise sanitaire ayant accéléré les menaces préexistantes dans certains segments, tels que les centres commerciaux mis à mal par les achats en ligne et le segment des bureaux confronté à des changements structurels si les tendances de télétravail se confirment.

Au 31 décembre 2021, les expositions de de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 aux secteurs considérés comme "sensibles" sont les suivantes : (a) l'aéronautique au sens strict avec 30 millions d'euros en EAD (*Exposure at Default* 1) dont 0% en défaut (le secteur aéronautique élargi représente 141 M€, (b) le tourisme, l'hôtellerie, la restauration avec 136 millions d'euros en EAD dont 5,71 % en défaut, (c) la distribution de biens non alimentaires avec 247 millions d'euros en EAD dont 8,62% en défaut et (d) l'automobile avec 66 millions d'euros en EAD dont 3,48% en défaut. Ces secteurs ont fait l'objet d'un provisionnement additionnel en 2020 pour tenir compte de leur sensibilité accrue et de quelques ajustements en 2021 en fonction de l'évolution du contexte économique national et local.

Sur l'année 2021, les scénarios économiques du deuxième semestre 2021, sensiblement plus favorables par rapport à la référence utilisée en 2020 et au premier trimestre 2021, ont généré un moindre provisionnement lié au scénario économique en Stage 1 et Stage 2, voire des reprises de provisions sur certains portefeuilles.

Enfin, en termes de solvabilité, la crise a eu pour principaux impacts sur le ratio de CET1 de la Caisse régionale, outre un niveau de résultat conservé plus modeste, une hausse des emplois pondérés liée aux dégradations de notations. Le ratio CET1 non phasé de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 s'établit ainsi à 22,46% au 31 décembre 2021 versus 19,63% au 30 juin 2021, et 19,12% au début de la crise au 31 mars 2020. Cette évolution ne préjuge en rien du niveau qu'atteindra le ratio CET1 sur les prochains trimestres.

En particulier, l'incertitude reste forte sur l'évolution du taux de chômage, l'utilisation de l'épargne accumulée, le scénario sanitaire et l'agenda du déploiement puis du retrait des mesures publiques, et, plus généralement, sur les conséquences de l'évolution de l'activité économique sur le résultat conservé, les emplois pondérés, les décisions des autorités publiques et les évolutions réglementaires.

c) Des conditions économiques et financières défavorables ont eu par le passé, et pourraient avoir à l'avenir, un impact sur la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 et les marchés sur lesquels elle opère

Dans l'exercice de ses activités la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est spécifiquement exposée de manière significative à l'évolution des marchés financiers et à l'évolution de la conjoncture économique en France, en Europe et dans le reste du monde. Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, 100% du produit net bancaire de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 a été réalisé en France. Une détérioration des conditions économiques sur les principaux marchés sur lesquels la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 intervient pourrait notamment avoir pour conséquence :

- un contexte économique défavorable affecterait les activités et les opérations des clients de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31, ce qui pourrait réduire les revenus et accroître le taux de défaut sur les emprunts et autres créances clients ;
- les politiques macroéconomiques adoptées en réponse aux conditions économiques, réelles ou anticipées, pourraient avoir des effets imprévus, et potentiellement des conséquences sur les paramètres de marché tels que les taux d'intérêt et les taux de change, lesquels pourraient à leur tour impacter les activités de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 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 de Crédit Agricole Toulouse 31, 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.

À ce titre, une détérioration supplémentaire des conditions économiques accroîtrait les difficultés et les défaillances d'entreprises et le taux de chômage pourraient repartir à la hausse, augmentant la probabilité de défaut des clients. L'accroissement de l'incertitude pourrait avoir un impact négatif fort sur la valorisation des actifs risqués, sur les devises des pays en difficulté et sur le prix des matières premières.

- En France peut s'opérer une baisse de confiance sensible dans le cas d'une dégradation plus marquée du contexte social qui conduirait les ménages à moins consommer et à épargner par précaution, et les entreprises à retarder leurs investissements, ce qui serait dommageable à la croissance et à la qualité d'une dette privée qui a davantage progressé que dans le reste de l'Europe.
- Le niveau très bas des taux conduit les investisseurs, à la recherche de rendement, à s'orienter vers des actifs plus risqués et peut entraîner la formation de bulles d'actifs financiers et sur certains marchés immobiliers. Il conduit également les agents économiques privés et les États à s'endetter et les niveaux de dette sont parfois très élevés. Cela renforce les risques en cas de retournement de marché.

Il est difficile d'anticiper le repli de la conjoncture économique ou des marchés financiers, et de déterminer quels marchés seront les plus touchés. Si la conjoncture économique ou les

conditions de marché en France ou ailleurs en Europe, ou les marchés financiers dans leur globalité, venaient à se détériorer ou devenaient plus volatils de manière significative, les opérations de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourraient être perturbées et ses activités, ses résultats et sa situation financière pourrait en conséquence subir un impact défavorable significatif.

d) La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 est soumise à une réglementation importante et à de nombreux régimes de surveillance dans les juridictions où la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 exerce ses activités.

Cette réglementation couvre notamment, à titre d'illustration :

- les exigences réglementaires et prudentielles applicables aux établissements de crédit, en ce compris les règles prudentielles en matière d'adéquation et d'exigences minimales de fonds propres et de liquidité, de diversification des risques, de gouvernance, de restriction en terme de prises de participations et de rémunérations telles que définies notamment par le Règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement (tel que modifié, notamment, par le Règlement (UE) 2019/876 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 et par le Règlement (UE) 2020/873 du Parlement européen et du Conseil du 24 juin 2020) et la directive 2013/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et la surveillance prudentielle des établissements de crédit et des entreprises d'investissement telle que transposée en droit interne (telle que modifiée par la directive (UE) 2019/878 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019) ; aux termes de ces réglementations, les établissements de crédit tels que la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 doivent se conformer à des exigences de ratio de fonds propres minimum, de diversification des risques et de liquidité, de politique monétaire, de reporting/déclarations, ainsi qu'à des restrictions sur les investissements en participations. Au 31 décembre 2021, le ratio CET1 non phasé de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 atteint 22,46% et le ratio global non phasé 22,69% ;
- les règles applicables au redressement et à la résolution bancaire transposant en droit interne les dispositions de la Directive 2014/59/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 établissant un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit et des entreprises d'investissement tel que modifiée notamment par la Directive (UE) 2019/879 du Parlement et du Conseil du 20 mai 2019 en ce qui concerne la capacité d'absorption des pertes et de recapitalisation des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (la "DRRB") ; notamment, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est placée sous la surveillance de la BCE à laquelle un plan de redressement du Groupe Crédit Agricole est soumis chaque année conformément à la réglementation applicable. En outre, la contribution de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 au financement annuel du Fonds de résolution unique peut être significative. La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 a réglé au cours de l'année 2021 la somme de 2,5 M€ au titre de la

contribution FRU 2021, dont 2,1 M€ comptabilisés en charges. En 2020, la somme réglée au titre de l'exercice s'élevait à 3,1 M€ dont 2,5 M€ de charges. La baisse de contribution entre 2020 et 2021 est liée à la réception d'un avoir, suite à une demande du Groupe pour une correction des fonds propres prudentiels déclarés par CASA et les Caisses Régionales, en s'appuyant sur une disposition réglementaire permettant un calcul des fonds propres prudentiels individuels et donc de l'assiette de calcul du FRU plus favorable. A cette mesure favorable s'est ajoutée une correction d'erreur au niveau du Groupe détectée en juin 2020.

- les réglementations applicables aux instruments financiers (en ce compris les actions et autres titres émis par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31), ainsi que les règles relatives à l'information financière, à la divulgation d'informations et aux abus de marché (Règlement (UE) n° 596/2014 du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 sur les abus de marché) qui accroît notamment les obligations du Groupe Crédit Agricole en matière de transparence et de reporting ;
- les politiques monétaires, de liquidité et de taux d'intérêt et autres politiques des banques centrales et des autorités de régulation ;
- les réglementations encadrant certains types de transactions et d'investissements, tels que les instruments dérivés et opérations de financement sur titres et les fonds monétaires (Règlement (UE) n° 648/2012 du Parlement européen et du Conseil du 4 juillet 2012 sur les produits dérivés de gré à gré, les contreparties centrales et les référentiels centraux) ;
- les réglementations des infrastructures de marché, telles que les plateformes de négociation, les contreparties centrales, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement-livraison de titres ;
- la législation fiscale et comptable dans les juridictions où le Groupe Crédit Agricole exerce ses activités, ainsi que les règles et procédures relatives au contrôle interne, à la gestion des risques et à la conformité.

En conséquence de certaines de ces mesures, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 a notamment été contrainte de réduire la taille de certaines de ses activités afin de se conformer aux nouvelles exigences créées par ces dernières. Ces mesures ont également accru les coûts de mise en conformité et il est probable qu'elles continueront de le faire. En outre, certaines de ces mesures pourraient accroître de manière importante les coûts de financement la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31, notamment en obligeant la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 à augmenter la part de son financement constituée de capital et de dettes subordonnées, dont les coûts sont plus élevés que ceux des titres de créance senior.

Le non-respect de ces réglementations pourrait avoir des conséquences importantes pour la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 : 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 de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 à développer ses activités ou à poursuivre certaines de ses activités.

De surcroît, des mesures législatives et réglementaires sont entrées en vigueur ces dernières années ou pourraient être adoptées ou modifiées en vue d'introduire ou de renforcer un certain nombre de changements, dont certains permanents, dans l'environnement financier

global. Même si ces nouvelles mesures visent à prévenir la survenance d'une nouvelle crise financière mondiale, elles ont modifié de manière significative, et sont susceptibles de continuer à modifier, l'environnement dans lequel la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 et d'autres institutions financières opèrent.

- Certaines des nouvelles mesures adoptées après la crise financière devraient ainsi être modifiées, affectant la prévisibilité des régimes réglementaires auxquels la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est soumise et nécessitant une mise en œuvre rapide susceptible de mobiliser d'importantes ressources au sein la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. En outre, l'adoption de ces nouvelles mesures pourrait accroître les contraintes pesant sur la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 et nécessiter un renforcement des actions menées par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 présentées ci-dessus en réponse au contexte réglementaire existant.
- Par ailleurs, l'environnement politique global a évolué de manière défavorable pour les banques et le secteur financier, ce qui s'est traduit par une forte pression politique pesant sur les organes législatifs et réglementaires favorisant l'adoption de mesures réglementaires renforcées, bien que celles-ci puissent également impacter le financement de l'économie et d'autres activités économiques.

Parallèlement, dans le contexte de la crise sanitaire liée à la COVID-19, un certain nombre d'ajustements et de nouveautés réglementaires (ainsi que des reports quant à la date d'application de certaines règles notamment liées aux exigences prudentielles) ont été mises en place par les autorités nationales et européennes. Le caractère pérenne ou temporaire de ces ajustements et nouveautés, ainsi que l'évolution de la réglementation prise en lien avec ladite situation sanitaire, sont encore pour partie incertains, de sorte qu'il demeure difficile de déterminer ou de mesurer avec certitude leurs impacts réels sur la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 à ce stade.

5.2.5 Risques liés à la stratégie et aux opérations de la Caisse régionale

a) **La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait ne pas être en mesure d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée**

La Caisse régionale s'est fixée des objectifs commerciaux et financiers. Ces objectifs financiers ont été établis principalement à des fins de planification interne et d'affectation des ressources, et reposent sur un certain nombre d'hypothèses relatives à la conjoncture économique et à l'activité des métiers du Groupe Crédit Agricole. Ces objectifs financiers ne constituent ni des projections ni des prévisions de résultats. Les résultats actuels de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 sont susceptibles de s'écarter de ces objectifs, notamment en raison de la réalisation d'un ou de plusieurs des facteurs de risque décrits dans la présente section.

b) **Le commissionnement en assurance dommages pourrait être affecté par une dégradation élevée de la sinistralité**

Une dégradation élevée de la sinistralité en assurance dommages pourrait avoir pour conséquence une réduction des commissions que la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 perçoit sur cette activité.

c) Des événements défavorables pourraient affecter simultanément plusieurs activités de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31

Bien que les principales activités de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 soient chacune soumise à des risques propres et à des cycles de marché différents, il est possible que des événements défavorables affectent simultanément plusieurs activités de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. Par exemple, une baisse des taux d'intérêts pourrait impacter simultanément la marge d'intérêt sur les prêts, le rendement et donc la commission réalisée sur les produits de gestion d'actif, assurance. Dans une telle situation, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 pourrait ne pas tirer avantage de la diversification de ses activités dans les conditions escomptées. Par exemple, des conditions macroéconomiques défavorables pourraient impacter la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 à plusieurs titres, en augmentant le risque de défaut dans le cadre de ses activités de prêt, en réduisant la valeur de ses portefeuilles de titres et les revenus dans ses activités générant des commissions. Lorsqu'un événement affecte défavorablement plusieurs activités, son impact sur les résultats et la situation financière de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est d'autant plus important.

d) La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est exposée climatiques et environnementaux

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est directement exposée aux risques climatiques à travers ses outils d'exploitation, pour des impacts qui demeurent cependant marginaux. Les contreparties de ses filiales peuvent en revanche être directement affectées par des aléas climatiques, dont les impacts peuvent être significatifs, et, de fait, indirectement, affecter la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. Cela conduit à considérer les risques climatiques comme des facteurs de risques influençant les autres risques existants, notamment de crédit. À titre d'exemple, lorsque la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 prête à des entreprises dont les activités émettent des gaz à effet de serre, il se retrouve exposé au risque qu'une réglementation, ou des limitations plus strictes soient imposées à son emprunteur, ce qui pourrait avoir un impact défavorable sur la qualité de crédit de ce dernier. De telles conséquences peuvent aussi naître des changements technologiques accélérant la transition vers une économie plus sobre en carbone, ou de changements de comportements des clients finaux. De la même manière, ces impacts défavorables peuvent être liés à des événements de risque physique – de type catastrophe naturelle, mais aussi changement sur le long terme des modèles climatiques (hausse des fréquences et des incidences d'événements de type sécheresse, inondation, élévation du niveau de la mer ...) – impactant négativement les contreparties de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 dans l'exercice de leurs activités. Enfin, les impacts négatifs des contreparties sur d'autres facteurs environnementaux notamment de réduction/perte de biodiversité, ou usage des ressources peuvent dégrader la qualité de la contrepartie ou entraîner des risques de réputation.

Avec l'accélération des contraintes de transition pour lutter contre les changements climatiques, l'intensification des phénomènes climatiques aigus et l'enjeux de préservation des ressources, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 devra adapter ses activités

et la sélection de ses contreparties de manière appropriée afin d'atteindre ses objectifs stratégiques et éviter de subir des pertes.

À travers le Plan moyen terme et sa stratégie climat, le Groupe Crédit Agricole s'est engagé à sortir totalement du charbon thermique en 2030, pour les pays de l'Union européenne et de l'OCDE, et en 2040 pour le reste du monde. Des engagements complémentaires ont été pris sur le pétrole et le gaz de schiste. Enfin, le Groupe Crédit Agricole a récemment rejoint l'initiative Net Zero Banking Alliance, pour confirmer son implication dans l'accompagnement de l'économie vers un objectif de neutralité carbone en 2050, avec des jalons contraignants intermédiaires.

e) La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 doit maintenir des notations de crédit élevées, au risque de voir ses activités et sa rentabilité défavorablement affectées

Les notations de crédit ont un impact important sur la liquidité de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. Une dégradation importante de leurs notations pourrait avoir une incidence défavorable importante sur la liquidité et la compétitivité de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31, augmenter son coût de financement, limiter son accès aux marchés de capitaux, déclencher des obligations au titre du programme d'émission de *covered bonds* de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 ou de stipulations contractuelles de certains contrats de *trading*, de dérivés et de couverture ou encore affecter la valeur des obligations qu'ils émettent sur le marché.

Le coût de financement à long terme non garanti de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 auprès des investisseurs est directement lié à son *spread* de crédit (correspondant au montant excédant le taux d'intérêt des titres souverains de même maturité payé aux investisseurs dans des instruments de dette) qui dépendent à leur tour dans une certaine mesure de leur notation de crédit. Une augmentation des *spreads* de crédit peut augmenter de manière importante le coût de financement de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. Les *spreads* de crédit changent en permanence en fonction du marché et connaissent des évolutions imprévisibles et hautement volatiles. Les *spreads* de crédit sont également influencés par la perception qu'a le marché de la solvabilité de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31. En outre, les *spreads* de crédit peuvent être influencés par les fluctuations des coûts d'acquisition des swaps de crédit indexés sur les titres de créance de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31, qui sont influencés à la fois par la notation de ces titres et par un certain nombre de facteurs de marché échappant au contrôle de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31.

Sur les trois agences de notations sollicitées par le Groupe Crédit Agricole, la perspective est stable selon Moody's et est passée à négative selon S&P Global Ratings et Fitch Ratings, en raison de l'incertitude sur les retombées économiques et financières liées à la crise sanitaire. Pour rappel, les notations du Groupe Crédit Agricole selon Moody's, S&P Global Ratings et Fitch Ratings sont respectivement de Aa3, A+ et A+.

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est notée par S&P Global Ratings et Moody's et bénéficie des mêmes notations que celles du Groupe Crédit Agricole.

f) La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est confrontée à une forte concurrence

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 est confrontée à une concurrence forte, sur

tous les marchés des services financiers, pour tous les produits et services qu'il offre, y compris dans le cadre de ses activités de banque de détail. La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 détient une part de marché de 20,2% sur la collecte et de 20,1% sur les crédits (données à fin octobre 2021)

Les marchés européens des services financiers sont matures et la demande de services financiers est, dans une certaine mesure, corrélée au développement économique global. Dans ce contexte, la concurrence repose sur de nombreux facteurs, notamment les produits et services offerts, les prix, les modalités de distribution, les services proposés aux clients, la renommée de la marque, la solidité financière perçue par le marché et la volonté d'utiliser le capital pour répondre aux besoins des clients. Le phénomène de concentration a donné naissance à un certain nombre de sociétés qui, à l'instar de la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31, ont la capacité d'offrir une large gamme de produits, allant de l'assurance, des prêts et dépôts aux services de courtage, de banque d'investissement et de gestion d'actifs.

En outre, de nouveaux concurrents compétitifs (y compris ceux qui utilisent des solutions technologiques innovantes), qui peuvent être soumis à une réglementation distincte ou plus souple, ou à d'autres exigences en matière de ratios prudentiels, émergent également sur le marché. Les avancées technologiques et la croissance du commerce électronique ont permis à des institutions n'étant pas des banques d'offrir des produits et services qui étaient traditionnellement des produits bancaires, et aux institutions financières et à d'autres sociétés de fournir des solutions financières électroniques, reposant sur la technologie de l'Internet, incluant la négociation électronique d'instruments financiers. Ces nouveaux entrants exercent des pressions à la baisse sur les prix des produits et services offerts par la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 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 de Crédit Agricole Toulouse 31 doit donc s'attacher à maintenir sa compétitivité en France ou sur les autres grands marchés sur lesquels il intervient, adapter ses systèmes et renforcer son empreinte technologique pour conserver ses parts de marché et son niveau de résultats.

5.2.6 Risques liés à la structure du Groupe Crédit Agricole

- a) Si l'un des membres du Réseau rencontrait des difficultés financières, Crédit Agricole S.A. serait tenue de mobiliser les ressources du Réseau (en ce compris ses propres ressources) au soutien de l'entité concernée**

Crédit Agricole S.A. est l'organe central du Réseau Crédit Agricole composé de Crédit Agricole S.A., des Caisses régionales et des Caisses locales, en application de l'article R. 512-18 du Code monétaire et financier, ainsi que de Crédit Agricole CIB et BforBank en tant que membres affiliés (le "**Réseau**").

Dans le cadre du mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du Code monétaire et financier, Crédit Agricole S.A., en sa qualité d'organe central, doit prendre toutes mesures nécessaires pour garantir la liquidité et la solvabilité de chacun des

établissements membres du Réseau comme de l'ensemble. Ainsi, chaque membre du Réseau bénéficie de cette solidarité financière interne et y contribue. Les dispositions générales du Code monétaire et financier ont été déclinées par des dispositifs internes qui prévoient les mesures opérationnelles à prendre dans le cadre de ce mécanisme légal de solidarité financière interne. En particulier, ceux-ci ont institué un Fonds pour risques bancaires de liquidité et de solvabilité (FRBLS) destiné à permettre à Crédit Agricole S.A. d'assurer son rôle d'organe central en intervenant en faveur des membres du Réseau qui viendraient à connaître des difficultés.

Bien que Crédit Agricole S.A. n'ait pas connaissance de circonstances susceptibles d'exiger à ce jour de recourir au FRBLS pour venir au soutien d'un membre du Réseau, rien ne garantit qu'il ne sera pas nécessaire d'y faire appel à l'avenir. Dans une telle hypothèse, si les ressources du FRBLS devaient être insuffisantes, Crédit Agricole S.A., en raison de ses missions d'organe central, aura l'obligation de combler le déficit en mobilisant ses propres ressources et le cas échéant celles des autres membres du Réseau.

En raison de cette obligation, si un membre du Réseau venait à rencontrer des difficultés financières majeures, l'événement sous-jacent à ces difficultés financières pourrait alors impacter la situation financière de Crédit Agricole S.A. et celle des autres membres du Réseau ainsi appelés en soutien au titre du mécanisme de solidarité financière.

Le dispositif européen de résolution des crises bancaires a été adopté au cours de l'année 2014 par la directive (UE) 2014/59 (dite "BRRD"), transposée en droit français par l'ordonnance 2015-1024 du 20 août 2015, qui a également adapté le droit français aux dispositions du Règlement européen 806/2014 du 15 juillet 2014 ayant établi les règles et une procédure uniforme pour la résolution des établissements de crédit dans le cadre d'un mécanisme de résolution unique et d'un Fonds de résolution bancaire unique. La directive (UE) 201/879 du 20 mai 2019 dite "BRRD2" est venue modifier la BRRD et a été transposée par ordonnance 2020-1636 du 21 décembre 2020.

Ce dispositif, qui comprend des mesures de prévention et de résolution des crises bancaires, a pour objet de préserver la stabilité financière, d'assurer la continuité des activités, des services et des opérations des établissements dont la défaillance aurait de graves conséquences pour l'économie, de protéger les déposants, et d'éviter ou de limiter au maximum le recours au soutien financier public. Dans ce cadre, les autorités de résolutions européennes, dont le Conseil de résolution unique, ont été dotées de pouvoirs très étendus en vue de prendre toute mesure nécessaire dans le cadre de la résolution de tout ou partie d'un établissement de crédit ou du groupe auquel il appartient.

Pour les groupes bancaires coopératifs, c'est la stratégie de résolution de "point d'entrée unique élargi" (*extended SPE*) qui est privilégiée par les autorités de résolution, par laquelle l'outil de résolution serait appliqué simultanément au niveau de Crédit Agricole S.A. et des entités affiliées. À ce titre et dans l'hypothèse d'une mise en résolution du Groupe Crédit Agricole, c'est le périmètre composé de Crédit Agricole S.A. (en sa qualité d'organe central) et des entités affiliées qui serait considéré dans son ensemble comme le point d'entrée unique élargi. Compte tenu de ce qui précède et des mécanismes de solidarité existant au sein du réseau, un membre du réseau Crédit Agricole ne peut pas être mis en résolution de manière individuelle.

Les autorités de résolution peuvent ouvrir une procédure de résolution à l'encontre d'un établissement de crédit lorsqu'elle considère que : la défaillance de l'établissement est avérée ou prévisible, il n'existe aucune perspective raisonnable qu'une autre mesure de nature privée empêche la défaillance dans des délais raisonnables, une mesure de résolution est nécessaire

et une procédure de liquidation serait insuffisante pour atteindre les objectifs recherchés de la résolution ci-dessus rappelés.

Les autorités de résolution peuvent utiliser un ou plusieurs instruments de résolution, tels que décrits ci-dessous avec pour objectif de recapitaliser ou restaurer la viabilité de l'établissement. Les instruments de résolution devraient être mis en œuvre de telle manière à ce que les porteurs de titres de capital (actions, parts sociales, CCI, CCA) supportent en premier les pertes, puis les autres créanciers sous réserve qu'ils ne soient pas exclus du renflouement interne par la réglementation ou sur décision des autorités de résolution. La Loi française prévoit également une mesure de protection lorsque certains instruments ou mesures de résolution sont mis en œuvre, tel le principe selon lequel les porteurs de titres de capital et les créanciers d'un établissement en résolution ne peuvent pas supporter des pertes plus lourdes que celles qu'ils auraient subies si l'établissement avait été liquidé dans le cadre d'une procédure de liquidation judiciaire régie par le Code de commerce (principe NCWOL visé à l'article L. 613-57-I du CMF). Ainsi les investisseurs ont le droit de réclamer des indemnités si le traitement qu'ils subissent en résolution est moins favorable que le traitement qu'ils auraient subi si l'établissement avait fait l'objet d'une procédure normale d'insolvabilité.

Dans l'hypothèse où les autorités de résolution décideraient d'une mise en résolution sur le Groupe Crédit Agricole, elles procèderaient au préalable à la réduction de la valeur nominale des instruments de Fonds propres du compartiment CET1 (actions, parts sociales, CCI et CCA), instruments de Fonds propres additionnels de catégorie 1 et instruments de Fonds propres de catégorie 2, afin d'absorber les pertes puis éventuellement à la conversion en titres de capital des instruments de Fonds propres additionnels de catégorie 1 et instruments de Fonds propres de catégorie 2 et 2. Ensuite, si les autorités de résolution décidaient d'utiliser l'outil de résolution qu'est le renflouement interne, elles pourraient mettre en œuvre cet outil de renflouement interne sur les instruments de dette 3, c'est-à-dire décider de leur dépréciation totale ou partielle ou de leur conversion en capital afin également d'absorber les pertes.

Les autorités de résolution pourraient décider de mettre en œuvre de façon coordonnée, à l'égard de l'organe central et de l'ensemble des entités affiliées, des mesures de réduction de valeur ou de conversion et le cas échéant de renflouement interne. Dans ce cas, ces mesures de réduction de valeur ou de conversion et le cas échéant ces mesures de renflouement interne s'appliqueraient à toutes les entités du réseau du Crédit Agricole et ce, quelle que soit l'entité considérée et quelle que soit l'origine des pertes.

La hiérarchie des créanciers en résolution est définie par les dispositions de l'article L. 613-55-5 du CMF en vigueur à la date de mise en œuvre de la résolution.

Les détenteurs de titres de capital et les créanciers de même rang ou jouissant de droits identiques en liquidation seraient alors traités de manière égale quelle que soit l'entité du Groupe Crédit Agricole dont ils sont créanciers.

L'étendue de ce renflouement interne, qui vise aussi à recapitaliser le Groupe Crédit Agricole, s'appuie sur les besoins de fonds propres au niveau consolidé.

L'investisseur doit donc être conscient qu'il existe un risque significatif pour les porteurs d'actions, de parts sociales, CCI et CCA et les titulaires d'instruments de dette d'un membre du réseau de perdre tout ou partie de leur investissement en cas de mise en œuvre d'une procédure de résolution bancaire sur le Groupe Crédit Agricole quelle que soit l'entité dont il

² Articles L. 613-48 et L. 613-48-3 du CMF.

³ Articles L. 613-55 et L. 613-55-1 du CMF.

est créancier.

Les autres outils de résolution bancaire dont disposent les autorités de résolution sont pour l'essentiel la cession totale ou partielle des activités de l'établissement à un tiers ou à un établissement relais et la séparation des actifs de cet établissement.

Ce dispositif de résolution ne remet pas en cause le mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du CMF, appliqué au réseau Crédit Agricole tel que défini par l'article R. 512-18 de ce même Code. Crédit Agricole S.A. considère qu'en pratique, ce mécanisme devrait s'exercer préalablement à toute mesure de résolution.

L'application au Groupe Crédit Agricole de la procédure de résolution suppose ainsi que le mécanisme légal de solidarité interne n'aurait pas permis de remédier à la défaillance d'une ou plusieurs entités du réseau, et donc du réseau dans son ensemble.

b) L'avantage pratique de la Garantie de 1988 émise par les Caisses régionales peut être limité par la mise en œuvre du régime de résolution qui s'appliquerait avant la liquidation

Le régime de résolution prévu par la DRRB pourrait limiter l'effet pratique de la garantie des obligations de Crédit Agricole S.A. consentie par l'ensemble des Caisses régionales, solidairement entre elles, à hauteur de leur capital, réserves et report à nouveau (la **"Garantie de 1988"**).

Ce régime de résolution n'a pas d'impact sur le mécanisme légal de solidarité financière interne prévu à l'article L. 511-31 du Code monétaire et financier, appliqué au Réseau, ce mécanisme devant s'exercer préalablement à toute mesure de résolution.

Cependant, l'application au Groupe Crédit Agricole des procédures de résolution pourrait limiter la survenance des conditions de mise en œuvre de la Garantie de 1988, étant précisé que ladite Garantie de 1988 ne peut être appelée que si les actifs de Crédit Agricole S.A. s'avéraient être insuffisants pour couvrir ses obligations à l'issue de sa liquidation ou dissolution. Du fait de cette limitation, les porteurs de titres obligataires et les créanciers de Crédit Agricole S.A. pourraient ne pas pouvoir bénéficier de la protection qu'offrirait cette Garantie de 1988.

5.3. Gestion des risques

5.3.1 Appétence au Risque, Gouvernance et Organisation de la Gestion des Risques

a) Brève déclaration sur les risques

La Caisse régionale Toulouse31 a actualisé en 2021 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.

L'appétence au risque de la Caisse régionale s'exprime au moyen :

- **d'indicateurs clés :**
 - la solvabilité qui garantit la pérennité de la Caisse régionale en assurant un niveau de fonds propres suffisants au regard des risques pris par l'établissement,
 - la liquidité dont la gestion vise à éviter un assèchement des sources de financement pouvant conduire à un défaut de paiement, voire à une mise en résolution,
 - le risque d'activité ou « business risk », dont le suivi permet d'assurer l'atteinte de la stratégie définie par la Caisse régionale et ainsi de garantir sa pérennité à long terme.
 - le résultat, car il nourrit directement la solvabilité future et la capacité de distribution aux actionnaires et sociétaires.
 - le risque de crédit de la Caisse régionale qui constitue son principal risque.
- **de limites, seuils d'alerte et enveloppes sur les risques** définis en cohérence avec ces indicateurs : risques de crédit, de marché de taux, opérationnels ou de conformité;

Les indicateurs clés sont déclinés en trois niveaux de risques :

- **l'appétence** correspond à une gestion normale et courante des risques. Elle se décline sous forme d'objectifs budgétaires dans le cadre de limites opérationnelles, dont les éventuels dépassements sont immédiatement signalés à la Direction générale qui statue sur des actions correctrices ;
- **la tolérance** correspond à une gestion exceptionnelle d'un niveau de risque dégradé. Le dépassement des seuils de tolérance sur des indicateurs ou limites clés déclenche une information du Comité des risques, puis le cas échéant, au Conseil d'administration ;
- **la capacité** reflète le niveau maximal de risques que le Groupe pourrait théoriquement assumer sans enfreindre ses contraintes opérationnelles ou réglementaires.

Le dispositif d'appétence au risque s'appuie sur le processus d'identification des risques qui vise à recenser de la manière la plus exhaustive possible les risques majeurs du Groupe et à les classer par catégorie et sous catégories selon une nomenclature homogène.

Au 31 décembre 2021, les indicateurs d'appétence au risque de solvabilité, résultat, coût du risque et dépréciations de créances se situent dans la zone d'appétence définie par la Caisse régionale. Ils n'ont pas atteint les seuils exprimant son niveau de tolérance.

Le Conseil d'administration de la Caisse régionale de Crédit Agricole 31 exprime annuellement son appétence au risque par une déclaration formelle. La déclaration d'appétence au risque est élaborée en cohérence avec le processus d'identification des risques. Cette déclaration est une partie intégrante et directrice du cadre de référence de la gouvernance englobant la stratégie, les objectifs commerciaux, le pilotage des risques et la gestion financière globale du Groupe. Les orientations stratégiques du Plan à moyen terme, de la déclaration d'appétence, du processus budgétaire et de l'allocation des ressources aux différents métiers sont cohérentes entre elles.

b) Organisation de la gestion des risques

La gestion des risques, inhérente à l'exercice des activités bancaires, est au cœur du dispositif de contrôle interne de la Caisse régionale, mis en œuvre par tous les acteurs intervenant de l'initiation des opérations jusqu'à leur maturité finale.

La responsabilité de la mesure des risques et de leur surveillance est assurée par une fonction dédiée, la ligne métier Risques (pilotée par la DRG – Direction des risques Groupe), indépendante des métiers et rapportant directement à la Direction générale. Au sein de la Caisse régionale la fonction Risques est assurée au sein du Secteur Risques et Contrôle Permanent (Secteur RCP) par le Service Risques. Le Secteur RCP est indépendant des métiers et rattaché directement au Directeur Général auprès duquel il rapporte. Il fait partie de la ligne métier Risque du Groupe Crédit agricole.

Si la maîtrise des risques relève en premier lieu de la responsabilité des pôles métiers qui assurent le développement de leur activité, le secteur RCP a pour mission de garantir que les risques auxquels est exposée la Caisse régionale sont conformes aux stratégies risques définies par les métiers (limites globales et individualisées, critères de sélectivité) et compatibles avec les objectifs de croissance et de rentabilité.

Au niveau Groupe la DRG assure un suivi consolidé des risques à l'échelle du Groupe, s'appuyant sur un réseau de responsables des Risques et des contrôles permanents, rattachés hiérarchiquement au Directeur des risques et des contrôles permanents et fonctionnellement à l'organe exécutif de l'entité ou du pôle métier.

Afin d'assurer une vision homogène des risques au sein du Groupe, la DRG assure les missions suivantes :

- coordonner le processus d'identification des risques et la mise en œuvre du cadre d'appétence au risque du Groupe en collaboration avec les fonctions Finances, Stratégie et Conformité et les lignes métiers ;
- définir et/ou valider les méthodes et les procédures d'analyse, de mesure et de suivi des risques de crédit, de marché et des risques opérationnels ;
- contribuer à l'analyse critique des stratégies commerciales de développement des pôles métiers, en s'attachant aux impacts de ces stratégies en termes de risques encourus ;
- fournir des avis indépendants à la Direction générale sur l'exposition aux risques induite par les prises de position des pôles métiers (opérations de crédit, fixation des limites des risques de marché) ou anticipées par leur stratégie risques ;
- assurer le recensement et l'analyse des risques des entités collectés dans les systèmes d'informations risques. La gestion des risques structurels de gestion de bilan (taux, change, liquidité) ainsi que la politique de refinancement et le pilotage des besoins en capital sont assurés par le département Pilotage Financier de la Direction des finances Groupe (FIG).

Le Secteur RCP tient informés les dirigeants effectifs et l'organe de surveillance du degré de maîtrise du risque dans la Caisse régionale, leur donne un avis risque sur des grands métiers de la Caisse régionale pour validation et les alerte de tout risque de déviation par rapport aux politiques risques validées par les organes exécutifs. Il les informe des performances et des résultats du dispositif de prévention. Il leur soumet toute proposition d'amélioration du dispositif rendue nécessaire par l'évolution des métiers et de leur environnement.

Cette action s'inscrit dans le cadre des instances de gouvernance tout particulièrement :

- le Comité des risques (émanation du Conseil d'administration, dix réunions par an) : analyse des facteurs clés de la déclaration d'appétence au risque définie par la Direction générale, examen régulier des problématiques de gestion des risques et de contrôle interne de la Caisse régionale, revue de l'information semestrielle et du Rapport annuel sur le contrôle interne et sur la mesure et la surveillance des risques ;
- le Comité de contrôle interne et des risques (COCIR, présidé par le Directeur général, quatre réunions par an) : examine des problématiques de contrôle interne de la Caisse régionale, impulse des actions à mettre en œuvre au sein de la Caisse régionale, valide l'information semestrielle et du Rapport annuel sur le contrôle interne, instance de coordination des fonctions de contrôle ;
- le Comité de suivi des risques Groupe présidé par le Directeur général : pilote les différents sujets risques crédits de la Caisse régionale, impulse toute mesure d'ajustement des risques, et de mise en œuvre d'anticipation des risques. ;
- Le Comité Actif/Passif : et liquidité - fonds propres groupe Crédit Agricole (Comité ALM présidé par le Directeur général, 8 réunions par an) : Analyse les risques financiers de la Caisse régionale (taux, liquidité, marchés) et valide les orientations de gestion permettant de les maîtriser ;
- le Comité Conformité (présidé par la Directrice générale adjointe de la Caisse régionale, une réunion par mois au minimum) : définit la politique en matière de Conformité, tous les projets de dispositifs de normes et procédures relatifs à la conformité, examine tous les dysfonctionnements significatifs et valide les mesures correctives, prend toute décision sur les mesures à prendre pour remédier aux défaillances éventuelles.

c) Culture risque

La culture risque est diffusée de manière transverse dans l'ensemble de la Caisse régionale, au moyen de canaux diversifiés et efficaces :

- une offre de formations risques proposant des modules adaptés aux besoins des collaborateurs intra et hors Ligne Métier Risques. Ce dispositif inclut des formations de sensibilisation destinées à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse régionale avec notamment un e-learning, permettant de mieux appréhender les risques inhérents aux métiers de la banque ;
- des actions de communication régulière auprès des acteurs en lien avec le risque (notamment les réseaux d'agence) afin de renforcer la diffusion de la culture du risque. Elles ont pour objectif de développer la connaissance et l'adhésion de tous les collaborateurs, afin de faire du risque un atout au quotidien.
- des actions de prévention et d'anticipation du risque, auprès des réseaux par l'animation de comités anticipation des risques traitant des dossiers les plus sensibles.

d) Suivi des risques

Le Comité des Risques du Conseil d'Administration examine trimestriellement les risques au travers des présentations réalisées par le secteur RCP. Ce document offre une revue détaillée de la situation des risques de la Caisse régionale.

5.3.2 Dispositifs des stress tests

Les stress tests, simulations de crises ou tests de résistance font partie intégrante du dispositif de gestion des risques du groupe Crédit Agricole et de la Caisse régionale. Les stress tests contribuent à la gestion prévisionnelle des risques, à l'évaluation de l'adéquation du capital et répondent à des exigences réglementaires. A ce titre, par la mesure de l'impact économique, comptable ou réglementaire de scénarios économiques sévères mais plausibles, le dispositif de stress tests apporte une mesure de la résilience d'un portefeuille, d'une activité, d'une entité ou du Groupe utilisée dans le cadre de l'ICAAP et de l'Appétence au Risque. Le dispositif de stress tests couvre le risque de crédit, de marché, opérationnel, ainsi que le risque de liquidité. Le dispositif de stress tests pour la gestion des risques du groupe Crédit Agricole et de la Caisse régionale regroupe des exercices de natures diverses.

a) Différents types de stress tests

- **Gestion prévisionnelle du risque par les stress tests** : des exercices spécifiques récurrents ou qui peuvent être réalisés à la demande sont effectués afin de compléter et d'enrichir les diverses analyses assurant le bon suivi des risques. Ces études font l'objet d'une présentation à la Direction Générale dans le cadre des différents comités cités précédemment. A ce titre, des stress tests encadrant le risque de marché ou le risque de liquidité sont produits périodiquement.
Pour le risque de crédit, des stress tests sont réalisés afin de mesurer le risque lié à l'évolution économique sur les risques majeurs de la Caisse régionale. En cohérence avec la méthodologie EBA, les stress tests pour le risque de crédit s'appuient sur les paramètres Bâlois (PD, LGD, EAD). Ces exercices viennent appuyer les décisions prises en Comité des Risques en matière de limites globales d'exposition (appétence aux risques).
- **Stress tests budgétaires** : un exercice annuel est mené par le Groupe Crédit Agricole dans le cadre du processus budgétaire et les résultats de ce stress test sont intégrés dans l'ICAAP. Il contribue à la planification des besoins en capital et permet d'estimer la capacité bénéficiaire du Groupe à horizon trois ans en fonction de scénarios économiques. L'objectif de ce stress test dans le processus budgétaire et ICAAP est de mesurer les effets et la sensibilité de leurs résultats des scénarios économiques (central – baseline et stressé – adverse) sur les activités, les entités, et le Groupe dans son ensemble. Pour la Caisse régionale, des stress test sont appliqués sur les calculs des budgets annuels et sur celui du capital planning, ils reposent obligatoirement sur un scénario économique (évolution d'un ensemble de variables économiques) à partir duquel sont déterminés les impacts sur les différents risques.
L'objectif de cet exercice est d'estimer un ratio de solvabilité en mesurant les impacts sur le compte de résultat (coût du risque, marge d'intérêt, commissions...), les emplois pondérés et les fonds propres et de le confronter aux niveaux de tolérance et de capacité du Groupe.

- **Stress tests réglementaires** : cette typologie de stress tests regroupe l'ensemble des demandes de la BCE, de l'EBA ou émanant d'un autre superviseur.

b) Gouvernance

Reprenant les orientations de l'EBA (European Banking Authority), le programme de stress tests au niveau du Groupe et des principales entités explicite clairement la gouvernance et les responsabilités de chacun des acteurs pour les stress tests couvrant le risque de crédit, de marché, opérationnel, liquidité et les risques liés aux taux et changes.

Les scénarios utilisés dans les processus ICAAP, Appétence au risque ou pour des besoins réglementaires sont élaborés par la Direction Economique (ECO). Ces scénarios économiques présentent l'évolution centrale et stressée des variables macroéconomiques et financières (PIB, chômage, inflation, taux d'intérêt et de change...) pour lesquels le Groupe et la Caisse régionale sont en risque.

5.3.3 Procédures de contrôle interne et gestion des risques

L'organisation du contrôle interne du groupe Crédit Agricole témoigne d'une architecture en phase avec les exigences légales et réglementaires, ainsi qu'avec les recommandations du Comité de Bâle.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne sont définis, au sein du groupe Crédit Agricole, comme l'ensemble des dispositifs visant la maîtrise des activités et des risques de toute nature et permettant la régularité (au sens du respect des lois, règlements et normes internes), la sécurité et l'efficacité des opérations, conformément aux références présentées au point 1 ci-après.

Le dispositif et les procédures de contrôle interne se caractérisent par les objectifs qui leur sont assignés :

- application des instructions et orientations fixées par la Direction générale ;
- performance financière, par l'utilisation efficace et adéquate des actifs et ressources du Groupe, ainsi que la protection contre les risques de pertes ;
- connaissance exhaustive, précise et régulière des données nécessaires à la prise de décision et à la gestion des risques ;
- conformité aux lois et règlements et aux normes internes ;
- prévention et détection des fraudes et erreurs ;
- exactitude, exhaustivité des enregistrements comptables et établissement en temps voulu d'informations comptables et financières fiables.

Ces procédures comportent toutefois les limites inhérentes à tout dispositif de contrôle interne, du fait notamment de défaillances techniques ou humaines.

Conformément aux principes en vigueur au sein du Groupe, le dispositif de contrôle interne s'applique sur un périmètre large visant à l'encadrement et à la maîtrise des activités, ainsi qu'à la mesure et à la surveillance des risques. Ce principe, appliqué par chaque entité du Groupe, permet de décliner le dispositif de contrôle interne selon une logique pyramidale et sur l'ensemble des entités. Le dispositif mis en œuvre par Crédit Agricole S.A., qui s'inscrit dans le cadre de normes et principes rappelés ci-dessous, est ainsi déployé d'une façon adaptée aux différents métiers et aux différents risques, à chacun des niveaux du groupe Crédit Agricole et donc au sein de la Caisse régionale afin de répondre au mieux aux obligations réglementaires propres aux activités bancaires.

Les moyens, outils et reportings mis en œuvre dans cet environnement normatif permettent une information régulière, notamment au Conseil d'administration, au Comité des risques, à la Direction générale et au management, sur le fonctionnement des dispositifs de contrôle interne et sur leur adéquation (système de contrôle permanent et périodique, rapports sur la mesure et la surveillance des risques, plans d'actions correctives, etc.).

a) Références en matière de contrôle interne

Les références en matière de contrôle interne procèdent des dispositions du Code monétaire et financier, de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), du Règlement général de l'AMF et des recommandations relatives au contrôle interne, à la maîtrise des risques et à la solvabilité émises par le Comité de Bâle.

Ces normes, nationales et internationales, sont complétées de normes internes propres au Crédit Agricole :

- corpus des communications à caractère permanent, réglementaire (réglementation externe et règles internes au Groupe) et d'application obligatoire, relatives notamment à la comptabilité (Plan comptable du Crédit Agricole), à la gestion financière, aux risques et aux contrôles permanents, applicables à l'ensemble du groupe Crédit Agricole ;
- Charte de déontologie du groupe Crédit Agricole ;
- recommandations du Comité plénier de contrôle interne des Caisses régionales ;
- corps de "notes de procédure", applicables à Crédit Agricole S.A., portant sur l'organisation, le fonctionnement ou les risques. Dans ce cadre, Crédit Agricole S.A. avait dès 2004 adopté un ensemble de notes de procédures visant au contrôle de la conformité aux lois et règlements. Ce dispositif procédural a été depuis lors adapté aux évolutions réglementaires et déployé dans les entités du Groupe, notamment en matière de sécurité financière (prévention du blanchiment de capitaux, lutte contre le financement du terrorisme, gel des avoirs, respect des embargos...) ou de détection des dysfonctionnements dans l'application des lois, règlements, normes professionnelles et déontologiques, par exemple. Ces notes de procédure font l'objet d'une actualisation régulière, autant que de besoin, en fonction notamment des évolutions de la réglementation et du périmètre de surveillance sur base consolidée.

b) Principes d'organisation du dispositif de contrôle interne

Afin que les dispositifs de contrôle interne soient efficaces et cohérents entre les différents niveaux d'organisation du Groupe, le groupe Crédit Agricole s'est doté d'un corps de règles et de recommandations communes, basées sur la mise en œuvre et le respect de principes fondamentaux.

Ainsi, chaque entité du groupe Crédit Agricole (Caisses régionales, Crédit Agricole S.A., filiales établissements de crédit ou entreprises d'investissement, assurances, autres, etc.) se doit d'appliquer ces principes à son propre niveau.

Principes fondamentaux

Les principes d'organisation et les composantes des dispositifs de contrôle interne de Crédit Agricole S.A., communs à l'ensemble des entités du groupe Crédit Agricole, recouvrent des obligations en matière :

- d'information de l'organe de surveillance (stratégies risques, limites fixées aux prises de risques, activité et résultats du contrôle interne, incidents significatifs) ;
- d'implication directe de l'organe de direction dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne ;
- de couverture exhaustive des activités et des risques, de responsabilité de l'ensemble des acteurs ;
- de définition claire des tâches, de séparation effective des fonctions d'engagement et de contrôle, de délégations formalisées et à jour ;
- de normes et procédures formalisées et à jour.
- Ces principes sont complétés par :
- des dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques : de crédit, de marché, de liquidité, financiers, opérationnels (traitements opérationnels, qualité de l'information financière et comptable, processus informatiques), risques de non-conformité et risques juridiques ;
- un système de contrôle, s'inscrivant dans un processus dynamique et correctif, comprenant des contrôles permanents réalisés par les unités opérationnelles ou par des collaborateurs dédiés, et des contrôles périodiques (réalisés par les unités d'Inspection générale ou d'audit) ;
- l'adaptation des politiques de rémunérations du Groupe (suite aux délibérations du Conseil d'administration des 9 décembre 2009 et 23 février 2011) et des procédures de contrôle interne – en application de la réglementation nationale, européenne ou internationale en vigueur et notamment les réglementations liées à la Capital Requirements Directive 4 (CRD 4), à l'AIFM, à UCITS V et à solvabilité 2, aux dispositions relatives à la Volcker Rule, à la loi de Séparation bancaire et à la directive MIF ainsi que les recommandations professionnelles bancaires relatives d'une part, à l'adéquation entre la politique de rémunération et les objectifs de maîtrise des risques, et d'autre part, à la rémunération des membres des organes exécutifs et de celle des preneurs de risques (cf. partie I du présent rapport).

Pilotage du dispositif

Depuis l'entrée en vigueur des modifications du règlement 97-02 sur le contrôle interne relatives à l'organisation des fonctions de contrôle, éléments repris dans l'arrêté du 3 novembre 2014 abrogeant ce règlement, l'obligation est faite à chaque responsable d'entité ou de métier, chaque manager, chaque collaborateur et instance du Groupe, d'être à même de rendre compte et de justifier à tout moment de la correcte maîtrise de ses activités et des risques induits, conformément aux normes d'exercice des métiers bancaires et financiers, afin de sécuriser de façon pérenne chaque activité et chaque projet de développement et d'adapter les dispositifs de contrôle à mettre en œuvre à l'intensité des risques encourus.

Cette exigence repose sur des principes d'organisation et une architecture de responsabilités, de procédures de fonctionnement et de décision, de contrôles et de reportings à mettre en œuvre de façon formalisée et efficace à chacun des niveaux du Groupe : fonctions centrales, pôles métiers, filiales, unités opérationnelles et fonctions support.

Comité de contrôle interne et des risques

Le Comité de contrôle interne et des risques (Cocir) de la Caisse régionale, instance de pilotage des dispositifs, s'est réuni régulièrement sous la présidence du Directeur général.

Ce Comité a vocation à examiner les problématiques de contrôle interne et à s'assurer de la cohérence et de l'efficacité du contrôle interne sur base consolidée de la Caisse régionale. Le Comité de contrôle interne, à caractère décisionnel et à décisions exécutoires, est composé des membres du comité de Direction de la Caisse régionale. À ce titre, il est distinct du Comité des risques, démembrement du Conseil d'administration, et il est notamment chargé de la coordination des fonctions de contrôle : Audit, Risques et Conformité.

Trois lignes métiers intervenant sur l'ensemble de la Caisse régionale

Le responsable du Secteur Risques et Contrôle Permanent (qui comprend la Conformité), et le Responsable du Secteur Contrôle Périodique (audit) sont directement rattachés au Directeur général de la Caisse régionale et disposent d'un droit d'accès au Comité des risques ainsi qu'au Conseil d'administration du Crédit Agricole Toulouse31.

Par ailleurs, en application 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, le Directeur des risques Groupe a été désigné comme responsable de la gestion des risques pour Crédit Agricole S.A., ainsi que pour le groupe Crédit Agricole.

Les fonctions de contrôle sont chargées d'accompagner les métiers et les unités opérationnelles pour assurer la régularité, la sécurité et l'efficacité des opérations. Elles effectuent à ce titre :

- le pilotage et le contrôle des risques de crédit, de marché, de liquidité, financiers et opérationnels, par le Secteur RCP, également en charge du contrôle de dernier niveau de l'information comptable et financière et du suivi du déploiement par le responsable de la sécurité informatique, de la sécurité des systèmes d'information et des plans de continuité d'activités ;
- la prévention et le contrôle des risques de non-conformité par le Service Conformité et Sécurité Financière rattaché au secteur RCP qui assure notamment 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 ;
- le contrôle indépendant et périodique du bon fonctionnement de l'ensemble des activités de la Caisse régionale le secteur Contrôle Périodique.

En ce qui concerne Crédit Agricole S.A. et ses filiales

Les fonctions, directions et lignes métiers sont elles-mêmes relayées par des dispositifs décentralisés au sein de chacune des entités juridiques, filiales de premier rang, relevant du périmètre de surveillance sur base consolidée de Crédit Agricole S.A., comportant :

- des comités de contrôle interne, trimestriels, à caractère décisionnel et à décisions exécutoires, regroupant le Directeur général de l'entité et les représentants des fonctions de contrôle de l'entité et de Crédit Agricole S.A., chargés notamment du pilotage du dispositif de contrôle interne mis en œuvre dans l'entité, de l'examen des principaux risques auxquels l'entité est exposée, de l'évaluation critique des dispositifs de contrôle interne et de l'action de l'audit, du suivi des missions et des mesures correctives éventuellement nécessaires ;
- des comités spécialisés propres à chaque entité ;
- un réseau de correspondants et d'instances dédiés à chaque ligne métier.

En ce qui concerne les Caisses régionales de Crédit Agricole

Pour les Caisses régionales, l'application de l'ensemble des règles du Groupe est facilitée par la diffusion de recommandations nationales sur le contrôle interne par le Comité plénier de contrôle interne des Caisses régionales et par l'activité des fonctions de contrôles centrales de Crédit Agricole S.A. Le Comité plénier, chargé de renforcer le pilotage des dispositifs de contrôle interne des Caisses régionales, est composé de Directeurs généraux, de cadres de direction et de responsables des fonctions de contrôle des Caisses régionales, ainsi que de représentants de Crédit Agricole S.A. Son action est prolongée au moyen de rencontres régionales régulières et de réunions de travail et d'information entre responsables des fonctions de contrôle de Crédit Agricole S.A. et leurs homologues des Caisses régionales.

Le rôle d'organe central dévolu à Crédit Agricole S.A. amène celui-ci à être très actif et vigilant en matière de contrôle interne. En particulier, un suivi spécifique des risques et des contrôles des Caisses régionales est exercé à Crédit Agricole S.A. par l'unité Pilotage & Animation des métiers Risques France de la Direction des risques Groupe et par la Direction de la conformité Groupe.

Rôle du Conseil d'Administration

Le Conseil d'administration a connaissance de l'organisation générale de l'entreprise et approuve son dispositif de contrôle interne. Il approuve l'organisation générale du Groupe ainsi que celle de son dispositif de contrôle interne et définit l'appétence au risque du Groupe, dans le cadre d'une déclaration annuelle. Il est informé de l'organisation, de l'activité et des résultats du contrôle interne. Outre les informations qui lui sont régulièrement transmises, il dispose du Rapport annuel et de la présentation semestrielle sur le contrôle interne qui lui sont communiqués, conformément à la réglementation bancaire et aux normes définies par Crédit Agricole S.A.

Le Conseil est informé, au travers du Comité des risques, des principaux risques encourus par l'entreprise et des incidents significatifs révélés par les systèmes de contrôle interne et de gestion des risques.

Le Président du Comité des risques de la Caisse régionale rend compte au Conseil des travaux du Comité et en particulier du Rapport annuel sur le contrôle interne et sur la mesure et la surveillance des risques. À la date de l'Assemblée générale, le Rapport annuel aura été présenté au Comité des risques, transmis à bonne date à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et aux Commissaires aux comptes. Il aura également fait l'objet d'une présentation au Conseil d'administration.

Rôle du Directeur Général en matière de contrôle interne

Le Directeur général définit l'organisation générale de l'entreprise et s'assure de sa mise en œuvre efficiente par des personnes habilitées et compétentes. Il est directement et personnellement impliqué dans l'organisation et le fonctionnement du dispositif de contrôle interne. En particulier, il fixe les rôles et responsabilités en matière de contrôle interne et lui attribue les moyens adéquats.

Il s'assure que les stratégies et limites de risques sont compatibles avec la situation financière (niveaux des fonds propres, résultats) et les stratégies arrêtées par le Conseil d'administration, dans le cadre de la déclaration d'appétence au risque.

Il veille à ce que des systèmes d'identification et de mesure des risques, adaptés aux activités et à l'organisation de l'entreprise, soient adoptés. Il veille également à ce que les principales informations issues de ces systèmes lui soient régulièrement reportées.

Il s'assure que le dispositif de contrôle interne fait l'objet d'un suivi permanent, destiné à vérifier son adéquation et son efficacité. Il est informé des dysfonctionnements que le dispositif de contrôle interne permettrait d'identifier et des mesures correctives proposées. À ce titre, le Directeur général est destinataire des notes de synthèses présentant les conclusions des missions du Contrôle Périodique.

c) Dispositifs de contrôle interne spécifiques et dispositifs de maîtrise et surveillance des risques de Crédit Agricole S.A.

Crédit Agricole S.A. met en œuvre des processus et dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise de ses risques (risques de contrepartie, de marché, opérationnels, risques financiers, etc.) adaptés à ses activités et à son organisation, faisant partie intégrante du dispositif de contrôle interne, dont il est périodiquement rendu compte à l'organe de direction, à l'organe de surveillance, au Comité des risques, notamment via les rapports sur le contrôle interne et la mesure et la surveillance des risques.

Les éléments détaillés relatifs à la gestion des risques sont présentés dans le chapitre « Gestion des risques » et dans l'annexe aux comptes consolidés qui leur est consacrée (note 3).

• Fonction Risques et contrôles permanents

La ligne métier Risques a été créée en 2006 en application des modifications du règlement 97-02 (abrogé et remplacé par 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). La ligne métier Risques a en charge à la fois la gestion globale et le dispositif de contrôle permanent des risques du Groupe : risques de crédit, financiers et opérationnels, notamment ceux liés à la qualité de l'information financière et comptable, à la sécurité physique et des systèmes d'information, à la continuité d'activité et à l'encadrement des prestations de services essentielles externalisées.

La gestion des risques s'appuie sur un dispositif Groupe selon lequel les stratégies des métiers, y compris en cas de lancement de nouvelles activités ou de nouveaux produits, font l'objet d'un avis risques, et de limites de risques formalisées dans les stratégies risques pour chaque entité et activité sensible. Ces limites sont revues a minima une fois par an ou en cas d'évolution d'une activité ou des risques et sont validées par le Comité des risques Groupe. Elles sont accompagnées de limites Groupe transverses, notamment sur les grandes contreparties. La cartographie des risques potentiels, la mesure et le suivi des risques avérés font l'objet d'adaptations régulières au regard de l'activité.

Les plans de contrôle sont adaptés au regard des évolutions de l'activité et des risques, auxquels ils sont proportionnés.

La ligne métier est placée sous la responsabilité du Directeur des risques Groupe de Crédit Agricole S.A., indépendant de toute fonction opérationnelle et rattaché au Directeur général de Crédit Agricole S.A. Elle réunit les fonctions transverses de Crédit Agricole S.A. (Direction des risques Groupe) et les fonctions Risques et contrôles permanents décentralisées, au plus proche des métiers, au niveau de chaque entité du Groupe, en France ou à l'international. Les effectifs de la ligne métier Risques s'élèvent à près de 2 904 personnes à fin 2019 (en équivalents temps plein) sur le périmètre du groupe Crédit Agricole

Le fonctionnement de la ligne métier s'appuie sur des instances de gouvernance structurées, parmi lesquelles les Comités de contrôle interne, le Comité des risques Groupe dans le cadre

duquel l'exécutif valide les stratégies du Groupe et est informé du niveau de ses risques, le Comité de suivi des risques des Caisses régionales, le Comité de sécurité Groupe, le Comité des normes et méthodologies, le Comité de pilotage des recommandations de Bâle, les Comités de suivi métier regroupant selon des périodicités prédéfinies la Direction des risques Groupe et les filiales, et divers comités en charge notamment des systèmes de notation et des systèmes d'information. Le Comité de surveillance des risques Groupe, présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A., se réunit de façon bimensuelle et a pour rôle de surveiller l'apparition de risques afin de dégager les orientations adaptées.

- **Fonctions risques et contrôles permanents déconcentrées, au niveau de chacun des métiers du Groupe sur le périmètre des Caisses régionales**

La réglementation bancaire relative aux risques s'applique à chacune des Caisses régionales à titre individuel. Chacune d'elles est responsable de son dispositif de risques et contrôles permanents et dispose d'un responsable des Risques et contrôles permanents (RCPR), rattaché à son Directeur général, en charge du pilotage des risques et des contrôles permanents. Celui-ci peut également avoir sous sa responsabilité le responsable de la Conformité, c'est le cas au sein de la Caisse régionale de Toulouse³¹.

En outre, en qualité d'organe central, Crédit Agricole S.A., via la Direction des risques Groupe, consolide les risques portés par les Caisses régionales et assure l'animation de la ligne métier Risques dans les Caisses régionales, notamment en leur diffusant les normes nécessaires, en particulier pour la mise en place d'un dispositif de contrôle permanent de niveau Groupe. L'accord à la fin de la

Par ailleurs, les risques de crédit importants pris par les Caisses régionales sont présentés pour prise en garantie partielle à Foncaris, établissement de crédit, filiale à 100 % de Crédit Agricole S.A. L'obligation faite aux Caisses régionales de demander une contre-garantie à Foncaris sur leurs principales opérations (supérieures à un seuil défini entre les Caisses régionales et Foncaris) offre ainsi à l'organe central un outil efficace lui permettant d'apprécier le risque associé avant son acceptation.

- **Dispositif de contrôle interne en matière de plans de continuité d'activité et de sécurité des systèmes d'information**

Le dispositif de contrôle interne mis en place permet d'assurer auprès des instances de gouvernance de la sécurité du Groupe un reporting périodique sur la situation des principales entités en matière de suivi des risques relatifs aux plans de continuité d'activité et à la sécurité des systèmes d'information.

Plans de continuité d'activité

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

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

En ce qui concerne les plans de repli des utilisateurs, la Caisse régionale dispose d'un site de repli qui offre une sécurisation élevée en cas d'indisponibilité du siège social au cœur de l'agglomération Toulousaine. Cette solution est opérationnelle et éprouvée. La Caisse

régionale est ainsi dotée d'espaces de travail disponibles en cas de sinistre majeur sur l'agglomération Toulousaine.

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

Les fonctions Pilote des risques systèmes d'information (PRSI) et Chief Information Security Officer (CISO) sont 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

- **Dispositifs de contrôle interne spécifiques et dispositifs de maîtrise et surveillance des risques de Crédit Agricole S.A.**

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

Chaque entité du Groupe a la responsabilité, vis-à-vis du Groupe et des autorités de tutelle dont elle dépend, de ses comptes individuels, qui sont arrêtés par son organe de surveillance et préalablement examinés par leur Comité d'audit.

Concernant les Caisses régionales de Crédit Agricole, l'arrêté des comptes s'accompagne d'une mission d'approbation réalisée par la Direction de l'Information Comptable et Réglementaire de Crédit Agricole S.A., dans le cadre de l'exercice de sa fonction d'organe central. Les comptes consolidés du Crédit Agricole S.A. sont présentés au Comité d'audit et arrêtés par le Conseil d'administration de Crédit Agricole S.A.

L'information financière publiée s'appuie pour l'essentiel sur les données comptables mais également sur des données de gestion et des données risques.

Données comptables

Les données individuelles des entités sont établies selon les normes comptables applicables dans le pays d'exercice de l'activité. Pour les besoins d'élaboration des comptes consolidés du Groupe, les comptes locaux sont retraités pour être en conformité avec les principes et méthodes IFRS retenus par Crédit Agricole S.A.

Données de gestion

Les données de gestion sont issues du Pôle Finances Groupe ou de la Direction des Risques Groupe. Elles sont remontées en anticipation des données comptables définitives selon les mêmes normes de définition et de granularité et servent à alimenter le reporting de gestion interne du Groupe.

Les données de gestion peuvent provenir également de sources d'information externes (Banque Centrale Européenne, Banque de France) pour le calcul des parts de marché notamment.

Conformément aux recommandations de l'AMF et du « European Securities and Markets Authority » (ESMA) », l'utilisation de données de gestion pour élaborer l'information financière publiée respecte les orientations suivantes :

- qualification des informations financières publiées : informations historiques, données pro forma, prévisions ou tendances ;
- description claire des sources desquelles est issue l'information financière. Lorsque les données publiées ne sont pas directement extraites des informations comptables, il est fait mention des sources et de la définition des modes de calcul ;
- comparabilité dans le temps des données chiffrées et des indicateurs qui impliquent une permanence des sources, des modes de calcul et des méthodes.

Description du dispositif de contrôle permanent comptable

Au niveau du Groupe, La fonction de Contrôle permanent comptable a pour objectif de s'assurer de la couverture adéquate des risques comptables majeurs, susceptibles d'altérer la qualité de l'information comptable et financière. Cette fonction est réalisée par le service Contrôle Comptable, rattaché hiérarchiquement à la Direction des risques Groupe. La fonction de Contrôle permanent comptable Groupe s'appuie sur un dispositif constitué de contrôleurs comptables en filiales et en Caisses régionales, auprès desquels elle exerce ses missions d'accompagnement et de supervision.

Au niveau de la Caisse régionale le contrôle permanent comptable s'articule autour, d'une part d'un contrôle comptable de niveau 2.1 rattaché au Directeur Financier et d'un contrôle comptable de niveau 2.2 d'autre part, rattaché au RCPR.

Le chantier de Mise à jour du Guide du Contrôle comptable a débuté en 2020. Ce document de référence pour l'ensemble des contrôleurs comptables 2.1 et 2.2 du groupe Crédit Agricole, élaboré en 2010, est mis à jour pour prendre en compte les nouvelles réglementations et les nouveaux reportings demandés par les Autorités de Tutelle. Le chantier est prévu pour finir au T4 2021.

Relations avec les commissaires aux comptes

Conformément aux normes d'exercice professionnel en vigueur, les Commissaires aux comptes mettent en œuvre les diligences qu'ils jugent appropriées sur l'information comptable et financière publiée :

- audit des comptes individuels et des comptes consolidés ;
- examen limité des comptes consolidés semestriels ;
- lecture d'ensemble des informations financières trimestrielles et des supports de présentation de l'information financière aux analystes financiers.

Dans le cadre de leur mission légale, les Commissaires aux comptes présentent au Comité d'Audit de la Caisse régionale leur programme général de travail, les différents sondages auxquels ils ont procédé, les conclusions de leurs travaux relatifs à l'information comptable et financière qu'ils ont examinée dans le cadre de leur mandat, ainsi que les faiblesses significatives du contrôle interne, pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

- **Prévention et contrôle des risques de non-conformité**

Voir partie 5.3.9 "Risques de non-conformité" ci-après.

- **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 la fonction d'Audit Interne, 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 de la fonction d'Audit Interne 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 la fonction d'Audit Interne rend compte de l'exercice de ses missions au Conseil d'administration de la Caisse régionale.

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 2021, sur un plan d'audit annuel validé le 7 décembre 2020 par le Directeur Général comprenant 25 missions, le Contrôle périodique avait réalisé ou engagé 22 missions et reporté 2 missions en 2022 et 1 mission en 2023.

5.3.4 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 a 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 prise de risque de crédit par la Caisse régionale doit s'inscrire dans le cadre de l'appétence au risque et des stratégies risques validées par le Conseil d'administration. Les stratégies risques sont adaptées à chaque métier et à leur plan de développement. Elles décrivent les limites globales applicables, les critères d'intervention (notamment type de contreparties autorisées, nature et maturité des produits autorisés, sûretés exigées) et le schéma de délégation de décision. Ces stratégies risques sont déclinées autant que de besoin par métier

ou secteur d'activité. Le respect de ces stratégies risques relève de la responsabilité des métiers et est contrôlé par le responsable des Risques et Contrôles Permanents.

La Caisse régionale s'efforce de diversifier ses risques afin de limiter son exposition au risque de crédit et de contrepartie, notamment en cas de crise sur un secteur industriel. Dans cet objectif, la Caisse régionale surveille régulièrement le montant total de ses engagements par contrepartie, par portefeuille d'opérations, par secteur économique, ou par filière en tenant compte des méthodologies de calcul interne selon la nature des engagements.

Lorsque le risque est avéré, une politique de dépréciation individuelle ou sur base de portefeuille est mise en œuvre.

b) Gestion du risque de crédit

• Principes généraux de prise de risque

Toute opération de crédit nécessite une analyse approfondie de la capacité du client à rembourser son endettement et de la façon la plus efficiente de structurer l'opération, notamment en termes de sûretés et de maturité. Elle doit s'inscrire dans la stratégie risques du métier ou de l'entité concernée et dans le dispositif de limites en vigueur, tant sur base individuelle que globale. La décision finale d'engagement s'appuie sur la note interne de la contrepartie et est prise par des unités opérationnelles (agences) ou bien la direction des Engagements ou encore un Comité des Prêts sur la base d'un avis global d'un comité Engagement présidé par la Direction Générale et d'un risque indépendant du représentant de la ligne métier Risques et contrôles permanents, dans le cadre du système de délégation en vigueur. Chaque décision de crédit requiert une analyse risque pris, au regard de la rentabilité attendue.

Par ailleurs, le principe d'une limite de risque sur base individuelle est appliqué à tout type de contrepartie : particulier, professionnel, entreprise, banque, institution financière, entité étatique ou parapublique.

• Méthodologies et systèmes de mesure des risques

Les systèmes de notation interne et de consolidation des risques de crédit

Depuis fin 2007, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution a autorisé le Crédit Agricole, et en particulier la Caisse régionale, à utiliser les systèmes de notation internes au Groupe pour le calcul des exigences en fonds propres réglementaires au titre du risque de crédit des portefeuilles de détail et d'entreprises.

La gouvernance du système de notation s'appuie sur le Comité des Normes et Méthodologies présidé par le Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe, qui a pour mission de valider et de diffuser les normes et méthodologies de mesure et de contrôle des risques.

Le système de notation des particuliers et des professionnels

Sur le périmètre de la banque de détail, la Caisse régionale a la responsabilité de définir, de mettre en œuvre et de justifier son système de notation, dans le cadre des standards Groupe définis par Crédit Agricole S.A. Ainsi, la Caisse régionale dispose de modèles Groupe d'évaluation du risque actualisés en 2019.

L'échelle de notation interne repose sur 15 positions :

Indicateurs\ notes	A	B	C	D	E	F	G	H	T	U	Y	I	J	K	V
Niveau de risque	Très faible				Faible		Moyen						Fort		Avéré
Bâle 2	SAINS											SENSIBLES			DEFAULT

Le système de notation des entreprises

Sur le périmètre de la clientèle Entreprises, la Caisse régionale dispose de méthodologies de notation Groupe utilisant des critères tant quantitatifs que qualitatifs. Le dispositif de surveillance et les tableaux de bord mis en place par Crédit agricole S.A. et le SRCP permettent d'avoir une vision de la consolidation des risques de crédit notamment par type de clientèle, par filière identifiée comme plus sensible, par groupe de risque et par note.

L'échelle de notation interne est sur 15 positions.

Indicateurs\ notes	A+	A	B+	B	C+	C	C-	D+	D	D-	E+	E	E-	F	Z
Niveau de risque	Très faible						Faible			Moyen		Fort		Avééré	
Bâle 2	SAINS										SENSIBLES			DEFAULT	

Ces notes sont rapprochées de notes externes et les écarts significatifs sont analysés.

La Caisse régionale s'appuie sur les compétences du Centre d'Aide à la Notation. Le résultat des contrôles sur la qualité du double regard des notations de la banque ENTREPRISES permet de prioriser les mesures correctrices à mettre en œuvre.

Mesure du risque de crédit

La mesure des expositions au titre du risque de crédit intègre les engagements tirés et les engagements confirmés non utilisés.

- **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 4,17% des encours de créances en 2021 contre 4, 29% en 2020.

Processus de revue de portefeuille et de suivi sectoriel

Des revues de portefeuille sont organisées par le Secteur RCP, 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.

- **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

- **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)

	Au 31 décembre 2021					
	Exposition maximale au risque de crédit	Réduction du risque de crédit				
		Actifs détenus en garantie			Autres techniques de rehaussement de crédit	
		Instruments financiers reçus en garantie	Hypothèques	Nantissements	Cautionnements et autres garanties financières	Dérivés de crédit
<i>(en milliers d'euros)</i>						
Actifs financiers à la juste valeur par résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrats en unités de compte)	90 056	-	-	-	-	-
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	3 883	-	-	-	-	-
Instruments de dettes ne remplissant pas les critères SPPI	86 173	-	-	-	-	-
Actifs financiers à la juste valeur par résultat sur option	-	-	-	-	-	-
Instruments dérivés de couverture	11 303	-	-	-	-	-
Total	101 359	-	-	-	-	-

Actifs financiers soumis aux exigences de dépréciation

	Au 31 décembre 2021					
	Exposition maximale au risque de crédit	Réduction du risque de crédit				
		Actifs détenus en garantie			Autres techniques de rehaussement de crédit	
		Instruments financiers reçus en garantie	Hypothèques	Nantissements	Cautionnements et autres garanties financières	Dérivés de crédit
<i>(en milliers d'euros)</i>						
Actifs financiers à la juste valeur par capitaux propres recyclables	316 399	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit	-	-	-	-	-	-

dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	-	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Titres de dettes	316 399	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Actifs financiers au coût amorti	11 656 867	-	4 007 357	248 200	4 606 664	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	61 846	-	19 979	5 389	21 098	-
Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes au Crédit Agricole)	56 090	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances sur la clientèle	11 129 737	-	4 007 357	248 200	4 606 664	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	61 846	-	19 979	5 389	21 098	-
Titres de dettes	471 040	-	-	-	-	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	-	-	-	-	-	-
Total	11 973 266	-	4 007 357	248 200	4 606 664	-
dont : actifs dépréciés en date de clôture	61 846	-	19 979	5 389	21 098	-

Engagements hors bilan soumis aux exigences de dépréciation

	Au 31 décembre 2021					
	Exposition maximale au risque de crédit	Réduction du risque de crédit				
		Actifs détenus en garantie			Autres techniques de rehaussement de crédit	
		Instruments financiers reçus en garantie	Hypothèques	Nantissements	Cautionnements et autres garanties financières	Dérivés de crédit
<i>(en milliers d'euros)</i>						
Engagements de garantie (hors opérations internes au Crédit Agricole)	594 852	-	-	-	-	-
dont : engagements provisionnés en date de clôture	3 098	-	-	-	-	-
Engagements de financement (hors opérations internes au Crédit Agricole)	925 703	-	60 463	10 068	130 372	-
dont : engagements provisionnés en date de clôture	2 460	-	203	47	658	-
Total	1 520 555	-	60 463	10 068	130 372	-
dont : engagements provisionnés en date de clôture	5 558	-	203	47	658	-

- 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)

	Au 31 décembre 2021			Au 31 décembre 2020		
	Valeur comptable			Valeur comptable		
	Actifs sains		Total	Actifs sains		Total

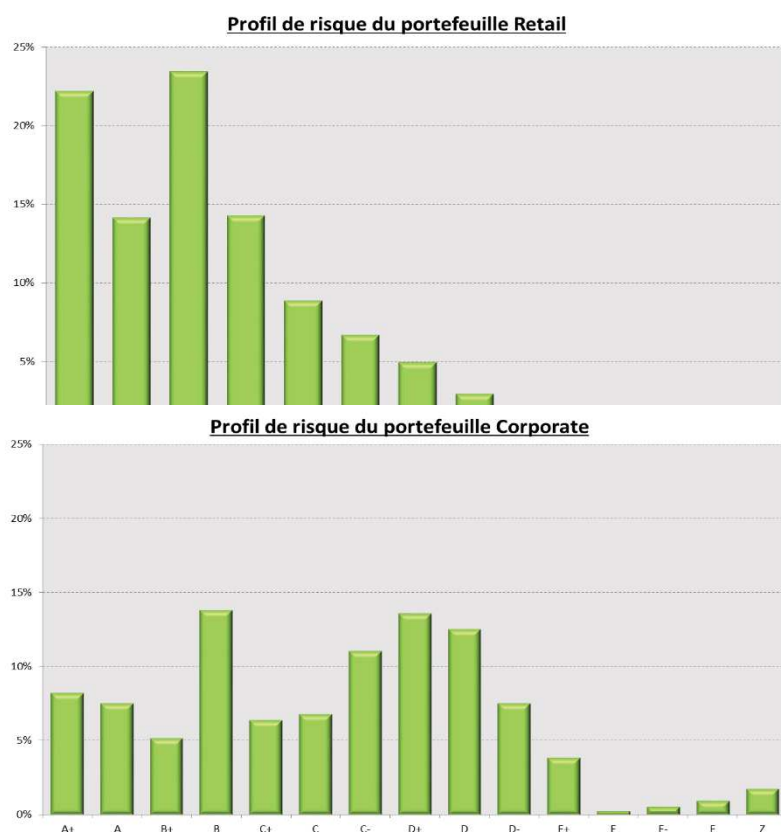
(en milliers d'euros)	Actifs soumis à une ECL 12 mois (Stage 1)	Actifs soumis à une ECL à maturité (Stage 2)	Actifs dépréciés (Stage 3)		Actifs soumis à une ECL 12 mois (Stage 1)	Actifs soumis à une ECL à maturité (Stage 2)	Actifs dépréciés (Stage 3)	
Administration générale	565 134	2 802	238	568 174	604 222	42	260	604 524
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	256 594	-	-	256 594	217 646	-	-	217 646
Grandes entreprises	1 795 009	109 227	58 243	1 962 479	1 893 359	97 102	60 788	2 051 249
Clientèle de détail	8 434 100	490 411	89 661	9 014 172	7 992 047	303 766	100 699	8 396 512
Dépréciations	- 28 236	- 30 020	- 86 296	- 144 552	- 25 692	- 31 301	- 94 212	- 151 205
Total	11 022 601	572 420	61 846	11 656 867	10 681 582	369 609	67 535	11 118 726

• 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 2021, ces emprunteurs représentent 18,0% des encours portés par la Caisse régionale (20,1% en 2020).



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

	Valeur comptable au 31 décembre 2021								
	Actifs sans augmentation significative du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale (Stage 1)			Actifs avec augmentation significative du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale mais non dépréciés (Stage 2)			Actifs dépréciés (Stage 3)		
	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours
<i>(en milliers d'euros)</i>									
Titres de dettes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administration générale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grandes entreprises	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clientèle de détail	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances	21 477	519	-	12 892	2 914	466	1 857	2 330	29 679
Administration générale	792	-	-	-	-	-	-	-	-
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grandes entreprises	9 285	7	-	1 893	427	402	89	732	12 773
Clientèle de détail	11 400	512	-	10 999	2 487	64	1 768	1 598	16 906
Total	21 477	519	-	12 892	2 914	466	1 857	2 330	29 679

	Valeur comptable au 31 décembre 2020								
	Actifs sans augmentation significative du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale (Stage 1)			Actifs avec augmentation significative du risque de crédit depuis la comptabilisation initiale mais non dépréciés (Stage 2)			Actifs dépréciés (Stage 3)		
	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours	≤ 30 jours	> 30 jours à ≤ 90 jours	> 90 jours
<i>(en milliers d'euros)</i>									
Titres de dettes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administration générale	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Banques centrales	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etablissements de crédit	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grandes entreprises	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Clientèle de détail	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prêts et créances	27 659	1 023	-	13 469	3 317	451	2 183	1 446	30 882
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
Total	27 659	1 023	-	13 469	3 317	451	2 183	1 446	30 882

- Coût du risque

Principaux facteurs économiques et sectoriels de l'année 2021

Une description de l'environnement global et des perspectives macroéconomiques est détaillée dans le chapitre 1 Rapport de gestion, partie « Environnement économique et financier » ci-dessus.

L'année 2021 a été marquée par une activité économique soutenue avec une croissance économique record malgré les différentes vagues de crise sanitaire qui se sont abattues sur la France. Dans un contexte où la reprise reste solide et sera conditionnée par l'évolution de la pandémie et la capacité des autorités à la contrôler, le rythme de retrait des mesures de soutien et la vitesse de retour à une situation économiques normalisée seront les points-clés pour l'année 2022. Longtemps oubliée, l'inflation est revenue au centre des préoccupations, portée par une distorsion entre l'offre et la demande au niveau mondial liée à la pandémie.

Le maintien des mesures d'accompagnement de l'économie en 2021 et la croissance soutenue dans les économies occidentales et notamment en France, ont permis d'éviter les difficultés pour les acteurs économiques. Ainsi, les défaillances d'entreprises de toutes tailles sont restées très faibles tout au long de l'année.

Les principaux points d'attention sectoriels majeurs restent les suivants : tourisme et transports, automobile, aéronautique, distribution et commerce de détail, évènementiel.

La ventilation du coût du risque est disponible dans la note 4.9 des annexes aux états financiers consolidés.

<i>(en milliers d'euros)</i>	31/12/2021	31/12/2020
Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan sains (Stage 1 et Stage 2) (A)	- 1 642	- 9 990
Stage 1 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir	- 4 737	- 12 378
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	- 70	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	- 2 545	- 12 194
Engagements par signature	- 2 122	- 184
Stage 2 : Pertes évaluées au montant des pertes de crédit attendues pour la durée de vie	3 095	2 388
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	1 280	1 560
Engagements par signature	1 815	828
Dotations nettes de reprises des dépréciations sur actifs et provisions sur engagements hors bilan dépréciés (Stage 3) (B)	- 144	104
Instruments de dettes comptabilisés à la juste valeur par capitaux propres recyclables	-	-
Instruments de dettes comptabilisés au coût amorti	- 122	121
Engagements par signature	- 22	- 17
Autres actifs (C)	43	- 11
Risques et charges (D)	- 175	753
Dotations nettes de reprises des dépréciations et provisions (E)= (A)+ (B)+ (C)+ (D)	- 1 918	- 9 144

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	- 188	- 241
Récupérations sur prêts et créances comptabilisés au coût amorti	418	336
comptabilisés en capitaux propres recyclables	418	336
Décotes sur crédits restructurés	- 16	- 23
Pertes sur engagements par signature	-	-
Autres pertes	- 115	- 630
Autres produits	-	596
Coût du risque	- 1 819	- 9 106

Voir commentaires partie 4.2.4.

d) Application de la norme IFRS9

- **Evaluation des pertes attendues**

Dans le contexte de crise sanitaire et économique liée à la COVID-19, le Groupe continue de revoir régulièrement ses prévisions macro-économiques prospectives (forward looking) pour la détermination de l'estimation du risque de crédit. Pour rappel, la première prise en compte des effets de la crise sanitaire et de ses effets macro-économiques a été intégrée à partir du deuxième trimestre 2020.

Informations sur les scénarios macroéconomiques retenus pour l'arrêté du 31/12/2021

Le Groupe a utilisé quatre scénarios, pour le calcul des paramètres de provisionnement IFRS 9 en production au 31 décembre 2021, avec des projections qui se présentent comme suit à l'horizon 2023. Ces quatre scénarios ont été élaborés en octobre 2021, sur la base des informations et des données disponibles à cette date.

Le premier scénario, qui est le scénario central, comprend un profil de croissance continuant à dépendre fortement des hypothèses sanitaires en 2021 mais intègre un rebond de la croissance portée par la consommation. Une inflation importante mais temporaire à priori est relevée sur les USA, avec une accélération transitoire mais sans dérapage en zone Euro.

- Le profil de croissance continue à dépendre fortement des hypothèses sanitaires en 2021 avec les hypothèses suivantes pour la Zone Euro et la France :

Même en cas de nouvelles vagues de contamination, la levée des mesures sanitaires restrictives au printemps dernier ne serait pas remise en cause, du fait de la montée en puissance des campagnes de vaccination. Un important rebond de la croissance porté par la consommation aurait donc lieu au second semestre 2021 et la reprise se poursuivrait en 2022 :

- Croissance du PIB en Zone Euro prévue à 5,4% en 2021 et 4,4% en 2022 après -6,5% en 2020

- Croissance du PIB en France : En moyenne annuelle en 2021, la croissance atteindrait 6,4% et le PIB retrouverait son niveau d'avant-crise en fin d'année. Il s'accroîtrait de 3,9% en 2022. Certains secteurs pourraient rester cependant fragilisés (aéronautique, automobile, tourisme...) avec une demande mitigée et une offre affectée par les pénuries de certains biens intermédiaires. De plus, les défaillances d'entreprises et le taux de chômage, très bas en 2020, connaîtraient une légère remontée, sans pour autant que la vague de défaillances crainte en début de crise n'ait lieu. En 2023, la croissance resterait supérieure à son potentiel avec notamment un bon effet d'acquis hérité de 2022. Elle s'établirait ainsi à 2% et ralentirait autour de 1,5% en 2024 pour retrouver son rythme potentiel (évalué à 1,35% par le Ministère de l'Economie).
- Hypothèses pour les Etats unis : une inflation dans les scénarios d'octobre-21 estimée à +4.4% en 2021 et +3.5% en 2022.

L'inflation a été stimulée par une forte demande en phase de reprise de post pandémie, avec des tensions spécifiques dans le shipping, une certaine désorganisation des chaînes de production avec des difficultés d'approvisionnement (allongement des délais de livraison, pénuries sur bois-acier- puces électroniques) et une envolée du prix des matières premières & biens intermédiaires ;

Toutefois, ce choc devrait rester temporaire en raison de :

- Craintes légitimes mais exagérées d'installation sur une inflation durablement plus forte et des impulsions encore haussières au second semestre, mais une disparition des effets de base. 5,5% en glissement annuel fin 2021 puis assagissement à partir de mi-2022. Inflation sous-jacente et totale à 2,7% fin 2022.
- Chômage aux Etats-Unis en baisse mais encore nettement supérieur (5,9% au T2 2021) au niveau d'avant crise (3,5%) ; le taux de participation a baissé assez nettement ; la situation encore loin du plein emploi induisant au final des risques limités de forte hausse des salaires ;
- Facteurs désinflationnistes persistants : globalisation ; progrès technologiques ; forte concurrence mondiale et nécessité de rester compétitif ;
- Les effets du plan de relance aux Etats-Unis doivent être nuancés : aides aux ménages en partie épargnées, en partie consacrées au désendettement. Et le surplus de consommation est temporaire, lié en partie à l'effet sortie de crise/arrêt des restrictions.

Hypothèses pour la zone euro : une inflation 2021 au-dessus de la cible de 2% au cours du 2nd semestre 2021 et du 1er trimestre 2022 – avec un niveau de 3% en août 2021 et un sommet vers novembre où l'inflation totale serait proche de 4% pour une inflation sous-jacente proche de 2,4% – puis un fléchissement sensible et un retour confortablement sous la cible fin 2022 (autour de 1,5%). Pas de risque de dérapage marqué.

- Les prévisions financières seraient les suivantes dans ce scénario central :

Aux Etats Unis : Resserrement monétaire de la Fed (banque centrale américaine) prudent et très lent accompagnant une récupération progressive du marché du travail. Volonté d'un

tapering progressif de la FED avec une modération des taux longs, dans un contexte d'abondance de liquidité et une forte demande de titres souverains. Les taux UST 10 ans s'établiraient autour de 1,50% fin 2021 puis vers 1,25% fin 2022.

En Zone Euro : une politique de la BCE (Banque central Européenne) restant très accommodante :

- Les taux directeurs resteraient inchangés sur la période 2021-2024, induisant un nécessaire accompagnement des plans de relance budgétaire, l'absorption des émissions nettes de titres, le maintien de conditions financières favorables, le « cap » sur les primes de risque. En conséquence, les niveaux d'achats de la BCE seraient prolongés au-delà de mars 2022 : élevés jusqu'à fin 2022 et prolongés (mais réduits) en 2023.
- Programme PEPP (Pandemic emergency purchase programme) de 1850 milliards d'euros qui s'étend jusqu'à mars 2022. Le PEPP serait prolongé jusqu'en décembre 2022 avec une nouvelle enveloppe d'environ 180 milliards d'euros. L'APP (Asset Purchase Programme) serait maintenu en 2022-2023 (au moins) avec un montant mensuel de 30 milliards d'euros. En 2026, : première hausse des taux BCE
- Taux longs : ils restent très bas, compte tenu de l'activisme de la BCE ; de la modération relative des pressions inflationnistes ; des interrogations sur l'output gap et sa fermeture rapide ; de l'absence de tensions obligataires fortes aux US. En conséquence, le Bund se maintiendrait à un niveau faible.
- Tensions temporaires sur le spread OAT/Bund (T4 2021/T1 2022 en anticipation des élections présidentielles) ; en 2022, le spread France se replie à l'issue (supposée rassurante) des élections grâce à l'engouement des investisseurs ayant délaissé les titres français ; au-delà, retour vers un spread « normal » (30 pb).

Le deuxième scénario, « adverse modéré » se distingue du scénario central par une remontée de l'inflation plus durable et plus marquée. Il intègre en zone euro et en France un freinage significatif de la consommation et de l'investissement à partir de mi-2022 et une remontée du chômage associée aux faillites plus marquées. La projection sur les taux longs pourrait amener des replis sur les marchés boursiers et une correction sur l'immobilier résidentiel et commercial

Le deuxième scénario se distingue du scénario 1 sur les points suivants :

Choc d'inflation : La remontée de l'inflation s'avère plus durable et plus marquée que dans le scénario central.

La demande est très forte, notamment de la part des Etats-Unis et de la Chine (demande aux Etats-Unis dopée par le stimulus fiscal massif) et l'offre est perturbée par la pandémie. La désorganisation des chaînes de production, les difficultés d'approvisionnement, les pénuries sur certains biens intermédiaires s'avèrent encore plus marquées que dans le scénario central. La remontée du prix du pétrole, des autres matières premières et de certains biens intermédiaires est donc plus forte et plus durable.

De plus, se met en place une forme de boucle prix-salaires, avec la remontée des salaires liée notamment à la forte hausse des prix et aux difficultés de recrutement. L'effet est marqué aux Etats-Unis et à un moindre degré en Zone Euro.

Taux et marchés :

Fed : resserrement de la politique monétaire, face à une croissance forte (au moins en début de période) et une inflation plus élevée et plus durable. Le Tapering est plus marqué et plus rapide que prévu en 2022 et on note le relèvement des taux Fed Funds dès 2022.

Taux UST 10 ans : resserrement de la politique monétaire et inquiétudes des investisseurs sur le risque d'une inflation qui s'installe. Par conséquent, remontée assez nette des taux longs aux Etats, malgré l'abondance de liquidités dans le système financier.

BCE : face à la hausse de l'inflation, le programme d'achats d'actifs de la BCE est revu un peu en baisse.

Bund et swap 10 ans en hausse en 2022 du fait de la remontée des taux longs américains et de la réduction des achats d'actifs BCE ; élargissement des spreads France et Italie

Indicateurs macro de la Zone Euro / France :

Croissance fin 2021 début 2022 mais freinage significatif de la consommation et de l'investissement à partir de mi-2022. La forte hausse de l'inflation ne se répercute que partiellement sur les salaires et entraîne une baisse du pouvoir d'achat. Les profits des entreprises sont affectés par la hausse significative des coûts intermédiaires et celle des charges salariales.

La remontée du chômage et des faillites est plus marquée qu'en central.

La hausse des taux longs entraîne un repli des marchés boursiers et une correction sur l'immobilier résidentiel et commercial.

Le troisième scénario est légèrement plus favorable que le premier scénario et suppose que les tensions apparues sur les prix des matières premières et des biens Intermédiaires en 2021 se résorbent assez nettement à partir de 2022.

La demande mondiale reste forte, mais la situation sanitaire s'améliore dans les pays émergents, ce qui limite les perturbations sur l'offre. On suppose que la gestion des chaînes de production est mieux maîtrisée, que les difficultés d'approvisionnement se réduisent. On suppose également que les hausses de salaires restent assez mesurées.

Par ailleurs, les ménages dépensent à partir de 2022 une partie significative du surplus d'épargne accumulé pendant la crise.

La croissance en Zone Euro est plus soutenue qu'en central. Les taux longs en Zone Europe sont très bas, proches de leur niveau en central.

Le quatrième scénario, le moins probable et le plus négatif, est celui utilisé dans le cadre du stress budgétaire (juillet 2021), caractérisé par un choc de « surchauffe », une forte inflation et une remontée des taux longs aux Etats-Unis, additionné à de multiples crises dans différents pays. En France, un très net ralentissement économique est projeté en 2022 et 2023, associé à une forte correction de l'immobilier résidentiel.

La croissance américaine est très soutenue en 2021 et début 2022 : redémarrage post pandémie et très forte stimulation budgétaire (plans de relance massifs votés intégralement, baisse rapide du chômage et reprise de la consommation)

On observe un choc d'inflation aux Etats-Unis, l'envolée du prix des matières premières et des biens intermédiaires (une nouvelle hausse du prix du pétrole en 2022 - demande soutenue et tensions géopolitiques au Moyen-Orient) ; une forte demande en phase de reprise post pandémie, notamment de la part des Etats-Unis et de la Chine ; une désorganisation des chaînes de production entraînant des difficultés d'approvisionnement. Des difficultés de recrutement et des tensions sur les salaires sont observées dans certains secteurs aux Etats-Unis.

Inquiétudes des marchés obligataires face aux chiffres élevés d'inflation, plus marqués que dans le scénario central (crainte d'un processus d'inflation auto-entretenu via la hausse des coûts intermédiaires et des salaires) et à l'ampleur du déficit public des Etats-Unis. La Fed tarde à réagir et remonte « trop tard » ses taux Fed Funds début 2022. Durcissement de la politique monétaire américaine + dérive budgétaire + craintes d'une inflation qui s'installe entraînant de fortes inquiétudes des investisseurs et une nette remontée des taux longs américains.

Plusieurs crises se superposent sur ce choc initial :

- Krach boursier : les marchés boursiers, en forte hausse en 2021, et assez nettement surévalués, se corrigent fortement face au resserrement de la Fed et la nette remontée des taux longs aux Etats-Unis.
- Pays émergents : dans certains pays émergents, nets retards dans le processus de vaccination, crise sanitaire persistante ; chocs dans certains secteurs (tourisme en Asie) ; croissance faible, notamment en Asie (hors Chine), qui ne connaîtrait pas un rebond post pandémie marqué, à la différence des Etats-Unis et de l'Union Européenne.
- Crise spécifique France : tensions sur les taux OAT fin 2021 et début 2022 liées à la campagne présidentielle et à des sondages très serrés rendant possible la victoire du Rassemblement National. On fait l'hypothèse d'une victoire de M. Macron « sur le fil » en mai 2022 avec une majorité parlementaire très fragile. Nouvelles réformes de type libéral (nouvelle réforme des retraites, baisses d'impôts et de charges pour les entreprises, priorité à la transition énergétique et numérique avec hausses de taxes...). Montée du chômage et des faillites en 2022 liés à l'arrêt du « quoiqu'il en coûte ». Très net ressentiment des électeurs du RN (qui ne « digèrent » pas leur défaite) et des partis de gauche, conflits sociaux très marqués du type crise des gilets jaunes, blocage du pays. Pas de nouveau plan d'urgence face à cette crise sociale. Spread OAT/Bund très élevé. Dégradation du rating souverain.

- Crise spécifique Italie : hypothèse d'une fin de la législature à la mi 2022 et d'une victoire d'une coalition Ligue/Fratelli d'Italia avec majorité aux deux chambres ; bras de fer avec la Commission Européenne, blocages des versements au titre du Plan de Relance entraînant des inquiétudes des marchés sur la politique économique ; Forte hausse du spread BTP/Bund ; Dégradation du rating souverain.
- Rappel : les mesures de soutien ont été prises en compte dans les projections IFRS 9 : le processus de projection des paramètres centraux de risque a été révisé dès 2020 afin de mieux refléter l'impact des dispositifs gouvernementaux dans les projections IFRS 9. Cette révision a eu pour conséquence d'atténuer la soudaineté de l'intensité de la crise, ainsi que la force de la relance et de la diffuser sur une période plus longue (trois ans).
- Les variables portant sur le niveau des taux d'intérêt et plus généralement toutes les variables liées aux marchés de capitaux, n'ont pas été modifiées car leurs prévisions intègrent déjà structurellement les effets des politiques de soutien.
- Afin de prendre en compte des spécificités locales (géographiques et/ou liées à certaines activités/métiers), des compléments sectoriels sont établis au niveau local (forward looking local) par la Caisse régionale, pouvant ainsi compléter les scénarios macroéconomiques définis en central.
- A fin décembre 2021, en intégrant les forward looking locaux, la part des provisions Bucket 1 et Bucket 2 d'une part (provisionnement des encours sains) et des provisions Bucket 3 d'autre part (provisionnement pour risques avérés) ont représenté respectivement 44 % et 56 % du stock total de provisions de la Caisse régionale.
- A fin décembre 2021, les dotations nettes de reprises de provisions Bucket 1 / Bucket 2 ont représenté 83% du coût du risque annuel de la Caisse régionale (les 17% restants sont des coûts du risque hors individuel et juridique).

• Evolution des ECL

Une hausse de la part du bucket 2 (5,3% des expositions fin 2021 vs 3,7% fin 2020) 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 transformation des PGE en crédits amortissables avec un différé supplémentaire d'un an. A noter que le cumul des Caisses Régionales a vu passer son taux de Bucket 2 de 5,8% à 8,6% sur 1 an.

Une hausse de la part du bucket 2 (5,3% des expositions fin 2021 vs 3,7% fin 2020) 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 transformation des PGE en crédits amortissables avec un différé supplémentaire d'un an. A noter que le cumul des Caisses Régionales a vu passer son taux de Bucket 2 de 5,8% à 8,6% sur 1 an.

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) est stable sur 1 an avec notamment la mise à jour de la nouvelle réglementation sur le Défaut qui est bien intégrée dans les usages de la Caisse régionale depuis plus d'un an. Le taux de couverture du Bucket 2 a baissé sur 1 an (passage 8,7% à 5,3%) car les nouveaux entrants sur l'année 2021 (PGE principalement) ont un niveau moyen de notation plus bas que les 2 derniers crans du taux de sensible.

CR31		
	taux de bucket 2021	taux de bucket 2020
Encours B1	93,3%	94,7%
Encours B2	5,3%	3,7%
Encours B3	1,3%	1,5%
	100,0%	100,0%

	taux de prov 2021	taux de prov 2020
Provisions B1	0,3%	0,3%
Provisions B2	5,3%	8,7%
Provisions B3	58,1%	58,0%
	1,35%	1,48%

5.3.5 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 31/12/2021.

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
- Une limite VAR 1mois à 99%

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 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 31/12/20</i>	<i>Exposition 31/12/21</i>
<i>Monétaire</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Obligations</i>	<i>83%</i>	<i>84%</i>
<i>Diversifié</i>	<i>17%</i>	<i>16%</i>
<i>Total</i>	<i>989.3M€</i>	<i>1005.7M€</i>

Stress JVR JCR (en M€) (Limite)	Groupe	49€ (70M€) <i>Calculé au 31 12 2020</i>	59€ (70M€) <i>Calculé au 31 12 2021</i>
---------------------------------------	--------	---	---

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.

5.3.5.1 L'utilisation des dérivés de crédits

La Caisse régionale n'utilise pas de dérivés de crédits dans sa gestion.

5.3.5.2 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.

5.3.6 Gestion du bilan

5.3.6.1 Gestion du bilan – Risques financiers structurels

La Direction de la gestion financière de Crédit Agricole S.A. définit les principes de la gestion financière et en assure la cohérence d'application au sein 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 négociation 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.

5.3.6.2 Risque de taux d'intérêt global

a) Objectifs

La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à stabiliser les marges futures des entités du Groupe contre les impacts défavorables d'une évolution adverse des taux d'intérêts.

Les variations de taux d'intérêt impactent en effet la marge d'intérêt en raison des décalages de durées et de type d'indexation entre les emplois et les ressources. La gestion du risque de taux vise par des opérations de bilan ou de hors bilan à limiter cette volatilité de la marge.

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.

2021 marque une inflexion concernant les conditions de marché sur les taux d'intérêts, avec des taux à court terme qui demeurent négatifs sous l'effet de la politique accommodante de

la BCE et des taux à long terme qui remontent, stimulés par la reprise économique et le retour de l'inflation, à des niveaux non vus depuis de nombreuses années. La politique de gestion du risque de taux est adaptée à cette situation, avec une bonne visibilité sur l'évolution des taux.

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 « de la Data, du Développement et des Finances », du Responsable du Secteur « Risques et Contrôle Permanent », du Responsable du Secteur « Coopération Gestion Financière & Contrôle de Gestion », et du responsable du service « Contrôle de gestion ».

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 termes 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 des années précédentes, la politique de gestion de la Caisse régionale pour 2022 vise 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.

5.3.6.3 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, la part conjoncturelle des DAV dont l'écoulement est plus rapide. Les modèles sont contrôlés à posteriori et révisés à minima chaque année.

Les règles applicables en France sur la fixation du taux du Livret A, indexent une fraction de cette rémunération à l'inflation moyenne constatée sur des périodes de six mois glissants. La rémunération des autres livrets de la Caisse régionale est également corrélée à la même moyenne semestrielle de l'inflation. La Caisse régionale est donc amenée 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 (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 optionnels et comportemental. L'impact du choc normatif ne doit pas excéder 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 2021 sur le périmètre de la Caisse régionale sont les suivants :

IMPASSES EN EUROS (AU 31 DECEMBRE 2021)

(en millions d'euros)	2022	2023-2027	2028-2032	> 2032
Impasses moyennes en euros	(74)	115	(122)	119

Sur l'année 2022, en cas de hausse des taux d'intérêt de la zone euro de + 100 points de base, la Caisse régionale gagnerait 0,74 millions d'euros sur le portefeuille bancaire au 31 décembre 2021, soit une hausse de 0,3 % du PNB 2021 (contre une baisse de 0,71 millions, soit une baisse de 0,3% du PNB sur l'arrêté du 31 décembre 2020).

L'impact cumulé sur les 30 prochaines années d'une hausse des taux de + 200 points de base correspond à un impact négatif de - 28 millions d'euros, soit 2,6 % 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.

5.3.6.4 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 41 M€ au 31/12/2021.

5.3.6.5 Risque de liquidité et de financement

La Caisse régionale est exposée, comme tous les établissements de crédit, au risque de liquidité, c'est-à-dire de ne pas disposer des fonds nécessaires pour faire face à ses engagements 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, le NSFR, ainsi que les éléments du suivi de la liquidité supplémentaires (ALMM) calculés sur base sociale ou sous-consolidée pour les entités assujetties du Groupe, et sur base consolidée pour le Groupe, font ainsi l'objet d'un reporting mensuel (LCR/ALMM) ou trimestriel (NSFR) transmis à la BCE.

b) Méthodologie et gouvernance du système interne de gestion et d'encadrement du risque de liquidité

Le système de gestion et d'encadrement de la liquidité de la Caisse régionale est structuré autour d'indicateurs définis dans une norme et regroupés en quatre ensembles :

- les indicateurs de court terme, constitués notamment des simulations de scénarios de crise et dont l'objet est d'encadrer l'échéancement et le volume des refinancements court terme en fonction des réserves de liquidité, des flux de trésorerie engendrés par l'activité commerciale et de l'amortissement de la dette long terme. 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 Groupe 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 intragroupes.

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.

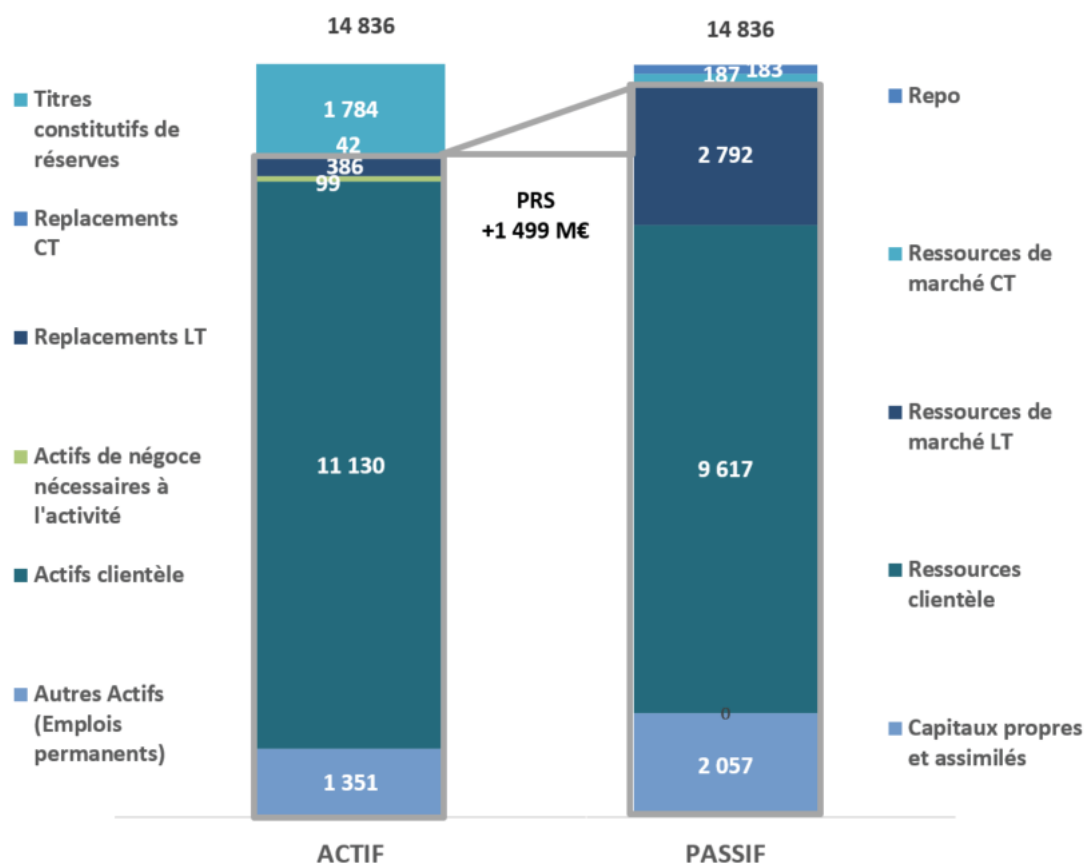
Pour la Caisse régionale la gestion de la liquidité et des refinancements est effectuée par la Direction Data Développement et Finances, chargée de la gestion globale des équilibres financiers. La gestion des positions de liquidité est pilotée quotidiennement par le secteur Coopération Gestion Financière. 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 :

- Àuprès 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

- **Bilan cash au 31 décembre 2021**



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, 183 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 seniors 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 1 499 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 112,9% au 31 décembre 2021.

- **Evolution 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 2021 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 à fin 2021 s'établissent à 2,6 Mds € et couvrent très largement la dette court terme nette non remplacée en Banques centrales.

- **Ratios réglementaires**

Depuis le mois de mars 2014, les établissements de crédit de la zone euro ont l'obligation de transmettre à leurs superviseurs les reportings du Liquidity Coverage Ratio (LCR) définis par l'EBA (European Banking Authority). Le LCR a pour objectif de favoriser la résilience à court terme du profil de risque de liquidité des banques en veillant à ce qu'elles disposent d'un encours suffisant d'actifs liquides de haute qualité (HQLA, High Quality Liquid Assets) non grevés pouvant être convertis en liquidités, facilement et immédiatement, sur des marchés

privés, dans l'hypothèse d'une crise de liquidité qui durerait 30 jours calendaires. Les établissements de crédit sont assujettis à une limite sur ce ratio depuis le 1er octobre 2015 avec un seuil minimal à respecter qui était de 60 % fin 2015, de 70 % au 1er janvier 2016 et qui est passé à 80% au 1er janvier 2017. Ce seuil minimal est fixé à 100% à compter du 1er janvier 2018.

La Caisse régionale, comme la plupart des groupes bancaires européens, pilote déjà son LCR avec une cible supérieure à 100 %.

En Millions €	Caisse régionale
31/12/2021	
COUSSIN DE LIQUIDITE	1 477
TOTAL DES SORTIES NETTES DE TRESORERIE	882
RATIO DE COUVERTURE DES BESOINS DE LIQUIDITE	159,4 %

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, est intervenu en juin 2021. LE NSFR de la Caisse régionale au 31/12/21 s'établit à 114,3% respectant l'exigence de 100%.

d) Stratégie et conditions de refinancement en 2021

Une fois encore, les politiques des Banques Centrales ont été déterminantes sur les conditions de marché 2021. Dans un contexte de reprise économique et de hausse de l'inflation, la plupart des principales banques centrales ont maintenu une politique monétaire accommodante. Ces politiques pourraient diverger en 2022, notamment entre la FED et la BCE.

Le Caisse régionale 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, de refinancement de la BEI, ainsi que sur ses émissions de dette à court terme.

Les émissions à court terme ont néanmoins été fortement réduites depuis deux années 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 259 M€ au 31/12/2021.

5.3.6.6 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 39⁴), 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 dérivés détenus à des fins de transaction.

Dans tous les cas, l'intention de couverture est documentée dès l'origine et vérifiée trimestriellement par la réalisation des tests appropriés (prospectifs et rétrospectifs).

Chaque entité au sein du Groupe gère ses risques financiers dans le cadre des limites qui lui ont été octroyées par le Comité des risques Groupe, présidé par le Directeur général de Crédit Agricole S.A.

Les états de la note 3.4 des états financiers consolidés du Groupe présentent les valeurs de marché et montants notionnels des instruments dérivés de couverture.

a) Couverture de juste valeur (*Fair Value Hedge*) et couverture de flux de trésorerie (*Cash Flow Hedge*)

La gestion du risque de taux d'intérêt global vise à concilier deux approches :

- **La protection de la valeur patrimoniale du Groupe**, qui suppose d'adosser les postes du bilan/hors bilan sensibles à la variation des taux d'intérêt (i.e. de manière simplifiée, les postes à taux fixe) à des instruments à taux fixe également, afin de neutraliser les variations de juste valeur observées en cas de variation des taux d'intérêt. Lorsque cet adossement est fait au moyen d'instruments dérivés (principalement des swaps de taux fixe et inflation, caps de marché), ceux-ci sont considérés comme des dérivés de couverture de juste valeur (*Fair Value Hedge*) dès lors que les instruments identifiés (micro FVH) ou les groupes d'instruments identifiés (macro FVH) comme éléments couverts (actifs à taux fixe et inflation : crédits clientèle, passifs à taux fixe et inflation : dépôts à vue et épargne) sont éligibles au sens de la norme IAS 39 (à défaut, comme indiqué précédemment, ces dérivés, qui constituent pourtant une couverture économique du risque, sont classés en trading).

⁴ 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.

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 notional 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.

5.3.7 Risques opérationnels

Le risque opérationnel est défini comme le risque de pertes découlant d'une inadéquation ou d'une défaillance des processus, du personnel et des systèmes internes ou d'événements extérieurs.

Il inclut le risque juridique, le risque de non-conformité, le risque de fraude interne et externe, le risque de modèle et les risques induits par le recours à des prestations externalisées, dont les PSEE (prestations de service essentielles externalisées).

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).

Organisation et dispositif de surveillance

Le dispositif de gestion des risques opérationnels, décliné dans les entités du Groupe, comprend les composantes suivantes, communes à l'ensemble du Groupe.

Organisation et gouvernance de la fonction Gestion des risques opérationnels

- supervision du dispositif par la Direction générale (*via* le Comité des risques opérationnels ou le volet risques opérationnels du Comité des risques et du Comité de contrôle interne) ;
- mission des responsables Risques (Crédit Agricole S.A. et ses filiales) et des managers Risques opérationnels en matière de pilotage en local du dispositif de maîtrise des risques opérationnels ;
- responsabilité des entités dans la maîtrise de leurs risques ;
- corpus de normes et procédures ;
- déclinaison de la démarche groupe Crédit Agricole d'appétence au risque mise en place en 2015 intégrant le risque opérationnel.

En particulier et au niveau de la Caisse régionale :

- 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.

Identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies

Les cartographies sont réalisées par les entités annuellement et exploitées par chaque entité avec une validation des résultats et plans d'action associés en Comité des risques opérationnels (volet risques opérationnels du Comité de contrôle interne) et une présentation en Comité des Risques du Conseil d'Administration.

Elles sont complétées par la mise en place d'indicateurs de risque permettant la surveillance des processus les plus sensibles.

Collecte des pertes opérationnelles et remontée des alertes pour les incidents sensibles et significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque

La fiabilité et la qualité des données collectées font l'objet de contrôles systématiques en local et en central.

Calcul et reporting réglementaire des fonds propres au titre du risque opérationnel au niveau consolidé et au niveau entité.

Production trimestrielle d'un tableau de bord des risques opérationnels au niveau entité, complété par une synthèse groupe Crédit Agricole reprenant les principales sources de risques impactant les métiers et les plans d'action associés sur les incidents les plus importants.

Outils

La plateforme outil RCP (Risque et contrôle permanent) réunit les quatre briques fondamentales du dispositif (collecte des pertes, cartographie des risques opérationnels, contrôles permanents et plans d'action) partageant les mêmes référentiels et permettant un lien entre dispositif de cartographie et dispositif de maîtrise de risque (contrôles permanents, plans d'actions, etc.).

S'agissant de la composante du système d'information relative au calcul et à l'allocation des fonds propres réglementaires, le plan d'évolution s'est poursuivi avec une rationalisation des référentiels, une meilleure granularité des informations, une automatisation des contrôles des données reprises dans les états réglementaires COREP, visant ainsi à répondre aux principes de saine gestion du SI risque du Comité de Bâle.

Ces composantes font l'objet de contrôles consolidés communiqués en central.

Par ailleurs, les risques liés aux prestations essentielles externalisées sont intégrés dans chacune des composantes du dispositif Risque opérationnel et font l'objet d'un *reporting* dédié ainsi que de contrôles consolidés communiqués en central. Le dispositif du groupe Crédit Agricole finalise l'adaptation conformément aux lignes directrices de l'EBA relatives à l'externalisation diffusées en 02/2019, la mise en conformité du stock des externalisations étant prévue pour le 31/12/2021.

b) Méthodologie

Les principales entités du groupe Crédit Agricole utilisent l'approche des mesures avancées (AMA) : Crédit Agricole CIB, Amundi, LCL, Crédit Agricole Consumer Finance, Agos et les Caisses régionales. L'utilisation de l'AMA pour ces entités a été validée par l'Autorité de contrôle prudentiel en 2007. Ces entités représentent à ce jour 80 % des exigences de fonds propres au titre du risque opérationnel.

Pour les entités restant en méthode standard (TSA), les coefficients de pondération réglementaires utilisés pour le calcul d'exigence en fonds propres sont ceux préconisés par le Comité de Bâle (pourcentage du produit net bancaire en fonction des lignes métiers).

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.

Méthodologie utilisée pour le calcul des exigences de fonds propres

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 de l'entité) 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, l'EFP AMA intègre deux add-on exigés par la BCE pour couvrir les risques émergents d'une part et, d'autre part, corriger l'effet de la diversification conformément à l'évolution de la réglementation.

Pour l'ensemble des Caisses régionales l'add-on est réparti selon leur PNB et leur coût du risque.

Le dispositif et la méthodologie Risques opérationnels ont fait l'objet de missions d'audit externe de la BCE en 2015 et 2016 et 2017. Ces missions ont permis de constater les avancées du Groupe, mais aussi de compléter l'approche prudentielle relative aux risques émergents (cyber risk, conformité/conduct risk).

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€	2376	1 244K€	4	353K€	2	3K€	11	21K€	0	0K€	2005	298K€
Coût du risque opérationnel frontière : tous domaines	0	0K€	13	51K€	0	0K€	0	0K€	0	0K€	0	0K€	3	635K€

Synthèse (coût du risque opérationnel)				Synthèse (coût du risque frontière)			
Nb I	MB	MB définitif	MN définitif	Nb I	MB	MB définitif	MN définitif
4303	1 919K€	1 104K€	857K€	16	686K€	0K€	0K€

Assurance et couverture des risques opérationnels

La couverture du risque opérationnel du groupe Crédit Agricole par les assurances est mise en place dans une perspective de protection de son bilan et de son compte de résultat. Pour les risques de forte intensité, des polices d'assurance sont souscrites par Crédit Agricole S.A. pour son propre compte et celui de ses filiales auprès des grands acteurs du marché de l'assurance et auprès de la CAMCA pour les Caisses régionales. Elles permettent d'harmoniser la politique de transfert des risques relatifs aux biens et aux personnes et la mise en place de politiques d'assurances différenciées selon les métiers en matière de responsabilité civile

professionnelle et de fraude. Les risques de moindre intensité sont gérés directement par les entités concernées.

En France, les risques de responsabilité civile vis à vis des tiers sont garantis par des polices de Responsabilité Civile Exploitation, Générale, Professionnelle. Il est à noter que les assurances de dommages aux biens d'exploitation (immobiliers et informatiques) incorporent également une garantie des recours des tiers pour tous les biens exposés à ces risques.

5.3.8 Risques juridiques

Les principales procédures judiciaires et fiscales en cours au sein de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 et de ses filiales consolidées par intégration globale sont décrites dans le rapport de gestion pour l'exercice 2021. Les dossiers ci-après évoqués sont ceux qui sont nés ou ont connu une évolution après le 10/09/2021, date du dépôt auprès de l'AMF du Rapport Financier semestriel. Sont aussi évoqués des dossiers en cours qui n'ont pas fait l'objet d'évolution depuis cette date.

Les risques juridiques en cours au 31 décembre 2021 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.

Par ailleurs, comme indiqué dans son communiqué du 09/05/2017, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Toulouse 31 a été assignée par des 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 72M€.

Le Tribunal Judiciaire d'Aix en Provence, dans sa décision du 12 avril 2021, a rejeté la demande de ces porteurs et les a condamnés solidairement aux dépens, ainsi qu'à l'indemnisation de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Toulouse 31.

La décision du Tribunal correspond à l'analyse faite par la Caisse régionale sur l'absence de fondement de cette action. Elle a toutefois fait l'objet d'appel de la part de la partie adverse.

5.3.9 Risque de non-conformité

La Conformité s'entend comme un ensemble de règles et d'initiatives ayant pour objet le respect de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires propres aux activités

bancaires et financières, des normes et usages professionnels et déontologiques, des principes fondamentaux qui figurent dans la Charte Ethique du Groupe et des instructions, codes de conduite et procédures internes aux entités du Groupe en relation avec les domaines relevant de la Conformité. Ceux-ci recouvrent en particulier la protection de la clientèle, le respect de l'intégrité des marchés financiers, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect des sanctions internationales (embargos, gels des avoirs etc.), la prévention de la fraude interne et externe, la lutte contre la corruption et l'exercice du droit d'alerte, les règles en matière de conformité fiscale et la protection des données personnelles.

Au-delà de répondre aux exigences réglementaires et pour satisfaire aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes (clients, sociétaires, actionnaires, collaborateurs), le groupe Crédit Agricole a pour objectif de faire de la Conformité un atout différenciant au service de la satisfaction client, du développement et de la performance durable. Pour ce faire, la Direction de la Conformité a lancé sa feuille de route stratégique *Smart Compliance*, dont l'objectif recherché est de faire entrer la fonction Conformité, désormais organisée et structurée, dans une dimension plus opérationnelle au service des directions et des entités, sans renoncer à ses missions fondamentales de contrôle.

Le Groupe Crédit Agricole a défini et mis en place un dispositif de maîtrise des risques de non-conformité, actualisé, adéquat et proportionné aux enjeux, qui implique l'ensemble des acteurs du Groupe (collaborateurs, management, fonctions de contrôle dont la Conformité).

Le dispositif est structuré et déployé par la Ligne Métier Conformité du Groupe Crédit Agricole. Celle-ci est placée sous l'autorité du Directeur de la Conformité du Groupe, lui-même rattaché directement au Directeur Général de Crédit Agricole SA. Un lien d'animation fonctionnelle est par ailleurs mis en place avec les Caisses Régionales. Au niveau de la Caisse régionale de Toulouse 31 et afin de garantir l'indépendance de ses fonctions, le responsable Conformité est rattaché hiérarchiquement au Responsable Risques et Contrôle Permanent sous la responsabilité du Directeur Général.

La Direction de la conformité Groupe de Crédit Agricole S.A. (DDC) élabore les politiques Groupe relatives au respect des dispositions législatives et réglementaires et s'assure de leur bonne diffusion et application. Elle dispose pour ce faire d'équipes spécialisées par domaine d'expertise : conformité des marchés financiers, protection de la clientèle, sécurité financière, fraude et corruption. Une équipe projet est par ailleurs dédiée au pilotage du déploiement de l'ensemble des engagements du Groupe Crédit Agricole pris dans le cadre du plan de remédiation OFAC. Dans le cadre de l'entrée en vigueur du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), le Groupe s'est doté d'un Délégué à la Protection des Données (DPO), rattaché directement au Directeur de la Conformité Groupe, en charge de l'animation de la filière DPO du Crédit Agricole. Pour le Crédit Agricole Toulouse 31, le DPO est directement rattaché au Responsable Risque et Contrôle Permanent.

La DDC assure également l'animation et la supervision de la filière Conformité. La maîtrise des risques de non-conformité s'appuie notamment sur un dispositif intégrant des indicateurs et contrôles permanents déployés au sein des entités et dont la DDC assure la supervision de niveau Groupe (y.c. analyses de dysfonctionnements de conformité).

Le dispositif s'organise autour d'une gouvernance pleinement intégrée au cadre de contrôle interne du Groupe. Le Comité de Management de la Conformité Groupe, présidé par la Direction générale, se réunit tous les deux mois. Ce Comité prend les décisions nécessaires

tant pour la prévention des risques de non-conformité que pour la mise en place et le suivi des mesures correctrices à la suite des dysfonctionnements portés à sa connaissance. Les risques de non-conformité et décisions prises en vue de leur maîtrise sont régulièrement présentés au Comité des risques du Conseil d'administration et au Conseil d'Administration de Crédit Agricole S.A.

Concernant la Caisse régionale de Toulouse 31, un Comité Conformité se réunit tous les mois, présidé par le Directeur Général Adjoint. Le Comité Conformité prend les décisions nécessaires tant pour la prévention des risques de non-conformité que pour la mise en place et le suivi des mesures correctrices à la suite des dysfonctionnements portés à sa connaissance.

Le dispositif de maîtrise des risques de non-conformité repose en premier lieu sur la diffusion d'une culture éthique et conformité solide auprès de l'ensemble des collaborateurs et dirigeants du Groupe en s'appuyant sur le déploiement de la Charte Ethique. Celle-ci, commune à l'ensemble des entités du Groupe, promeut les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Groupe. La diffusion de la culture éthique s'appuie également sur des actions de sensibilisation et de formation aux enjeux et risques de non-conformité qui mobilisent fortement la filière Conformité et plus largement l'ensemble des parties prenantes du Groupe : collaborateurs, dirigeants et administrateurs. Des modules et supports de formation – généralistes ou destinés aux collaborateurs plus exposés – couvrent l'ensemble des domaines de conformité au quotidien, de prévention et détection de la fraude, de protection des données personnelles, de lutte contre le blanchiment et prévention du financement du terrorisme et du respect des sanctions internationales.

Dans le prolongement de la Charte éthique, les entités se sont dotées d'un Code de conduite (actualisé en 2021 sur la démarche RSE), qui vient la décliner opérationnellement. Le Code de Conduite s'applique à tous, que ce soient les dirigeants, les collaborateurs de la Caisse régionale, quelles que soient leur situation et leur fonction. Le Code de Conduite a pour objet de guider au quotidien les actions, décisions et comportements de chacun en intégrant des règles comportementales face à des problématiques éthiques que chacun peut être amené à rencontrer au cours de ses missions professionnelles et extraprofessionnelles. S'inscrivant dans la démarche de maîtrise des risques de non-conformité, il intègre, en outre, un volet spécifique « anti-corruption » en application des obligations découlant de la loi Sapin II, relatives à la prévention de la corruption et du trafic d'influence.

Le dispositif est complété d'un droit d'alerte permettant au salarié, s'il constate une anomalie dans le processus normal de la remontée des dysfonctionnements ou s'il estime faire l'objet d'une pression susceptible de le conduire à la réalisation d'un dysfonctionnement, de signaler cet état de fait au responsable Conformité de son entité, sans passer par sa ligne hiérarchique. En déployant une nouvelle plateforme informatique, le Groupe Crédit Agricole permet à tout collaborateur souhaitant exercer sa faculté d'alerte de le faire en toute sécurité. L'outil garantit la stricte confidentialité de l'auteur du signalement, des faits signalés, des personnes visées ainsi que des échanges entre le lanceur d'alerte et la personne en charge du traitement de cette alerte. Le déploiement de la nouvelle plateforme informatique a été finalisé en 2020 pour l'ensemble du périmètre du Groupe Crédit Agricole.

La protection de la clientèle est une priorité affirmée du Groupe Crédit Agricole. En 2021 la

Caisse régionale a poursuivi ses actions dans une approche d'amélioration continue avec entre autre le déploiement de la démarche « Trajectoires Patrimoine ». Cette démarche conseil innovante, gratuite et personnalisée, intégrant une conformité native, s'adresse à tous les clients quel que soit leur patrimoine détenu et leur permet de construire, développer ou protéger leur patrimoine, de manière éclairée, en fonction de leurs projets de vie et intégrera, à moyen terme, les préférences ESG des clients. Dotée d'un outil performant, cette démarche vient de surcroît soutenir la compétence des conseillers et garantir la conformité de la connaissance client requise. Le développement de « l'écoute client » au travers du suivi des réclamations est également un élément central du dispositif de protection de la clientèle.

Par ailleurs, le Groupe a placé la gouvernance « produits » au centre des mesures d'excellence relationnelle afin d'en faire un instrument majeur de la loyauté et de la transparence des offres et services mis à la disposition de nos clients. Au sein du groupe Crédit Agricole, les nouveaux produits, activités et services sont analysés dans le cadre de comités internes (appelés Comité NAP). Ces comités sont spécifiques à chaque métier et sont composés de représentants des Directions de la Conformité, Juridique et des Risques et Contrôles Permanents. La tenue de ces comités permet de s'assurer que tous les produits et activités proposés dans les réseaux de distribution sont conformes aux dispositions législatives et réglementaires : clarté de l'information délivrée à la clientèle, adéquation du produit par rapport à la cible clientèle identifiée, lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, prévention de la fraude, codes de conduites et procédures internes propres à l'activité bancaire et financière, etc.

Compte tenu du renforcement des obligations légales relatives à la lutte contre la corruption, le Crédit Agricole a engagé, depuis 2018, les actions nécessaires à l'enrichissement de ses dispositifs ainsi qu'à la mise en œuvre des recommandations de l'Agence française anticorruption. Ainsi, le Groupe a mis à jour ses procédures et ses modes opératoires par la définition d'une gouvernance adaptée, par l'établissement d'un Code anticorruption dédié et la rénovation de son programme de formation et de sensibilisation de l'ensemble de ses collaborateurs afin de mettre en exergue les comportements à adopter pour éviter tout manquement à la probité. Le Crédit Agricole est ainsi une des premières banques françaises à bénéficier de la certification ISO 37001 pour son système de management anticorruption, certification renouvelée en 2019. 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.

La prévention de la fraude vise à préserver les intérêts de la Banque et à protéger les clients. Le dispositif de lutte contre la fraude est déployé dans l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole depuis 2018. Une organisation avec une ligne métier Conformité/Prévention de la fraude et corruption est en place. Des outils ont été déployés pour lutter contre la fraude aux moyens de paiement et aux virements frauduleux. La gouvernance dans les entités a été également renforcée avec une implication plus prégnante du management. Des actions ont été engagées pour actualiser les supports de formation qui ont été mis à disposition des entités en 2018. Depuis 2020, la crise sanitaire du COVID 19 et les bouleversements qu'elle induit ont constitué une opportunité rapidement saisie par tous les types d'escrocs et notamment par les groupes criminels organisés. Le Groupe Crédit Agricole a réagi immédiatement sur toutes les lignes de défense et dans tous les secteurs. Au niveau de la Caisse régionale, des actions ont été engagées et sont actualisées en permanence pour protéger les clients et la banque. Une démarche d'optimisation organisationnelle du traitement de la fraude externe a été également

menée sur le T4 2021 pour une mise en œuvre sur 2022 afin d'assurer une meilleure prise en charge client et efficience du dispositif.

La maîtrise des risques relatifs aux exigences de sécurité financière et notamment de sanctions internationales constitue une priorité forte du Groupe. Ces évolutions s'inscrivent dans le cadre d'un vaste projet de renforcement du dispositif de gestion des sanctions internationales. Au-delà du plan de remédiation opérationnel OFAC achevé au 31 mars 2021, le dispositif sanctions internationales s'est renforcé sur l'exercice et intégré dans les activités habituelles « Business As Usual » avec un reporting régulier en comité de niveau de Direction Général, une récurrence annuelle du questionnaire annuel d'appréciation du dispositif et un meilleur criblage des bases de données et filtrage des opérations de Trade Finance (Fircosoft continuity)

Les dispositifs de connaissance client et de lutte contre le blanchiment et de prévention du financement du terrorisme font l'objet de plans d'actions continus au regard tant de l'évolution des risques que des exigences réglementaires et des autorités de supervision. Le dispositif a été renforcé par le régulateur sur 2021 et la CR a engagé des chantiers significatifs sur l'exercice :

- Le démarrage de la première année du chantier KYC (Know Your Customer) qui vise à actualiser régulièrement la connaissance client en fonction de 5 niveaux de risque. Ce chantier mené avec l'ensemble des réseaux et piloté par CASA doit couvrir l'ensemble de la clientèle PP et PM sur une période de 10 ans.
- Le renforcement de la gouvernance du dispositif par la désignation du DGA comme responsable de la mise en œuvre du dispositif LCB-FT,
- Un élargissement de la couverture CR sur le périmètre consolidé notamment en intégrant dans le dispositif, l'activité immobilière,
- Un ajustement continu des moyens et du pilotage au niveau de la sécurité financière afin de prioriser ce traitement.





DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE 2021
DE LA CAISSE RÉGIONALE DE
CREDIT AGRICOLE TOULOUSE 31

Sommaire

1. Présentation du Crédit Agricole Toulouse 31

- 1.1. Introduction : notre raison d'êtrep 4
- 1.2. Description de notre modèle coopératif et de notre système de gouvernance.....p 6
- 1.3. La politique de diversité appliquée aux membres du conseil d'administration.....p 7
- 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 digitalep 9

2. Rappel du cadre réglementairep 11

- 2.1 La réglementation SFRD (politique relative aux risques en matière de durabilité)p 11
- 2.2 La réglementation relative au Green Asset Ratio (GAR)p 12

3. Les enjeux RSE.....p 15

- 3.1. Méthodologie de construction de la Déclaration de Performance Extra-Financièrep 15
- 3.2. Les risques extra-financiers identifiés et les indicateurs clés de performance.....p 16

4. Les 6 enjeux prioritaires et les politiques pour prévenir et atténuer ces risques.....p 17

1^{er} enjeu : Offrir l'excellence relationnelle dans nos relations à tous nos clients.....p 17

- 1.Exercer nos métiers avec éthique et responsabilitép 17
- 2.Ecouter nos clients et agir en recherchant en permanence leur satisfaction.....p 22
- 3.Proposer à tous nos clients une relation 100% humaine et 100% digitale.....p 23

2^{ème} enjeu : Exercer notre responsabilité environnementale.....p 26

- 1.Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales.....p 26
- 2.Etre influenceur auprès de nos clients avec les parties prenantes pour accompagner les projets de transition énergétique.....p 29
- 3. Etre facilitateur auprès des clients citoyens pour la réalisation de leurs projets de transition énergétique.....p 31

3^{ème} enjeu : Agir pour l'inclusion de tous et pour la cohésion sociale.....p 37

- 1. Favoriser l'inclusion (financière et numérique) et la cohésion sociale.....p 37

4^{ème} enjeu : Accompagner les transitions des territoires.....	p 42
1.Etre un acteur moteur de l'innovation et de l'envie d'entreprendre.....	p 42
2. Contribuer à la création et au maintien des emplois.....	p 43
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.....	p 44
5^{ème} enjeu : Etre un employeur responsable et apprenant	p 47
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.....	p 47
2.Développer les compétences et l'autonomie des co-équipiers.....	p 49
6^{ème} enjeu : Mettre les atouts de notre modèle coopératif au service du bien commun...	p 50
1.Développer un sociétariat engagé.....	p 50
2.Renforcer l'implication des administrateurs à l'utilité et au développement de notre territoire.....	p 52
Annexe : Les sujets spécifiques à traiter.....	p 55

1. PRESENTATION DU CREDIT AGRICOLE TOULOUSE 31

1.1 Introduction : notre raison d'être

La pérennité des entreprises dépend désormais de leur capacité à fonder leur business model, leur cœur d'activité, sur une utilité perçue et reconnue.

Le Groupe Crédit Agricole exprime ainsi sa raison d'être, c'est-à-dire son utilité au client et à la société :

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 : Il est amplifié et vise l'excellence relationnelle en orchestrant une mobilisation accrue de tous les métiers autour de la satisfaction des clients, un engagement de tout le Groupe dans la culture « zéro défaut » ; et en proposant aussi une expérience client digitale exceptionnelle et des offres innovantes.
- Le projet humain : Il s'articule autour de la responsabilité en proximité. Il a pour objectif d'offrir aux clients un accès permanent à un interlocuteur formé, autonome et agissant dans un cadre de délégation clair. Cette démarche implique une transformation managériale, une transformation organisationnelle et un cadre de confiance renforcé.
- Le projet sociétal : Il consiste à poursuivre l'engagement sociétal du Groupe en faveur de tous, à maintenir le lien sociétal dans les territoires, à développer les financements à impact social et à faire de la « finance verte » l'une des clés de croissance du Groupe.

En Décembre 2021, le Groupe Crédit Agricole a présenté son Projet Sociétal, qui s'inscrit dans sa politique RSE. C'est une grande mobilisation collective de toutes ses entités et métiers qui le composent dans l'accompagnement des transformations sociétales et environnementales.

Son rôle est de rendre possible une transition vers un modèle plus respectueux de l'environnement et porteur de progrès pour tous. Il accompagne toutes les clientèles dans ces mutations et s'engage dans la voie d'une transition juste pour tous. Son modèle est ancré dans les territoires, au plus près des besoins des citoyens et en coopération avec tous les acteurs locaux.

Le projet sociétal se décompose en **3 priorités** déclinées en **10 engagements collectifs**.

3 priorités



10 Engagements



- #1 Atteindre la neutralité carbone d'ici 2050**
 - Arrêt total de financement de tout projet pétrolier et gazier en Arctique
 - Baisse de 20% des expositions Crédit Agricole CIB à l'extraction de pétrole d'ici 2025
 - 100% des fonds ouverts en gestion active Amundi avec pour objectif une meilleure notation énergétique
 - Mobilisation pour les énergies renouvelables
 - Livrets d'épargne « Vert » et Plan d'épargne « Vert »
- #2 Conseiller et accompagner 100% de nos clients dans leur transition énergétique**
 - « J'écoprenove mon logement » pour les particuliers
 - « Objectif Transition Énergétique » pour les entrepreneurs
 - Agilauto et bornes de rechargement
- #3 Intégrer des critères de performance extra-financière** dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs
- #4 Proposer une gamme d'offres qui n'exclut aucun client** pour favoriser l'inclusion sociale et numérique
 - Bien Vivre à Domicile
 - Eko Assurances
- #5 Contribuer à redynamiser les territoires les plus fragilisés** et réduire les inégalités sociales
 - Publier un rapport d'impact annuel pour rendre compte aux parties prenantes
- #6 Favoriser l'insertion des jeunes** par l'emploi et la formation
 - 50 000 alternants et stagiaires en France et à l'International d'ici 2025
- #7 Amplifier la mixité et la diversité** dans toutes les entités du Crédit Agricole ainsi qu'au sein de sa Gouvernance
 - Atteindre entre 30 et 40% de femmes parmi les cadres supérieurs à horizon 2025 selon les entités
 - 100% des collaborateurs et élus du Groupe formés aux enjeux RSE
- #8 Accompagner l'évolution des techniques** vers un système agro-alimentaire compétitif et durable
 - Lancer un fonds de private equity et de dette paneuropéen : objectif 1 Milliard d'€
- #9 Permettre à l'agriculture française** de contribuer pleinement à la lutte contre le changement climatique
 - Explorer l'utilité d'une plateforme d'échanges de crédit carbone de la « Ferme France »
- #10 Contribuer à renforcer la souveraineté alimentaire**
 - Faciliter l'installation des nouvelles générations d'agriculteurs

Le projet sociétal s'inscrit au cœur de la raison d'être du Groupe Crédit Agricole : « Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société » ainsi que dans celle du Crédit Agricole Toulouse 31 : « Être créateur de liens, acteur et facilitateur pour tous d'un avenir durable au service de nos territoires ».

En cohérence avec le projet Groupe, la politique RSE de la Caisse régionale du Crédit Agricole Toulouse 31, formalisée en 2020 et guidée par sa raison d'être, se décline dans le cadre de son projet d'entreprise Imag'In 2024.

Il s'articule autour de 3 piliers et 3 promesses :

3 PILIERS, 3 PROMESSES ET 25 PROGRAMMES POUR DÉLIVRER DES PREUVES



Sur la base de sa raison d'être et des 3 piliers de son projet d'Entreprise Imag'In 2024, la politique RSE de la Caisse Régionale de Toulouse 31 se décline autour de 6 orientations :

- 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

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

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.



DÉTENANT **44,7 %**

CAISSES RÉGIONALES

10,9 m
DE SOCIÉTAIRES
détenant les parts sociales de
2 410
CAISSES LOCALES

39 CAISSES RÉGIONALES

détenant ensemble la majorité du capital de CRÉDIT AGRICOLE S.A. via la SAS Rue La Boétie⁽¹⁾



DÉTENANT **55,3 %**



(1) La Caisse régionale de la Corse, détenue à 99,9% par Crédit Agricole S.A., est actionnaire de Sacam Mutualisation.
(2) Non significatif.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 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 dans les domaines de la banque, des assurances et de l'immobilier : PROXIMITÉ, SOLIDARITÉ et RESPONSABILITÉ.

La Caisse régionale de Toulouse31 a complété ce socle de 3 autres valeurs dans son projet d'entreprise Imag'In 2024 : 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 Toulouse 31. 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 Toulouse 31 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 2021 le taux de féminisation du Conseil d'Administration s'élève à 53%.

Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale au 31.12.2021

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, Jean Jacques Cousty, Josette Fontas, Dominique Lenfant, Eliane de Min, Benjamin Trouillet, Tishia Vecchierelli et Dominique Vincent.

[Le Comité de Direction du Crédit Agricole Toulouse 31 au 31.12.2021](#)

Directeur Général : Nicolas Langevin

Directrice Générale Adjointe : Agnès Coulombe

Directeurs

Serge Azzaro

Stéphane Boullay

Philippe Crinière

Christophe Le Beaudour

Elisabeth Sicre

Direction

Excellence Opérationnelle

Humain, Transformation et Immobilier

Réseaux Spécialisés et Engagements

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



COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31 NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

NOS MISSIONS, NOS VALEURS

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

NOS RESSOURCES

Les femmes et les hommes

- 1 345 coéquipiers
- 444 administrateurs

Notre ancrage territorial

- Notre Caisse régionale
- 47 Caisses locales
- 105 agences
- 68 Relais CA
- 1 Point Passerelle
- 1 Village by CA

Notre capital financier

- 147 048 185 M€ de capital social

Nos pôles spécialisés

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

Les filiales de Crédit Agricole

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

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Être le partenaire de nos clients

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

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

461 043 clients

184 298 sociétaires*

* sociétaires éligibles : toute personne physique majeure ou morale (uniquement associations loi 1901 et coopératives).

Avec dans notre stock au 31/12/2021 en plus 9 566 sociétaires personnes morales non éligibles pour le calcul du taux de sociétariat

• 410 838 clients particuliers

• 30 243 clients professionnels (ETI, PME, artisans, professions libérales...)

• 4 701 clients agriculteurs

• 15 261 clients entreprises

Nos produits et services

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

Nos domaines d'activité clés

- Banque
- Assurance
- Immobilier

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

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

NOS FORCES

- Nous sommes une entreprise fondée en 1885, solide financièrement.
- Notre gouvernance, qui s'appuie sur des administrateurs élus par nos sociétaires.
- Nous plaçons les femmes et les hommes au cœur de nos finalités.
- Notre proximité relationnelle.
- Notre implication au plus près des territoires pour faire vivre et grandir les projets locaux (décisions locales, investissements dans des projets locaux, etc.).
- Notre soutien à l'innovation, en créant des liens sur les territoires et en accompagnant les transitions économiques et sociétales.



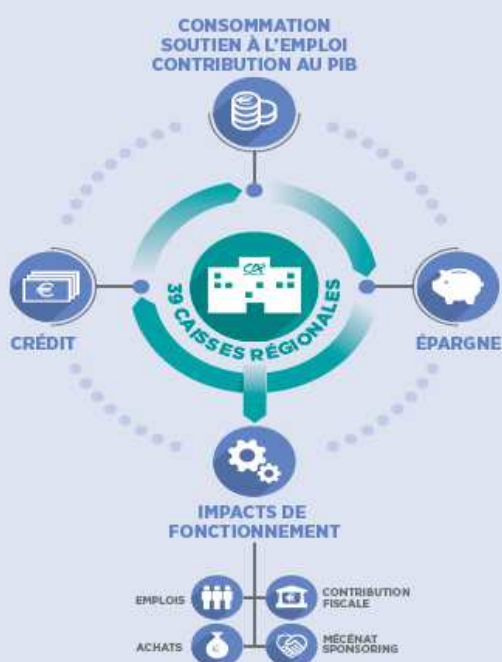
COMPRENDRE LE CRÉDIT AGRICOLE TOULOUSE 31 NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

NOS MISSIONS, NOS VALEURS

Notre modèle coopératif s'appuie sur un principe de vote démocratique :

1 personne = 1 voix

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



NOS RÉSULTATS

- +13 113 nouveaux sociétaires en 2021
- 255,2 M € de PNB
- 61,6 M€ de résultats
- 266 541 contrats en assurance des biens et des personnes
- 11,2 Mds€ d'encours de crédit
- 15,5 Mds€ d'encours d'épargne
- 107,9 M€ d'encours du livret sociétaire

Plan d'Urgence Jeunes : Le Crédit Agricole Toulouse 31 s'est mobilisé pour aider plus de 2000 jeunes en Haute-Garonne.

L'emploi et la formation :

- Plus de 200 offres d'emplois proposées par le Crédit Agricole Toulouse 31

Formation et mentorat :

- L'égalité pour l'emploi avec Nos Quartiers ont du Talent
- Immersion d'étudiants au village by CA Toulouse 31

Aide Alimentaire :

- 400 boîtes à chaussures contenant des produits de 1ère nécessité distribuées aux étudiants
- Partenariat avec le GESMIP : 100 000€ de bons alimentaires distribués à 1700 jeunes Haut-Garonnais

Coup de pouce Passerelle Jeunes : 35 000€ mis à disposition de 100 jeunes clients

Nos perspectives d'avenir :

Le Crédit Agricole Toulouse 31 s'engage autour de 3 piliers :

- La transition énergétique
- La cohésion sociale
- Transitions agricole et agroalimentaire

NOS OBJECTIFS RSE IMAG'IN 2024

- Créer du lien en offrant de nouveaux services utiles aux citoyens
- Favoriser l'apprentissage du numérique et développer les usages pour tous
- Devenir une Entreprise à impact positif
- Exceller dans l'expérience au bénéfice du client à travers une démarche d'amélioration continue
- Accompagner des co-équipiers acteurs, responsables et épanouis.
- Être le partenaire de vie de chacun à tout moment

Données financières en normes françaises

2. RAPPEL DU CADRE REGLEMENTAIRE

Le reporting extra-financier (ou ESG - Environnement, Social et Gouvernance) est défini et encadré par un ensemble de directives et de règlements (pour certains déjà en application) : deux réglementations impactent particulièrement la DPEF à partir de cette année :

- **Le règlement SFRD** (« *Publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers* »), aussi appelé règlement « disclosure » (politique relative aux risques en matière de durabilité) ;
- **Le règlement Taxonomie européenne sur les activités durables et le « Green Asset Ratio »**

2.1 La réglementation SFRD (politique relative aux risques en matière de durabilité)

En réponse à la réglementation SFRD, le Groupe Crédit Agricole a défini une politique décrivant l'intégration des risques de durabilité (= matérialité financière) et des incidentes négatives sur la durabilité (= matérialité environnementale) dans le conseil en investissement et en assurances.

➤ **L'intégration de la durabilité dans le conseil financier :**

- **Au niveau de la conception de ces produits**, elle passe par la généralisation de la prise en compte de l'approche ESG dans tous les processus d'investissement en complément de l'analyse financière classique, ou encore par une politique de vote et d'engagement actionnarial intégrant les aspects ESG et par la fourniture aux conseillers financiers et aux clients d'informations sur la nature ESG des produits.
 - **Au niveau de la distribution de ces produits**, elle touche aux processus, outils et compétences propres au métier de conseil financier. En particulier, l'intégration de la durabilité implique de développer l'expertise ESG des conseillers financiers afin qu'ils puissent évaluer les préférences des clients en matière de durabilité, recommander les produits adaptés, mais aussi aider les clients dans leur compréhension des risques et opportunités liés à l'ESG dans la construction de leur portefeuille.
- **La principale société de gestion et la filiale d'Assurances du Groupe Crédit Agricole se sont engagées à généraliser l'approche ESG dans leurs activités**
- **Amundi**, principale société de gestion du Groupe, a fait, de l'investissement responsable, l'un de ses piliers fondateurs dès sa création en 2010. Pionnier dans ce domaine, le Groupe fut l'un des signataires fondateurs des Principes d'Investissement Responsable (PRI) en 2006. Amundi s'est engagée à disposer d'une notation ESG sur 100% des encours des fonds ouverts sous gestion active et à appliquer les critères ESG à l'ensemble des décisions de vote en 2021. Des informations plus détaillées, y compris la Politique d'Investissement Responsable et la méthodologie de notation d'Amundi, sont disponibles sur le site www.amundi.fr.

- **Crédit Agricole Assurances**, filiale d'Assurances du Groupe, s'est, quant à elle, engagée à la généralisation des critères ESG sur les nouveaux investissements. Cela concerne les actifs en représentation des fonds euros, les fonds propres et les actifs en représentation des contrats en unités de compte. Des informations plus détaillées, y compris la politique ESG-Climat de Crédit Agricole Assurances S.A., sont disponibles sur le site www.ca-assurances.com.
- **Le Crédit Agricole a initié une démarche d'intégration de la durabilité dans l'activité des conseillers financiers afin de contribuer à la réallocation de l'épargne vers des activités durables.** Convaincu que la prise en compte des facteurs ESG a un impact positif sur la performance financière, le Groupe distribue des produits financiers présentant des caractéristiques environnementales ou sociales, ou visant des objectifs de durabilité.

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

Enfin, **le Groupe s'engage à intégrer dans son approche de financement ou d'investissement des critères ESG.** Le Crédit Agricole renforce en profondeur son rôle d'influenceur du marché. Il souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette double logique d'efficacité économique et d'efficacité sociétale. En intégrant des indicateurs extra-financiers aux côtés des indicateurs financiers, le Crédit Agricole complète son analyse de l'efficacité économique par celle de l'efficacité sociétale. Il s'agit du marqueur n°3 du Projet Sociétal : intégrer des critères de performance extra-financière dans 100% de l'analyse de nos financements aux entreprises et agriculteurs.

La politique du Groupe Crédit Agricole est relayée sur le site Internet de la Caisse régionale Toulouse 31 <https://www.credit-agricole.fr/ca-toulouse31/particulier/informations/relation-banque-client.html>

2.2 La réglementation relative au GREEN ASSET RATIO (GAR)

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

Aux fins de ce règlement, constituent des objectifs environnementaux :

- a) L'atténuation du changement climatique
- b) L'adaptation au changement climatique
- c) L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines
- d) La transition vers une économie circulaire

- e) La prévention et la réduction de la pollution
- f) La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes

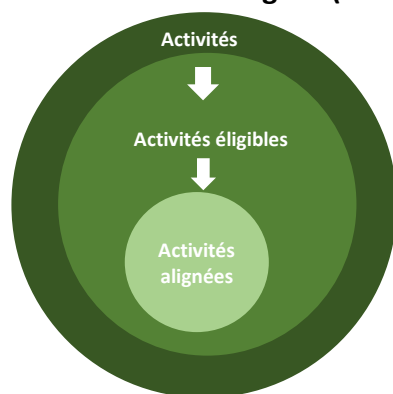
L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie, publié le 10 décembre 2021 au Journal Officiel, définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

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

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

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

Pour le reporting 2021, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 publie la part d'actifs éligibles, correspondant aux assiettes d'actifs sur la base desquelles sera menée l'analyse des actifs alignés (actifs durables) à partir de 2024.



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

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

Pour ce premier reporting, les actifs suivants sont considérés comme éligibles à la taxonomie (encours au 31 décembre 2021) :

- Crédits immobiliers, prêts à la rénovation et financement des véhicules à moteurs pour les ménages de l'UE ;
- Financement des logements et autres financements spécialisés pour les collectivités locales ;
- Sûretés immobilières commerciales et résidentielles saisies et détenues en vue de la vente.

Par ailleurs, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 a estimé les actifs éligibles envers des entreprises financières et non financières soumises à la NFRD sur la base des codes NACE retenus par la taxonomie et la zone géographique. Ces estimations ne se fondant pas sur des données publiées par les contreparties, elles ne sont pas considérées dans la part d'actifs éligibles. La Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 publie néanmoins la part de ces actifs éligibles de façon volontaire.

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

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

En complément, la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse 31 publie la part, dans le total d'actifs, des montants d'actifs exclus du calcul (au numérateur et au dénominateur) :

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

Indicateurs intermédiaires sur la part, dans les actifs couverts, d' <u>actifs éligibles</u> et d' <u>actifs non éligibles</u>	en %
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts	58%
Part des expositions sur des activités non-éligibles à la taxonomie dans les actifs couverts (expositions avec la clientèle de détail et autres expositions avec les contreparties financières et non financières soumises à la NFRD non-éligibles à la taxonomie).	21%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur</u> des indicateurs intermédiaires	en %
Part de produits dérivés (portefeuille bancaire) dans le total d'actifs	0%
Part des prêts interbancaires à vue dans le total d'actifs	6%

Part de trésorerie et équivalent trésorerie dans le total d'actifs	0%
Part d'autres actifs dans le total d'actifs	2%
Part d'expositions sur des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations non financières dans le total d'actifs	13%
Total	21%

Ratios sur la part, dans le total d'actifs, des actifs <u>exclus au numérateur et au dénominateur</u> des indicateurs intermédiaires	en %
Part d'expositions envers des administrations centrales, banques centrales, émetteurs supranationaux dans le total d'actifs	1%
Part du portefeuille de négociation dans le total d'actifs	0%
Total	1%

Part des actifs éligibles publiée de façon volontaire :

La part des actifs éligibles intégrant les estimations sur les contreparties financières et non financières de l'Union Européenne s'élève au 31/12/2021 à 74%.

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.

En 2020, 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.

Pour 2021, l'analyse des risques effectuée en 2020 reste valable et n'a pas nécessité une actualisation sur 2021.

La seule modification apportée à l'articulation de la Déclaration de Performance Extra Financière est dans le deuxième enjeu : Exercer notre responsabilité environnementale, nous avons modifié l'ordre de nos engagements afin d'être en totale adéquation avec notre politique RSE :

1. Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales internes.
2. Etre influenceur auprès de nos clients avec les parties prenantes pour accompagner leurs projets de transition énergétique.
3. Etre facilitateur auprès des clients citoyens pour la réalisation de leurs projets de transition énergétique.

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

Nos 6 enjeux et nos 13 engagements

I. Atteindre l'excellence relationnelle dans nos relations avec tous nos clients

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

II. Exercer notre responsabilité environnementale

1. Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales internes
2. Etre influenceur auprès de nos clients avec les parties prenantes pour accompagner leurs projets de transition énergétique
3. Etre facilitateur auprès des clients citoyens pour la réalisation de leurs projets de transition énergétique.

III. Agir pour l'inclusion de tous et pour la cohésion sociale

1. Favoriser l'inclusion (financière et numérique) et la cohésion sociale

IV. Accompagner les transitions des territoires

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

V. Etre un employeur responsable et apprenant

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
2. Développer les compétences et l'autonomie des co-équipiers

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

1. Développer un sociétariat engagé
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

1^{er} Enjeu : Offrir l'excellence relationnelle dans nos relations avec 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

1. Exercer nos métiers avec éthique et responsabilité

Les orientations

En portant une vigilance permanente en matière de conformité, éthique, sécurité financière et fraude, le Crédit Agricole Toulouse 31 porte une attention majeure à exercer ses métiers avec **éthique et responsabilité**.

Les actions

✓ La conformité pour une meilleure qualité de service

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

*. Les communications à destination de la clientèle (courrier, e-mailing, affiches, dépliants...) sont soumises pour avis aux services Juridique et Conformité afin de veiller au strict respect des **règles de sincérité et de transparence**.*

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

AMF).

. En matière de commercialisation d'instruments financiers, la Caisse Régionale applique les réglementations, notamment la 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 déontologue de la Caisse régionale est le responsable de la conformité des services d'investissement. La charte de déontologie du Groupe Crédit Agricole s'applique à l'ensemble des Caisses régionales et se décline par la charte de déontologie propre à chaque Caisse régionale, du règlement intérieur et du guide de prévention et de lutte contre la fraude interne.

La Caisse régionale Toulouse 31 est un établissement coté en bourse. Les recommandations de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) afin de prévenir les manquements d'initiés, sont mises en œuvre :

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

=> En 2021, le service Conformité est intervenu auprès de l'ensemble des managers du Réseau pour rappeler la conduite à tenir sur les domaines Conformité, Sécurité Financière et Fraude, dans le cadre de ces actions régulières auprès des coéquipiers des Réseaux

=> Concrètement, en 2021, 99,73 % des collaborateurs éligibles à la formation « Conformité au quotidien » ont réalisé cette formation.

✓ Charte Ethique Groupe

Le Crédit Agricole s'est doté depuis 2017 d'une Charte éthique commune à l'ensemble du Groupe : Caisses régionales, Fédération Nationale du Crédit Agricole, Crédit Agricole S.A. et ses filiales. Cette Charte souligne les valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité portées par le Crédit Agricole. Elle constitue un document de référence qui reprend les principes d'actions et de comportements à respecter dans notre quotidien vis-à-vis de nos clients, de nos collaborateurs, de nos fournisseurs, de la société et de l'ensemble de nos parties prenantes, et à partir duquel seront déclinés ou ajustés toutes les autres chartes, tous les codes de conduite et règlements intérieurs dans toutes les entités et métiers du Groupe.

=> En 2021, le code de conduite général qui détaille en pratique les principes et valeurs de la Charte Ethique commune au Groupe a été actualisé. Ce code a une vocation pédagogique et vise à guider nos actes/prises de décisions quotidiennes conformément aux valeurs et aux règles éthiques du Groupe. Elle intègre la démarche RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) de la Caisse Régionale Toulouse 31, dont la transition énergétique, le climat et la cohésion sociale au cœur de nos activités.

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

✓ Prévenir la corruption

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

La démarche engagée par le Groupe Crédit Agricole

Depuis 2017, le Groupe Crédit Agricole a obtenu la certification de son dispositif de prévention et de lutte contre la corruption 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.

Depuis 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 conformément au plan de marche de Crédit Agricole SA (Les exigences en matière de gouvernance, l'intégration du code de bonne conduite dans le règlement intérieur, l'actualisation de la cartographie spécifique aux risques de corruption, le dispositif lanceur d'alerte, les contrôles comptables, le dispositif de contrôle interne)

=> En 2021, le déploiement s'est poursuivi avec la déclinaison du dispositif auprès des tiers partenaires ; processus centralisé par CASA.

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

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

La réglementation exige des établissements de crédit qu'ils définissent une classification des risques de blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme, attachés aux clients et aux opérations. Cette classification permet de déterminer le niveau de vigilance à exercer. Le dispositif s'appuie autour des trois fondamentaux suivants (la connaissance actualisée des clients, la surveillance des transactions, la déclaration de soupçon)

Il implique la coordination de plusieurs acteurs de la Caisse régionale dont :

- 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).

=> En 2021, le dispositif a été renforcé par le régulateur et la Caisse Régionale Toulouse 31 a engagé des chantiers significatifs sur l'exercice :

- Le démarrage de la première année du chantier KYC qui vise à actualiser régulièrement la connaissance client en fonction de 5 niveaux de risque. Ce chantier mené avec l'ensemble des réseaux et piloté par CASA doit couvrir l'ensemble de la clientèle PP et PM sur une période de 10 ans.
- Le renforcement de la gouvernance du dispositif par la désignation du Directeur Général Adjoint comme responsable de la mise en œuvre du dispositif LCB-FT,
- Un élargissement de la couverture CR sur le périmètre consolidé notamment en intégrant dans le dispositif, l'activité immobilière,
- Un ajustement continu des moyens et du pilotage au niveau de la sécurité financière afin de prioriser ce traitement.

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

⇒ En 2021 c'est 98,34 % des nouveaux embauchés et collaborateurs qui ont suivi la formation.

✓ Le respect des sanctions internationales

=> En 2021, le dispositif sanctions internationales, au-delà du plan de remédiation opérationnel OFAC achevé au 31 mars 2021, s'est renforcé sur l'exercice et a été intégré dans les activités habituelles « Business As Usual » :

- Reporting réguliers en comité
- Maintien du questionnaire annuel d'appréciation du dispositif,
- Meilleur criblage des bases de données et filtrage des opérations de Trade Finance (Fircosoft continuity)

✓ Sécurité des opérations clients

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

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

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

Au regard de la recrudescence des cas de fraudes observées depuis 2020 au travers de la crise sanitaire et de la multiplication des opérations à distances :

⇒ **Des alertes Sécurité sont régulièrement diffusées sur le site Intranet** de la Caisse régionale et auprès des collaborateurs, via des courriels dédiés, afin que l'information soit notamment relayée auprès de leurs clients.

⇒ **Un « instant sécurité financière » a été mis en place chaque mois** à l'ordre du jour des réunions réalisées dans les réseaux afin de présenter les cas de fraudes déjouées et les cas de fraudes avérées, pour une meilleure sensibilisation.

En cas d'opération déclenchant un soupçon de fraude sur le compte d'un client, les équipes spécialisées du Siège de la Caisse régionale s'attachent à prendre contact le plus rapidement possible avec le client potentiellement victime, de façon à réagir au plus vite et préserver ses intérêts. Pour assurer une meilleure réactivité, la Caisse régionale filtre notamment les opérations sur les virements et les cartes et déceler ainsi des opérations atypiques qui sont suspendues le temps de lever tout doute de fraude.

- ⇒ **Sur le 4^{ème} trimestre 2021, une démarche d'optimisation organisationnelle du traitement de la fraude externe** a été également menée pour une mise en œuvre sur 2022 afin d'assurer une meilleure prise en charge client et efficience du dispositif.
- ⇒ **Des formations fraude interne** (Managers) et **externe de sensibilisation** (tous les coéquipiers) et d' **approfondissement** (réservée à certains coéquipiers) sont également mises en place par la Caisse régionale Toulouse 31.

✓ **La protection des données**

La Caisse Régionale a mis en œuvre un programme de conformité au Règlement Général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018. Dans ce cadre-là, la Caisse régionale a désigné un « Data Protection Officer » en charge de garantir l'application et le respect des dispositions du RGPD.

- ⇒ **En novembre 2021**, en tant que responsable de traitement, la Caisse régionale de Crédit Agricole a réactualisé sa Politique de Protection des Données à caractère personnel. L'objectif de cette Politique est d'informer, conformément au RGPD, les personnes concernées, de façon claire et détaillée, sur les traitements que nous opérons sur les données à caractère personnel.

Dans un contexte d'exposition croissante de la société au risque informatique et d'une réglementation renforcée, 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 2021, 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.

- ⇒ **En 2021**, la Caisse régionale a fait évoluer la convention de compte particulier pour mieux informer les clients de notre utilisation des données et en novembre 2021 une évolution de notre Politique Protection des données a eu lieu avec une information des clients et une mise en ligne sur notre site internet.

2. Ecouter nos clients et agir en recherchant en permanence leur satisfaction

Les orientations

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.

La Caisse régionale a mis en place une politique qualité dans le traitement des réclamations et s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue au service de la satisfaction clients.

Les actions

✓ **Le traitement des réclamations.**

Pour 2021, une sensibilisation régulière a été réalisée auprès de l'ensemble des co équipiers dans un souci permanent de la satisfaction client.

La Caisse régionale a poursuivi, en 2021, l'analyse précise des motifs de mécontentement clients. On constate une augmentation de 3,12 % du nombre de réclamations en **2021** (10222) par rapport à 2020 (9913), mais une forte diminution du délai de traitement des réclamations à 7 jours en 2021 contre 11 en 2020, résultat l'optimisation du traitement des réclamations.

✓ **L'écoute clients**

La Caisse régionale a, en 2021, continué sa démarche d'écoute clients.

Elle est axée essentiellement sur la publication d'enquêtes de satisfaction client, mais également sur la mise en place de panels clients visant à recueillir les attentes des clients.

En terme d'enquêtes de satisfaction elles mesurent l'Indice de Recommandation Client (IRC) ; elles portent sur tous les marchés de la Caisse régionale et sur les événements majeurs de la vie de nos clients.

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

L'Indice de Recommandation Client Stratégique de la Caisse.

L'Indice de Recommandation Client Agences.

L'Indice de Recommandation Client Evénements.

En 2021, ont été effectués plusieurs enquêtes de satisfaction :

➤ **IRC STRATEGIQUES***

Les 2 IRC stratégiques particuliers et patrimoniaux, sont en forte amélioration sur 2021.

Ces deux IRC mesurés tous les ans pour l'IRC Particuliers et tous les deux ans pour l'IRC Patrimoniaux, n'ont pas été mesurés en 2020 compte tenu du contexte sanitaire en lien avec la COVID 19.

- L'IRC Particulier progresse, il passe de -7 en 2019 à +9 en 2021,
- L'IRC Patrimoniaux augmente il passe de -7 en 2018 à +32 en 2021.

Cette forte évolution de nos IRC Stratégique, au plus haut niveau depuis les premières mesures, est le résultat de nos plans d'actions spécifiques engagés dans notre projet d'entreprise «2020 by CA31» et «Imag'in 2024». Il résulte également du traitement des résultats du dispositif d'écoute.

➤ **IRC AGENCE****

L'IRC pour le marché des particuliers poursuit sa progression en 2021 à 46 contre 44 en 2020.

Il en est de même sur le marché des professionnels dont l'IRC se positionne à 47 en 2021 contre 40 en 2020.

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.

➤ **IRC EVENEMENTS*****

En 2021, 2 IRC « événements » ont été effectués et sont d'un bon niveau. Ils sont le résultat de processus bien maîtrisés au service de la satisfaction de nos clients.

- IRC événements Habitat : 73
- IRC événements Trajectoire Patrimoine : 75

Suite aux résultats des IRC des plans d'actions sont mis en place pour chaque marché (Particuliers, Professionnels, Entreprise) et un suivi est réalisé annuellement et présenté en Comité de Direction.

3. Proposer à tous nos clients une relation 100% humaine et 100% digitale

L'année 2021, marquée par la crise Covid, souligne toute l'importance et la puissance de notre Projet Client, l'un des trois piliers phares de notre plan stratégique et de notre modèle de relation globale.

Il s'incarne à travers la raison d'être du Groupe Crédit Agricole "Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société" et vise à proposer à nos clients une relation universelle, omnicanale et responsable en proximité.

Les orientations

La Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 incarne au quotidien le projet Client du Groupe Crédit Agricole en proposant à ses clients le maximum de digital augmenté et sécurisé par la responsabilité humaine disponible et accessible en proximité.

Pour y parvenir et être ainsi premier en IRC (Indice de Recommandation Client), la Caisse Régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 se mobilise autour de deux ambitions :

- **Une banque humaine** : offrir à nos clients l'accès à un conseiller afin d'assurer la proximité relationnelle et la responsabilité en proximité. Nous faisons le choix de faire de la satisfaction de ses clients et de la culture de l'excellence le fil conducteur de ses actions, pour installer ou préserver une

relation solide avec nos clients, basée sur la proximité, la responsabilité, la prise en charge jusqu'au bout, la confiance.

- **La banque omnicanale** : permettre à nos clients d'accéder à nos solutions par le canal de leur choix, et notamment en digital, pour l'intégralité de la relation. Cela signifie de hisser nos outils et applications aux meilleurs standards sur tous les marchés, d'être présent là où sont clients et prospects : réseaux sociaux, sites de e-commerce, moteurs de recherche et capitaliser sur la data pour mieux servir nos clients








Les actions

- ⇒ En 2021, il a été proposé à une clientèle élargie de disposer d'un interlocuteur privilégié, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 a permis à 31.000 nouveaux clients de bénéficier d'un interlocuteur dédié. A ce jour, 63,55 % de nos clients ont accès à un interlocuteur dédié au Crédit Agricole.

✓ **Modèle Relationnel :**

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 fixe l'ambition d'améliorer l'expérience client quel que soit le point de contact, tant au sein des agences qu'au travers des outils digitaux : tel est l'objectif du projet Modèle Relationnel. En cohérence avec sa transformation digitale, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 déploie des pratiques et des postures qui portent une attention particulière au client et au collaborateur.

Dans le cadre du Plan d'urgence Jeunes (cf. p40), afin de favoriser l'emploi des jeunes sur notre territoire, la Caisse régionale de Crédit Agricole Toulouse 31 a embauché dans ses agences au cours de l'été 2021, 100 jeunes avec les missions suivantes : développer l'acculturation digitale de nos clients et interroger nos clients sur leur niveau de satisfaction avec leur agence et plus globalement dans leur relation avec la Caisse régionale.

Engagements	Indicateurs	2019	2020	2021	Tendance par rapport à 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 / Lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme / Sanctions internationales / Fraude externe / Lutte contre la corruption	98,49%	100%	99,51%	
Ecouter nos clients et agir en recherchant en permanence leur satisfaction	IRC Agence Part	45	44	46	
	IRC Agence Pro	55	40	47	
	Nombre de réclamations reçues sur l'année	12 769	9 909	10 222	
	Délai de traitement des réclamations hors demandes et recherches en jours	11	11	7	
Proposer à tous nos clients une relation 100% humaine et 100% digitale	Taux de clients connectés : nombre de clients qui utilisent la banque en ligne (internet et application ma banque) sur le nombre de clients capables et mineurs émancipés équipés CAEL	58,10%	58,90%	61,10%	
	Taux de clients suivis (part et pro) : nombre de clients vus sur le nombre de clients (part et pro)	64,94%	65,11%	63,55%	

Définition des IRC :

*L'Indice de Recommandation Client Stratégique de la Caisse Régionale :

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

En 2021, deux IRC stratégiques a été mené : l'IRC Stratégique des client Particuliers et Patrimoniaux.

**L'Indice de Recommandation Client Agences :

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

***L'Indice de Recommandation Client Evénements :

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

2^{ème} enjeu : Exercer notre responsabilité environnementale

Nos engagements et nos réponses :

- **Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales internes**
- **Etre influenceur auprès de nos clients avec les parties prenantes pour accompagner les projets de transition énergétique**
- **Etre facilitateur auprès des clients citoyens pour la réalisation de leurs projets de transition énergétique**

Les dérèglements climatiques s'accroissent sur la planète et la Haute-Garonne est particulièrement impactée.

Les citoyens sont de plus en plus sensibles à l'éco responsabilité et les ONG de plus en plus actives. Doté d'un budget de 100 milliards d'euros sur deux ans, le Plan de relance économique « France Relance » de l'Etat Français consacre 30 milliards à la transition écologique.

Par ailleurs, la réglementation en matière de transition écologique est de plus en plus prégnante (Loi Climat Résilience pour les Particuliers, la taxonomie verte européenne, le décret Tertiaire, etc.).

Dans le cadre de la construction de son projet d'entreprise Imag'In 2024, le sujet de la transition a été le sujet le plus plébiscité par les collaborateurs et les clients du Crédit Agricole Toulouse 31 associés à la démarche de construction.

La conviction du Groupe Crédit Agricole est qu'il n'y a pas de transition énergétique réussie sans cohésion sociale. Le réchauffement climatique va modifier en profondeur nos territoires.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 souhaite agir vite et prendre des mesures concrètes afin de limiter son impact sur l'économie et l'environnement. Il accompagne toutes les clientèles dans ces mutations et s'engage dans la voie d'une transition juste pour tous. Son modèle est ancré dans les territoires, au plus près des besoins des citoyens et en coopération avec tous les acteurs locaux.

Le Crédit Agricole Toulouse 31 veut agir en acteur reconnu en tant qu'**acteur engagé et exemplaire** dans ses pratiques internes, **influenceur** sur son territoire et **facilitateur** dans l'accompagnement des projets de transition de ses clients.

1. Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales internes

Les orientations

Il est primordial pour la Caisse régionale d'adopter une attitude environnementale responsable et de réduire son empreinte carbone dans l'exercice de sa responsabilité environnementale. Elle se traduit sur 4 domaines pour contribuer à cette ambition.

- L'acculturation des co-équipiers sur les enjeux environnementaux
- Les déplacements des co-équipiers dans le cadre des déplacements professionnels.
- La consommation énergétique.
- Les placements des fonds propres de la Caisse régionale.

Les actions

✓ **L'acculturation des co-équipiers sur les enjeux environnementaux**

- ⇒ **En 2021**, l'ensemble des co-équipiers a eu la possibilité de réaliser leur propre bilan carbone personnel et de participer à un webinaire animé notre partenaire Wenow. Il se poursuivra auprès des nouveaux embauchés et à l'ensemble des administrateurs de la Caisse régionale.
- ⇒ **En Septembre 2021**, l'ensemble des co-équipiers a été sensibilisé aux enjeux climatiques pour le Crédit Agricole et la manière dont le Crédit Agricole Toulouse 31 décline de manière concrète l'ambition d'accompagner les transitions.

Ces actions menées en 2021 complètent les initiatives par l'ECO TEAM de la Caisse régionale, composée de près de 90 co-équipiers qui a pour mission de sensibiliser le collectif sur les thématiques de la sobriété numérique, le développement des mobilités douces et la gestion des déchets.

✓ **Les déplacements des coéquipiers dans le cadre des déplacements professionnels**

Si 2020, en raison du contexte sanitaire, a été une année avec un niveau de nombre de kilomètres parcourus exceptionnellement bas, cet indicateur est en 2021 à la hausse sans pour autant revenir à des niveaux des années antérieures.

En 2021, cela s'explique par :

- . Le maintien d'une activité en Télétravail dans le cadre des préconisations sanitaires.
- . Le déploiement d'outils digitaux permettant la réalisation de davantage d'entretiens avec les clientèles qui le souhaitent en Visio conférence et/ou en distanciel.

Par ailleurs, une attention particulière a été portée pour que les formations soient dans la mesure du possible organisées en format distanciel, conduisant ainsi à une limitation des déplacements professionnels.

✓ **La consommation énergétique du Siège et des Agences**

En complément du Plan de Maintenance pluriannuel et d'Investissement dans les réductions des consommations énergétiques, nous sommes accompagnés dans le cadre du décret tertiaire par la SEM OPPIDEA avec la création d'un pool d'expertise (avec deux cabinets d'ingénierie Toulousains).

- ⇒ **En 2021**, un audit sur les bâtiments concernés par le décret tertiaire (5 bâtiments) a été réalisé en octobre 2021 : JDA, ASTORIA, le Village by CA, Ozenne et Castelginest PRU ARCHIVES.

Agences :

Après des travaux de rénovations de toutes nos agences sur la période 2017-2020, nous avons défini en avril 2021 **une stratégie d'entretien du parc agences** afin de conserver la qualité de nos ouvrages. En parallèle nous avons défini **un plan d'investissement de changement de nos systèmes de climatisation** au rythme de 6 agences/an, de terminer **le relamping en LED** (80% sont déjà équipées de LED et également toutes nos enseignes) et **l'installation de panneaux photovoltaïques** sur 10 agences. Ainsi, sur notre réseau d'agences, 2021 est une année de transition et de projection pour

préserver notre patrimoine et s'engager sur la réduction de notre empreinte carbone.

Sites administratifs dont Siège Social :

. Bâtiment Jeanne d'Arc :

En 2021, le contexte sanitaire nous a conduit à maintenir des mesures de prévention avec un traitement par air neuf à 100% (pas de recyclage). Par ailleurs, nous avons été confrontés à des dysfonctionnements persistants qui se sont traduits par des pannes fréquentes de groupes, de compresseurs, de vannes de régulations. Ainsi, nous avons eu parfois 50% du matériel en fonctionnement continu pour assurer des températures acceptables. Ces éléments de contexte ont un impact défavorable sur l'optimisation de la consommation énergétique du bâtiment.

Par ailleurs, OPPIDEA qui nous accompagne dans le cadre du projet tertiaire, estime le gain en fonctionnement stabilisé autour de 25% de la consommation liée à la partie chauffage (70% de la consommation totale énergétique) avec l'absence de pannes lourdes et un traitement par air neuf autour de 50-60% vs 100% sans dégrader la qualité de l'air intérieur (tout en étant en deçà de 800 ppi de CO2). Nous avons installé en 2021 un dispositif en autoconsommation de panneaux solaires au 8^{ème} étage du bâtiment (2.2 Kva)

. Bâtiment ASTORIA : En 2021, nous avons finalisé les travaux de rénovation intérieure dans le cadre du décret tertiaire. Nous avons en projet d'engager des travaux d'isolation par la façade, d'installer une centrale de traitement d'air double flux ainsi qu'une meilleure régulation de l'éclairage (détection et gradation)

. Bâtiment Castelginest : En 2021, ont été maintenus les panneaux photovoltaïques qui, depuis une dizaine d'années, produisent 40 000 KWH par an en moyenne.

. Bâtiment Ozenne : Après une rénovation interne de tout le bâtiment, des changements de fenêtres anciennes, nous avons programmé en 2021 le changement du groupe climatisation et de l'ensemble de la toiture pour une isolation par le toit plus performante.

✓ **Les placements des fonds propres de la Caisse régionale.**

✓ **Les placements des fonds propres de la Caisse régionale.**

Pour contribuer aux orientations de la politique RSE de la Caisse Régionale, la gestion financière a mis en place une ambition ESG (nouvel indicateur de flux qui remplace l'indicateur de stock) pour les placements de fonds propres dont elle a la responsabilité.

Cette ambition est inscrite dans la politique financière annuelle validée par le Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

Les actions

En 2021, les investissements ESG ont été opérés via des obligations vertes/sociales, des fonds de type OPCVM bénéficiant d'une classification SFDR 8 ou 9, des fonds de capital investissement à impact,

des fonds immobiliers durables. Chaque décision d'investissement est validée par le Comité de Gestion Financière et fait l'objet d'un Avis Risque Indépendant du RCPR.

Indicateurs 2021

Au 31/12/2021, 69 % des investissements annuels de la Caisse régionale Toulouse 31 ont été réalisés sur des supports ESG (hors participations).

2. Etre influenceur auprès de nos clients avec les parties prenantes pour accompagner les projets de transition énergétique

La Caisse régionale Toulouse 31 a pour ambition d'accompagner et favoriser la naissance de projets utiles à la collectivité avec le soutien des Caisses locales. 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 portées par la Fondation d'entreprise CA Toulouse 31.

Par ailleurs, le Crédit Agricole Toulouse 31 souhaite engager un dialogue permanent avec ses entreprises clientes et partenaires pour les inciter à faire évoluer leur modèle dans cette triple logique d'efficacité économique, environnementale et sociétale.

Les actions

➤ L'accompagnement du tissu associatif et des entreprises

. En 2021, 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 ». En 2021, lors de la 5^{ème} édition des Trophées de la Vie Locale, 30 % des dossiers ont porté sur le domaine de la Transition énergétique contre 14 % en 2020.

. D'autres dispositifs comme les Plans d'Actions Mutualistes (animations au niveau local de promotion du sociétariat et du modèle mutualiste) mais aussi le dispositif d'arrondi sur salaire pour les coéquipiers ont soutenu des projets dans le domaine de la Transition énergétique. Ce sont au total 34 projets au moyen de ces dispositifs qui ont été soutenus sur l'année pour un montant de 28 104 €.

. En 2021, les coéquipiers du Centre d'Affaires de la CR31 sont allés à la rencontre des dirigeants des clients Entreprises pour échanger sur la prise en compte de la RSE dans le cadre de leur stratégie d'entreprises. Cela a permis de réaliser plus d'une vingtaine d'entretiens permettant d'échanger sur les expériences respectives source d'inspiration pour tous y compris pour notre propre compte, et

de mettre en avant des besoins d'accompagnement sur les différents piliers de la RSE. Cette expérimentation conduit à déployer ce dispositif plus largement auprès de nos clientèles Entreprises et de tisser des partenariats avec des experts reconnus pour répondre aux besoins identifiés auprès des clients, en étant une banque, tiers de confiance et créateur de liens.

➤ **Les partenariats « vert »**

Pour favoriser, accompagner les projets de transition énergétique de ses clientèles et renforcer son utilité auprès des citoyens et des parties prenantes du territoire, le Crédit Agricole Toulouse 31 souhaite développer des partenariats avec des acteurs principalement locaux, experts reconnus sur les domaines de la transition énergétique.

Par cette démarche, en tant que partenaire de confiance de nos clients, nous souhaitons sensibiliser nos clients et les citoyens aux enjeux du dérèglement climatique, faciliter les projets de rénovation énergétique sur le territoire, accompagner nos clientèles Entreprises et Agriculture dans les transitions énergétiques et environnementales. Par ailleurs, le Crédit Agricole Toulouse 31 souhaite contribuer et promouvoir les initiatives en local ; en favorisant les mises en relations entre l'ensemble des parties prenantes au bénéfice de la réussite de leur transition.

⇒ **Nos actions 2021**

○ **Partenariat pour faciliter la rénovation énergétique des bâtiments pour les Particuliers.**

Le Crédit Agricole Toulouse 31 a noué des partenariats avec des acteurs du territoire, experts dans le domaine de la rénovation énergétique comme le **réseau France Renov** (ex-réseau FAIRE) qui accompagne les particuliers souhaitant réaliser des travaux de rénovation énergétique dans leur logement au travers des Guichets Renov Occitanie du territoire. La Caisse régionale Toulouse 31 a signé la charte « Engagé pour Faire » au Printemps 2021, actant notre volonté de promouvoir le dispositif sur le territoire et faciliter les projets de rénovation énergétique globale des citoyens et clients.

○ **Partenariats pour l'accompagnement des clientèles Entreprises dans leurs transitions énergétiques et RSE.**

Le Crédit Agricole Toulouse 31 souhaite accompagner ses clients entreprises dans leur démarche de transition énergétique et environnementale. En 2021, le Crédit Agricole Toulouse 31 a co-construit et noué un partenariat avec la société **Greenflex** afin d'apporter à ses clients des solutions concrètes pour améliorer leurs projets de performance énergétique et environnementale. Greenflex, leader européen de la transition écologique, est une société, implantée sur notre territoire, spécialisée dans la transformation environnementale et sociétale des entreprises depuis plus de 12 ans.

En tissant ce partenariat, le Crédit Agricole Toulouse 31 propose à ses clients Entreprises une solution d'expertise globale afin de les accompagner dans leurs enjeux de développement durable, de décarbonation et d'efficacité énergétique.

Ce partenariat est complété, aujourd'hui, par un dispositif d'accompagnement via **le Village by CA31** qui propose un accompagnement structuré, notamment sur les autres éléments de la RSE : responsabilité sociétale, gouvernance et impact environnemental au sens large. Pour les PME/ETI, il s'agit de les aider à structurer leur démarche et valoriser leurs actifs RSE. Pour les TPE/Startups, l'accompagnement du

Village by CA31 s'opère sur la génération de revenus liés à la valorisation de pivots RSE dans leur business.

- **Partenariats pour l'acculturation et la formation en interne au bénéfice d'un conseil à valeur ajoutée auprès de nos clients**

Pour favoriser l'acculturation en interne, prendre conscience des enjeux climatiques, comprendre l'empreinte carbone et les causes et conséquences du dérèglement climatique, les 1400 co-équipiers de la Caisse Régionale Toulouse 31 ont pu bénéficier d'un dispositif original d'acculturation qui leur a permis de disposer d'une estimation de leur propre bilan carbone personnel et de participer à l'un des 10 Webinaires d'une heure animés par notre partenaire **WENOW** (une PME française à impact positif créée par Valérie Mas, femme du développement durable 2021, qui s'engage pour l'innovation climatique et la transition écologique).

Pour compléter la montée en compétences des conseillers du Crédit Agricole 31 sur les sujets de rénovation, le Crédit Agricole Toulouse 31 a noué un partenariat avec la structure **ECONOMIES D'ENERGIE**, dans le cadre d'une convention élargie avec le groupe Crédit Agricole.

En complément le Crédit Agricole Toulouse 31 souhaite être un acteur qui contribue et qui accompagne les initiatives locales. A ce titre, elle est membre de la **commission Transition Energétique « Le catalyseur écologique » d'Ambition Toulouse Métropole**.

En 2022, l'ambition est d'animer les partenariats existants sur l'ensemble du territoire de la Haute Garonne et d'en augmenter le nombre, sur l'ensemble des besoins identifiés, pour accompagner l'ensemble de nos clientèles, les citoyens et les parties prenantes du territoire dans leurs transitions énergétiques et environnementales.

3. Etre facilitateur auprès des clients citoyens pour la réalisation de leurs projets de transition énergétique

Dans le cadre du programme Transition Energétique du projet d'entreprise Imag'In 2024 et en cohérence avec le projet sociétal, la Caisse régionale Toulouse 31 souhaite conseiller et accompagner 100% de ses clients dans la transition énergétique.

Au-delà de la mise en place des partenariats avec des acteurs experts et reconnus du territoire et des dispositifs d'acculturation et de formation en interne, il s'agit d'enrichir et de promouvoir les offres commerciales de placement et des financements à dimension écoresponsables auprès des clients de notre territoire avec des campagnes de communication et de sensibilisation adaptées.

Les actions

Nos offres

➤ 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.

- **Prêts verts véhicule** : pour financer des véhicules « vert » : véhicules hybrides ou électriques, vélos ou 2-Roues électriques ...En 2021, la Caisse régionale a octroyé 286 prêts verts conso auto. Le montant total accordé pour l'année 2021 s'élève à 4 633 K€. En 2021, la part* en nombre des dossiers PAC auto vert est de 15,38%.
- **Prêts verts à la consommation** : 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 2021, la Caisse régionale a octroyé 180 prêts verts conso auto. Le montant total accordé pour l'année 2021 s'élève à 2 433 K€. En 2021, la part** en nombre des dossiers PAC Conso travaux vert est de 1,78%.
- **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 2021, la Caisse régionale a octroyé 348 prêts éco Ptz. Le montant total accordé pour l'année 2021 s'élève à 4 443 K€. En 2021, La part*** en nombre des dossiers Prêts Eco à taux zéro verts est de 2,59%.

* part en nombre de dossiers Prêts Eco à taux zéro verts sur total Prêts Eco à taux zéro

** part en nombre de dossiers PAC conso travaux vert sur total PAC conso travaux

*** part en nombre de dossiers PAC auto vert sur total PAC auto

En 2021, pour permettre à nos clients Particuliers de disposer d'une lisibilité plus importante des offres de placement et de financement à dimension éco responsable, **une rubrique « écoresponsable » sur le site internet du Crédit Agricole Toulouse 31** a été mise en œuvre.

Par ailleurs, **l'engagement du Crédit Agricole Toulouse 31 à promouvoir le dispositif France Rénov** (en signant la charte « Engagé pour Faire ») pour l'accompagnement des projets de rénovation énergétique des Particuliers s'est traduit par les actions suivantes :

- Le relais sur notre site Internet des liens les plus utiles du site « Faire.fr » pour les clients et citoyens (Comment trouver un correspondant Faire proche de chez soi ? Comment identifier un artisan RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) sur le territoire ? Comment disposer d'une simulation des aides nationales et locales dans le cadre de travaux de rénovation énergétique ?)

- L'intervention de correspondants locaux du Réseau Faire dans le cadre des 2 Salons virtuels de l'Immobilier organisés en 2021 sur des thématiques en lien avec l'accompagnement du citoyen à la rénovation énergétique
- L'intervention de correspondants Faire auprès des conseillers du Crédit Agricole pour les accompagner dans la démarche de promotion du dispositif France Renov
- L'organisation de réunions citoyennes sur le territoire dans des communes du territoire à destination des clients et citoyens avec la participation des correspondants Faire locaux pour présenter les dispositifs d'accompagnement Renov Occitanie. Les premières se sont déroulées sur Fronton et Saint Gaudens et auront vocation à se déployer plus largement sur le territoire en 2022.

➤ **L'accompagnement de la transition agricole**

Une gamme de prêt dédiée Caisse régionale Toulouse 31 : Pour l'accompagnement des transitions, le Crédit Agricole Toulouse 31 propose en 2021 des offres de financement favorisant l'accompagnement des transitions de nos clients Professionnels et Agriculteurs avec :

- Une offre de financement PREVERT avec des conditions préférentielles
 - Une offre en crédit-bail avec les green solution CALF
- Cette gamme 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.
 - Un accompagnement régional au travers de l'AREC depuis 2009. Initialement sur le photovoltaïque avec MPPI, le périmètre a été étendu depuis 2013 aux autres domaines ENR avec la création de l'AREC. L'objectif est d'intervenir en capital dans des sociétés projet 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.
 - Un accompagnement départemental : La Caisse régionale contribue dans le cadre d'un partenariat informel avec la Chambre d'agriculture au développement des installations photovoltaïques en toitures de bâtiments existants :
 - Initié en 2007-2009
 - Relancé depuis 3 ans avec un objectif de plus de 80 projets

La Caisse régionale conduit également avec la chambre d'agriculture une réflexion sur le financement de projets de construction de bâtiments avec toiture photovoltaïque en relation avec le nouveau décret favorisant des installations plus conséquentes nécessitant la recherche d'investisseurs.

D'autre part la Caisse régionale contribue depuis 2021 dans le cadre d'un partenariat avec la Fédération Départementale des Coopératives d'Utilisation de Matériel Agricole 31/09 à financer

également des installations photovoltaïques en toitures de bâtiments existants de stockage de matériels. Comme annoncé en 2021, des projets de méthanisation agricole 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 (3 projets Cultures Intermédiaire à Valorisation Energétique dont deux en étude de financement) sont toujours en réflexion. Deux d'entre eux (projets CIVE) arrivent en phase de réalisation.

Un premier projet agri environnemental vient d'être financé sur la production d'amandes avec :

- Un tiers investisseur sur le foncier (Fonds transition d'un groupe national)
- Un bail à clause environnemental
- Un label bas carbone obtenu
- Une production en bio
- Une commercialisation en circuit court

Enfin l'accompagnement des nouvelles pratiques environnementales reste d'actualité avec une offre récente de niveau groupe non déployée à ce stade.

La Caisse régionale Toulouse 31 a la volonté d'accompagner les chefs d'exploitation à trouver de la valeur ajoutée et de la résilience dans les nouvelles opportunités agricoles avec une attention particulière à l'égard des jeunes agriculteurs.

Enfin le Crédit Agricole accompagne le plan de relance « Agroéquipement » nécessaire à la transition agro-écologique à travers son offre de financement Agilor.

Ainsi, le Crédit Agricole Toulouse 31 propose à ses clients agriculteurs (CUMA, coopératives d'utilisation de matériel agricole et GIEE, groupement d'intérêt économique et environnemental) un financement à taux 0 en relais à la subvention accordée par l'Etat.

Sur le domaine agricole, le groupe Crédit Agricole déploie une offre dédiée au financement des démarches nouvelles pratiques agri environnementales. Cette offre d'accompagnement est à l'étude pour un déploiement en CR à caler avec les offres actuelles.

➤ **Les moyens de paiement éco conçus**

Par ailleurs, nous poursuivons notre démarche responsable de recyclage des cartes bancaires. Depuis 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 2021, ce sont 42 587 cartes bancaires qui ont été recyclées (5% de plus qu'en 2020) soit 221.45 Kg.

➤ **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 2021, le nombre de détenteurs de LDDS est en léger recul (-81 sur 1 an), les encours ayant à contrario progressé (+4,1 millions d'euros sur 1 an, soit +7,1%).

- Les Fonds d'Investissements Socialement Responsable (ISR)

L'Investissement verts consiste à intégrer de façon systématique et traçable des critères environnementaux à la gestion financière. En finançant des entreprises qui contribuent au développement durable dans tous les secteurs d'activité, les fonds d'investissements verts visent à concilier performance économique et impact environnemental.

En 2021, nous proposons 8 fonds d'investissements verts dont 2 nouveaux fonds mis en marché en 2021 – CPR Invest Climate Action Euro et Amundi Funds Global Ecology ESG qui répondent à des critères d'engagements environnementaux.

Elle est à ce jour appropriée par les conseillers avec 22,36M€ de collecte réalisée (12,85% de la collecte totale CR Premundi).

Des dispositifs de formation dédiés pour les coéquipiers :

- **Sur les offres de financements vertes** facilitant les projets de transition énergétique de notre clientèle des particuliers et professionnels, l'ensemble des coéquipiers ont bénéficié de formation (présentation des offres lors des réunions hebdos et envoi de supports.)
- **Sur les offres de placements ISR**, les conseillers des réseaux ont bénéficié de formations (réunion hebdo et supports explicatifs) ainsi que la possibilité d'assister à des web conférences organisées par la filiale Amundi.
- **En ce qui concerne les solutions de financements Crédit-Bail Mobilier** sur des solutions green (solution financement éclairage LED, mobilité verte et auto conso solaire), une formation dispensée la filiale CALF appelée les Green Académie est dispensée auprès des conseillers des marchés spécialisés.

Engagements	Indicateurs	2019	2020	2021	Tendance par rapport à 2020
Etre exemplaire dans nos pratiques environnementales internes	Nombre de kilomètres parcourus par les coéquipiers siège et réseaux dans le cadre des déplacements professionnels	NC	500 375	526 153	
	Consommation d'énergie Siège en KWh	NC	1 549 147	1 717 874	
	Consommation d'énergie Agences en KWh	4 086 917	3 817 160	3 759 217	
	Poids des placements vert de fonds propres de la Cr sur le total des placements de fonds de la Cr	6,50%	7%	60%	
Etre influenceur auprès de nos clients avec les parties prenantes pour accompagner les projets de transition énergétique	Accompagnement du tissu associatif en projets "verts" : montant des accompagnements en € dans le domaine transition énergétique et environnement de projets des dispositifs Fondation, Trophées de la Vie Locale, Arrondi sur salaire, LDDS et Prédica	NC	NC	25 104 €	
	Nombre de partenariats "vert" mis en place sur l'année	NC	NC	6	
	Prêts Eco à taux zéro verts : part en nombre des dossiers Prêts Eco à taux zéro verts sur les dossiers habitat totaux	NC	1,79%	2,59%	
	Pac conso travaux vert : part en nombre de dossiers sur PAC travaux totaux	NC	1,82%	1%	
	Pac auto vert : part en nombre de dossiers sur total PAC auto	NC	11,27%	15,38%	
	Poids des fonds ISR* sur le total des fonds moyens longs termes Premundi	NC	10%	31%	

* ci-dessous les fonds de la gamme engagée et responsable labélisé ISR avec la pastille :

Une gamme de fonds « engagés »

et « responsables »

« Acteur de mon épargne, acteur du monde de demain »

	PARTICULIERS	PATRIMONIAL / BP
SOUTENIR LES ENTREPRISES FRANÇAISES	Amundi France Engagement*	FCPR Fleurons des Territoires BFT France Futur ISR*
CONTRIBUER AUX ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES	Hymnos Solidarité Amundi CPR Global Silver Age CPR Silver Age Sélection France Social	CPR Invest Social Impact CPR Invest Food for Generations CPR Invest Education CPR Invest Global Disruptive Opportunities
PARTICIPER AUX DÉFIS CLIMATIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX	Amundi Valeurs Durables CPR Invest Climate Action CPR Invest Climate Action Euro Amundi RI Impact Green Bonds Sélection Euro Environnement	Amundi KBI Aqua AF Global Ecology ESG Amundi Investissement Forestier* Neolys Sélection France Environnement
INVESTIR DANS L'IMMOBILIER DURABLE	PREM Opcimmo	Edissimmo Amundi Immo Durable*

Source : Amundi au 01/01/2022

* Amundi Investissement Forestier : commercialisation le 1^{er} mars 2022

BFT France Emploi ISR : commercialisation le 1^{er} mars 2022

SCPI Amundi Delta Capital Santé : commercialisation au T2 2022

BFT France Futur ISR et Amundi France Engagement : éligibles à P9 Série 2 (gestion libre) fin février 2022

Amundi Immo Durable : Éligible à P9 Série 1 et 2 en juillet 2022

Fonds à formule Responsable

Fonds bénéficiant du Label Français ISR
 Fonds bénéficiant du Label Français Financiel

Fonds bénéficiant du Label Français Greenfin
 Fonds bénéficiant du Label Français Relance

3^{ème} enjeu : 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

Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale est une des 3 thématiques clés du projet sociétal du Groupe.

1. Favoriser l'inclusion (financière et numérique) et la cohésion sociale

Les orientations :

La Caisse régionale veille à favoriser :

- L'inclusion bancaire,
- L'inclusion numérique
- Et la cohésion sociale.

Les actions

➤ 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.

➤ Accompagner les clients fragiles

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.

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.

Le Groupe s'est engagé dans l'amélioration de la détection de la clientèle fragile aux fins de protéger **la sphère familiale du client**.

⇒ Le Crédit Agricole Toulouse 31 se place et se maintient au 1er rang en termes d'équipement de cette clientèle avec un taux de 41,01% au 31/12/21.

Le rapport d'audit sur l'inclusion bancaire rendu en octobre 2021 a estimé que le dispositif de la Caisse régionale couvre de façon satisfaisante l'inclusion bancaire.

➤ **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, séparation/divorce...).

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

Le Point Passerelle reçoit ces clients (requérants) 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 », et qui couvre l'ensemble du département avec à ce jour 72 bénévoles déclarés sur nos 47 Caisses locales.

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

Dans une démarche d'inclusion financière, à destination de l'ensemble des habitants Haut-Garonnais, le Point Passerelle assure enfin des actions de prévention par le biais de la formation à la gestion budgétaire. Le Point Passerelle travaille pour cela en collaboration avec des partenaires associatifs, institutionnels ou privés, qui lui mettent à disposition des publics et des infrastructures nécessaires à l'animation de ces formations.

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

Enfin, le Point Passerelle se positionne en tant que référent, pour l'ensemble de la Caisse régionale, sur les questions sociales. Il conseille les co-équipiers qui le sollicitent sur les solutions extra-bancaires qui existent sur le territoire de Haute-Garonne et permet d'orienter des clients non éligibles au dispositif Passerelle vers les interlocuteurs externes les plus adaptés aux difficultés qu'ils rencontrent.

Depuis 2008, 1 304 clients ont été adressés à Point Passerelle (dont 37 clients en 2020) et **71 ont été accompagnés au cours de l'année 2021** (vs 141 en 2020) avec un taux de remise en selle de 77% (vs 78% en 2020).

- ⇒ **Le nouveau format d'ateliers budgétaires 100% numérique a été déployé au dernier trimestre 2021**, avec, au préalable, une formation des référents Passerelle à l'usage de l'outil. De ce fait, 6 ateliers ont pu être dispensés sur 2021, principalement en collaboration avec la Mission Locale, et également auprès des jeunes collégiens de 3^e issus de REP (Réseau d'Education Prioritaire), reçus à la Caisse régionale pour leur stage de découverte.
- ⇒ Dans le cadre du Plan d'Urgence Jeunes de la CR Toulouse 31, le Point Passerelle et la Vie Mutualiste ont permis la mise en place d'un **partenariat avec le GESMIP** (Groupement des épiceries sociales et solidaires de Midi-Pyrénées) afin de financer pour 100.000€ de bons alimentaires à distribuer aux jeunes du territoire (soit 6.700 bons au total) : cela représente 60€ (4 bons d'une valeur de 15€) par jeune, équivalent à plus de 250€ de courses alimentaires et d'hygiène dans l'une des 14 épiceries du groupement. Le dispositif a été lancé à l'été 2021, avec plus de 40% de bons distribués à fin 2021.
- ⇒ Le Point Passerelle a par ailleurs agi en faveur de ses jeunes clients de moins de 30 ans en précarité et sans soutien familial, en leur faisant bénéficier d'un « **Coup de Pouce** » permettant la participation financière du Crédit Agricole sur 4 domaines de dépenses potentielles :
 - Logement (participation au paiement de la caution, dettes d'énergies, frais de déménagement, loyer impayé, etc.)
 - Scolarité (frais d'inscription, fournitures scolaires et manuels, matériel scolaire, etc.)
 - Permis (participation au coût du permis de conduire si le client n'est pas éligible au permis à 1€/jour)
 - Numérique (achat d'un ordinateur portable, d'une tablette, etc.)Le dispositif « Coup de Pouce » a été lancé à l'été 2021, 23 jeunes âgés de 16 à 30 ans en ont bénéficié pour 9087 €.
- ⇒ En 2021, **un partenariat a été signé avec EDF** qui, à travers son dispositif « EDF Solidarité » permet aux requérants Passerelle d'être accompagnés par des conseillers dédiés et de bénéficier de conditions dérogatoires dans le règlement de leur dette d'énergie.

➤ Favoriser l'inclusion numérique pour tous

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 et contraignant les acteurs économiques dont nous faisons partie à maintenir des processus et des outils non numériques, avec un fonctionnement plus coûteux et moins avantageux pour les utilisateurs et clients.

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 (+20% d'augmentation de téléchargement d'application sur 2 ans (2020 et 2021)).

Nos modes de communication ont également évolué avec une forte hausse 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 et demain tout sera digital (2022 : Objectif de 100% des démarches de service public dématérialisées), et surtout avec le « Mobile first » qui est le fait de placer le mobile au cœur des stratégies digitales.

Pour lutter contre la fracture numérique, **nous avons 3 projets** :

- Intégrer l'écosystème de l'inclusion numérique :
 - Devenir un acteur légitime en matière d'inclusion numérique
 - Incarner notre utilité citoyenne
 - Accompagner les territoires
- Etre acteur en matière d'inclusion numérique autour de nos métiers :
 - Participer à l'inclusion numérique bancaire de nos clients
 - Augmenter l'autonomie de nos clients dans les actes digitaux
- Accompagner l'équipement en matériel informatique :
 - Faciliter l'inclusion numérique de nos clients avec une offre sécurisante

En 2021 la Caisse régionale a participé auprès du SICOVAL (Syndicat Intercommunal pour l'aménagement et le développement des Coteaux et de la Vallée de l'Hers) aux travaux de la Coordination Territoriale pour l'Inclusion Numérique (CTIN).

Une réunion Cyber Sécurité a été organisée à destination des habitants d'Ayguesvives : une cinquantaine de citoyens, clients et non clients, à l'écoute de spécialistes de la Caisse régionale de la cyber sécurité et de la fraude, de la gendarmerie et de la mairie d'Ayguesvives (Lauragais).

➤ Favoriser la cohésion sociale

Renforcer la cohésion et l'inclusion sociale est une des engagements du projet sociétal du Groupe. La Caisse régionale en 2021 en a fait son fil rouge prioritaire.

En 2021, le Crédit Agricole Toulouse 31 a soutenu les jeunes à travers son « **Plan d’Urgence Jeunes** », à travers plusieurs dispositifs : l’emploi, des aides financières, alimentaire et du soutien psychologique.

Dispositifs sur l’emploi, la formation et le mentorat :

- Lancement de « Youzful » : une plateforme lancée en janvier 2021 pour aider les jeunes à rencontrer les entreprises locales qui recrutent.
- Poursuite des « Job Dating » pour permettre à une centaine de jeunes de rencontrer une dizaine d’entreprises locales qui recrutent et lancement des Cafés du recrutement pour embaucher de futurs collaborateurs en agence.
- Engagement auprès de Nos Quartiers ont du Talent, par cette association le Crédit Agricole Toulouse 31 s’engage en faveur de l’emploi et de l’égalité des chances en partageant l’expertise de ses coéquipiers avec des jeunes diplômés.
- L’immersion d’étudiants au Village by CA Toulouse 31.





Dispositifs sur la solidarité : aide alimentaire, inclusion budgétaire & santé :

- Distribution de 400 boîtes à chaussures contenant des produits de 1ère nécessité aux étudiants : les coéquipiers et administrateurs du Crédit Agricole Toulouse 31 se sont mobilisés aux côtés de l’association Actions Solidaires 31 pour venir en aide aux étudiants en situation de précarité et distribuer des boîtes à chaussures contenant des produits de 1ère nécessité mais aussi des livres, des jeux, des chocolats...
- Soutien du Groupement des Epiceries Sociales et Solidaires de Midi-Pyrénées pour le financement de 6 700 bons alimentaires à 1 700 jeunes (60 € par jeunes).
- Organisation d’ateliers budgétaires avec les bénévoles du Point Passerelle.

Dispositif sur le soutien financier :

- Le prêt étudiant adapté, à taux et garantie spécifiques pour permettre à chaque jeune de réussir ses études.
- Le coup de pouce « Passerelle Jeunes » (Cf. p43 Dispositif Passerelle).

En 2021, la Caisse régionale a soutenu financièrement à hauteur de 234 763 € dans le domaine de la Cohésion Sociale de nombreuses associations au moyen des dispositifs d’animations du territoire à savoir les Trophées de la Vie Locale, le mécénat, les Plans d’Actions Mutualiste, l’arrondi sur salaire, le Plan d’urgence Jeunes (Groupement des Epiceries Sociales et Solidaires) mais aussi le dispositif « Don aux associations » de Prédica (assureur Vie Crédit agricole Assurances) qui en 2021 a reversé 10 € de don forfaitaire pour tout versement de 1 000 € minimum sur des contrats d’Assurance Vie tels que Prédissime 9 série 2, Floriane 2 ou Anaé.

Engagements	Indicateurs	2019	2020	2021	Tendance par rapport à 2020
Favoriser l'inclusion (financière et numérique) et la cohésion sociale	Poids des RDV budgétaires honorés sur le total de clients "Clientèle fragile"	65,1%	66,2%	55,6%	
	Nombre de clients accompagnés par le point Passerelle sur le nb de clients adressés par les agences	74%	50%	67,3%	
	Taux de sorties du dispositif Passerelle avec succès	75%	78%	77%	
	Nombre d'animations "cohésion sociale" sur le territoire (ateliers budgétaires, inclusion numérique ...)	19 ateliers budgétaires 29 ateliers numériques	10 ateliers budgétaires 0 ateliers numériques (covid)	6 ateliers budgétaires 4 Réunions citoyennes	
	Accompagnement du tissu associatif en projets "cohésion sociale" : montant des accompagnements en € dans le domaine cohésion sociale dans les dispositifs Fondation, Trophées de la Vie Locale, Arrondi sur salaire, LDDS et Prédica	NC	NC	234 763 €	

4ème enjeu : accompagner les transitions des territoires

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

Les orientations

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.

Les actions

1. Etre un acteur moteur de l'innovation et de l'envie d'entreprendre.

➤ Le Village by CA 31

Le Village by CA31 à Toulouse situé sur les Allées Jules Guesde, accueille depuis janvier 2017 de nombreuses start-ups (39 en 2021) 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 pour un maximum de 3 ans) dans un espace privatif dédié où elles bénéficient d'espaces de coworking et espaces communs du Village.

L'équipe du Village by CA31 à Toulouse accompagne chaque jour les entrepreneurs dans leur développement en les aidant à progresser plus rapidement, en initiant des rencontres entre les acteurs pour créer des opportunités pour le développement de leur activité. Elle a ainsi construit un programme d'accompagnement, en fonction de chaque projet. L'équipe accompagne également les entreprises partenaires dans leurs enjeux de transformation, digital et RSE notamment, à travers un dispositif de formation offert aux collaborateurs de ces entreprises.

Le Village by CA31 à Toulouse est une initiative du Crédit Agricole Toulouse 31, fidèle à ses racines coopératives et mutualistes, à laquelle s'associent de grands partenaires qui soutiennent l'innovation.

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

➤ **La Banque de l'innovation**

Depuis janvier 2017, la Banque de l'Innovation (BI) 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 (le 03/12/2021 s'est tenu le 32^{ème} Comité Innovation depuis la création de la Banque de l'Innovation).

En quelques chiffres, la Banque de l'Innovation, au 31/12/2021, c'est 179 clients soit 24 clients de plus qu'en 2020 et des financements annuels octroyés pour un montant de 5,2 M€.

2. Contribuer à la création et au maintien des emplois

Le Crédit Agricole Toulouse 31 a poursuivi en 2021 son soutien à l'économie locale et participe à la revitalisation du territoire.

En 2021, la Caisse régionale a accompagné 50 205 clients professionnels, agriculteurs et entreprises (vs 48 631 en 2020).

Cette année le montant de réalisation des crédits professionnels et entreprises s'élèvent à 445,7 M€ (vs 428,8 M€ en 2020) et pour les agriculteurs à 55,8 M€ (vs 51,7 M€ en 2020).

La Caisse régionale accompagne la relance économique et soutient les filières stratégiques telles que l'aéronautique, l'agroalimentaire, le tourisme en Occitanie.

Pour accompagner la création d'emplois suite à la crise sanitaire, le Crédit agricole participe avec BPI Group à la mise en place de plans de revitalisation au niveau du territoire de la Haute-Garonne afin de soutenir les entreprises qui vont créer ou maintenir des emplois dans le cadre de ce plan de revitalisation.

3. Être créateur de liens et de valeurs en s'appuyant sur notre ancrage territorial au service du développement et des transitions de nos territoires

Il est important pour la Caisse régionale de développer la responsabilité d'utilité sociétale et la performance économique de la Caisse régionale en étant créateur de liens et en contribuant ainsi de la cohésion sociale.

Créer des connexions utiles entre les différents acteurs d'un territoire ayant des besoins complémentaires pour créer de la richesse sociale et économique. Créer du lien pour tous les citoyens du territoire et se positionner comme un acteur et facilitateur incontournable, différenciant dans la société.

En 2021, des réunions citoyennes ont été expérimentées sur 4 Directions de Groupes d'Agences (Castelginest, Saint-Gaudens, Castanet et le Pôle Professionnel du Centre).

Par ailleurs, 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.

➤ Le soutien aux projets locaux par les Caisses locales

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

En 2021, la grande cause mutualiste a été le soutien aux Jeunes du territoire de la Haute Garonne (Cf. page 41 partie sur la cohésion sociale).

Cette année ce sont donc :

122 projets associatifs accompagnés financièrement mais aussi par des travaux d'éditique pour un montant global de 21 092 €.

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.

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.

L'accompagnement consacré à nos partenaires culturel, sportif, économique, humanitaire et social s'élève à 530 000 € (vs 520 000 € en 2020).

En 2021, voici quelques exemples significatifs de partenariats initiés par Crédit Agricole Toulouse 31 :

- Les Pyrénéennes : le Crédit Agricole Toulouse 31 partenaire des Pyrénéennes était présent du 16 au 18 septembre au Parc des Expositions de Saint-Gaudens dans le Comminges. Ce salon a été l'un des grands événements agricoles de cette rentrée. Il a attiré 90 000 visiteurs sur 4 jours. Une centaine de producteurs de la région étaient présents.
- Le Tubecon The Weekend : le 3 et 4 juillet, une quinzaine de **stars de Tik Tok** se sont retrouvées dans une villa près de Toulouse pour le **Tubecon The Weekend**. En complément de leurs activités créatives et sportives, plusieurs de ces jeunes ont participé à des lives sur leurs engagements pour de belles causes, le dépassement de soi mais aussi la prévention des réseaux sociaux.
- DJILALI BEDRANI, athlète et ambassadeur de l'engagement du crédit agricole Toulouse 31 dans le sport ! Au mois de mars 2021 une nouvelle Convention de partenariat avec l'athlète toulousain a été signé. Ambassadeur depuis 2019, Djilali Bedrani incarne les valeurs universelles du « Sport comme école de la vie » et fait ainsi écho à l'engagement du Crédit Agricole Toulouse 31 à promouvoir la pratique du sport comme vecteur de lien social, fédérateur autour de valeurs communes et moteur du vivre ensemble.

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.

En 2021, la Fondation d'entreprise Crédit Agricole Toulouse 31 a soutenu 11 projets pour un montant total de 145 320 € :

- 11 projets de Mécénat
- L'appel à projet des trophées de la Vie Locale
- Le Fonds d'urgence Jeunes.

Cette année 4 Comités d'attribution de la Fondation d'entreprise ont eu lieu, un Comité exceptionnel, au mois de mai 2021, dédié aux Jeunes est venu s'ajouter aux 3 Comités annuels.

Parmi les 11 projets soutenus, 8 projets portent sur les jeunes et l'emploi, 2 projets plus axés sur l'humanitaire et social et 1 projet portant sur la transition énergétique et l'environnement.

L'appel à projet des Trophées de la Vie Locale




Lors de cette 5ème 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 124 projets reçus, 87 ont été récompensés par les Caisses locales pour un total de 51 300 € dont 45 ont été sélectionnés pour participer à l'échelon départemental.

Parmi ces 45 projets, 8 d'entre eux ont été primés à l'issue d'un processus de sélection mené par un Jury départemental.

Engagements	Indicateurs	2019	2020	2021	Tendance
Etre un acteur moteur de l'innovation et de l'envie d'entreprendre et contribuer à la création et au maintien des emplois	Montant des financements annuels de la Banque de l'innovation en M €	NC	8,6 M€	5,2M€	
	Nb de startups hébergées au Village	27	16	39	
Etre créateur de liens et de valeurs en s'appuyant sur notre ancrage territorial au service du développement et des transitions de nos territoires	Part du résultat net de la Cr attribuée au soutien du territoire (partenariats + fondation+ tvl + animation des C locales (PAM, FDLE) + arrondi sur salaire + plans d'urgence	NC	NC	1,29%	
	Nombre d'associations accompagnées sur le territoire (Fondation, TVL, arrondis sur salaire, animation des C locales).	393	284	234	

5^{ème} enjeu : être un employeur responsable et apprenant

Nos engagements et nos réponses :

- **Cultiver l'engagement des coéquipiers 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.**

Les orientations

Depuis plusieurs années, l'engagement des collaborateurs fait partie des priorités de la Caisse régionale ainsi que le dialogue social, la promotion de l'équité et la lutte contre les discriminations. Développer les compétences et l'autonomie de coéquipiers.

2021 a été une année de nouveau fortement marquée par la crise sanitaire. Les adaptations de nos organisations et fonctionnement mis en place en 2020 pour répondre à l'urgence du 1er confinement ont été conservées en grande partie, permettant ainsi plus d'efficacité et de souplesse tout au long de l'année.

Nous avons en particulier mis en place une charte et un passeport Travail à Distance, permettant aux coéquipiers dont les activités et la situation sont éligibles, d'exercer jusqu'à 2 jours par semaine de Travail à Distance (à la maison en Télétravail ou sur un autre lieu de l'entreprise en Travail Déplacé). Cette charte a été partagée avec les représentants du personnel.

Depuis de nombreuses années maintenant, la promotion de l'équité et la lutte contre les discriminations sont toujours placées au cœur de notre projet sociétal. Nous avons poursuivi nos actions en faveur de la diversité (handicap et mixité en 1er lieu), renouvelé notre enquête d'écoute des coéquipiers et de mesure de leur niveau d'engagement et de recommandation.

1. Cultiver l'engagement des coéquipiers par un dispositif d'écoute et de dialogue social de qualité, la promotion de l'équité et la lutte contre les discriminations

Les actions

L'IER coéquipiers

L'IER est l'Indice d'Engagement et de Recommandation, il permet de mesurer le niveau de satisfaction, d'engagement et de recommandation des coéquipiers.

La dernière enquête IER a été réalisée du 14 septembre au 5 octobre 2021 à la Caisse régionale.

L'IER obtenu atteint 80%, en progression d'un point par rapport à 2019 avec un taux de participation de 88% (en progression de 7 points vs l'enquête précédente de 2019).

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 2021 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'aidant 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.

Promouvoir la diversité et l'égalité

Depuis son précédent projet d'entreprise, lancé en 2016, la Caisse régionale poursuit ses actions en matière d'égalité entre les Hommes et les Femmes, au travers des actions principales suivantes :

- La création du Club Wo&Men proposant de nombreuses formations en lien avec le développement personnel et la connaissance de soi pour aider, tant les Hommes que les Femmes à prendre conscience de leur potentiel et de leurs envies et apprendre à les exprimer
- La distribution d'une enveloppe annuelle d'augmentation dédiée à la réduction des écarts de rémunération entre les Hommes et les Femmes
- L'identification des Femmes à potentiel de l'entreprise pour les accompagner dans la construction et la concrétisation de leur projet de carrière
- L'équilibre dans nos parcours de formations Managers permettant, à terme, d'augmenter la présence des Femmes dans les fonctions d'encadrement.

En 2021, l'index égalité hommes femmes atteint pour la Caisse régionale 79/100 (vs 2020 94/100). Cet index est composé de 5 indicateurs mesurant les écarts de rémunération et de répartition des

augmentations entre les hommes et les femmes, la proportion de femmes augmentées à leur retour de congé maternité ainsi que le nombre de femmes dans les 10 plus hautes rémunérations.

Il est à noter que l'écart d'augmentation individuelle a augmenté en faveur des femmes avec une proportion de femmes supérieure à celle des hommes ayant permis de poursuivre la réduction des écarts de rémunération entre les hommes et les femmes.

L'écart de taux de promotion a augmenté en faveur des femmes avec une proportion de femmes supérieure à celle des hommes contribuant à rééquilibrer la représentativité des femmes en particulier sur les emplois de niveau cadre.

	Indicateurs	Note obtenue 2021	Note obtenue 2020	Note cible
1	Ecart de rémunérations Femmes - Hommes	39	39	40
2	Ecart de taux d'augmentations individuelles	10	20	20
3	Ecart de taux de promotions	10	15	15
4	Pourcentage de salariées augmentées à leur retour de congé maternité	15	15	15
5	Nombre de salariés du sexe sous-représenté dans les dix plus hautes rémunérations	5	5	10
Note globale CR Toulouse 31 - 2021		79	94	100

Par ailleurs, l'insertion des travailleurs en situation de handicap est une priorité pour la Caisse régionale, en 2020, le taux d'emploi des travailleurs handicapés au sein de l'entreprise est de 5,45%.

2. Développer les compétences et l'autonomie des coéquipiers

En 2021, nous avons pu poursuivre, sans suspension (contrairement à 2020) l'ensemble de nos actions de recrutement et de développement des compétences des coéquipiers de la Caisse régionale.

C'est ainsi que nous avons retrouvé notre niveau structurel de recrutements en accueillant près de 80 nouveaux coéquipiers tout au long de l'année, en grande majorité pour notre réseaux d'agences et sur les métiers en relation avec la clientèle.





Nous avons également dispensé près de 9 000 jours de formation pour :

- Accompagner les nouveaux embauchés dans l'apprentissage de leur métier
- Maintenir les connaissances et compétences nécessaires à la maîtrise de l'emploi
- Préparer un futur changement d'emploi ou développer ses compétences transverses et comportementales

Enfin, dans la continuité de 2020, le format distanciel s'est encore développé : il représente le tiers de nos formations et a vocation à se développer encore davantage dans les mois à venir, dès lors qu'il est adapté aux objectifs pédagogiques.

Depuis 2019, pour contribuer à développer les compétences et l'autonomie des coéquipiers, un chatbot interne intitulé « Caesar » a été mis en place.

En 2021, 95,4% des coéquipiers utilisent Caesar vs 91,75% en 2020.

Engagements	Indicateurs	2019	2020	2021	Tendance
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'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%	NC	
	Indice Mixité	NC	94/100	79/100	
Développer les compétences et l'autonomie des co-équipiers	Part de la masse salariale consacrée à la formation	7,8 %	6,1 %	NC*	
	Taux d'utilisation Caesar : nombre de coéquipiers utilisant Caesar sur nombre total de coéquipiers	1153/1447 79,7%	1 322/1441 91,75%	1 471/1542 95,4%	

*Cet indicateur sera calculé à la fin du premier semestre 2022

6^{ème} enjeu : 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

Les orientations

Développer et promouvoir un sociétariat engagé est primordial pour la Caisse régionale.

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.

Les actions

1. Développer un sociétariat engagé

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.

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 2021, le taux de sociétariat** est de 50,93 % (vs 50,33% en 2020).

**sur le stock des 193 865 sociétaires au 31 12 2021, seuls sont éligibles pour le calcul du taux de sociétariat 184 299 sociétaires (personne physique majeure ou morale (uniquement associations loi 1901 et coopératives)). 9 566 sociétaires personnes morales (hors associations loi 1901 et coopératives) constituent notre stock de sociétaires mais ne sont pas éligibles pour calculer le taux de sociétariat).

✓ 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.

⇒ Dans le cadre du projet Imagin'2024 plusieurs orientations ont été définies :

- Préciser et clarifier le rôle du sociétaire et définir ainsi les « Avantages et Contributions attendues » du sociétaire en tant qu'acteur d'un sociétariat engagé.
- Aider le réseau à promouvoir ce rôle dans le cadre des entrées en relation et sur les clients actuels avec une attention particulière dans la sensibilisation et l'acculturation des nouveaux co-équipiers embauchés.
- Rendre acteurs les sociétaires, et mettre en valeur prioritairement les initiatives locales de chaque Caisse locale.

Pour répondre à ces orientations 4 projets verront leur déploiement durant l'année 2022.

⇒ En 2021, la Caisse régionale a organisé, les semaines du sociétariat du 6 au 20 novembre.

Semaines dédiées à l'échange et à l'information des activités locales et départementales avec nos sociétaires et visiteurs des agences.

Lors de ces semaines ont eu lieu plusieurs animations telles que :

- Les Cafés Sociétaires au cours desquels les Caisses locales se mobilisent et ouvrent leurs portes le temps d'une demi-journée pour rencontrer les sociétaires, les clients et les citoyens haut-garonnais et dévoiler l'ensemble des actions réalisées sur l'année 2021.
- La semaine de la prévention : Le Crédit Agricole a proposé des animations, en accès libre, avec l'Union des Sapeurs-Pompiers de Haute Garonne (UDSP31), au siège social du Crédit Agricole Toulouse 31, des ateliers comme un circuit « prévention alcool » ou des ateliers de 15 min sur « Les gestes qui sauvent ».
- 3 web-conférences ont été proposées :
 - Se prémunir des accidents domestiques avec l'UDSP31.
 - Cyber harcèlement : l'identifier et le combattre avec l'association les Outsiders.
 - Risques incendie : comment faire pour se protéger, avec l'UDSP31

✓ 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.

⇒ En 2021, compte tenu du contexte sanitaire, les Assemblées Générales ont eu lieu à huis clos. Toutefois la Caisse régionale, afin de maintenir le modèle de démocratie mutualiste a organisé ses Assemblées Générales en format 100% digital en donnant la possibilité de vote au plus grand nombre en introduisant le vote en ligne.

Nous avons noté une augmentation des votes de +0,8 points par rapport à 2019 (année 100% présentiel) et un total de 6102 votants électroniques.

2. Renforcer l'implication des administrateurs à l'utilité et au développement de notre territoire

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.

Plusieurs structures intermédiaires d'animation du réseau mutualiste (comité de Vie Locale, accompagnement Passerelle, comité de la Fondation d'entreprise, 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 fréquemment 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 70 %* en 2021 vs 66% en 2020.

*taux de participation calculé sur les 3 Conseils d'Administration de 2021 : Conseil Préparatoire aux Assemblées Générales de Caisses locales, Conseil d'Automne et Conseil de Printemps.

Il est important de mesurer régulièrement la satisfaction et l'engagement des Administrateurs.

C'est pourquoi du 17 novembre au 31 décembre 2020, la totalité de nos Administrateurs a été interrogée sur l'Indice d'Engagement et de Recommandation (IER).

Il est à noter une forte participation de nos Administrateurs puisque 68% d'entre eux ont répondu à cette enquête (meilleur taux de réponse sur les 30 Caisses régionales ayant participé - 49% en moyenne) faisant apparaître un niveau de satisfaction de 79 (pas de comparatif sur des années précédentes, puisque c'était la première fois que la Caisse régionale participait à cet IER Administrateurs).

La mesure de l'IER administrateurs 2020 fait apparaître des points de satisfaction qui ont trait à la gestion de la crise sanitaire et plus généralement le soutien économique apporté aux particuliers et professionnels, le soutien aux associations et causes sociétales.

Le bon fonctionnement des CL est également un motif de satisfaction.

Nous faisons participer activement nos Administrateurs à l'évolution du modèle et de leur rôle.

- ⇒ En 2021, ils ont participé à des Ateliers « synergie élus/coéquipiers » et aussi lors de Comité de Vie Locale sur le thème « Comment créer une meilleure synergie entre administrateurs et coéquipiers ? ».

Des actions ont été identifiées et certaines ont vu le jour en 2021 comme par exemple l'affichage dans toutes les agences de la Caisse régionale le nom des Administrateurs de la Caisse locale du territoire dans le but qu'il soit connu des clients mais aussi des coéquipiers.

✓ **Les Plans d'Actions Mutualistes**

Chaque Caisse locale élabore, annuellement, un Plan d'Actions Annuel Mutualiste au travers du catalogue d'actions proposé par la Vie Mutualiste. Ce plan est validé par le Conseil d'administration de la Caisse locale.

Il permet de rythmer l'intervention de la Caisse locale sur son territoire et est en lien avec le Plan d'Actions de la Caisse régionale.

- ⇒ Cette année 42,55 % des Caisses locales ont validé et déployé un Plan d'Actions Mutualistes sur leur territoire.

Exemples de Plan d'Actions Mutualistes de 2021 :

- ✓ La Caisse locale de Cazères en 2021 a fait un Plan d'Action Mutualiste dans le domaine de l'environnement et de la transition énergétique en soutenant la commune de Mauran (31) en finançant et en les aidant à planter 63 arbres et arbustes fruitiers dans le village.
- ✓ Les 12 Caisses locales du Secteur Sud (Aspet, Aurignac, Boulogne, Carbonne, Cazerès, Le Fousseret, L'isle En Dodon, Luchon, Montesquieu, Montréjeau, Muret, Rieumes, Saint Gaudens et Salies Du Salat, ont fait un Plan d'Action Mutualiste dans le domaine de l'environnement, transition énergétique et agricole en participant à la 12^{ème} édition des Pyrénéennes à Saint-Gaudens (Salon de l'agriculture dans le Comminges). Ce salon a été l'un des grands événements agricoles de cette

rentrée. Il a attiré 90 000 visiteurs sur 4 jours. Une centaine de producteurs de la région étaient présents.

➤ 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.

Pour les administrateurs des Caisses locales cette année compte tenu du contexte sanitaire il leur a été proposé 4 webinaires sur les thèmes suivants : les évolutions de la Banque, la transformation numérique, la communication orale et la Cybersécurité.

➤ Les outils à leur disposition

Le guide mutualiste 2.024




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.

L'Extranet élu remplacé en 2022 par Team 31 élus

Afin de permettre aux élus d'assurer pleinement leurs missions, la Caisse régionale a depuis quelques années déployée l'extranet élus, outil permettant aux administrateurs de s'informer et d'échanger. Cet outil qui contenait de nombreux articles d'information pour les administrateurs était assez complexe d'utilisation, pas interactif et pas responsive.

C'est pourquoi, il a été décidé en concertation avec les administrateurs et Secrétaires de Caisses locales (Directeurs d'Agences) lors de groupe de travail que l'extranet serait remplacé début 2022 par « Team 31 élus » application identique à Team 31 lancée à la Caisse régionale en septembre 2020 auprès de l'ensemble de ses coéquipiers, une application qui **conjugue canal d'informations, interactions, animations, communications et échanges documentaires.**

Engagements	Indicateurs	2019	2020	2021	Tendances
Développer un sociétariat engagé	Taux de sociétariat : nombre de clients sociétaires sur le nombre de clients éligibles au sociétariat	48,93%	50,33%	50,93%	
Renforcer l'implication de nos administrateurs à l'utilité et au développement de notre territoire	Taux de participation en Conseil d'Administration Caisses locales par an	67%	66%	70%	
	Taux de C locales ayant fait un PAM : Nombre de Caisses locales ayant fait un Plan d'Actions Mutualistes (validé et déployé) sur nombre total de Caisses locales	44,68%	14,89%	42,55%	

ANNEXE		
Sujets spécifiques à traiter		
Conséquences environnementales	Changement climatique (contribution et adaptation)	Traité pages 26 à 34
	Economie circulaire	Peu pertinent par rapport à l'activité de Banque, Assurances et immobilier de la Caisse régionale
	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 46
	Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité	Traité page 47
	Engagements sociétaux	Traité p 35 à 39
	Lutte contre l'évasion fiscale (loi sur la lutte contre les fraudes du 23/10/2018)	Traité page 19
	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



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Toulouse

Exercice clos le 31 décembre 2021

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

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Inspection, n°3-1681, portée disponible sur www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après la « Déclaration ») aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce (ci-après les « Informations »), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), présentées 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.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou disponibles sur demande au siège de la Caisse Régionale.



Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

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 historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;



- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)¹.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2021 et février 2022 sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené six entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions générale, gouvernance mutualiste, marketing, marchés et innovation.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- 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 ;

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

- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2^{ème} 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 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, 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.



Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 8 mars 2022

L'organisme tiers indépendant
EY & Associés

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'C' followed by a long horizontal stroke.

Caroline Delérable
Associée, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Part de la masse salariale consacrée à la formation (%). Taux d'utilisation du chatbot interne Caesar (%).	-
Informations environnementales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Part en nombre des dossiers Prêts Eco à taux zéro verts sur le nombre de dossiers habitat (%). Poids des fonds ISR sur le total des fonds moyen et long terme Premundi (%).	Les actions en matière d'accompagnement des projets de transition énergétique. Les actions en matière d'accompagnement des projets de transition agricole.
Informations sociétales	
Informations quantitatives (incluant les indicateurs clés de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
Taux de sociétaires (%). Taux de clients connectés à la banque en ligne (internet et téléphone) (%). Evolution des encours de crédits de la Banque de l'innovation. Nombre de startups hébergées au Village. Taux de clients accompagnés par le point Passerelle (sur le nombre de clients adressés par les agences) (%). Taux de sorties du dispositif Passerelle avec succès (%).	Les actions en matière d'accompagnement des clients (vision 100 % humain 100 % digital). Les actions en matière d'accompagnement des clients en difficulté financière suite à un accident de la vie. Les actions en matière d'innovation (Village by CA31, la banque d'innovation). Les résultats des politiques de développement du sociétariat.